

Fransisca Fitri

Sri Indiyastutik

Menyusun Standar Pelayanan Publik Secara Partisipatif

► Panduan bagi Unit Penyelenggara Pelayanan dan Warga



Australian Community Development and Civil Society
Strengthening Scheme (ACCESS) Tahap II



**Australian
Aid** 



Menyusun Standar Pelayanan Publik secara Partisipatif

Panduan bagi Unit
Penyelenggara Pelayanan
dan Warga

Fransisca Fitri
Sri Indiyastutik

Februari 2014

Menyusun Standar Pelayanan Publik secara Partisipatif

Panduan bagi Unit Penyelenggara Pelayanan dan Warga

 YAPPIKA

Desain buku oleh Tim Intrans Publishing

Diterbitkan pertama kali oleh YAPPIKA
Aliansi Masyarakat Sipil untuk Demokrasi
Jl. Pedati Raya No. 20 RT 007/009 Jakarta Timur 13350
Telp. 021-8191623
Fax. 021-8500670; 85905262

Penerbitan ini didukung oleh
Australian Community Development and Civil Society Strengthening
Scheme (ACCESS) Tahap II

Cetakan pertama, Februari 2014

Penulis
Fransisca Fitri
Sri Indiyastutik

Jakarta: YAPPIKA
xvi + 186 halaman, 13 x 19 cm

ISBN: 978 - 602 - 1507 - 17 - 9



Diperkenankan untuk melakukan modifikasi, penggandaan maupun penyebarluasan buku ini untuk kepentingan pendidikan dan bukan untuk kepentingan komersial dengan tetap mencantumkan atribut penulis dan keterangan dokumen ini secara lengkap.



Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara
dan Reformasi Birokrasi

Sambutan Wakil Menteri

Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi

Assalamualaikum Wr. Wb.

Salam sejahtera bagi kita sekalian.

Sebagaimana yang tercantum dalam peraturan perundang-undangan, salah satu fungsi dari Kementerian PANRB adalah perumusan dan penetapan kebijakan di bidang pendayagunaan aparatur negara dan reformasi birokrasi. Hal tersebut diperkuat dengan terbitnya Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, yang menyebutkan tugas Kementerian PANRB adalah merumuskan kebijakan nasional tentang pelayanan publik.

Berkaitan dengan hal tersebut, Kementerian PANRB telah menerbitkan berbagai kebijakan turunan dalam berbagai area perubahan reformasi birokrasi, termasuk reformasi di bidang pelayanan publik yang langsung berhubungan dengan masyarakat dalam praktik pemerintahan sehari-hari. Reformasi birokrasi adalah satu keniscayaan, satu keharusan yang dengan sistematis dan komprehensif dilakukan, karena ini merupakan satu mesin negara untuk mewujudkan tujuan bernegara, termasuk untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik. Secara umum tujuan dari reformasi birokrasi adalah 1) mewujudkan pemerintahan yang bersih dari KKN (kolusi, korupsi, nepo-

tisme); 2) meningkatkan akuntabilitas kinerja instansi pemerintah, baik pusat maupun daerah; dan 3) untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik kepada masyarakat. Dari tiga tujuan tersebut, peningkatan kualitas pelayanan publik merupakan salah satu tujuan utama reformasi birokrasi.

Keberhasilan reformasi birokrasi bukan hanya keberhasilan bagi instansi pemerintah, tetapi juga bagi masyarakat terkait dengan kualitas pelayanan publik yang semakin baik, cepat, murah, dan akuntabel. Oleh karena itu peningkatan kualitas pelayanan publik ditempatkan sebagai salah satu tujuan utama reformasi birokrasi. Upaya mencapai perbaikan kualitas pelayanan publik tidak berdiri sendiri hanya melalui perbaikan prosedur, sistem, dan mekanisme dalam pelayanan publik itu sendiri, tetapi juga melalui pembangunan birokrasi, seperti rekrutmen pegawai negeri sipil, penilaian kinerja, pengadaan barang dan jasa, dll yang disebut dengan *manufacturing quality*. Sementara pada sektor yang berhubungan langsung dengan masyarakat—disebut dengan *service quality*—sangat terkait dengan perbaikan di tingkat penyelenggara pelayanan terdepan (*frontline service*), termasuk adanya standar pelayanan, mekanisme pengaduan masyarakat, serta keterlibatan masyarakat dalam proses peningkatan kualitas pelayanan publik tersebut misal melalui lembaga pengawasan pelayanan publik milik warga atau perkumpulan masyarakat lainnya.

Hingga 2014, Kementerian PANRB telah melakukan berbagai upaya untuk mencapai target perbaikan *manufacturing quality* dan *service quality*. Saya menghargai berbagai inovasi dalam pelayanan publik terkait dengan *service quality*, area ini merupakan salah satu area perubahan yang harus segera dilakukan. Ini tidak mudah, karena berhubungan dengan *manufacturing quality* yang tidak kelihatan oleh masyarakat. Tetapi kita sudah memiliki Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009

tentang Pelayanan Publik sebagai legal basis untuk peningkatan kualitas pelayanan publik. UU Pelayanan Publik menggunakan paradigma yang mewajibkan negara agar menunaikan hak-hak warga negara untuk memperoleh pelayanan publik yang berkualitas. UU Pelayanan Publik juga mensyaratkan standar pelayanan yang harus ditetapkan oleh penyelenggara pelayanan, bisa diakses, dipahami, dan menjadi pegangan masyarakat untuk menjamin pelayanan yang diterimanya. Standar pelayanan memuat mekanisme yang menjamin masyarakat bisa mengadu pada pemerintah terkait pelayanan yang tidak berkualitas, tidak transparan, tidak berkeadilan, dll. Paradigma hak di dalam UU Pelayanan Publik juga diwujudkan melalui afirmasi bagi kelompok warga yang berkebatasan untuk mendapatkan layanan yang sama dengan warga lain. UU Pelayanan Publik juga mengandung sanksi, baik dalam bentuk administratif maupun pidana, bagi Pembina maupun Penyelenggara yang tidak melaksanakan standar pelayanan yang sudah ditetapkan dan beberapa ketentuan lain di dalam UU Pelayanan Publik.

Kementerian PANRB mendorong tumbuhnya berbagai inovasi pelayanan publik baik di Pusat maupun di daerah. Kami mendorong agar inovasi tersebut dapat dijadikan contoh baik dan direplikasi oleh berbagai instansi lain. Karena itulah Kementerian PANRB memfasilitasi pengembangan inovasi pelayanan publik melalui berbagai program antara lain *one agency*, *one innovation* dan kompetisi inovasi pelayanan publik. Dengan cara ini diharapkan akan muncul berbagai inovasi yang dapat meningkatkan kualitas pelayanan publik.

Aspek penting dalam perbaikan kualitas pelayanan publik adalah keterlibatan masyarakat sipil dalam menentukan dan evaluasi pelaksanaan pelayanan publik. Jaman telah berubah, perbaikan pelayanan publik bukan hanya monopoli pemerintah, tetapi juga peran masyarakat mulai dari proses pembentukan

standar pelayanan, pelaksanaan pelayanan publik, dan memberikan umpan balik untuk perbaikan pelayanan publik. Dengan demikian *participatory public services* atau kualitas pelayanan publik yang berbasis partisipasi masyarakat pelan-pelan bisa Kita wujudkan. Satu hubungan positif antara pemerintah daerah dengan masyarakat. Pemerintah daerah tidak boleh berdiri sendiri, apalagi meninggalkan masyarakat dalam penetapan standar pelayanan. Masyarakat harus menjadi bagian yang aktif dalam penyelenggaraan pelayanan publik. Kualitas penyelenggaraan pelayanan publik menjadi tanggung jawab bersama pemerintah dan masyarakat.

Akhirnya, selamat atas terbitnya buku berjudul “Menyusun Standar Pelayanan Publik secara Partisipatif, Panduan bagi Penyelenggara Pelayanan dan Warga” oleh YAPPIKA. Saya berharap buku panduan ini memberikan manfaat bagi penyelenggara pelayanan publik untuk menyusun standar pelayanan dengan melibatkan masyarakat. Semoga buku panduan ini dapat memperkuat pelaksanaan Peraturan Menteri PANRB Nomor 36 Tahun 2012 tentang Petunjuk Teknis Penyusunan, Penetapan, dan Penerapan Standar Pelayanan. Dengan demikian pencapaian pelayanan publik prima yang mengacu pada UU Pelayanan Publik—sebagai bagian penting dari reformasi birokrasi— dapat segera diwujudkan.

Wassalamualaikum Wr. Wb.

Jakarta, Februari 2014

*Wakil Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara
dan Reformasi Birokrasi*

Prof. Dr. Eko Prasajo, Mag., rer. Publ.



Pengantar *ACCESS*

Standar pelayanan merupakan sebuah dokumen yang sangat penting dimiliki oleh setiap instansi penyelenggara pelayanan publik. Sesuai dengan pasal 1 ayat 7 UU (Undang-Undang) No. 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, standar pelayanan merupakan tolok ukur yang dipergunakan dalam penyelenggaraan pelayanan publik dan acuan untuk menilai kualitas penyelenggaraannya. Masih oleh undang-undang yang sama, setiap instansi penyelenggara pelayanan publik diwajibkan untuk menyusun dan menetapkan standar pelayanan melalui proses yang partisipatif (pasal 20 ayat 2, tetapi lihat juga pasal 39 ayat 1).

Perintah untuk menyusun dan menerapkan standar pelayanan secara partisipatif patut dirayakan dengan sukacita. Sudah sekian lama pelayanan publik di Indonesia dilaksanakan dengan tolok ukur (pedoman, acuan) yang kurang jelas. Suara-suara warga yang berisikan kritik, ketidakpuasan, keluhan, dan sebagainya seakan-akan diabaikan oleh penyelenggara pelayanan. Tidak tampak pula dalam kesehari-harian penyelenggaraan pelayanan publik diterapkannya ganjaran, baik secara positif (dalam bentuk hadiah atau “rewards”) maupun negatif (dalam bentuk sanksi, hukuman, atau “punishments”), terhadap pelaksana yang kurang mampu menampilkan kinerja pelayanan yang prima. Kreativitas

penyelenggaraan pun kurang berkembang dengan baik lantaran segala sesuatu yang menyangkut cara atau prosedur kerja diatur secara sentralistik.

UU Pelayanan Publik mencoba menghentikan kecenderungan-kecenderungan di atas. Di samping standar pelayanan dan maklumat pelayanan, undang-undang ini juga menyebutkan hal-ihwal yang berkaitan dengan pengaduan atas pelayanan yang kurang bermutu, lembaga pengawasan pelayanan (baik secara internal maupun eksternal), sanksi-sanksi, dan lain sebagainya. Dengan semua perintah dan ketentuan yang disebutkan secara sepintas di depan, para penyusun undang-undang berharap bahwa pelayanan publik di era reformasi ini akan mampu memenuhi kepentingan serta memuaskan semua pihak (penyelenggara dan warga negara). Tampak jelas bahwa dua buah kovenan hak asasi manusia yang sudah diratifikasi ke dalam undang-undang di Indonesia, yakni Kovenan Internasional tentang Hak-hak Ekonomi, Sosial, dan Budaya (*International Covenant on Economic, Social, and Cultural Rights*) dan Kovenan Internasional tentang Hak-hak Sipil dan Politik (*International Covenant on Civil and Political Rights*), menjadi “arus utama” dalam penyusunan undang-undang ini (lihat dasar hukum pada bagian pembukaan).

Hanya saja, dibutuhkan waktu yang cukup panjang untuk memungkinkan dokumen standar pelayanan disusun secara partisipatif di seluruh penjuru Indonesia. Hal ini terutama dikarenakan peraturan pemerintah dan petunjuk teknis lain yang menjadi acuan penyusunan standar pelayanan belum mampu dirampungkan oleh pemerintah hingga 2012 yang silam. Selain itu, banyak pula instansi penyelenggara pelayanan publik yang seolah-olah tidak acuh dengan standar

pelayanan publik. Bahkan, sebagian besar juga baru mendengar UU Pelayanan Publik dalam jangka waktu satu tahun terakhir ketika beberapa program/donor pembangunan dan organisasi masyarakat sipil mulai menyelenggarakan pengembangan kapasitas dalam penyusunan standar pelayanan.

ACCESS bersyukur karena berkesempatan mengembangkan kerjasama dengan Kementerian PANRB (Pendidikan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi) dan YAPPIKA (Aliansi Masyarakat Sipil untuk Demokrasi) untuk memfasilitasi penyusunan standar pelayanan dan maklumat pelayanan secara partisipatif sejak pertengahan 2013 yang lampau. Kerja sama itu sungguh-sungguh produktif. Dalam tempo yang cukup singkat, instansi-instansi penyelenggara pelayanan publik, khususnya yang bekerja di level desa (sekolah, kantor pemerintah desa) dan kecamatan (semisal Puskesmas) mampu menyusun standar pelayanan dan maklumat pelayanan dengan melibatkan kelompok-kelompok warga (seperti kader Posyandu; kelompok orang tua murid; Pusat Informasi, Pembelajaran, dan Mediasi Warga) secara setara. Kelompok-kelompok warga yang disebutkan belakangan bukanlah aktor pasif dalam penyusunan dokumen-dokumen dimaksud. Mereka aktif menyuarakan gagasan-gagasan kritis yang berkesesuaian dengan kepentingan masyarakat marjinal di desa/kelurahan tempat tinggal mereka.

Keberhasilan ini cukup membuat terperangah banyak pihak. Setidaknya ada dua hal yang memunculkan keterperangahan itu. *Pertama*, dalam hal mengimplementasikan hasil-hasil lokalatih, fasilitator Kementerian PANRB menyatakan bahwa warga dan staf instansi pemerintah yang dilatih secara bersama-sama lebih cepat mewujudkan standar

pelayanan tersebut daripada staf instansi penyelenggara pelayanan publik yang digembleng secara khusus dalam pemfasilitasian standar pelayanan dan maklumat pelayanan. Atmosfer saling-percaya yang berkembang selama proses lokalatih dan pendampingan lanjutan (pasca-lokalatih) mampu memacu para peserta untuk merealisasikan rencana-rencana kegiatan yang telah disepakati sebelumnya. *Kedua*, dan hal ini yang membuat penyelenggara semakin bangga, pendekatan partisipatif sungguh-sungguh bisa diterapkan dalam pemfasilitasian standar pelayanan dan maklumat pelayanan. Keragu-raguan yang sempat menghinggapi benak para perancang kebijakan langsung sirna dengan hasil yang luar biasa ini. Sekadar informasi, hingga Januari 2014 yang lalu, sebanyak 92 dokumen standar pelayanan sudah berhasil disusun secara partisipatif oleh instansi penyelenggara pelayanan publik bersama warga di seluruh wilayah kerja Program ACCESS Tahap II di Sulawesi Tenggara (Baubau, Buton, Buton Utara, dan Muna).

Fakta yang baru dikemukakan di atas, lebih lanjut, memunculkan sebuah optimisme. Prinsip partisipasi yang berhasil diterapkan dalam penyusunan standar pelayanan bukan mustahil mampu diterapkan dalam penyusunan kebijakan-kebijakan publik lainnya pada masa mendatang seandainya kita serius mengembangkan dan menyebarkan metode-metode kreatif serupa.

Buku atau modul ini dikembangkan berdasarkan pengalaman langsung memfasilitasi lokalatih dan bantuan teknis penyusunan standar pelayanan dan maklumat pelayanan di wilayah kerja ACCESS di Sulawesi Tenggara. Acuan utama dalam pemfasilitasian itu adalah Peraturan Menteri PANRB No. 36/2012 tentang Petunjuk Teknis

Penyusunan, Penetapan, dan Penerapan Standar Pelayanan. Namun, sebagaimana yang telah disinggung di depan, fasilitator-fasilitator menggunakan prinsip partisipasi sejak awal ketika mereka mulai mendiskusikan dan merancang standar pelayanan dan maklumat pelayanan. Prinsip partisipasi tidak hanya dijalankan pada tahapan konsultatif manakala draf standar pelayanan sudah disediakan oleh instansi penyelenggara pelayanan publik.

ACCESS mengharapkan agar keberhasilan yang sudah dialami Puskesmas, sekolah dasar, dan kantor pemerintah desa di lokasi-lokasi kerja ACCESS bisa mengilhami warga dan penyelenggara pelayanan publik di tempat-tempat lain guna menggagas dokumen serupa. Kalau ikhtiar ini berhasil dijalankan, kita yakin bahwa pelayanan publik yang berkualitas akan segera menampilkan di depan mata.

Denpasar, pertengahan Februari 2014

Paul Boon

Direktur Program ACCESS Tahap II



Pengantar *YAPPIKA*

Partisipasi warga terlihat mulai menemukan makna tertingginya dalam praktik penyusunan standar pelayanan publik dan maklumat pelayanan di unit-unit penyelenggara pelayanan dasar. Partisipasi yang sejak lama diperjuangkan agar dapat mencapai tangga kontrol warga, lebih sering jatuh dalam pemaknaan dan bentuk-bentuk yang tidak partisipatif atau semu saja. Mobilisasi, mendapatkan informasi sepihak, konsultasi tanpa kekuasaan untuk mempengaruhi hasil keputusan, boleh menyuarakan kepentingan dan didengar menjadi deretan tangga partisipasi yang biasa ditapaki oleh warga. Namun melalui Peraturan Menteri PANRB Nomor 36 Tahun 2012 tentang Petunjuk Teknis Penyusunan, Penetapan, dan Penerapan Standar Pelayanan; tradisi partisipasi sebagai ritual kosong sangat memungkinkan dikikis habis.

Praktik penyusunan standar pelayanan dan maklumat pelayanan secara partisipatif telah dilakukan oleh YAPPIKA bersama organisasi masyarakat sipil Simpul Masyarakat Peduli Pelayanan Publik (MP3) Sulawesi Tenggara, bekerja sama dengan Kementerian PANRB sejak Mei 2013. Kegiatan uji coba penyusunan standar pelayanan secara

partisipatif dilakukan di empat kabupaten/kota wilayah Program ACCESS Tahap II Sulawesi Tenggara, yaitu Kota Baubau, Kabupaten Buton, Muna, dan Buton Utara. Hasilnya mencengangkan! Pada saat penetapan terdapat 69 standar pelayanan dari 25 unit pelayanan yang berhasil disahkan. Lebih dari itu, sikap partisipatif menguat pada unit-unit penyelenggara dan warga serta tumbuh di antara aparat pemerintah daerah. Beberapa Puskesmas yang mengesahkan standar pelayanan dan maklumat pelayanan kemudian mendapatkan dokter, sarana/prasarana dari pemerintah kabupaten/kota agar standar pelayanan dapat dipenuhi oleh Puskesmas tersebut, contohnya adalah Puskesmas Kampeonaho Kecamatan Bungi Kota Baubau. Pemda juga mengalokasikan anggaran untuk memenuhi tuntutan standar pelayanan. Sekolah Dasar yang menyusun standar pelayanan dirasa mulai membaik dalam kegiatan belajar mengajarnya.

Kuatnya hasil praktik penyusunan standar pelayanan ini, Saya akui tidak bisa dipisahkan dari praktik partisipasi pada derajat tinggi –yang memang dirancang sejak awal. YAPPIKA menyadari keterlibatan warga dalam penyusunan standar pelayanan di unit-unit pelayanan ini berpotensi menjadi bola salju yang deras melaju pada proses demokrasi Indonesia. Keterlibatan warga dalam mendorong perubahan kualitas pelayanan publik menjadi bentuk partisipasi politik nyata, setelah ikut memilih setiap lima tahunan. Praktik partisipasi dalam pelayanan publik juga akan menjadi jalan bagi warga untuk menyaring pilihan pemimpin pada lima tahun berikutnya.

Uji coba penyusunan standar pelayanan partisipatif bagi warga dan organisasi masyarakat sipil ini merupakan pendala-

man kerja YAPPIKA dalam isu pelayanan publik. Uji coba ini juga menjadi kontribusi YAPPIKA sebagai bagian dari gerakan pelayanan publik yang didorong oleh MP3 dalam implementasi UU Pelayanan Publik. Praktik ini menjadi bukti kesinambungan kerja organisasi masyarakat sipil secara berjangkauan, yang seringkali kehabisan energi pasca keberhasilan pengesahan sebuah rancangan undang-undang.

Pengalaman mendampingi penyusunan standar pelayanan secara partisipatif ini Kami susun menjadi sebuah panduan bagi penyelenggara pelayanan dan warga. Dengan tujuan untuk menumbuhkan dan memberikan gambaran tentang model partisipasi yang dapat segera dipraktikkan oleh penyelenggara pelayanan dan warga, serta mendorong agar praktik penyusunan standar pelayanan secara partisipatif segera dilakukan oleh penyelenggara pelayanan.

Terima kasih Saya sampaikan kepada Kementerian PANRB yang memberikan perhatian penuh pada kesuksesan uji coba penyusunan standar pelayanan secara partisipatif ini. Tidak lupa ucapan terima kasih Saya kepada Simpul MP3 Sulawesi Tenggara, yaitu Farida (APPAK), juga kepada Rosni, Rizki, Retno (APPAK), Irham (YASINTA), dan Asdin (LePPMI) yang terlibat aktif dalam penyusunan hingga pengesahan standar pelayanan dan maklumat pelayanan. Terakhir, kepada Bapak Johnly Purba, Nurhasniati, Sulis, dan Rasyid dari Program ACCESS Tahap II Sulawesi Tenggara yang telah memberikan kesempatan dan dukungan bagi gerakan pelayanan publik yang didorong oleh masyarakat sipil.

YAPPIKA berharap buku panduan ini akan mempercepat pertukaran pembelajaran dan dapat menginspirasi

banyak pihak. Partisipasi warga penting dan penyusunan standar pelayanan merupakan arena praktik partisipasi politik warga dalam perbaikan kualitas pelayanan publik.

Jakarta, Februari 2014

Fransisca Fitri

Direktur Eksekutif YAPPIKA

Koordinator Masyarakat Peduli Pelayanan Publik (MP3)

Daftar Isi

Pengantar Kementerian PANRB — iii

Pengantar ACCESS — vii

Pengantar YAPPIKA — xiii

Daftar Isi — xvii

Bagian I

Pendahuluan

- 1.1 Babak Baru Pelayanan Publik — 01
- 1.2 Mengapa Standar Pelayanan yang Partisipatif — 03
- 1.3 Tentang Buku Panduan Ini — 09

Bagian II

UU Pelayanan Publik dan Jaminan Pemenuhan

Pelayanan Publik di Indonesia

- 2.1 Alasan Dasar Berdirinya Negara Indonesia adalah Melayani Rakyatnya — 13
- 2.2 Konsepsi Pelayanan Publik — 15
- 2.3 Konsep Pelayanan Publik Baru; Partisipatif & Melayani Rakyat — 20
- 2.4 Mengantisipasi Dominasi Orang-Orang yang Berpengetahuan — 22
- 2.5 UU Pelayanan Publik: Kebijakan Pelayanan Publik yang Progresif di Indonesia — 27

- 2.5.1 Paradigma Pemenuhan Hak Dasar Warga Negara —28
- 2.5.2 Ruang Lingkup — 29
- 2.5.3 Partisipasi Masyarakat — 30
- 2.5.4 Keberpihakan pada Kelompok Rentan — 32
- 2.5.5 Mekanisme Penyelesaian Pengaduan — 33
- 2.5.6 Pengarusutamaan Gender (PUG) — 33

Bagian III

Standar Pelayanan

- 3.1 Mengapa Standar Pelayanan — 35
- 3.2 Mengapa Derajat Partisipasi Penting — 39
- 3.3 Prinsip-prinsip Penyusunan dan Penerapan Standar Pelayanan — 41
- 3.4 Apa perbedaan Standar Pelayanan, SPM, dan SOP? — 45

Bagian IV

Menyusun Standar Pelayanan Secara Partisipatif

- 4.1 Memahami Isi Standar Pelayanan — 52
 - 4.1.1 Apa saja Komponen Standar Pelayanan itu? — 55
 - 4.1.2 Apakah Komponen dan Isi Standar Pelayanan Dapat Ditambah — 55
 - 4.1.2.1 Komponen Penanganan Pengaduan — 56
 - 4.1.2.2 Komponen Evaluasi Kinerja Pelaksana — 58
 - 4.1.2.3 Komponen Monitoring Pengawasan Penerapan Standar Pelayanan Publik — 62
 - 4.1.3 Apakah yang Dimaksud dengan Maklumat Pelayanan — 65

- 4.1.4 Apakah Berita Acara Penyusunan Standar Pelayanan? — 65
- 4.2 Langkah-langkah Menyusun Standar Pelayanan yang Partisipatif — 66
 - 4.2.1 Penyiapan Warga — 68
 - 4.2.2 Penyiapan Rancangan Standar Pelayanan — 70
 - 4.2.2.1 Pembentukan dan penyiapan Tim Standar Pelayanan — 71
 - 4.2.3 Penyusunan Rancangan Standar Pelayanan Partisipatif — 78
 - 4.2.4 Pembahasan Standar Pelayanan — 86
- 4.3 Berapa Banyak Standar Pelayanan harus Disusun oleh Penyelenggara Pelayanan Publik — 94

Bagian V

Evaluasi Pelaksanaan Standar Pelayanan

- 5.1 Evaluasi Kinerja Pelaksanaan — 95
- 5.2 Evaluasi oleh Pilihan Eksternal — 96
 - 5.2.1 Pengawasan dan Evaluasi oleh Ombudsman — 97
 - 5.2.2 Pengawasan dan Evaluasi oleh DPR/D Provinsi dan Kabupaten atau Kota — 100
 - 5.2.3 Pengawasan dan Evaluasi oleh Masyarakat — 102
- 5.3 Sanksi bagi Penyelenggara Pelayanan — 106

Bagian VI

Pelaksanaan Uji Coba Penyusunan Standar

Pelayanan yang Partisipatif

- 6.1 Uji Coba Penyusunan Standar Pelayanan-pelayanan dan Maklumat Pelayanan—— 107
- 6.2 Contoh Standar Pelayanan dan Maklumat Pelayanan yang Dihasilkan —— 111

Bagian VII

Penutup — 112

Lampiran - lampiran —— 120

Pendahuluan

1.1 Babak Baru Pelayanan Publik

UU No. 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik merupakan kebijakan yang progresif terkait peluangnya dalam memajukan pemenuhan hak-hak warga negara. Substansi UU Pelayanan Publik mengatur mulai dari tataran paradigmatik yaitu terkait paradigma hak dasar warga negara dan pengarusutamaan gender; hingga perwujudannya pada tataran operasional seperti jaminan partisipasi masyarakat yang cukup luas: penyusunan standar pelayanan, pembentukan lembaga pengawasan pelayanan publik oleh masyarakat, mekanisme pengaduan dan penyelesaian sengketa, pengawasan eksternal, dan menguatkan peran Ombudsman untuk melakukan adjudikasi terhadap sengketa pelayanan publik.

Kelahiran UU Pelayanan Publik dilandasi oleh buruknya penyelenggaraan pelayanan publik serta semakin tingginya korupsi. UU Pelayanan Publik lahir dari instruksi keempat Instruksi Presiden RI Nomor 5 Tahun 2004 tentang Percepatan Pemberantasan Korupsi.

Meningkatkan kualitas pelayanan kepada publik baik dalam bentuk jasa ataupun perijinan melalui transparansi dan standarisasi pelayanan yang meliputi persyaratan-persyaratan, target waktu penyelesaian, dan tarif biaya yang harus dibayar oleh masyarakat untuk mendapatkan pelayanan tersebut sesuai peraturan perundang-undangan dan menghapuskan pungutan-pungutan liar.

Ketika itu persoalan pelayanan publik secara singkat dapat dikelompokkan ke dalam tiga hal, yaitu (Prasojo, Maksam, dan Kurniawan, 2006)¹:

- a. Paradigma pelayanan publik dan mentalitas aparat.

Aturan dan regulasi yang ada sebenarnya sudah meneguhkan tanggung jawab negara dalam memberi pelayanan, namun ironisnya banyak ditemukan kasus yang menggambarkan buruknya pelayanan publik di Indonesia. Belum berubahnya sikap dan paradigma dari aparat pemerintah dalam pemberian pelayanan yang masih *rules-driven* atau berdasar perintah dan petunjuk atasan, namun bukan kepuasan masyarakat.

- b. Kualitas pelayanan tidak memadai dan masih diskriminatif.

Jaminan terhadap pemenuhan hak-hak dasar masyarakat yang tanpa diskriminasi belum

¹ Naskah Akademik Rancangan Undang-Undang Pelayanan Publik Versi Masyarakat Peduli Pelayanan Publik, halaman 7, 2007.

diberikan dengan kualitas yang memadai. Pelayanan publik yang disediakan umumnya terbatas, misalnya jumlah, kualitas tenaga, fasilitas dan sarana tidak memadai dan tidak merata. Umumnya ini disebabkan keterbatasan SDM serta alokasi anggaran yang kurang memadai dalam APBD. Di sejumlah daerah, APBD lebih banyak dihabiskan untuk kegiatan rutin dibandingkan kegiatan pembangunan.

- c. Belum ada regulasi yang memadai.

Regulasi yang ada belum mampu meyakinkan bahwa kewajiban negara semestinya diiringi dengan kemampuan memberi layanan yang terbaik kepada warganya. Selain itu, partisipasi masyarakat dalam proses pemberian layanan belum optimal, meski terdapat perangkat yang dapat mendukung upaya itu.

1.2 Mengapa Standar Pelayanan yang Partisipatif?

Standar pelayanan merupakan salah satu upaya untuk mengatasi persoalan pelayanan publik, dari berbagai upaya yang sedang dilaksanakan oleh pemerintah. UU Pelayanan Publik memberikan mandat kepada seluruh penyelenggara pelayanan untuk menyusun, menetapkan, dan menerapkan standar pelayanan dengan melibatkan partisipasi warga. Pembentukan standar pelayanan secara

partisipatif ini sangat relevan dengan konteks kelahiran UU Pelayanan Publik, serta situasi pelayanan publik hingga saat ini.

Rendahnya kualitas pelayanan publik jelas salah satunya bersumber dari ketiadaan standar pelayanan rujukan penyelenggaraan pelayanan bagi unit pelayanan. Sulit bagi unit pelayanan untuk meningkatkan dan mempertahankan kualitas penyelenggaraan dan produk pelayanan tanpa adanya sebuah standar pelayanan untuk rujukan. Pada sisi lain, ketiadaan standar pelayanan juga akan mempersulit masyarakat dalam menilai tingkat kepuasannya terhadap sebuah pelayanan maupun kualitas pelayanan tersebut. Hal ini mengakibatkan tingkat kepuasan masyarakat pada pelayanan publik hanya semu, karena menilai tanpa menggunakan standar pelayanan yang jelas. Masyarakat akan selalu menjawab puas pada apapun kondisi pelayanan publik karena tidak mengetahui tingkat kualitas pelayanan yang seharusnya tersedia bagi mereka, sehingga masyarakat juga tidak akan pernah dapat memberikan masukan perbaikan layanan secara tepat.

Keberadaan standar pelayanan menjadi langkah awal yang penting bagi serangkaian upaya perbaikan oleh unit penyelenggara bersama dengan masyarakat agar kualitas pelayanannya semakin memenuhi standar baku tersebut. Penyusunan standar pelayanan secara partisipatif memberikan

kesempatan bagi unit penyelenggara dan masyarakat untuk belajar membangun pemahaman tentang kelemahan dan tantangan dalam mengatasi kesenjangan antara realitas pelayanan saat ini dengan standar pelayanan yang harus dipenuhi. Bahkan membuka peluang untuk mengembangkan kekuatan bersama dalam mengadvokasi pemerintah daerah agar menyediakan dana, sarana prasarana, atau SDM, dll sehingga standar pelayanan dapat dijalankan secara akuntabel oleh unit penyelenggara. Standar pelayanan juga akan memberikan kesempatan kepada masyarakat untuk memberikan masukan secara sistematis bagi perbaikan kualitas penyelenggaraan dan produk pelayanan publik melalui mekanisme pengaduan dan evaluasi kinerja penyelenggara. Pengaduan dan evaluasi kinerja oleh masyarakat, selain menghasilkan masukan bagi penyelenggara untuk segera memperbaiki pelayanan, juga menghasilkan masukan bagi perubahan atau perbaikan standar pelayanannya sendiri secara berkala.

Komponen-komponen standar pelayanan jelas memperlihatkan rangkaian upaya yang harus dilakukan oleh penyelenggara maupun masyarakat untuk secara bersama meningkatkan kualitas pelayanan publik. Setelah standar pelayanan ada, unit penyelenggara perlu melakukan peningkatan kapasitas SDM, memenuhi kekurangan sarana prasarana, dll. Masyarakat perlu secara aktif

menyampaikan pengaduan jika menemui pelayanan yang tidak memenuhi standar dan melakukan pengawasan atau evaluasi kinerja unit penyelenggara berdasarkan standar pelayanannya.

Dalam rangka menggerakkan perubahan kualitas pelayanan publik, sejak Mei hingga Oktober 2013, YAPPIKA bersama Simpul Masyarakat Peduli Pelayanan Publik (MP3) Sulawesi Tenggara bekerja sama dengan Kementerian PANRB melakukan uji coba penyusunan standar pelayanan secara partisipatif di empat wilayah di Provinsi Sulawesi Tenggara. Keempat wilayah tersebut adalah Kota Baubau, Kabupaten Buton, Kabupaten Muna, dan Kabupaten Buton Utara yang merupakan wilayah kerja Program ACCESS Tahap II.

Namun jauh sebelum itu, pada 23 Juni 2011 YAPPIKA bersama dengan Simpul MP3 Sulawesi Tenggara telah mengadakan Lokakarya Sosialisasi UU Pelayanan Publik dengan menghadirkan Kementerian PANRB dan Ombudsman RI sebagai narasumber. Lokakarya tersebut menghadirkan peserta yang berasal dari seluruh SKPD, anggota DPRD, pemerintah kecamatan, pemerintah kelurahan, penyelenggara pelayanan publik sektor swasta, perguruan tinggi, dan organisasi masyarakat sipil. Keberhasilan penyampaian substansi UU Pelayanan Publik dalam aspek peluangnya untuk memperbaiki kualitas pelayanan publik, terukur dari

kualitas rekomendasi yang dihasilkan. Kegiatan lokakarya tersebut menghasilkan visi bersama untuk perbaikan kualitas pelayanan publik di empat kabupaten, di mana salah satunya adalah penyusunan standar pelayanan di seluruh unit penyelenggara pelayanan.

Selain adanya visi bersama hasil lokakarya tersebut, terdapat beberapa faktor penting yang mendasari uji coba penyusunan standar pelayanan ini. Pertama, keberadaan organisasi-organisasi warga di keempat wilayah seperti PIPM (Pusat Informasi, Pembelajaran, dan Mediasi), Aliansi Kader Posyandu, dan Aliansi Orang Tua Murid (AOTM). Berbagai organisasi warga ini telah memiliki kesadaran akan haknya dalam pelayanan publik, mengasah keterampilan untuk terlibat dalam penyelenggaraan pelayanan publik (menyusun RAPBS², monitoring, menerima dan menyelesaikan pengaduan), dan membangun interaksi yang dinamis dengan penyelenggara pelayanan. Kedua, penyelenggara pelayanan terbuka terhadap partisipasi masyarakat. Ketiga, keberadaan organisasi masyarakat sipil yang bekerja untuk pendampingan dan advokasi. Keempat, terdapat piagam warga di beberapa unit pelayanan yang merupakan kesepakatan warga dengan penyelenggara. Piagam warga ini siap untuk naik kelas menjadi standar pelayanan sesuai dengan mandat UU Pelayanan Publik.

² Rencana Anggaran, Pendapatan dan Belanja Sekolah

Faktor eksternal yang mempengaruhi dilakukannya uji coba adalah situasi ambigu di tingkat kebijakan, yaitu antara UU Pelayanan Publik, PP Pelaksanaan UU Pelayanan Publik, dan Permen PANRB Juknis Standar Pelayanan. Lahirnya petunjuk teknis jelas memberikan panduan langkah-langkah teknis penyusunan standar pelayanan. Oleh karenanya, apresiasi layak diberikan kepada Kementerian PANRB yang telah menyusun petunjuk teknis dengan cukup jelas dan memandu. Namun tak bisa dipungkiri, dua produk kebijakan turunan dari UU Pelayanan Publik tersebut agak menafikan prinsip partisipasi masyarakat dengan menurunkan derajat partisipasi dalam penyusunan standar pelayanan dan maklumat pelayanan, seperti diperintahkan oleh UU Pelayanan Publik. Keraguan terhadap kemampuan masyarakat untuk terlibat dalam merumuskan standar pelayanan bersama-sama dengan penyelenggara pelayanan publik masih mendominasi persepsi dan praktik pemerintah. Oleh karenanya, partisipasi masyarakat hanya ditempatkan pada tahap pembahasan standar pelayanan dimana rancangannya telah disusun oleh penyelenggara pelayanan tanpa partisipasi masyarakat.

Berdasarkan beberapa situasi yang dijelaskan sebelumnya, uji coba penyusunan standar pelayanan yang partisipatif ini memiliki tujuan utama untuk meningkatkan kualitas penyelenggaraan pelayanan publik oleh unit-unit pelayanan di empat

wilayah seperti dijelaskan di atas. Beberapa tujuan khusus dari uji coba ini adalah:

- a. Memperdalam pengetahuan dan kesadaran penyelenggara pelayanan dan warga mengenai hak-hak warga negara dan kewajiban penyelenggara negara, khususnya yang berkaitan dengan pelayanan publik.
- b. Meningkatkan pengetahuan dan keterampilan penyelenggara pelayanan dan warga dalam memfasilitasi penyusunan standar pelayanan dan maklumat pelayanan di unit-unit pelayanan terdekat dengan masyarakat secara partisipatif dan inklusif.
- c. Menguatkan organisasi-organisasi warga, agar mampu menjalankan fungsinya untuk mengawasi dan menilai penyelenggaraan pelayanan publik seperti dimandatkan oleh UU Pelayanan Publik.

1.3 Tentang Buku Panduan ini

Buku Panduan Penyusunan Standar Pelayanan Partisipatif ini diawali dengan membahas tentang UU Pelayanan Publik dan jaminan pemenuhan pelayanan publik di Indonesia. Paradigma dasar pelayanan publik dan sejauhmana paradigma dasar ini mewarnai substansi di dalam UU Pelayanan Publik diuraikan pada bagian ini. Setelah uraian tentang paradigma diikuti dengan pendalaman tentang konsep pelayanan publik baru yang dianut oleh UU Pelayanan Publik. Perbedaan konsep ini

dengan dua konsep pendahulunya, yaitu administrasi publik lama dan manajemen publik baru ditampilkan dalam bentuk tabel agar pembaca dapat dengan mudah mengidentifikasi perbedaan utama ketiga konsep. Pada bagian ini juga membahas tentang substansi penting UU Pelayanan Publik.

Bagian III mengulas tentang standar pelayanan. Terdapat empat bahasan di dalamnya, yaitu tentang pentingnya standar pelayanan untuk pedoman penyelenggaraan pelayanan, sekaligus untuk acuan pengawasan oleh pihak internal dan eksternal seperti Ombudsman, DPR/D I/II, dan masyarakat. Bahasan berikutnya tentang pentingnya derajat partisipasi warga di dalam proses penyusunan standar pelayanan. Dilanjutkan tentang prinsip-prinsip penyusunan, penetapan, dan penerapan standar pelayanan. Terakhir adalah penjelasan tentang perbedaan antara standar pelayanan, SPM, dan SOP serta keterkaitan ketiga standar tersebut di dalam penyelenggaraan pelayanan publik.

Teknis, tips, dan trik dalam menyusun standar pelayanan yang partisipatif yang akan mengarahkan kepada sebuah proses negosiasi yang setara antara penyelenggara dengan warga ditampilkan pada Bagian IV. Bagian ini merupakan pembelajaran YAPPIKA melakukan pendampingan bagi organisasi masyarakat sipil (OMS) dan penyelenggara dalam menyusun standar pelayanan dan maklumat pelayanan yang partisipatif. Langkah

penyusunan standar pelayanan hingga penetapan diuraikan secara rinci per tahapan. Bagian ini menarik karena Tim Penulis memberikan tips dan trik pada setiap langkah serta menampilkan testimoni sebagai bukti bahwa partisipasi warga yang orisinal dalam proses penyusunan standar pelayanan tidak boleh ditinggalkan.

Bagian V akan mengulas tentang evaluasi pelaksanaan standar pelayanan secara internal dan eksternal. Fokus uraian pada bagian ini adalah peluang pengawasan oleh masyarakat, baik secara individu maupun melalui lembaga pengawasan pelayanan publik milik warga. Bagian ini akan membahas lebih jauh tentang bagaimana masyarakat dapat berpartisipasi dalam pengawasan pelaksanaan standar pelayanan, langkah-langkah yang dapat dilakukan, dan petunjuk mengembangkan format evaluasi untuk mengukur kinerja pelaksanaan standar pelayanan.

Selanjutnya akan ditampilkan contoh-contoh standar pelayanan yang telah disahkan dan diterapkan. Dilengkapi pula dengan ringkasan proses penyusunannya dan ulasan terhadap ragam proses penyusunan tersebut dikaitkan dengan esensi diskursus di dalam konsep partisipasi. Bagian VI ini akan memperkaya pengetahuan pembaca tentang standar pelayanan dan penyusunannya, sekaligus membekali pembaca yang akan berpraktik menyu-

sun, menetapkan, dan menerapkan standar pelayanan.

Terakhir sebagai penutup merupakan catatan YAPPIKA tentang inti sari refleksi dari isi buku panduan ini. Catatan mencakup pula apresiasi maupun kritik terhadap standar pelayanan dari sudut konsep partisipasi dan potensi perbaikan yang diperlukan.

Kehadiran Buku Panduan ini mengemban beberapa harapan perubahan. Pertama, berharap buku ini akan mempengaruhi pemerintah dalam paradigma penyelenggaraan pelayanan publik, mengubah cara pandang terhadap partisipasi masyarakat dan praktik pelibatan masyarakat di dalam penyusunan standar pelayanan serta kebijakan lainnya, serta pengawasan pelaksanaannya. Kedua, buku ini diharapkan menginspirasi organisasi masyarakat sipil yang bekerja di tingkat desa/kelurahan hingga kabupaten/kota untuk mau terlibat dalam proses perbaikan pelayanan publik, khususnya penyusunan standar pelayanan. Terakhir, melalui buku ini diharapkan lembaga-lembaga pemberi dana internasional dapat mengambil pembelajaran dalam rangka memperluas praktik penyusunan standar pelayanan yang partisipatif.

UU Pelayanan Publik dan Jaminan
Pemenuhan Pelayanan Publik di Indonesia

2.1 Alasan Dasar Berdirinya Negara Indonesia adalah Melayani Rakyatnya

Indonesia adalah negara yang merdeka dan berdaulat yang diproklamasikan pada tanggal 17 Agustus 1945 oleh dua orang proklamator, Soekarno dan Muhammad Hatta. Pendirian negara ini berdasarkan kepada tujuan filosofis yang telah ditetapkan secara resmi oleh negara dan mendasari seluruh kebijakan maupun aturan hukum negara yang berlaku di seluruh wilayah Indonesia tanpa kecuali. Tujuan filosofis yang menjadi alasan dasar pendirian Negara Kesatuan Republik Indonesia tersebut tercantum di dalam Pembukaan Undang-Undang Dasar 1945 yang bunyinya adalah sebagai berikut:

“Kemudian daripada itu untuk membentuk suatu Pemerintahan Negara Indonesia yang melindungi segenap bangsa Indonesia dan seluruh tumpah darah Indonesia, dan untuk memajukan kesejahteraan umum, mencerdaskan kehidupan bangsa, dan ikut melaksanakan ketertiban dunia yang berdasarkan pada kemerdekaan, perdamaian abadi dan keadilan sosial,

maka disusunlah Kemerdekaan Kebangsaan Indonesia itu dalam suatu susunan Negara Republik Indonesia yang berkedaulatan rakyat dengan berdasarkan kepada Ketuhanan yang Maha Esa, kemanusiaan yang adil dan beradab, persatuan Indonesia dan kerakyatan yang dipimpin oleh hikmat kebijaksanaan dalam permusyawaratan/perwakilan, serta dengan mewujudkan keadilan sosial bagi seluruh rakyat Indonesia.”

Apabila dicermati, salah satu paragraf pembukaan UUD 45 tersebut di atas penuh dengan tujuan untuk melayani seluruh rakyat Indonesia bahkan juga terlibat aktif dalam mewujudkan perdamaian dunia yang adil bagi seluruh manusia. Rumusan kalimat pembukaan tersebut indah dan syarat makna, namun tak bisa dipungkiri sering dilupakan dalam praktik penyelenggaraan pelayanan publik di Indonesia. Kondisi ini tidak boleh dibiarkan terjadi terus-menerus karena pembiaran terhadap praktik penyelewengan mandat paling dasar pendirian negara ini berarti kita tengah berada dalam situasi menjungkirbalikkan integritas negara kita sendiri.

Semua pihak, terutama para penyelenggara negara, bertanggung jawab untuk menghidupi makna dan melaksanakan secara seksama tujuan dasar pendirian Negara Indonesia ini. Para penyelenggara negara dan pemerintahan harus bekerja keras untuk melayani seluruh rakyat Indonesia karena rakyat telah mempercayakan kedau-

latannya kepada para wakil rakyat serta telah menyerahkan seluruh kekayaan alamnya untuk dikelola oleh negara untuk sebesar-besarnya kemakmuran rakyat.

Di sisi lain, rakyat perlu memberikan dukungan terhadap upaya negara untuk melaksanakan tujuan negara tersebut, misalnya terlibat aktif dalam proses perumusan dan pengawasan pelaksanaan kebijakan, mematuhi aturan-aturan yang telah ditetapkan oleh negara secara partisipatif dimana aturan tersebut tidak menyimpang dari UUD 45 sebagai landasan hukum tertinggi di Indonesia.

2.2 Konsepsi Pelayanan Publik

Konsep dan praktik pelayanan publik terus berkembang seiring dengan perkembangan ilmu pengetahuan sosial, konsep dan dinamika praktik hubungan antara warga negara dengan negara, proses pembuatan kebijakan publik dan ilmu manajemen. Ada tiga kategori konsep pelayanan publik yang masing-masing memiliki dasar cara pandang yang berbeda, yaitu konsep administrasi publik lama (*old public administration*), manajemen publik baru (*new public management*) dan pelayanan publik baru (*new public service*).

Ketiga konsep tersebut tidak muncul begitu saja, namun merupakan hasil refleksi dari dinamika praktik penyelenggaraan pelayanan publik yang

telah dilakukan di berbagai negara dan diramu dengan berbagai teori yang berkaitan dengan pelayanan publik.

Perbandingan konsep pelayanan publik³

Pisau Analisa	Adminis-trasi Publik Lama	Administrasi Publik Baru	Pelayanan Publik Baru
Dasar teori	Teori politik, pendekatan ilmu-ilmu sosial	Teori ekonomi, dialog yang mendalam berdasarkan ilmu sosial yang bersifat positivis (<i>basis pada data-data hasil penelitian empiris</i>)	Teori demokrasi, pendekatan terhadap ilmu pengetahuan yang beragam, yaitu mulai dari positivisme, interpretatif dan kritis

³ Denhardt, 2007, hal. 28 - 29

Konsepsi dari kepentingan publik	Kepentingan publik adalah penjelasan dari politik yang diekspresikan dalam aturan hukum	Kepentingan publik merepresentasikan agregasi dari kepentingan individual	Kepentingan publik adalah hasil dari dialog tentang nilai-nilai bersama
Kepada siapa aparat pelayanan bertanggung jawab	Klien dan konstituen	Pelanggan	Warga negara
Peran pemerintah	Mengendalikan (mendesain dan menerapkan kebijakan yang terfokus pada satu tujuan politis tertentu)	Mengarahkan (bertindak sebagai katalis untuk melepaskan kekuatan pasar)	Melayani (negosiasi dan melayani berbagai kepentingan warga negara dan komunitas atau kelompok masyarakat)

Mekanisme untuk mencapai tujuan-tujuan kebijakan publik	Mengelola manajemen program-program melalui lembaga-lembaga pemerintah yang telah ada	Membuat mekanisme dan struktur insentif untuk mencapai tujuan-tujuan kebijakan publik melalui agensi swasta dan lembaga non profit	Membangun koalisi-koalisi dengan publik, lembaga non profit dan lembaga swasta untuk mencapai kesepakatan guna memenuhi kepentingan warga negara dan komunitas atau kelompok
Pendekatan akuntabilitas	Bersifat hirarki, yaitu administratif pelayanan publik bertanggung jawab kepada pemimpin politik yang terpilih	Pada kepentingan pasar, dimana merupakan akumulasi kepentingan pribadi dari warga (atau pelanggan-/customers)	Multidimensi, pejabat publik tunduk pada hukum, nilai-nilai masyarakat, norma politik, standar profesional dan kepentingan warga negara

Struktur organisasi yang diasumsikan	Organisasi birokrasi yang ditandai dengan kekuasaan dan kontrol yang sifatnya top-down di antara hirarki institusi birokrasi	Desentralisasi organisasi publik dengan kontrol utama di antara masing-masing institusi	Kolaborasi struktur dengan pembagian kepemimpinan internal dan eksternal
Dasar motivasi pelayan dan administrator	Dibayar dan mendapat keuntungan, perlindungan kepada pelayan publik	Semangat wirausaha, dan ideologis untuk pengurangan besaran pemerintah	Pelayanan publik untuk kepentingan masyarakat

2.3 Konsep Pelayanan Publik Baru: Partisipatif dan Melayani Rakyat

Dasar konsep pelayanan publik baru adalah demokrasi, kewarganegaraan, dan kepentingan publik⁴. Penerapan nilai-nilai tersebut saling berselingkupan. Nilai-nilai tersebut diejawantahkan dalam bentuk partisipasi masyarakat yang terbuka di setiap proses penyelenggaraan pelayanan publik.

Ruang-ruang dialog dibuka antara penyelenggara pelayanan publik dengan masyarakat dan di antara masyarakat sendiri. Dialog dilakukan untuk menemukan kesepakatan untuk kebaikan bersama, baik dalam proses perumusan kebijakan, pelaksanaan dan hingga monitoring serta evaluasi penyelenggaraan pelayanan publik. Dialog tersebut didasari oleh pandangan dasar bahwa masyarakat adalah pihak yang **dilayani dan didengar** oleh penyelenggara pelayanan publik.

Dialog mensyaratkan adanya rasa percaya. Negara dan penyelenggara pelayanan percaya bahwa rakyat mampu diajak berdiskusi, menyampaikan aspirasi dan memberikan masukan. Sedangkan rakyat percaya bahwa negara bersungguh-sungguh untuk mendengarkan dan melayaninya. Jika kemampuan rakyat masih lemah, maka ini adalah kewajiban negara dengan melibatkan para pihak yang relevan,

⁴ Denhardt, 2007. Hal. 189

untuk menguatkan rakyat sehingga mereka mampu berdialog.

Negara yang dalam hal ini diwakili oleh para penyelenggara pelayanan publik bukanlah sekedar pelaksana mandat atasan atau pemimpin dari partai politik yang terpilih, dan juga bukan pengarah yang memfasilitasi kepentingan swasta. Apabila negara tidak sanggup melaksanakan pelayanan dengan tangannya sendiri, maka ia dapat melibatkan swasta, namun tanggung jawab tetap ada di tangan negara.

Dengan kata lain, negara dan pelayan publik tidak menguasai rakyat, namun melayani rakyat. Melayani rakyat bukan sebagai pelanggan atau konsumen, namun sebagai warga negara yang memiliki hak untuk memperoleh pelayanan publik yang adil dan berkualitas. Jadi pelayanan publik itu dibicarakan, dirumuskan dan ditentukan secara bersama oleh negara dan masyarakat. Apa yang disebut adil dan berkualitas itu bukan hanya menurut pandangan sepihak dari negara dan penyelenggara pelayanan, namun adalah hasil komunikasi bersama-sama rakyat.

Oleh karenanya, partisipasi masyarakat dalam penyelenggaraan pelayanan publik maupun dalam penyelenggaraan negara di berbagai sektor lainnya itu adalah baik. Di dalam partisipasi itu sendiri mengandung kebaikan, karena partisipasi mensyaratkan adanya kerelaan dan praktik untuk berbagi

kuasa dengan seimbang, saling mendengarkan aspirasi dan pendapat, menghargai keragaman aspirasi dan pendapat serta merumuskan keputusan secara bersama untuk mencapai kebaikan bersama (*common good*).

2.4 Mengantisipasi Dominasi Orang-orang yang Berpengetahuan

Partisipasi masyarakat dalam penyelenggaraan pelayanan publik dapat berlangsung efektif apabila semua pihak, yaitu penyelenggaraan pelayanan dan masyarakat, memiliki kemampuan yang seimbang. Kemampuan ini berkaitan dengan kemampuan untuk mengemukakan pendapat, keinginan dan argumentasi serta pengetahuan dan pemahaman yang memadai.

Perlu disadari bahwa kemampuan tersebut tidak selalu dimiliki oleh kedua belah pihak. Oleh karenanya, kedua belah pihak perlu terus-menerus meningkatkan kapasitasnya. Jika ini tidak dilakukan, atau dengan kata lain kemampuan tidak berimbang, maka partisipasi dan dialog akan didominasi oleh segelintir orang-orang yang berpengetahuan sehingga apa yang menjadi kepentingan publik tidak ditangkap dengan baik dan rawan diabaikan atau dimanipulasi untuk kepentingan segelintir orang tersebut.

Peningkatan kapasitas masyarakat menjadi tanggung jawab negara sehingga perlu difasilitasi oleh negara. Ini bukan berarti negara mengkooptasi masyarakat, namun negara melayani kebutuhan peningkatan kapasitas masyarakat dengan cara mendukung kemandirian masyarakat. Mengapa demikian? Karena negara berkepentingan untuk melakukan dialog dengan masyarakat untuk mencapai kebaikan bersama dalam pelayanan publik.

Fasilitasi negara untuk meningkatkan kapasitas masyarakat di antaranya dilakukan dengan menyediakan perangkat kebijakan atau hukum yang memberikan jaminan akses dan kebebasan bagi masyarakat untuk menempuh pendidikan formal dan non formal; berserikat dan berkumpul bagi kelompok-kelompok masyarakat guna meningkatkan kemampuan berorganisasi, membudayakan dialog atau debat sehingga mengasah kemampuan berdiskusi dan mencapai kejernihan pemahaman terhadap berbagai isu, serta membiasakan diri untuk saling beradaptasi terhadap perbedaan pendapat; pelatihan-pelatihan kepemimpinan dan pendidikan politik yang kritis yang bukan bertujuan untuk mempertahankan kekuasaan pemimpin terpilih; dan memberikan ruang bagi para pihak untuk berkontribusi meningkatkan kapasitas masyarakat.

Ragam Spektrum OMS (dirujuk dari: Ibrahim, R., 2006. *Jalan Panjang Menuju Demokrasi. Indeks Masyarakat Sipil Indonesia 2006*. YAPPIKA, Indonesia. Bab II: 19):

1. Kelompok/organisasi petani dan nelayan.
2. Organisasi para pengusaha.
3. Organisasi profesi (seperti dokter, guru, insinyur, akuntan, dan lain-lain).
4. Serikat pekerja/serikat buruh.
5. Pengurus RT/RW/Badan Perwakilan Desa/Dewan Kelurahan.
6. Kelompok-kelompok pengajian, majelis taklim, dan sebagainya.
7. Organisasi seni dan budaya (seni, musik, teater, film, dan sebagainya).
8. Koperasi, kelompok usaha bersama, kelompok simpan-pinjam, dan sebagainya.
9. Yayasan yang bergerak dalam bidang kesehatan (yayasan yatim piatu, anak cacat, panti asuhan, dan sebagainya).
10. Kelompok-kelompok pendidikan seperti Komite Sekolah, POMG, dan lain-lain.
11. Organisasi olahraga.
12. Organisasi pemuda/mahasiswa.
13. Organisasi/kelompok-kelompok perempuan.

14. Ornop Advokasi (HAM, demokrasi, watchdog organizations, lingkungan, dan lain-lain).
15. LSM pembangunan (bergerak dalam pelayanan dan pengembangan masyarakat).
16. Organisasi berdasarkan kesukuan, etnis, masyarakat adat.
17. Organisasi yang bergerak dalam perlindungan hidup atau konservasi.
18. Organisasi sosial keagamaan (NU, Muhammadiyah, Hizbut Tahrir, organisasi yang bernaung di bawah gereja dan agama-agama lain).
19. Organisasi hobi (klub pendaki gunung, pengumpul perangko, dan sebagainya).

Salah satu pihak yang dapat berkontribusi untuk peningkatan kapasitas masyarakat adalah dari unsur masyarakat sendiri, yaitu organisasi masyarakat sipil (OMS). Penyebutan istilah dalam praktik, di Indonesia dikenal berbagai OMS, misalnya Lembaga Swadaya Masyarakat (LSM), Kelompok Swadaya Masyarakat (KSM), Organisasi Rakyat (OR), Organisasi Warga, Kelompok Pemberdayaan Masyarakat (KPM), dsb. OMS-OMS tersebut meningkatkan kapasitas dirinya sendiri dan melakukan pendampingan untuk meningkatkan kapasitas warga lainnya guna mampu membangun dialog dan mengkritisi penyelenggaraan pelayanan publik,

bahkan ada juga yang bekerja sama intensif untuk membantu penyelenggara negara di sektor lainnya.

Keberadaan dan kiprah para OMS tersebut harus dipandang sebagai upaya masyarakat untuk membangun kemandiriannya sendiri, sehingga meringankan beban negara untuk melakukan pemberdayaan kepada mereka. Oleh karenanya, pendekatan yang dilakukan oleh negara kepada mereka bukanlah pendekatan keamanan dan politik, namun pendekatan konsultatif, fasilitatif, aspiratif, dan pemberdayaan.

Adapun peningkatan kapasitas personil dari unsur negara dan penyelenggara pelayanan dapat dilakukan oleh pihak negara sendiri dengan menggunakan sumber daya yang telah dimandatkan oleh rakyat untuk dikelola negara. Selain itu, negara juga dapat meminta bantuan dari kalangan OMS yang memiliki kemampuan, perguruan tinggi dan bahkan belajar dari negara lain dengan cara yang bijak, transparan dan akuntabel.

Dengan cara-cara tersebut di atas, maka proses dialog dan partisipasi dalam penyelenggaraan pelayanan publik menjadi seimbang di antara para pihak sehingga akan menghasilkan rumusan kebijakan dan pelaksanaan yang baik.

2.5 UU Pelayanan Publik: Kebijakan Pelayanan Publik yang Progresif di Indonesia

Sejak Juli 2009, Indonesia telah memiliki UU No. 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik. UU ini lahir dengan proses yang partisipatif, baik Kementerian PANRB serta Komisi II DPR RI mempertimbangkan berbagai masukan dari kalangan masyarakat sipil yang aktif mengawal proses pembahasan di DPR. Salah satu kelompok masyarakat sipil yang aktif memberikan masukan sejak awal pembahasan pada 2006-2009 adalah jaringan Masyarakat Peduli Pelayanan Publik (MP3) yang beranggotakan OMS dan individu pemerhati pelayanan publik di Indonesia. Jaringan ini juga melibatkan akademisi dari 12 Perguruan Tinggi di Indonesia untuk memberikan masukan terhadap naskah akademik dan substansi UU tersebut. Para akademisi tersebut juga menjadi anggota MP3.

Definisi pelayanan publik dalam UU No. 25 Tahun 2009:

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.

UU Pelayanan Publik adalah produk kebijakan yang progresif/maju. Jika dicermati, proses pembentukan dan substansi UU Pelayanan Publik memuat roh konsep pelayanan publik baru (*new public service*). Hal ini dapat dilihat dari muatan partisipasi masyarakat, mengutamakan kepentingan warga negara, dan meletakkan warga negara sebagai pihak yang dilayani.

Kemajuan UU Pelayanan Publik di antaranya terletak pada beberapa hal berikut:

- Paradigma UU ini adalah pemenuhan hak dasar warga negara;
- Ruang lingkup Penyelenggara dan jenis pelayanan yang diatur cukup luas;
- Jaminan partisipasi masyarakat yang cukup luas;
- Keberpihakan kepada kelompok rentan;
- Mekanisme pengaduan memuat beberapa alternatif;
- Adanya substansi pengarusutamaan gender;
- Memperkuat peran Ombudsman untuk melakukan adjudikasi terhadap sengketa pelayanan publik.

2.5.1 Paradigma Pemenuhan Hak Dasar Warga Negara

Paradigma pelayanan publik yang digunakan dalam UU No. 25 Tahun 2009 adalah paradigma pemenuhan hak. Muatan hak dasar terutama dapat

dilihat dari beberapa aturan hukum yang menjadi rujukan konsideran, di antaranya adalah:

- UUD 1945 khususnya pasal-pasal yang mengatur tentang perlindungan hak asasi manusia (Pasal 27, 28A, 28B, 28D, 28H, 28I, dan Pasal 34).
- UU No. 11 Tahun 2005 tentang Pengesahan Kovenan Internasional Ekosob (Ekonomi, Sosial dan Budaya).
- Penggunaan paradigma hak asasi manusia (HAM) dalam UU No. 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik juga dapat dilihat dari pengaturan pasal-pasal yang memberikan jaminan hukum bagi hak masyarakat untuk berpartisipasi dan adanya pengaturan mengenai pelayanan khusus kepada kelompok rentan.

2.5.2 Ruang Lingkup

Jika ditinjau dari aturan mengenai definisi penyelenggara, pengaturan ruang lingkup UU No. 25 Tahun 2009 tidak hanya sebatas pada pelayanan publik yang diselenggarakan oleh pemerintah, namun juga menjangkau pelayanan publik yang diselenggarakan oleh sektor swasta. Pengaturan ruang lingkup ini secara tegas ada dalam ketentuan umum, Pasal 1 ayat 2, yang rumusannya sebagai berikut:

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.

Demikian juga jika ditinjau dari jenis pelayanan publik yang diatur dalam UU tersebut, tidak hanya menjangkau pelayanan administrasi, namun juga pelayanan barang dan jasa. Aturan ini dapat dilihat dalam Pasal 1 ayat 1, yang rumusannya sebagai berikut:

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.

2.5.3 Partisipasi Masyarakat

Penggunaan paradigma pemenuhan hak dasar dalam UU No. 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik menjadi basis yang kuat untuk memasukkan pengaturan mengenai hak partisipasi masyarakat. UU ini memuat jaminan partisipasi masyarakat yang cukup luas dalam penyelenggaraan pelayanan publik.

Partisipasi masyarakat dalam UU No. 25 Tahun 2009 boleh dikatakan menjadi perspektif yang memperkuat beberapa bab pengaturan, di antaranya: hak partisipasi masyarakat diakomodasi dalam aturan mengenai asas pelayanan publik pada Pasal 4, huruf f. Hak partisipasi masyarakat juga diakomodasi dalam:

- Pasal 18 khusus mengenai hak masyarakat;
- Pasal 20 ayat 2 mengenai standar pelayanan;
- Pasal 35 mengenai pengawasan penyelenggaraan pelayanan publik;
- Bab VI pasal 39 khusus mengenai peran serta masyarakat;
- Pasal 40 mengenai penyelesaian pengaduan.

Intinya, masyarakat berhak terlibat atau berpartisipasi dalam penyelenggaraan pelayanan publik, mulai sejak penyusunan kebijakan, pengawasan pelaksanaannya, menyampaikan pengaduan terhadap persoalan pelayanan publik, evaluasi hingga pemberian penghargaan. Sementara itu penyelenggara pelayanan publik wajib melibatkan masyarakat di dalam berbagai proses pelayanan publik. Ketentuan ini juga telah diturunkan ke dalam Peraturan Pemerintah No. 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan UU No. 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik. Bab VI pada PP tersebut secara khusus mengatur pengikutsertaan masyarakat dalam penyelenggaraan pelayanan publik.

2.5.4 Keberpihakan pada Kelompok Rentan

UU No. 25 Tahun 2009 belum mengatur secara maksimal mengenai pelayanan khusus, seperti tertuang pada pasal 29 dan 30. Pada ayat 1 misalnya berbunyi:

Penyelenggara berkewajiban memberikan pelayanan dengan perlakuan khusus kepada anggota masyarakat tertentu sesuai dengan peraturan perundang-undangan. Dalam penjelasan mengenai pasal tersebut disebutkan bahwa yang dimaksud dengan masyarakat tertentu merupakan kelompok rentan, antara lain penyandang cacat, lanjut usia, wanita hamil, anak-anak, korban bencana alam, dan korban bencana sosial. Perlakuan khusus kepada masyarakat tertentu diberikan tanpa tambahan biaya.

Belum semua kategori kelompok rentan masuk dalam penjelasan tersebut. Kendati demikian, masyarakat masih memiliki ruang untuk menegosiasikan pelayanan untuk kelompok rentan pada proses penyusunan standar pelayanan bersama unit penyelenggara pelayanan.

2.5.5 Mekanisme Penyelesaian Pengaduan

Dalam Bab VIII UU No. 25 Tahun 2009 mengenai Pelayanan Publik diatur bahwa pengaduan bisa menggunakan tiga jalur, yaitu internal kepada penyelenggara, eksternal melalui Ombudsman dan Dewan Perwakilan Rakyat (DPR/D I/II).

Khusus mengenai penyelesaian pengaduan oleh Ombudsman, UU No. 25 Tahun 2009 melalui Pasal 50 ayat 5 mengatur satu pasal yang sifatnya memperkuat UU Ombudsman Republik Indonesia (ORI), No. 37 tahun 2008, khususnya mengenai tugas dan kewenangan Ombudsman. UU Pelayanan Publik menyebutkan bahwa dalam hal penyelesaian ganti rugi, Ombudsman dapat melakukan mediasi, konsiliasi, dan adjudikasi khusus. Di dalam UU ORI, disebutkan bahwa ORI hanya mengatur bahwa tugas dan kewenangan Ombudsman dalam menyelesaikan pengaduan hanya dilakukan melalui mediasi.

Aturan tersebut tentunya membuka kesempatan bagi masyarakat sebagai pengadu untuk dapat kesempatan menempuh mekanisme lain, jika proses mediasi dianggap tidak berkeadilan.

2.5.6 Pengarusutamaan Gender (PUG)

Kehadiran UU Pelayanan Publik menjadi salah satu pijakan hukum yang dapat memperkuat upaya berbagai pihak untuk mendorong pengarusutamaan gender dalam penyelenggaraan pelayanan.

Secara umum, ruang bagi upaya PUG dapat diakomodir pada bagian kedua yaitu mengenai Asas. Pasal 4 pada bagian tersebut menyebutkan bahwa:

Penyelenggaraan pelayanan publik berasaskan (diantaranya): (c) kesamaan hak, (f) partisipatif, (g) persamaan perlakuan/ tidak diskriminatif, (j) fasilitas dan perlakuan khusus bagi kelompok rentan.

Keempat asas tersebut merupakan konsekuensi logis dari penggunaan Kovenan Sipol dan Ekosob yang tercantum dalam konsideran UU Pelayanan Publik. Baik Kovenan Sipol maupun Ekosob menjamin bahwa hak sipol dan ekosob diberikan kepada setiap orang tanpa membeda-bedakan, salah satunya jenis kelamin.

Standar Pelayanan

3.1 Mengapa Standar Pelayanan?

Buruknya kualitas pelayanan publik, menurut Andrinof Chaniago (2006)⁵ terlihat dari tiga persoalan pokok, yaitu⁶:

- Hanya sebagian kecil dari keseluruhan instansi yang wajib menyediakan pelayanan yang memiliki prosedur yang jelas.
- Banyak instansi penanggung jawab dan pemberi pelayanan yang tidak memiliki prosedur yang jelas dalam menyediakan pelayanan.
- Tidak banyaknya perubahan dalam waktu se-kian tahun juga mengindikasikan tidak ada sistem monitoring, evaluasi, dan perencanaan yang baik yang dilakukan oleh instansi-instansi penanggung jawab dan penyedia pelayanan publik.

⁵ Andrinov Chaniago adalah anggota MP3 dari kelompok akademisi. Sosoknya dikenal sebagai seorang akademisi, peneliti, dan pengamat kebijakan publik. Pengajar di Fakultas Ilmu Sosial dan Politik Universitas Indonesia.

⁶ Naskah Akademik Rancangan Undang-Undang Pelayanan Publik Versi Masyarakat Peduli Pelayanan Publik (MP3), halaman 6, 2007.

Terdapat kata kunci ‘prosedur’ dan ‘sistem monitoring, evaluasi, dan perencanaan’ dalam ketiga persoalan di atas. Kekosongan dua aspek kunci tersebut di dalam penyelenggaraan pelayanan publik dijawab oleh UU Pelayanan Publik melalui mandat penyusunan dan penetapan standar pelayanan.

Undang-Undang Pelayanan Publik mendefinisikan standar pelayanan sebagai,

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 (Pasal 1 angka (7)).

Rumusan definisi tersebut jelas menggambarkan dua tujuan dari adanya standar pelayanan, yaitu sebagai tolok ukur untuk: 1) pedoman penyelenggaraan pelayanan dan 2) acuan penilaian kualitas pelayanan. Kedua tujuan ini menunjukkan relevansi yang tinggi antara solusi pada level kebijakan terhadap persoalan mendasar penyelenggaraan pelayanan publik seperti yang dikemukakan oleh Andrinov Chaniago di atas. Keberadaan standar pelayanan akan mengatasi persoalan ketiadaan prosedur yang standar bagi penyelenggara untuk memberikan pelayanan yang berkualitas, cepat, mudah, terjangkau, dan terukur. Dalam aspek ini, penyusunan standar pelayanan merupakan

langkah perencanaan di dalam penyelenggaraan pelayanan publik. Pada sisi lain, seluruh komponen di dalam standar pelayanan merupakan pijakan (baca: indikator) bagi monitoring dan evaluasi untuk menilai kinerja penyelenggara baik secara internal oleh penyelenggara dan pembina atau eksternal oleh Ombudsman, DPR, dan masyarakat.

Manfaat standar pelayanan bagi masyarakat pengguna layanan adalah sebagai berikut:

- Memberikan jaminan bahwa pelayanan publik akan menjadi lebih responsif, transparan, dan akuntabel.
- Memberikan kemudahan untuk mengakses informasi pelayanan publik dan melakukan kontrol terhadap penyelenggaraan pelayanan publik.
- Menghargai martabat dan kedudukan pengguna layanan publik sebagai warga yang berdaulat karena ada keseimbangan antara hak dan kewajiban dalam pelayanan publik.

Sedangkan manfaat bagi penyelenggara layanan adalah:

- Memudahkan dalam melakukan evaluasi terhadap kinerja pelayanan.
- Membantu memahami kebutuhan dan aspirasi warga, serta *stakeholders* mengenai penyelenggaraan pelayanan publik.

- Meningkatkan kesadaran masyarakat bahwa pelayanan publik bukan hanya tanggung jawab pemerintah, tetapi menjadi tanggung jawab semua, termasuk warga dan pengguna layanan.

Standar pelayanan yang dimaksudkan oleh UU Pelayanan Publik membutuhkan upaya keras penyelenggara untuk mengubah paradigmanya menjadi melayani, tidak lagi mendikte/mendominasi. Penerima layanan adalah warga negara, bukan pelanggan (*customer*) sehingga menumbuhkan akuntabilitas antara negara sebagai pengembal mandat kepada warga negara sebagai pemilik hak.

Undang-Undang Pelayanan Publik memberikan perintah bahwa setiap penyelenggara berkewajiban untuk menyusun dan menetapkan standar pelayanan, dimana substansinya perlu disusun dengan memperhatikan kemampuan penyelenggara, kebutuhan masyarakat, dan kondisi lingkungan⁷. Dengan demikian, pelibatan masyarakat di dalam proses penyusunan standar pelayanan merupakan kewajiban bagi penyelenggara yang tidak dapat ditawar. Pelibatan masyarakat tidak dapat dikurangi untuk memastikan bertemunya kemampuan penyelenggara dengan kebutuhan masyarakat terjadi melalui serangkaian proses debat maupun dialog yang langsung dan setara antara penyelenggara dengan masyarakat. Oleh karena itu, standar pelayanan meru-

⁷ Pasal 20 angka 1 UU Pelayanan Publik.

pakan salah satu medium praktik negosiasi antara warga negara dan negara dalam pemenuhan pelayanan publik.

3.2 Mengapa Derajat Partisipasi Penting?

Melibatkan masyarakat dalam menyusun standar pelayanan merupakan perintah wajib UU Pelayanan Publik kepada seluruh penyelenggara pelayanan:

- *Dalam menyusun dan menetapkan standar pelayanan, penyelenggara wajib mengikutsertakan masyarakat dan pihak terkait (Pasal 20 angka (2)).*
- *Pengikutsertaan masyarakat dan pihak terkait dilakukan dengan prinsip tidak diskriminatif, terkait langsung dengan jenis pelayanan, memiliki kompetensi dan mengutamakan musyawarah, serta memperhatikan keberagaman (Pasal 20 angka (4)).*

Hal ini memberikan konsekuensi negara tidak dapat mengabaikan partisipasi masyarakat dengan dalih apapun, seperti kerumitan proses teknokrasi penyusunan standar pelayanan, pengetahuan dan kesadaran masyarakat yang masih rendah tentang haknya untuk berpartisipasi, kapasitas masyarakat yang tidak mencukupi untuk dilibatkan, dan lain sebagainya. Bahkan ketika partisipasi masyarakat diselenggarakan dalam tahapan dari keseluruhan proses penyusunan standar pelayanan, tetap harus diletakkan pada tahapan yang menjamin partisipasi substansial yang terjadi, bukan hanya sekedar

formalitas menghadirkan perwakilan dari masyarakat.

Dua peraturan turunan UU Pelayanan Publik, yaitu PP No. 96/2012 tentang Pelaksanaan UU Pelayanan Publik dan Permenpan No. 36/2012 tentang Petunjuk Teknis Penyusunan, Penetapan, dan Penerapan Standar Pelayanan justru mereduksi perintah UU Pelayanan Publik terkait partisipasi masyarakat dalam penyusunan standar pelayanan. Di dalam kedua peraturan turunan ini, norma ‘wajib’ diubah menjadi penyelenggara ‘dapat’ melibatkan masyarakat dan pihak terkait pada tahap penyusunan standar pelayanan (Pasal 24 angka (3)).

Berubahnya norma ‘wajib’ menjadi ‘dapat’ pada tahap penyusunan rancangan standar pelayanan, berakibat partisipasi masyarakat hanya ditempatkan pada pembahasan terhadap rancangan standar pelayanan yang disusun oleh penyelenggara layanan. Ruang partisipasi untuk perbaikan pelayanan publik bagi masyarakat telah direduksi dalam bentuk konsultasi.⁸ Turunnya derajat partisipasi warga berpotensi pada kualitas dialog antara penyelenggara dengan masyarakat di antaranya karena persoalan akses terhadap rancangan yang akan

⁸ Konsultasi merupakan tangga partisipasi keempat Sherry Arnstein pada derajat tanda partisipasi (*degree of tokenism*), komunikasi telah berjalan dua arah, ada harapan suara masyarakat akan didengar oleh pembuat kebijakan, tetapi belum ada jaminan masukan tersebut akan diakomodasi/dilaksanakan. Masyarakat tidak memiliki kekuatan untuk mendorong pendapatnya diadopsi oleh pembuat kebijakan.

dibahas sehingga masyarakat tidak dapat mempersiapkan diri, waktu pembahasan kurang memadai, dan proses pembahasan tidak partisipatif. Hal ini akan berpengaruh pula pada kualitas standar pelayanan yang dihasilkan tidak sepenuhnya bertemu dengan kebutuhan masyarakat.

3.3 Prinsip-prinsip Penyusunan dan Penerapan Standar Pelayanan

Adanya standar pelayanan harus berdampak pada perbaikan pelayanan yang semakin sesuai dengan kebutuhan masyarakat luas. Pelayanan publik yang melayani kebutuhan masyarakat luas, bukan hanya kebutuhan sekelompok orang atau bahkan kepentingan individu tertentu, merupakan jalan untuk mengembalikan/meningkatkan kepercayaan masyarakat kepada pemerintah. Konsep pelayanan publik baru menegaskan hal ini, “*kepercayaan dan keyakinan warga negara kepada pemerintah dibangun dari persepsi bahwa kebijakan pemerintah difokuskan pada kepentingan publik*”.⁹ Hal ini diperkuat dengan hasil penelitian Glaser dkk (2001 dan 2002), “*ketika institusi pemerintah terlibat jelas memusatkan upaya-upayanya pada peningkatan kesejahteraan masyarakat,*

⁹ Denhardt, Janet V. dan Robert B. Denhardt, 2007. *The New Public Service: Serving, Not Steering*, halaman 79. M.E. Sharpe, Inc., New York 10504. 2007.

tampaknya pemerintah dapat mulai mendekatkan kesenjangan antara warga negara dengan pemerintah”¹⁰.

Di dalam penyusunan, penetapan, dan penerapan standar pelayanan penyelenggara berkewajiban menerapkan tujuh prinsip (Permenpan No. 36/2012 Bab II huruf B):

- a. **Sederhana.** Standar pelayanan yang mudah dimengerti, mudah diikuti, mudah dilaksanakan, mudah diukur, dengan prosedur yang jelas dan biaya terjangkau bagi masyarakat maupun penyelenggara.
- b. **Konsistensi.** Dalam penyusunan dan penerapan standar pelayanan harus memperhatikan ketetapan dalam mentaati waktu, prosedur, persyaratan, dan penetapan biaya pelayanan yang terjangkau.
- c. **Partisipatif.** Penyusunan standar pelayanan dengan melibatkan masyarakat dan pihak terkait untuk membahas bersama dan mendapatkan keselarasan atas dasar komitmen atau hasil kesepakatan.
- d. **Akuntabel.** Hal-hal yang diatur dalam standar pelayanan harus dapat dilaksanakan dan dipertanggungjawabkan secara konsisten kepada pihak yang berkepentingan.

¹⁰ Hasil penelitian yang dilakukan oleh Glaser, Parker, dan Payton (2001) dan Glaser, Denhardt, dan Hamilton (2002) yang dikutip dari Janet V. Denhardt dan Robert B. Denhardt, *The New Public Service: Serving, Not Steering*, halaman 79. M.E. Sharpe, Inc., New York 10504. 2007.

- e. **Berkesinambungan.** Standar pelayanan harus dapat berlaku sesuai perkembangan kebijakan dan kebutuhan peningkatan kualitas pelayanan.
- f. **Transparansi.** Harus dapat dengan mudah diakses dan diketahui oleh seluruh masyarakat.
- g. **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.

Penyusunan standar pelayanan yang mengacu pada prinsip-prinsip di atas akan membuka peluang standar pelayanan bermuatan kesepakatan antara warga dengan penyelenggara yang mengakomodasi kebutuhan masyarakat luas.

- Prinsip sederhana akan memandu warga dan penyelenggara dalam proses teknokrasi penyusunan kebijakan pada tataran operasional.
- Prinsip konsistensi akan memastikan isi standar pelayanan menjamin akses masyarakat untuk mendapatkan pelayanan yang berkualitas dan terjangkau.
- Prinsip partisipasi menjamin kesempatan yang sama bagi warga untuk terlibat. Prinsip ini membuka peluang warga untuk memperjuangkan kepentingan masyarakat yang lebih luas, bukan kepentingan jangka pendek (mendorong perubahan yang sistemik), serta untuk mengam-

bil tanggung jawab bagi persoalan di lingkungan tempat tinggalnya atau komunitas. Pemerintah berkewajiban memberikan ruang yang memadai bagi berlangsungnya prinsip partisipasi yang orisinal ini.

- Prinsip transparansi dan prinsip akuntabel berkaitan erat. Transparansi hanyalah sebuah pemanis jika tidak dibarengi dengan akuntabilitas. Adanya informasi proses penyusunan standar pelayanan yang dapat diakses dan diketahui oleh masyarakat tidak akan memberikan dampak signifikan bagi perbaikan penyelenggaraan pelayanan publik. Adanya peluang pertanggung-gugatan standar pelayanan memungkinkan pihak eksternal mengetahui sejauh mana pelaksanaan dan kinerja penyelenggara, memberikan masukan, dan bahkan melakukan pengawasan sebagai basis yang valid untuk memberikan masukan. Pihak eksternal dengan jelas telah disebutkan dalam UU Pelayanan Publik berhak melakukan pengawasan adalah Ombudsman, DPR/D I/II, dan masyarakat (secara individu atau melalui lembaga pengawasan pelayanan publik milik masyarakat).
- Prinsip berkesinambungan mengandung makna pentingnya pembaruan standar pelayanan secara berkala menyesuaikan dengan perkembangan tingkat kebutuhan masyarakat akan kualitas

pelayanan dan perubahan kebijakan. Kegagalan memenuhi prinsip ini dalam berdampak pada kegagalan dalam mendekatkan kesenjangan antara kebutuhan warga dengan kemampuan negara. Kebutuhan warga akan berkaitan erat dengan tingkat kepuasan yang akan terus meningkat sejalan dengan waktu, perkembangan teknologi, peningkatan ekonomi, dll.

- Prinsip keadilan menjadi penguat penerapan prinsip partisipasi. Prinsip keadilan memungkinkan pemerintah dapat menghindari dari jebakan pendangkalan partisipasi elitis. Pada bagian 4 buku ini telah dibahas tentang pentingnya mengantisipasi dominasi kaum berpendidikan pada sebuah proses partisipatoris melalui peningkatan kapasitas seluruh kelompok masyarakat. Prinsip ini selain mensyaratkan negara harus melakukan pemberdayaan pada semua warga agar mampu berpartisipasi, juga menjamin hak dan akses partisipasi kelompok termarginalkan karena perbedaan kapabilitas, jenis kelamin, penyakit menular tertentu, ekonomi, geografis, dll.

3.4 Apa perbedaan Standar Pelayanan, SPM, dan SOP?

Kelahiran standar pelayanan publik sebagai mandat UU Pelayanan Publik akan melengkapi

keberadaan standar pelayanan minimal (SPM) sebagai mandat UU Pemerintah Daerah yang telah dikenal lebih dahulu oleh publik. Sayangnya, tidak sedikit aparat pemerintah daerah (pemda) yang justru mempertanyakan bahkan kebingungan mengidentifikasi perbedaan keduanya dan apa kaitan di antara keduanya. Persoalan ketidakjelasan ini ditambah pula dengan keberadaan standar operasional dan prosedur (SOP) yang umumnya telah dimiliki oleh berbagai instansi pemerintahan. Hal ini sering memunculkan pernyataan ‘tidak perlu lagi menyusun standar pelayanan karena telah memiliki SOP’¹¹.

Tabel di bawah ini secara singkat menguraikan definisi atau pengertian standar pelayanan, SPM, dan SOP serta menginformasikan rujukan kebijakan masing-masing standar.

No.	Standar Pelayanan (SP)	Standar Pelayanan Minimal (SPM)	Standar Operasional dan Prosedur (SOP)
1.	Dasar Hukum: Pasal 15 huruf a dan Pasal 20 ayat (1) Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik	Dasar Hukum: Pasal 11 ayat (4) Undang-Undang Nomor 32 Tahun 2004 tentang Pemerintahan Daerah: “Penyeenggaraan urusan pemerintahan yang bersifat wajib yang berpedoman pada standar pelayanan minimal dilaksanakan secara bertahap dan ditetapkan oleh Pemerintah”	Dasar Hukum: Peraturan Menteri PAN-RB Nomor 35 Tahun 2012 tentang Pedoman Penyusunan Standar Operating Prosedur (SOP) Administrasi Pemerintahan

2.	<p>Pengertian: Pasal 1 angka 7 Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik</p> <p>SP adalah: tolok ukur yang digunakan sebagai pedoman penyelenggaraan pelayanan dan acuan penilaian kualitas pelayanan sebagai kewajiban dan janji penyelenggara kepada masyarakat dalam rangka pelayanan yang berkualitas, cepat, mudah, dan terjangkau, dan terukur</p>	<p>Pengertian: Pasal 1 Peraturan Pemerintah Nomor 65 Tahun 2005 tentang Pedoman Penyusunan SPM</p> <p>SPM adalah: ketentuan tentang jenis dan mutu pelayanan dasar yang merupakan urusan wajib daerah yang berhak diperoleh setiap warga secara minimal</p>	<p>Pengertian: Lampiran Peraturan Menteri PAN-RB Nomor 35 Tahun 2012</p> <p>SOP adalah: serangkaian instruksi tertulis yang dibakukan mengenai berbagai proses penyelenggaraan aktivitas organisasi, bagaimana dan kapan harus dilakukan, dimana dan oleh siapa dilakukan</p>
----	---	---	---

Sumber: Materi Presentasi Lokaltib Penyusunan Standar Pelayanan, Kementerian PANRB, 2013.

¹¹ Pernyataan seperti ini disampaikan beberapa kali di dalam forum-forum pertemuan di Kementerian PANRB pada pembahasan (R)PP Pelaksanaan UU Pelayanan Publik, Rancangan Permenpan Juknis Standar Pelayanan, revisi tiga kebijakan Kementerian PANRB. Hal serupa didengar pula dalam lokaltib penyusunan standar pelayanan yang dilakukan oleh YAPPIKA bersama dengan Kementerian PANRB.

Penjelasan pada tabel di atas memperlihatkan perbedaan level kebijakan ketiga jenis standar. SPM disusun dan diterapkan dalam rangka penyelenggaraan urusan wajib pemerintah daerah provinsi dan pemerintah daerah kabupaten/kota yang berkaitan dengan pelayanan dasar (Pasal 2 angka 2, PP No. 65/2005 tentang Pedoman Penyusunan dan Penerapan Standar Pelayanan Minimal). Dengan karakteristik demikian, SPM berada pada level kebijakan makro. Urusan wajib yang dimaksudkan sebanyak 31 urusan, seperti pendidikan, kesehatan, perumahan, ketenagakerjaan, pertanian, dll¹².

Standar pelayanan disusun, ditetapkan, dan diterapkan untuk setiap jenis pelayanan yang disediakan oleh penyelenggara. Standar pelayanan berada pada level kebijakan meso, mengatur/memberikan pedoman bagaimana penyelenggara memberikan pelayanan kepada masyarakat. Sedangkan SOP merupakan instruksi tertulis bagi aparatur atau pelaksana mengenai proses penyelenggaraan aktivitas organisasi pada peran atau jabatan yang disandanginya¹³. SOP berada pada level kebijakan mikro, yaitu berada pada internal instansi penyelenggara.

¹² Selengkapnya 31 urusan wajib pemprov dan pemkab/kota dapat dibaca pada Pasal 7 angka (2), Peraturan Pemerintah Nomor 30 Tahun 2007 tentang Pembagian Urusan Pemerintah Antara Pemerintah, Pemerintah Daerah Provinsi, dan Pemerintah Daerah Kabupaten/Kota.

¹³ Peraturan Menteri PANRB Nomor 35 Tahun 2012 tentang Pedoman Penyusunan Standar Operating Prosedur (SOP) Administrasi Pemerintahan.

Di dalam Permen PANRB No. 35/2012 disebutkan dua jenis SOP, yaitu SOP administratif dan SOP teknis. SOP administratif merupakan prosedur standar yang bersifat umum dan tidak rinci dari kegiatan yang dilakukan oleh lebih dari satu orang aparatur atau pelaksana dengan lebih dari satu peran atau jabatan. Sesuai dengan namanya, SOP teknis merupakan prosedur standar yang sangat rinci dari kegiatan yang dilakukan oleh satu orang aparatur atau pelaksana dengan satu peran atau jabatan.

Keterkaitan standar pelayanan, SPM, dan SOP dapat disederhanakan dalam visualisasi roda gigi di dalam sebuah sistem jam, seperti pada Gambar bawah. Roda gigi yang kecil akan memutar roda gigi lain atau yang lebih besar dan seterusnya, sehingga akan membuat jarum jam berputar dengan tepat. Profil kinerja pelayanan publik yang berkualitas akan dimulai dari pelayanan yang diperankan



*Gambar:
Visualisasi
Keterkaitan
SOP, SP, SPM*

oleh aparaturnya atau pelaksana dengan merujuk pada standar prosedur (SOP) yang telah dibakukan. Pelaksanaan seluruh peran oleh pelaksana dengan baik sesuai dengan prosedur yang telah distandarkan, akan menjamin pelaksanaan keseluruhan proses pelayanan yang menjadi kewajiban dari penyelenggara. Selanjutnya, penyelenggara akan mampu menyelenggarakan pelayanan berdasarkan pedoman standar pelayanan yang telah disepakati bersama masyarakat dan telah diumumkan sebagai janji layanan. Pelaksanaan standar pelayanan akan menghasilkan kinerja penyelenggara yang berkualitas, pada satu sisi akan memuaskan masyarakat sebagai penerima layanan, dan pada sisi lain akan berkontribusi pada pencapaian SPM dalam urusan wajib tertentu. Sebaliknya, jika terdapat pelaksana yang tidak menjalankan perannya dengan baik, akan mengganggu keseluruhan proses penyelenggaraan layanan. Hal ini akan berdampak pada terganggunya pula proses penyelenggaraan pemerintahan.

Sebagai ilustrasi untuk memperjelas korelasi antara SOP, SP, dan SPM akan dipaparkan jenis pelayanan KIA (kesehatan ibu dan anak) di Puskesmas. Jenis pelayanan KIA terdiri dari produk pelayanan pemeriksaan ibu hamil, pertolongan persalinan, perawatan pada masa nifas, dan kelas ibu hamil. Di dalam setiap produk pelayanan KIA, dokter dan bidan menjalankan prosedur dan mekanisme pelayanan dengan merujuk pada SOP,

misalnya bagaimana melakukan pemeriksaan ibu hamil atau menolong persalinan. Secara keseluruhan jenis pelayanan KIA dilaksanakan berdasarkan standar pelayanan yang disepakati dengan warga, misalnya terkait dengan alur mekanisme dan prosedur yang harus dilalui pasien, waktu pelayanan, tarif, dll. Kinerja yang baik dalam penyelenggaraan jenis pelayanan KIA tersebut akan berkontribusi pada pencapaian target SPM, yaitu pada penurunan angka kematian ibu (AKI) dan angka kematian bayi (AKB).

Menyusun Standar Pelayanan secara Partisipatif

4.1 Memahami Isi Standar Pelayanan

Sebelum menyusun standar pelayanan secara partisipatif, perlu dipelajari terlebih dahulu mengenai beberapa hal berikut:

- Komponen-komponen standar pelayanan
- Kemungkinan penambahan komponen standar pelayanan maupun isi substansinya
- Maklumat pelayanan
- Berita acara penyusunan standar pelayanan

Keempat informasi tersebut dapat dipelajari di dalam PermenPAN & RB No. 36 Tahun 2012 tentang Petunjuk Teknis Penyusun, Penetapan dan Penerapan Standar Pelayanan. Untuk memahami konteks lebih luas mengenai pentingnya standar pelayanan, Anda harus membaca UU No. 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.

4.1.1 Apa Sajakah Komponen Standar Pelayanan itu?

Menurut pasal 21 UU No. 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, setiap standar pelayanan

harus memuat sekurang-kurangnya 14 (empat belas) komponen yang meliputi:

1. **Dasar hukum**, adalah peraturan perundang-undangan yang menjadi dasar penyelenggaraan pelayanan.
2. **Persyaratan**, adalah syarat (dokumen atau hal lain) yang harus dipenuhi dalam pengurusan suatu jenis pelayanan, baik persyaratan teknis maupun administratif.
3. **Sistem**, mekanisme dan prosedur, adalah tata cara pelayanan yang dibakukan bagi pemberi dan penerima pelayanan, termasuk pengaduan.
4. **Jangka waktu penyelesaian**, adalah jangka waktu yang diperlukan untuk menyelesaikan seluruh proses pelayanan dari setiap jenis pelayanan.
5. **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.
6. **Produk pelayanan**, adalah hasil pelayanan yang diberikan dan diterima sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan.
7. **Sarana, prasarana, dan/atau fasilitas**, adalah peralatan dan fasilitas yang diperlukan dalam penyelenggaraan pelayanan, termasuk peralatan dan fasilitas pelayanan bagi kelompok rentan.

8. **Kompetensi pelaksana**, adalah kemampuan yang harus dimiliki oleh pelaksana meliputi pengetahuan, keahlian, ketrampilan dan pengalaman.
9. **Pengawasan internal**, adalah sistem pengendalian intern dan pengawasan langsung yang dilakukan oleh pimpinan satuan kerja atau atasan langsung pelaksana.
10. **Penanganan pengaduan**, saran dan masukan, adalah tata cara pelaksanaan penanganan dan tindak lanjut.
11. **Jumlah pelaksana**, adalah tersedianya pelaksana sesuai dengan beban kerja. Informasi mengenai komposisi atau jumlah petugas yang melaksanakan tugas sesuai pembagian dan uraian tugasnya.
12. **Jaminan pelayanan**, adalah memberikan kepastian pelayanan dilaksanakan sesuai dengan standar pelayanan.
13. **Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan**, adalah dalam bentuk komitmen untuk memberikan rasa aman, bebas dari bahaya, risiko dan keragu-raguan.
14. **Evaluasi kinerja pelaksana**, adalah penilaian untuk mengetahui seberapa jauh pelaksana kegiatan sesuai dengan standar pelayanan.

4.1.2 Apakah Komponen dan Isi Standar Pelayanan Dapat Ditambah?

Standar pelayanan tidak dibatasi oleh hanya 14 komponen di atas. Permen PANRB No. 36 Tahun 2012 mengakomodasi kemungkinan penambahan komponen maupun isi format standar pelayanan sesuai dengan keperluan dan kebutuhan setempat. Penambahan komponen atau isi standar pelayanan tersebut berdasarkan kesepakatan para pihak yang terlibat dalam penyusunan maupun pembahasan standar pelayanan.

Cermati dua komponen ini!

- Seringkali informasi yang terdapat pada komponen penanganan pengaduan sangat singkat dan bahkan berupa pointers yang tidak terukur seperti tidak adanya jangka waktu untuk memproses pengaduan, bagaimana cara menyampaikan respon terhadap pengaduan yang masuk kepada si pengadu, dll. Padahal kejelasan mengenai kedua hal tersebut diperlukan oleh masyarakat.
- Pada komponen evaluasi kinerja pelaksana, biasanya hanya memuat evaluasi dari internal penyelenggara pelayanan, namun belum mencantumkan bagaimana masyarakat dapat berperan di dalam proses tersebut sesuai mandat UU Pelayanan Publik.

Dasar pertimbangan penambahan komponen atau isi format standar pelayanan di antaranya adalah:

- Kemampuan penyelenggara layanan.
- Ketersediaan sumber daya pendukung yang memungkinkan pelaksanaan dari komponen tambahan tersebut.
- Perluasan isi maupun penambahan komponen tidak bertentangan dengan UU No. 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.

Kemungkinan penambahan isi standar pelayanan dapat dilakukan pada:

- Komponen penanganan pengaduan.
- Komponen evaluasi kinerja pelaksana.

Sedangkan format standar pelayanan¹⁴ dapat ditambahkan komponen monitoring penerapan standar pelayanan.

4.1.2.1 Komponen Penanganan Pengaduan

Peraturan Menteri PANRB No. 36 Tahun 2012, menyebutkan bahwa pengelolaan pengaduan yang perlu dicantumkan di dalam format standar pelayanan adalah nama/judul model atau bentuk dan tata cara pengelolaan pengaduan. Pengelolaan

¹⁴ Di dalam Permen PANRB No. 36 Tahun 2012, format standar pelayanan sekurang-kurangnya berisi 14 komponen. Namun kebijakan ini memberikan keleluasaan untuk penambahan komponen, sepanjang penambahan tersebut diperlukan dan disepakati oleh penyelenggara pelayanan dan masyarakat.

pengaduan juga dapat menerapkan tata cara pengelolaan pengaduan menurut Permen PANRB No. 13 Tahun 2009 tentang Peningkatan Kualitas Pelayanan Publik dengan Partisipasi Masyarakat.

Guna memperjelas aturan mengenai pengelolaan pengaduan, tim penyusun standar pelayanan dapat mencantumkan informasi lebih rinci di dalam format standar pelayanan, yaitu:

- Informasi mengenai keberadaan SOP tentang pengelolaan pengaduan yang secara khusus dibuat oleh unit penyelenggara pelayanan bersangkutan.
- Bagan alur pengelolaan pengaduan yang akan dilakukan sesuai dengan bentuk atau model yang dipilih dan diberlakukan.
- Keterangan mengenai bagan alur pengelolaan pengaduan yang dilengkapi dengan:
 - * Durasi waktu di setiap langkah atau beberapa langkah dalam pengelolaan pengaduan hingga penyelesaiannya.
 - * Pelaksana atau tim penanggung jawab pengelolaan pengaduan dan jabaran tugas yang dilakukannya.
 - * Cara yang ditetapkan untuk menyampaikan hasil penyelesaian pengaduan kepada pihak pelapor atau pengadu.
 - * Pengumuman jumlah pengaduan yang diterima dan status penyelesaiannya secara pe-

riodik, yaitu merujuk kepada periode pengawasan internal dan monitoring.

- * Tempat dan sarana publikasi bagan alur pengaduan beserta keterangannya di lokasi unit pelayanan agar dengan mudah diketahui oleh masyarakat pengguna pelayanan.

Evaluasi kinerja pelaksana adalah rangkaian kegiatan membandingkan hasil atau prestasi suatu penerapan standar pelayanan yang telah ditetapkan dan faktor-faktor yang mempengaruhi keberhasilan atau kegagalan dalam rangka penerapan standar pelayanan. (Permen PANRB No. 36 Tahun 2013)

4.1.2.2 Komponen Evaluasi Kinerja Pelaksana

Empat belas komponen standar pelayanan tersebut di atas **belum memuat secara jelas** tentang peran pengawasan dari pihak eksternal dalam penyelenggaraan pelayanan publik. Sementara itu, ketentuan mengenai pengawasan eksternal diatur di dalam UU Pelayanan Publik pada pasal 35. Ringkasnya, pengawasan eksternal dapat dilakukan oleh masyarakat, Ombudsman, DPR RI, DPRD Provinsi dan DPRD Kabupaten/Kota.

Pasal 35 UU No. 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik:

- (1) Pengawasan penyelenggaraan pelayanan publik

- dilakukan oleh pengawas internal dan pengawas eksternal.
- (2) Pengawasan internal penyelenggaraan pelayanan publik dilakukan melalui:
 - a. Pengawasan oleh atasan langsung sesuai dengan peraturan perundang-undangan.
 - b. Pengawasan oleh pengawas fungsional sesuai dengan peraturan perundang-undangan
 - (3) Pengawasan eksternal penyelenggaraan pelayanan publik dilakukan melalui:
 - a. Pengawasan oleh masyarakat berupa laporan atau pengaduan masyarakat dalam penyelenggaraan pelayanan publik
 - b. Pengawasan oleh Ombudsman sesuai dengan peraturan perundang-undangan, dan
 - c. Pengawasan oleh Dewan Perwakilan Rakyat, Dewan Perwakilan Rakyat Daerah Provinsi, Dewan Perwakilan Rakyat Kabupaten/Kota.

Pengawasan penyelenggaraan pelayanan publik yang diatur dalam peraturan Menteri PANRB No. 36 Tahun 2012, secara tegas baru menyebutkan pengawasan internal seperti yang tercantum dalam komponen 9 tentang pengawasan internal dan 14 tentang evaluasi kinerja pelaksana. Pengawasan internal adalah sistem pengendalian intern dan pengawasan langsung yang dilakukan oleh pimpinan

satuan kerja atau atasan langsung pelaksana. Sedangkan pada evaluasi kinerja pelaksana dijelaskan bahwa upaya evaluasi dilakukan oleh Penyelenggara harus secara periodik dan berkesinambungan untuk mengetahui kondisi perkembangan dan mengukur keberhasilan dan/atau mengetahui perkembangan/kendala yang ditemukan dalam rangka pelaksanaan standar pelayanan.

Tanggapan terhadap kondisi di atas adalah *apabila aturan turunan dari sebuah Undang Undang (misalnya Peraturan Pemerintah, Peraturan Menteri, dll) tidak mencantumkan lebih rinci mengenai ketentuan di dalam Undang Undang tersebut, maka pelaksanaannya harus merujuk kepada aturan yang dicantumkan di dalam Undang Undang*. Oleh karenanya, dalam praktik penyusunan standar pelayanan sebaiknya mencantumkan tentang pengawasan eksternal tersebut. Perihal pengawasan eksternal ini dapat dimuat di dalam isi komponen ke 14 pada format standar pelayanan, yaitu mengenai evaluasi kinerja pelaksana.

Pada praktik penyusunan standar pelayanan, komponen evaluasi kinerja pelaksana kadangkala memuat informasi yang tidak terperinci dan tidak mencantumkan unsur partisipasi masyarakat di dalamnya. Oleh karenanya perbaikan perlu dilakukan oleh para penyusun standar pelayanan sehingga menghasilkan standar pelayanan yang baik. Rincian isi komponen evaluasi kinerja pelaksana yang

dijabarkan di bawah ini telah mengakomodir kepentingan evaluasi eksternal, yaitu sekurang-kurangnya memuat:

- Evaluasi kinerja Pelaksana standar pelayanan dilakukan oleh Penyelenggara dengan melibatkan partisipasi masyarakat.
- Evaluasi kinerja Pelaksana standar pelayanan yang dilakukan oleh Penyelenggara harus menggunakan alat bantu yang jelas, rinci dan mudah dipahami. Alat bantu tersebut dipublikasikan secara terbuka dan terbuka pula untuk memperoleh masukan dari pihak eksternal yang memiliki kepentingan yang relevan.
- Evaluasi kinerja Pelaksana standar pelayanan terbuka dilakukan oleh pengawas eksternal, yaitu oleh masyarakat, kelompok masyarakat atau organisasi masyarakat sipil, Ombudsman, DPR, DPRD Provinsi, DPRD Kabupaten/Kota maupun perguruan tinggi.
- Evaluasi kinerja Pelaksana standar pelayanan yang dilakukan oleh masyarakat, kelompok masyarakat maupun perguruan tinggi, harus menggunakan alat bantu yang jelas dan mudah dipahami.
- Evaluasi kinerja Pelaksana standar pelayanan oleh masyarakat, kelompok masyarakat maupun perguruan tinggi dapat dilakukan secara mandiri atau independen.

- Evaluasi Pelaksana standar pelayanan dilakukan secara periodik, misalnya satu tahun sekali.
- Evaluasi Pelaksana standar pelayanan oleh Ombudsman, DPR, DPRD Provinsi, DPRD Kabupaten/Kota dilakukan sesuai dengan ketentuan Undang Undang atau kebijakan lainnya yang terkait.
- Hasil evaluasi kinerja Pelaksana standar pelayanan oleh internal (Penyelenggara) dilaporkan kepada pihak yang bertanggung jawab melakukan pengawasan internal serta dapat diakses secara terbuka oleh publik sesuai dengan ketentuan UU No. 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik.
- Hasil evaluasi kinerja Pelaksana standar pelayanan oleh pihak eksternal dilaporkan kepada Penyelenggara pelayanan bersangkutan, dapat dilaporkan kepada publik (termasuk melalui media massa) dan dapat diakses oleh publik sesuai dengan ketentuan UU No. 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik.

4.1.2.3 Komponen Monitoring/Pengawasan Penerapan Standar Pelayanan Publik

Monitoring pelaksanaan standar pelayanan telah diatur cukup rinci di dalam Bab V dari Permen PANRB No. 36 Tahun 2012. Ketentuan tentang

monitoring standar pelayanan tidak dimuat dalam format standar pelayanan. Selain itu, ketentuan ini hanya mengatur apa yang harus dilakukan oleh Penyelenggara pelayanan, namun belum secara jelas mengakomodasi hak keterlibatan masyarakat maupun pihak eksternal lainnya untuk melakukan pengawasan eksternal seperti yang diatur di dalam UU Pelayanan Publik, pasal 35.

Monitoring penerapan standar pelayanan adalah suatu proses penilaian apakah penyelenggaraan pelayanan telah dilaksanakan sesuai dengan standar pelayanan yang ditetapkan. Untuk melakukan monitoring, Penyelenggara harus menentukan:

- (a) Komponen/aspek/variabel/indikator yang akan dimonitor.
- (b) Metode/teknik yang dipakai untuk mengumpulkan data.
- (c) Frekuensi/periode monitoring (kwartal/caturwulan/semester).
- (d) Kapan dan kepada siapa hasil monitoring dilaporkan.

(Permen PANRB No. 36 Tahun 2012)

Ketentuan mengenai monitoring penerapan standar pelayanan penting ditambahkan di dalam

format standar pelayanan yang sekurang-kurangnya mencantumkan ketentuan sebagai berikut:

- Monitoring pelaksanaan standar pelayanan dilakukan oleh Penyelenggara pelayanan secara periodik, misalnya setiap 3 bulan, 4 bulan atau 6 bulan.
- Monitoring pelaksanaan standar pelayanan juga dapat dilakukan oleh pihak eksternal (masyarakat, kelompok masyarakat, perguruan tinggi, Ombudsman, DPR, DPRD Provinsi, DPRD Kabupaten/Kota).
- Monitoring pelaksanaan standar pelayanan dilakukan dengan alat bantu yang jelas dan mudah dipahami, dipublikasikan secara terbuka dan terbuka pula untuk memperoleh masukan dari internal maupun eksternal Penyelenggara pelayanan.
- Hasil monitoring oleh internal (Penyelenggara) dilaporkan kepada pihak yang bertanggung jawab melakukan pengawasan internal serta dapat diakses secara terbuka oleh publik sesuai dengan ketentuan UU No. 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik.
- Hasil monitoring oleh pihak eksternal dilaporkan kepada Penyelenggara pelayanan bersangkutan, dapat dilaporkan kepada publik (termasuk melalui media massa) dan dapat diakses oleh publik sesuai dengan ketentuan UU No. 14

Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik.

4.1.3 Apakah yang Dimaksud dengan Maklumat Pelayanan?

Maklumat pelayanan adalah pernyataan tertulis yang berisi keseluruhan rincian kewajiban dan janji yang terdapat dalam standar pelayanan. Maklumat pelayanan wajib dipublikasikan secara jelas dan luas kepada masyarakat paling lambat 7 (tujuh) hari kerja setelah standar pelayanan ditetapkan.

Maklumat pelayanan sekurang-kurangnya memuat:

- Pernyataan janji dan kesanggupan untuk melaksanakan pelayanan sesuai standar pelayanan secara konsisten.
- Pernyataan kesediaan untuk menerima sanksi apabila memberikan pelayanan tidak sesuai dengan standar pelayanan.

4.1.4 Apakah yang Dimaksud Berita Acara Penyusunan Standar Pelayanan?

Hasil pembahasan standar pelayanan harus dibuat atau dituangkan dalam berita acara penyusunan standar pelayanan, dengan dilampiri daftar peserta rapat sebagai bukti telah dilakukan diskusi dengan mengikutsertakan masyarakat. Secara teknis,

berita acara ini dibuat pada saat akhir rapat pembahasan rancangan standar pelayanan yang diikuti oleh tim penyusun standar pelayanan, masyarakat yang hadir dalam rapat pembahasan, perwakilan institusi lainnya yang diundang dalam rapat pembahasan tersebut. Setelah seluruh peserta rapat menyetujui isi standar pelayanan, maka masing-masing membubuhkan tanda tangan di lembar berita acara yang telah disiapkan oleh panitia pembahasan standar pelayanan.

Untuk penyusunan standar pelayanan yang mengikutsertakan masyarakat sejak proses perancangan, maka berita acara juga dibuat setelah rancangan standar pelayanan selesai dibuat bersama-sama antara tim penyusun dari penyelenggara pelayanan dan tim perwakilan dari masyarakat. Berita acara ini juga disampaikan secara terbuka dalam proses pembahasan hasil rancangan standar pelayanan¹⁵.

4.2 Langkah-Langkah Menyusun Standar Pelayanan yang Partisipatif

Langkah-langkah di dalam buku panduan ini merupakan proses penyusunan standar pelayanan yang mengakomodasi partisipasi masyarakat sejak tahap penyusunan sampai penetapannya. Proses ini

¹⁵ Contoh format berita acara terlampir

merujuk kepada UU No. 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik. Sementara itu, pelibatan masyarakat dalam proses penyusunan Standar Pelayanan yang diatur di dalam Permen PANRB No. 36 Tahun 2012, baru dimulai pada saat proses pembahasan hasil rancangan standar pelayanan (tahap penetapan) yang telah dibuat oleh sebuah tim yang dibentuk dan terdiri dari personil Penyelenggara pelayanan.

Bab VI, Pasal 30, UU No. 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik

- (1) Peran serta masyarakat dalam penyelenggaraan pelayanan publik dimulai sejak penyusunan standar pelayanan sampai dengan evaluasi dan pemberian penghargaan.
- (2) Peran serta masyarakat sebagaimana dimaksud pada ayat (1) diwujudkan dalam bentuk kerja sama, pemenuhan hak dan kewajiban masyarakat, serta peran aktif dalam penyusunan kebijakan publik.
- (3) Masyarakat dapat membentuk lembaga pengawasan pelayanan publik.
- (4) Tata cara pengikutsertaan masyarakat dalam penyelenggaraan pelayanan publik diatur lebih lanjut di dalam peraturan pemerintah.

4.2.1 Penyiapan Warga

Telah dijelaskan pada beberapa bagian sebelumnya tentang derajat partisipasi yang tinggi dalam peningkatan kualitas pelayanan publik, dan secara khusus dalam penyusunan standar pelayanan. Kemampuan warga untuk berpartisipasi pada derajat tinggi tidak terjadi serta merta. Serangkaian kegiatan penyiapan warga perlu dilakukan dengan tujuan untuk meningkatkan pengetahuan dan mengembangkan kapasitas individu maupun organisasinya.

Di empat kabupaten/kota lokasi uji coba, peningkatan pengetahuan organisasi warga dan LSM pendampingnya mencakup hak pelayanan publik yang dijamin oleh konstitusi dan berbagai peraturan perundang-undangan lain seperti UU Ekosob, UU Pelayanan Publik, UU Pendidikan, UU Kesehatan, dll dan implementasinya. Sementara dari sisi pengembangan kapasitas meliputi pengorganisasian, membangun kode etik di dalam organisasi warga, advokasi pelayanan publik, survei berbasis warga menggunakan *citizen report card* (CRC), penanganan pengaduan dan manajemen pos pengaduan, pengembangan ekonomi, dll.

Kegiatan penyiapan warga dilakukan dalam berbagai bentuk, di antaranya adalah lokakarya dan pelatihan, pendampingan teknis, belajar dan berkunjung ke lokasi lain, pertemuan pembelajaran di tingkat desa hingga nasional.

Penyiapan warga yang ditujukan untuk meningkatkan kapasitas partisipasi akan mengikuti alur perubahan KAP, yaitu peningkatan pengetahuan (*Knowledge*), absorpsi pengetahuan yang mengubah perilaku (*Attitude*), dan internalisasi sehingga mewujud dalam praktik (*Practice*). Pengetahuan yang diberikan saat ini kepada warga tidak secara otomatis akan tertransformasi menjadi praktik partisipasi dan akuntabilitas warga. Pengetahuan tersebut masih memerlukan waktu untuk diserap dan menjadi nilai-nilai bagi warga. Misalnya dalam contoh berikut, untuk mendapatkan pelayanan publik tertentu terkadang petugas meminta 'kontribusi sukarela' dari warga. Nilai-nilai partisipasi dan akuntabilitas yang terbangun dari pengetahuan baru akan mendasari perilaku warga dalam menilai peristiwa tersebut, benar atau salah, boleh dilakukan atau harus ditolak. Selanjutnya, perilaku yang terinternalisasi akan membentuk praktik, apakah warga akan memberikan atau menolak permintaan kontribusi tersebut.

Dengan demikian, berbagai kegiatan pendahuluan untuk pemberdayaan warga sebelum mereka terlibat dalam penyusunan standar pelayanan secara partisipatif sangat penting dilakukan. Bekerja untuk menjadikan warga memiliki kapasitas dan mampu terlibat dalam penyusunan standar pelayanan secara aktif merupakan bagian yang tidak terpisahkan dari kegiatan penyusunan standar pelayanan itu sendiri.

4.2.2 Penyiapan Rancangan Standar Pelayanan

Penyiapan rancangan standar pelayanan penting dilakukan oleh pihak Penyelenggara pelayanan maupun perwakilan kelompok masyarakat yang akan terlibat di dalam proses tersebut. Mengapa persiapan penting?

- Agar proses penyusunan standar pelayanan berlangsung efektif dan efisien. Efektivitas akan terjadi pada proses diskusi di dalam tim penyusun karena sebagian besar informasi yang diperlukan telah disiapkan, tim telah mempelajari seluruh informasi tersebut sebelum diskusi dilakukan, waktu yang digunakan untuk proses penyusunan semakin singkat. Efisiensi akan terjadi dari segi penggunaan sumber daya, baik sumber daya manusia maupun dana karena waktu proses penyusunan standar pelayanan yang semakin singkat.
- Agar menghasilkan standar pelayanan yang baik, yaitu mengakomodasi kebutuhan masyarakat dengan mempertimbangkan kemampuan Penyelenggara pelayanan, isi masing-masing komponen standar pelayanan yang berkaitan dengan kebutuhan dan partisipasi masyarakat disajikan dengan mudah dipahami dan cukup rinci.
- Agar perwakilan masyarakat telah menguasai informasi dan mampu berdialog serta bernego-

siasi dengan tim penyusun standar pelayanan dari pihak Penyelenggara pelayanan.

4.2.2.1 Pembentukan dan Penyiapan Tim Standar Pelayanan

Proses penyusunan standar pelayanan secara partisipatif melibatkan unsur Penyelenggara pelayanan dan masyarakat sejak perancangan hingga penetapannya. Proses penyusunan standar pelayanan dilakukan oleh sebuah tim standar pelayanan (SP). Tim SP dari unsur Penyelenggara pelayanan dibentuk sesuai ketentuan Permen PANRB No. 36 Tahun 2012 yang tercantum di dalam Bab III, yang secara ringkas dapat dijelaskan sebagai berikut:

- Tim dipilih dan ditugaskan oleh Pimpinan Satuan Kerja Penyelenggara Pelayanan secara formal tertulis yang ditetapkan dengan Surat Keputusan Pimpinan Penyelenggara Pelayanan.
- Struktur tim sekurang-kurangnya berjumlah 3 (tiga) orang yang terdiri dari ketua, sekretaris dan anggota.
- Keanggotaan tim terdiri atas: Kepala Satuan Kerja Penyelenggara, pelaksana yang membidangi jenis pelayanan, termasuk perwakilan dari petugas yang berhubungan langsung dengan pengguna jasa pelayanan (*front liner*).

Perwakilan dari unsur masyarakat dapat dipilih dengan kriteria sesuai yang tercantum di dalam Permen PANRB No. 36/2012, yaitu:

- Harus dapat mewakili atau mencerminkan keterwakilan kepentingan unsur masyarakat sesuai keterkaitan jenis pelayanan.
- Harus dapat mewakili baik dari kelompok masyarakat maupun dari wakil asosiasi/korporasi/badan usaha
- Memiliki kepedulian terhadap jenis pelayanan yang bersangkutan dalam arti bahwa yang bersangkutan pernah mendengar, mengetahui atau merasakan langsung pelayanan
- Memiliki kompetensi, keahlian atau pengetahuan sesuai dengan jenis pelayanan yang bersangkutan
- Dapat mengedepankan musyawarah, mufakat dalam pembahasan dan pengambilan keputusan, dan kriteria lainnya sesuai kondisi jenis pelayanan atau kebutuhan karakteristik pada instansi/unit pelayanan yang bersangkutan.

Tim SP dari unsur masyarakat dapat diusulkan oleh tim SP unsur pemerintah dan/atau diusulkan oleh kelompok masyarakat dengan mempertimbangkan kriteria tersebut di atas. Tim SP dari unsur masyarakat sekurang-kurangnya berjumlah 3 (tiga) orang dan ditetapkan dengan Surat Keputusan Pimpinan Penyelenggara Pelayanan.

Tim SP, baik dari unsur Penyelenggara pelayanan maupun masyarakat, bekerja bersama-sama untuk menjalankan tugas sesuai ketentuan di dalam Permen PANRB No. 36/2012 sebagai berikut:

- Mengidentifikasi kapasitas dan karakteristik pengelolaan unit pelaksana pelayanan (UPP) serta hal-hal yang terkait dengan komponen standar pelayanan pada masing masing jenis pelayanan;
- Menyusun rancangan standar pelayanan setiap jenis pelayanan;
- Membahas rancangan standar pelayanan bersama dengan unsur perwakilan masyarakat dan pihak terkait;
- Mempublikasikan rancangan standar pelayanan yang telah disepakati kepada masyarakat umum, dan menyempurnakan rancangan standar pelayanan (bilamana terdapat masukan dari publik) disiapkan untuk kemudian ditetapkan oleh Penyelenggara;
- Menyiapkan konsep maklumat pelayanan untuk ditetapkan oleh Penyelenggara;
- Mempublikasikan maklumat pelayanan;

Tips Bagi Tim SP dari Unsur Perwakilan Masyarakat

Perwakilan masyarakat yang akan terlibat di dalam perancangan (tahap penyusunan) hingga penetapan standar pelayanan harus dibekali atau membekali diri dengan berbagai informasi terkait dengan beberapa hal berikut:

- UU No. 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik;
- Teknis perancangan dan penetapan standar pelayanan;
- Identifikasi kondisi pelayanan yang diberikan oleh Penyelenggara pelayanan selama ini;
- Identifikasi kebutuhan masyarakat terkait dengan pelayanan yang **seharusnya** diberikan oleh Penyelenggara pelayanan yang akan menyusun standar pelayanan;
- Mengenal komponen-komponen standar pelayanan yang penting untuk dinegosiasi dengan Penyelenggara pelayanan sesuai hasil identifikasi kebutuhan masyarakat.

Ada baiknya, perwakilan tim SP dari unsur masyarakat melakukan diskusi pembekalan substansi sekurang-kurangnya selama 1 (satu) hari guna mempersiapkan diri sebelum pelaksanaan perancangan standar pelayanan. Pembekalan substansi dapat meminta bantuan pihak yang memahami informasi me-

ngenai beberapa poin tersebut di atas atau tim menggali sendiri berbagai informasi tersebut.

Persiapan yang baik, penguasaan informasi dan kebijakan terkait standar pelayanan yang akan disusun, akan memungkinkan perwakilan masyarakat untuk terlibat aktif dan bernegosiasi dalam proses diskusi di dalam internal tim SP serta dengan para pihak yang lebih luas dalam proses pembahasan hasil rancangan standar pelayanan.

Menyiapkan mekanisme monitoring dan evaluasi penerapan standar pelayanan.

Pada proses diskusi penyusunan standar pelayanan, seringkali beberapa kendala ditemui oleh tim SP dari unsur Penyelenggara pelayanan, di antaranya adalah:

- Tim kurang menguasai dasar hukum kelembagaan, tugas, kewenangan dan fungsi pokok penyelenggaraan pelayanan publik yang menjadi mandatnya.
- Dokumen-dokumen terkait kebijakan atau aturan terkait mandat kelembagaan Penyelenggara pelayanan publik tidak tersedia secara lengkap.
- Unit Penyelenggara pelayanan belum memiliki mekanisme penanganan pengaduan yang terstruktur dan lengkap. Biasanya penanganan pengaduan hanya minimalis, yaitu berupa

penyediaan kotak saran, namun belum disertai dengan prosedur tindak lanjut penanganan pengaduan hingga penyelesaiannya.

Beberapa kendala tersebut terjadi karena kurangnya persiapan tim SP dalam proses penyusunan standar pelayanan.

Tips Bagi Tim SP Unsur Penyelenggara

- *Siapkan dan pelajari berbagai dokumen kebijakan atau peraturan terkait penyelenggaraan pelayanan publik yang menjadi mandatnya (UU, PP, Perda, SK pejabat terkait, SOP, standar teknis). Standar teknis diperlukan sebagai acuan untuk memberikan jaminan keamanan ataupun keselamatan penyelenggaraan pelayanan.*
- *Pelajari beberapa alternatif mekanisme pengelolaan pengaduan masyarakat yang biasa dikelola oleh berbagai penyelenggara pelayanan publik.*
- *Siapkan ketua tim SP untuk memimpin dan memfasilitasi proses penyusunan SP. Pihak penyelenggara juga dapat meminta bantuan pihak lain yang berpengalaman dalam menyusun SP secara partisipatif untuk memfasilitasi proses penyusunan SP.*

Pada Permen PANRB No. 36/2012, sebelum pelaksanaan rapat penyusunan rancangan standar pelayanan, tim SP melakukan berbagai persiapan dengan melakukan identifikasi kondisi penyeleng-

garaan pelayanan publik saat ini. Identifikasi ini mencakup beberapa informasi berikut:

- Identifikasi tugas, fungsi, kewenangan, dan dasar hukum kelembagaan.
- Identifikasi jenis pelayanan, produk pelayanan, masyarakat, dan pihak-pihak terkait.
- Identifikasi mekanisme dan prosedur, persyaratan, biaya, dan waktu pelayanan.
- Identifikasi sarana, prasarana, dan anggaran.
- Identifikasi jumlah dan kompetensi SDM.
- Identifikasi pengawasan internal.
- Identifikasi penanganan pengaduan, saran, dan masukan masyarakat.
- Identifikasi sistem jaminan pelayanan dan jaminan keamanan.
- Identifikasi aspek-aspek lain yang terkait dengan komponen standar pelayanan.

Permen PANRB No. 36/2012 telah menyediakan alat bantu identifikasi berupa format-format panduan yang berjumlah 8 (delapan) tabel. Format panduan dapat dilihat di lampiran.

Belajar dari beberapa praktik penyusun standar pelayanan secara partisipatif yang melibatkan masyarakat sejak perancangannya, proses persiapan pada poin ke dua hingga terakhir dilakukan bersamaan dengan proses perancangan standar pelayanan. Proses seperti ini dapat berlangsung efektif

di lapangan, mengingat kesibukan yang tinggi para personil tim SP dalam melakukan pelayanan masyarakat sehari-hari. Mereka tidak cukup memiliki waktu untuk melaksanakan lokakarya tersendiri untuk mempersiapkan beberapa poin di atas.

Namun idealnya, proses persiapan tersebut telah dilakukan oleh tim SP dari unsur Penyelenggara pelayanan sebelum lokakarya penyusunan standar pelayanan yang akan melibatkan tim SP dari unsur masyarakat.

4.2.3 Penyusunan Rancangan Standar Pelayanan Partisipatif

Langkah-langkah penyusunan rancangan standar pelayanan partisipatif yang dijabarkan di bawah ini mencakup identifikasi kondisi penyelenggaraan pelayanan publik terkini. Asumsinya adalah proses identifikasi kondisi terkini tersebut tidak sempat atau belum dilakukan pada masa persiapan oleh tim SP dari unsur penyelenggara pelayanan.

Proses penyusunan rancangan standar pelayanan partisipatif dilakukan dalam sebuah lokakarya yang diikuti oleh tim SP dari unsur Penyelenggara pelayanan dan dari unsur masyarakat. Lokakarya berlangsung selama **3 (tiga) hari** penuh dan difasilitasi oleh seorang fasilitator. Fasilitator dapat diperankan oleh ketua tim SP atau meminta bantuan pihak lain yang telah berpengalaman dalam mela-

kukan penyusunan standar pelayanan partisipatif. Jika fasilitator yang telah berpengalaman sulit ditemukan, maka tim SP dapat meminta bantuan fasilitator lainnya yang memiliki kemampuan memfasilitasi proses lokakarya dan ia telah mempelajari dokumen-dokumen bahan penyusunan standar pelayanan. Buku panduan ini dapat dijadikan alat bantu untuk para fasilitator untuk memandu proses penyusunan SP partisipatif.

Tips Pelaksanaan Lokakarya Penyusunan Rancangan SP Partisipatif

Teknis Lokakarya:

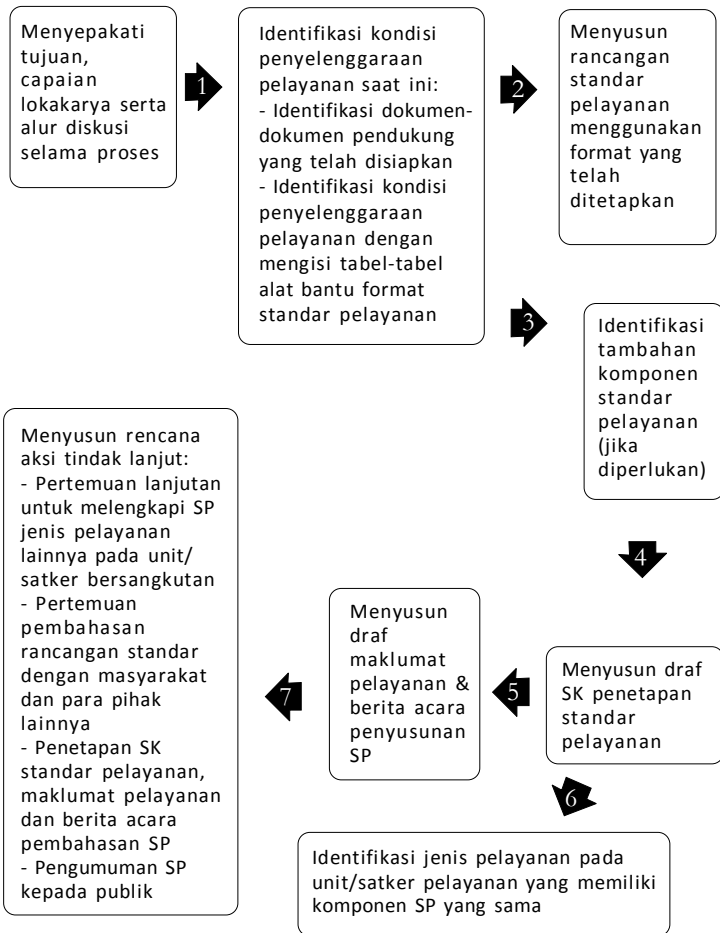
- Aturlah setiap sesi di dalam alur proses di atas dengan waktu yang proporsional selama 3 (tiga) hari. Perhatikan secara ketat terkait dengan waktu masing-masing sesi agar seluruh proses lokakarya dapat dilakukan dengan baik.
- Upayakan melakukan proses lokakarya di lokasi yang memiliki jaringan internet. Atau sediakan jaringan internet jika memungkinkan. Saat ini cukup mudah mengakses internet melalui telepon genggam dan modem.
- Sediakan perlengkapan lokakarya seperti LCD proyektor, spidol, kertas plano untuk mencatat poin-poin penting diskusi, laptop atau komputer.
- Pilihlah peserta yang mahir menggunakan laptop atau komputer untuk membantu mendokumentasikan seluruh kesepakatan diskusi di dalam lokakarya tersebut. Pilih juga peserta yang mahir menggali data

dari internet untuk *browsing* berbagai informasi yang diperlukan selama proses lokakarya.

Substansi Lokakarya:

- Siapkan format alat bantu identifikasi kondisi penyelenggaraan pelayanan. Gunakan 7 (tujuh) tabel yang telah dicantumkan dalam Permen PANRB No. 36/2012 pada Bab III. Lihat di Lampiran 1!
- Ingat! Lengkapi dan isi format Standar Pelayanan dengan mencantumkan komponen tambahan mengenai monitoring penerapan SP serta menambah isi komponen evaluasi kinerja pelaksana dengan unsur evaluasi oleh pihak eksternal. Lihat penjelasan pada bagian 4.1.2!
- Untuk membantu Anda, rujuklah SK Penetapan SP dan Maklumat Pelayanan yang telah dicantumkan dalam Permen PANRB No. 36/2012 pada Bab III. Lihat di Lampiran 1!
- Apabila pada unit/satker pelayanan yang bertugas menyelenggarakan pelayanan mencakup beberapa jenis layanan, dan bila terdapat komponen standar pelayanan yang sama, maka format penyusunan komponen dapat dipadukan, dan bagian komponen yang tidak sama, harus tetap diuraikan dan dicantumkan dalam format standar pelayanan (Bab III, Permen PANRB No. 36/2012). Untuk memudahkan teknis penyusunannya, setiap jenis pelayanan sebaiknya dibuat format tersendiri (dengan cara *copy & paste* komponen yang sama) dan menambahkan atau mengubah komponen yang berbeda. Adapun SK penetapan SP dan Maklumat Pelayanan dapat dipadukan menjadi satu dengan tetap melampirkan masing-masing format.

Alur proses lokakarya adalah sebagai berikut:



- a. Menyetujui tujuan, capaian dan alur proses lokakarya

Sebelum lokakarya dimulai, ketua tim SP atau fasilitator yang ditunjuk telah menyiapkan presentasi mengenai tujuan, capaian dan alur proses lokakarya. Tayangkan melalui LCD proyektor atau tulis di kertas plano dan sampaikan kepada seluruh tim SP. Tim SP dapat menambahkan atau mengurangi substansi yang disampaikan, termasuk alokasi waktu di dalam alur proses lokakarya. Diskusikan dan setujui tujuan, capaian dan alur proses lokakarya tersebut.

- b. Identifikasi kondisi penyelenggaraan pelayanan saat ini

- Sebelum proses identifikasi kondisi penyelenggara pelayanan dimulai, terlebih dahulu identifikasilah berbagai dokumen pendukung yang akan digunakan dalam proses lokakarya. Misalnya: kebijakan yang mengatur tupoksi penyelenggaraan pelayanan terkait seperti UU, Peraturan Pemerintah Peraturan Menteri, Perda, SK pejabat terkait, SOP pelayanan bersangkutan, standar teknis. Jangan lupa untuk menyiapkan UU No. 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, Peraturan Pemerintah No. 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan UU No. 25/2009 tentang Pelayanan Publik, dan Permen PANRB No. 36 Tahun 2012 tentang Petunjuk

Tenis Penyusunan, Penetapan dan Penerapan Standar Pelayanan.

- Lakukan identifikasi kondisi penyelenggaraan pelayanan publik saat ini secara berurutan sesuai dengan urutan komponen standar pelayanan. Rujuklah petunjuk yang telah dicantumkan di dalam Permen PANRB No. 36/2012 pada Bab III bagian huruf A. Isilah seluruh tabel (ada 8 tabel) yang dicantumkan dalam PermenPAN tersebut.

Tips:

- Pada proses ini, lembar kerja yang biasanya menjadi perdebatan adalah perlu tidaknya mengisi lembar kerja ke-4 (tentang Sarana Prasarana dan Anggaran), yaitu pada kolom anggaran. Biaya yang dicantumkan pada kolom tersebut adalah biaya perolehan. Jika ini dipandang sulit untuk diisi pada saat lokakarya karena data kurang valid, maka sebaiknya ditinggalkan saja untuk diisi setelah memperoleh data valid tentang biaya perolehan tersebut. Informasi yang paling penting dalam lembar kerja ke-4 ini adalah mengenai sarana prasarana pelayanan yang dimiliki dan kondisinya saat ini.
- Proses pengisian lembar kerja ke-1 seringkali juga memerlukan waktu cukup lama karena tim dari penyelenggara pelayanan kurang menguasai

rujukan kebijakan yang menjadi payung hukum bagi tupoksinya. Untuk mengatasi hal ini, sebelum lokakarya, perlu diingatkan agar tim dari penyelenggara pelayanan diminta untuk membawa dokumen-dokumen kebijakan yang mengatur tupoksi mereka.

c. Menyusun Rancangan Standar Pelayanan

- Mulailah mengisi format rancangan standar pelayanan secara berurutan. Ada sekurang-kurangnya 14 komponen yang harus Anda isi dan satu komponen tambahan, yaitu:
 - (1) Dasar hukum
 - (2) Persyaratan
 - (3) Sistem, mekanisme, dan prosedur
 - (4) Jangka waktu penyelesaian
 - (5) Biaya/tarif
 - (6) Produk pelayanan
 - (7) Sarana, prasarana, dan/atau fasilitas
 - (8) Kompetensi pelaksana
 - (9) Pengawasan internal
 - (10) Penanganan pengaduan, saran dan masukan
 - (11) Jumlah pelaksana
 - (12) Jaminan pelayanan
 - (13) Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan

- (14) Evaluasi kinerja Pelaksana (termasuk evaluasi oleh internal Penyelenggara pelayanan dan pihak eksternal). Lihat penjelasan pada bagian 4.1.2.
- (15) Monitoring penerapan standar pelayanan (termasuk monitoring oleh pihak internal dan eksternal). Lihat penjelasan pada bagian 4.1.2!
 - Untuk membantu Anda, rujuk dan pindahkanlah informasi yang telah tersedia pada tabel-tabel lembar kerja yang telah Anda kerjakan sebelumnya ke dalam format rancangan standar pelayanan tersebut. Lihat format standar pelayanan di lampiran.
 - Baca dan rujuklah panduan penyusunan standar pelayanan pada Permen PANRB No. 36/2012 pada Bab III bagian B, untuk menggali substansi secara rinci pada masing-masing komponen standar pelayanan.

Tips

Ada 9 komponen yang dapat menjadi titik negosiasi antara masyarakat dengan penyelenggara pelayanan adalah:

- jangka waktu penyelesaian
- biaya/tarif
- sarana prasarana, dan/atau fasilitas
- penanganan pengaduan
- kompetensi pelaksana
- jumlah pelaksana
- jaminan pelayanan
- jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan
- evaluasi kinerja pelaksana

4.2.4 Pembahasan Standar Pelayanan

a. Perwakilan Masyarakat dan Pihak Terkait

Proses pembahasan standar pelayanan melibatkan masyarakat dan pihak terkait dengan penyelenggaraan pelayanan. Penentuan wakil dari masyarakat maupun pihak terkait sama dengan penentuan tim SP dari unsur masyarakat seperti telah dicantumkan pada bagian Pembentukan dan Penyiapan Tim Standar Pelayanan di atas yang merujuk kepada Permen PANRB No. 36/2012.

Tujuan pembahasan standar pelayanan adalah untuk membangun kesepakatan, kompromi antara harapan masyarakat dan kesanggupan Penyelenggara. Seperti telah dicantumkan di dalam tips di atas, ruang-ruang negosiasi memungkinkan dilakukan oleh masyarakat pada 9 (sembilan) komponen, yaitu:

- jangka waktu penyelesaian,
- biaya/tarif,
- sarana prasarana, dan/atau fasilitas,
- kompetensi pelaksana,
- penanganan pengaduan,
- jumlah pelaksana,
- jaminan pelayanan,
- jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan,
- evaluasi kinerja pelaksana.

b. Langkah-Langkah Pembahasan Standar Pelayanan

Langkah-langkah pembahasan standar pelayanan merujuk pada Permen PANRB No. 36/2012 pada Bab III, yaitu:

1. Persiapan membentuk forum pembahasan, antara lain didahului dengan penentuan peserta dari unsur masyarakat dan pihak terkait, yang akan diikutsertakan dalam forum pembahasan rancangan standar pelayanan. Penunjukkan atau seleksinya dilakukan oleh pihak Penyelenggara;
2. Menetapkan calon anggota forum pembahasan rancangan standar pelayanan dari unsur masyarakat dan pihak terkait. Untuk tertibnya perlu diseleksi dengan kriteria yang ditentukan sesuai kebutuhan dan kondisi yang ada;
3. Penentuan jumlah peserta forum pembahasan standar pelayanan dari unsur masyarakat dan pihak terkait, sesuai kebutuhan keterwakilan dan keterkaitan dengan jenis pelayanan yang akan dibahas standar pelayanannya, atau sebaiknya jumlah tidak lebih dari 5 (lima) orang. Kemudian dari peserta perwakilan unsur masyarakat digabung dengan Tim Penyusun Rancangan Standar pelayanan, bersama-sama untuk melakukan pembahasan rancangan standar pelayanan;

4. Proses pembahasan rancangan standar pelayanan harus dilakukan sampai diperoleh kesepakatan antara penyelenggara layanan dengan pihak terkait yang terlibat dalam diskusi pembahasan.
5. Namun dengan pertimbangan untuk mempercepat proses penyusunan standar pelayanan, agar disepakati batasan periode pembahasan diupayakan dilakukan paling banyak 3 (tiga) kali untuk kemudian diambil kesepakatan melalui musyawarah dan mufakat;
6. Hasil pembahasan rancangan standar pelayanan harus dibuat atau dituangkan dalam berita acara penyusunan standar pelayanan, dengan dilampiri daftar peserta rapat, sebagai bukti telah dilakukan diskusi dengan mengikutsertakan masyarakat.

c. Metode Pembahasan Rancangan Standar Pelayanan

Sesuai dengan Permen PANRB No. 36/2012, metode pembahasan rancangan standar pelayanan dapat dilakukan dengan menggunakan salah satu metode berikut:

- *Rapat bersama*

Forum pertemuan yang diadakan untuk membahas, mendiskusikan atau mengklarifikasi rumusan rancangan standar pelayanan.

- *Focus Group Discussion* (FGD)

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

- *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. **Catatan:** Proses pertemuan tidak boleh hanya mengundang praktisi, melainkan tetap mengundang perwakilan dari unsur masyarakat dan pihak terkait penyelenggaraan pelayanan agar bersama-sama membahas rancangan standar pelayanan yang telah dibuat untuk memperoleh masukan dan disepakati.

Tips

Untuk efektivitas waktu dan efisiensi sumber daya, langkah berikut penting dilakukan:

- Perbaikan rancangan SP langsung dilakukan pada saat proses pembahasan.
- Tim SP telah menyiapkan draf konsep surat keputusan pimpinan penyelenggara tentang penetapan SP, maklumat pelayanan, dan beritaacara pembahasan rancangan SP pada saat lokakarya penyusunan rancangan standar pelayanan.
- Proses paraf draf konsep surat keputusan oleh tim SP dapat dilakukan pada saat pembahasan rancangan SP selesai dilakukan.

d. Penetapan Standar Pelayanan

Rancangan standar pelayanan yang telah dihasilkan melalui proses pembahasan dengan masyarakat kemudian disiapkan untuk ditetapkan oleh penyelenggara menjadi standar pelayanan dengan langkah-langkah sebagai berikut:

- Tim Standar Pelayanan menyiapkan konsep Surat Keputusan Pimpinan Penyelenggara tentang Penetapan Standar Pelayanan, dan dilampirkan rancangan standar pelayanan yang telah diperbaiki.
- Konsep Surat Keputusan terlebih dahulu diparaf oleh seluruh anggota Tim Standar Pelayanan sebelum ditandatangani oleh Pimpinan penyelenggara.
- Pimpinan penyelenggara yang berwenang menandatangani konsep surat keputusan tentang standar pelayanan adalah kepala unit pelayanan yang bersangkutan atau pejabat yang berwenang dan bertanggung jawab terhadap penyelenggaraan jenis pelayanan dimaksud.
- Catatan: Seluruh peserta pembahasan rancangan standar pelayanan harus menandatangani berita acara pembahasan SP sebagai bukti bahwa proses pembahasan telah melibatkan masyarakat.

Contoh:

- Standar pelayanan pada unit pelayanan Puskesmas ditandatangani oleh Kepala Puskesmas
 - Standar pelayanan pada unit Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP) ditandatangani oleh Kepala Unit PTSP
 - Standar pelayanan pada Kantor Pelayanan Pajak ditandatangani oleh Kepala Kantor Pelayanan Pajak
 - Standar pelayanan pada jenis pelayanan perhubungan darat untuk ijin trayek bus antar kota antar provinsi ditandatangani oleh Dirjen Perhubungan Darat
 - Standar pelayanan jenis pelayanan pertanahan dengan luas tanah tertentu ditandatangani oleh Kepala Badan Pertanahan Pusat, Provinsi, atau Kabupaten/Kota sesuai ketentuan yang berlaku.
- e. Publikasi Rancangan Standar Pelayanan dan Maklumat Pelayanan

Rancangan standar pelayanan yang telah dibahas, wajib dipublikasikan oleh penyelenggara kepada masyarakat paling lama 5 (lima) hari sejak ditandatangani berita acara pembahasan standar pelayanan untuk mendapatkan tanggapan atau masukan dari masyarakat.

Masyarakat atau pihak terkait dapat mengajukan tanggapan atau masukan terhadap rancangan standar pelayanan secara tertulis yang disampaikan kepada Penyelenggara.

Penyampaian tanggapan atau masukan diterima oleh Penyelenggara paling lama 7 (tujuh) hari sejak dipublikasikan.

Penyelenggara wajib memperbaiki rancangan standar pelayanan berdasarkan tanggapan atau masukan dengan melakukan pembahasan dan pertimbangan secara internal, apabila tanggapan atau masukan masyarakat tersebut dapat diterima sebagai perbaikan rancangan standar pelayanan.

Tips

- Proses pembahasan rancangan SP **sekaligus digunakan untuk menetapkan rancangan SP menjadi SP dan maklumat pelayanan**, yaitu pada waktu seluruh peserta telah sepakat dengan SP yang dibahas, rancangan SP telah diperbaiki dan SK penetapan SP telah ditandatangani.
- Proses di atas dapat dilakukan apabila pembahasan rancangan SP telah melibatkan perwakilan masyarakat yang cukup luas, yaitu mewakili berbagai spektrum masyarakat sipil dan para pihak terkait penyelenggaraan pelayanan. Spektrum masyarakat sipil merujuk kepada kutipan pada kotak Bagian IV dari buku panduan ini.

Apabila tidak dapat digunakan untuk memperbaiki standar pelayanan, maka tanggapan atau masukan tersebut ditolak. Perbaikan rancangan

standar pelayanan ini paling lama 14 (empat belas) hari sejak batas akhir pengajuan tanggapan atau masukan dari masyarakat atau pihak terkait.

f. Penguatan atas Penetapan Standar Pelayanan

Standar pelayanan yang telah ditetapkan oleh penyelenggara selanjutnya dapat dikuatkan melalui pengesahan oleh pejabat di atasnya yang bertanggung jawab dalam lingkup pembinaannya. Bentuk penguatan standar pelayanan dapat berupa Keputusan Pembina atau Keputusan Kepala Unit/Satuan Kerja Instansi atau dalam bentuk pengesahan langsung pada dokumen standar pelayanan.

g. Penetapan Maklumat Pelayanan

Sebelum menerapkan standar pelayanan, penyelenggara diwajibkan untuk menyusun dan menetapkan maklumat pelayanan. Maklumat pelayanan merupakan pernyataan kesanggupan dan kewajiban penyelenggara untuk melaksanakan pelayanan sesuai dengan standar pelayanan. Maklumat pelayanan wajib dipublikasikan kepada masyarakat secara jelas dan luas paling lambat 7 (tujuh) hari kerja setelah standar pelayanan ditetapkan. Di dalam maklumat pelayanan, penyelenggara juga menyatakan kesanggupan untuk menerima sanksi jika tidak menepati janji layanan.

4.3 Berapa Banyak Standar Pelayanan Harus Disusun oleh Penyelenggara Pelayanan Publik?

Pertanyaan ‘berapa banyak standar pelayanan harus disusun’ sering muncul dari penyelenggara layanan dalam lokalatih dan pendampingan teknis. Namun, persoalan sebenarnya bukan pada jumlah standar pelayanan yang harus disusun tetapi justru seberapa besar keinginan Penyelenggara untuk menumbuhkan atau mengembalikan kepercayaan (*trust*) masyarakat kepada pelayanan yang mereka selenggarakan. Standar pelayanan akan menjadi kunci pembuka tumbuhnya atau kembalinya kepercayaan masyarakat. Dengan demikian jumlah bukan menjadi permasalahan dalam penyusunan standar pelayanan ini.

Standar pelayanan diperlukan untuk seluruh pelayanan yang diselenggarakan oleh penyelenggara pelayanan karena dibutuhkan/diminta oleh masyarakat maupun pihak lain seperti sektor swasta, unit/instansi pemerintahan lainnya, dll. Standar pelayanan harus disusun pula oleh penyelenggara pelayanan swasta.

Evaluasi Pelaksanaan Standar Pelayanan

5.1 Evaluasi Kinerja Pelaksana

Evaluasi kinerja Pelaksana adalah komponen nomor 14 di dalam standar pelayanan. Kegiatan evaluasi kinerja Pelaksana merupakan bagian dari proses pengawasan internal penyelenggaraan pelayanan publik. Permen PANRB No. 36/2012 mendefinisikan evaluasi kinerja Pelaksana sebagai penilaian untuk mengetahui seberapa jauh pelaksanaan kegiatan sesuai dengan standar pelayanan. Kegiatan evaluasi kinerja bertujuan untuk melihat kembali tingkat keakuratan dan ketepatan penerapan standar pelayanan yang sudah disusun dengan proses penyelenggaraan tugas dan fungsi organisasi, sehingga organisasi dapat berjalan secara efisien dan efektif.

Upaya evaluasi dilakukan oleh Penyelenggara harus secara periodik dan berkesinambungan untuk mengetahui kondisi perkembangan dan mengukur keberhasilan dan/atau mengetahui hambatan/kendala yang ditemukan dalam rangka pelaksanaan

standar pelayanan. Lebih jauh, Permen PANRB 36/2012 mengatur bahwa hasil evaluasi kinerja harus ditindaklanjuti dengan tindakan perbaikan. Secara khusus tindakan perbaikan ditujukan untuk menjaga dan meningkatkan kinerja pelayanan.

Penilaian kinerja Pelaksana mengacu pada seluruh komponen standar pelayanan yang menjadi pedoman penyelenggaraan pelayanan publik. Format penilaian kinerja yang disediakan oleh Permenpan 36/2012 dapat dilihat pada Lampiran 2.

5.2 Evaluasi oleh Pihak Eksternal

Pihak eksternal yang diberi kewenangan melakukan pengawasan penyelenggaraan pelayanan publik oleh UU Pelayanan Publik adalah Ombudsman RI, DPR/D Provinsi dan Kabupaten/Kota, dan masyarakat. Analog dengan evaluasi kinerja Pelaksana adalah bagian dari sistem pengawasan internal, maka evaluasi kinerja pelaksana oleh pihak eksternal juga merupakan bagian dari sistem pengawasan eksternal.

Pasal 35 UU Pelayanan Publik

- (1) Pengawasan penyelenggaraan pelayanan publik dilakukan oleh pengawas internal dan pengawas eksternal.
- (2) Pengawasan internal penyelenggara pelayanan publik dilakukan melalui:

- a. Pengawasan oleh atasan langsung sesuai dengan peraturan perundang-undangan; dan
 - b. Pengawasan oleh pengawas fungsional sesuai dengan peraturan perundang-undangan.
- (3) Pengawasan eksternal penyelenggaraan pelayanan publik dilakukan melalui:
- a. Pengawasan oleh masyarakat berupa laporan atau pengaduan masyarakat dalam penyelenggaraan pelayanan publik;
 - b. Pengawasan oleh Ombudsman sesuai dengan peraturan perundang-undangan; dan
 - c. Pengawasan oleh DPR; DPR Daerah Provinsi; DPR Daerah Kabupaten/Kota.

5.2.1 Pengawasan dan Evaluasi oleh Ombudsman

Undang-Undang No. 37 Tahun 2008 tentang Ombudsman RI, mendeskripsikan Ombudsman sebagai lembaga negara yang mempunyai kewenangan mengawasi penyelenggaraan pelayanan publik yang diselenggarakan oleh penyelenggara negara dan pemerintah termasuk yang diselenggarakan oleh BUMN, BUMD, dan BHMN serta badan swasta atau perseorangan yang diberi tugas menyelenggarakan pelayanan publik tertentu yang sebagian atau seluruh dananya bersumber dari APBN dan/atau APBD (Pasal 1 angka 1). Penyelenggara pelayanan publik di dalam UU Pelayanan

Publik mencakup juga korporasi, jadi dapat dimaknai kewenangan Ombudsman telah diperluas menysasar pada sektor swasta pula.

*Pasal 1 angka 3 UU No. 37/2008
tentang Ombudsman RI*

Maladministrasi adalah perilaku atau perbuatan melawan hukum, melampaui wewenang, menggunakan wewenang untuk tujuan lain dari yang menjadi tujuan wewenang tersebut, termasuk kelalaian atau pengabaian kewajiban hukum dalam penyelenggaraan pelayanan publik yang dilakukan oleh Penyelenggara Negara dan pemerintahan yang menimbulkan kerugian materiil dan/atau immaterial bagi masyarakat dan orang perseorangan.

Ruang lingkup pengawasan Ombudsman mulai dari menerima laporan atas dugaan maladministrasi penyelenggaraan pelayanan publik, melakukan investigasi atas prakarsa sendiri terhadap dugaan maladministrasi, melakukan upaya pencegahan maladministrasi, menyelesaikan pengaduan jika masyarakat merasa penyelesaian pengaduan internal tidak memberikan keadilan, menyampaikan saran hingga pada Presiden untuk perbaikan dan penyempurnaan organisasi dan/atau prosedur pelayanan publik, dan menyampaikan saran kepada DPR/Presiden dan DPRD/kepala daerah terkait perubahan UU atau peraturan perundang-undangan lainnya dalam rangka mencegah maladminis-

trasi. Kewenangan Ombudsman ini erat berkaitan dengan penegakan pelaksanaan standar pelayanan oleh penyelenggara.

Pada 21 Januari 2014 Ombudsman telah meluncurkan hasil monitoring kepatuhan kementerian dan lembaga dalam pelaksanaan UU Pelayanan Publik¹⁶. Penilaian kepatuhan yang dilakukan pada Maret-Mei 2013 dengan obyek unit pelayanan yang menyelenggarakan pelayanan perijinan kepada kelompok masyarakat/perorangan/instansi khusus pada 18 Kementerian. Ombudsman juga melakukan penilaian kepatuhan kepada 36 Lembaga Pemerintah Non Kementerian (LPNK) dan Lembaga Non Struktural (LNS). Sebuah terobosan yang patut dihargai dan diapresiasi, walaupun monitoring kepatuhan baru sebatas melihat pada implementasi standar pelayanan publik.

Ke depan Ombudsman perlu memperluas ruang lingkup penilaian kepatuhan mulai dari penyusunan standar pelayanan, penetapan standar pelayanan, hingga pada efektivitas dan kualitas pelayanan serta kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik. Ombudsman juga perlu menambah obyek penilaiannya ke pemerintah daerah dan seluruh satuan kerja di bawahnya. Dengan demikian, terjadi penegakan UU Pelayanan dari sisi pengawasan dan evaluasi standar pelayanan.

¹⁶ Dua laporan monitoring tersebut dapat diunduh dari www.ombudsman.go.id

5.2.2 Pengawasan dan Evaluasi oleh DPR/D Provinsi dan Kabupaten/Kota

Pengawasan adalah satu di antara empat fungsi yang dimiliki oleh DPR/D, yaitu penganggaran, legislasi, dan konstituensi. Selain dari UU Pelayanan Publik yang memberikan mandat untuk melakukan pengawasan eksternal terhadap penyelenggaraan pelayanan publik, setidaknya terdapat dua UU lain yang menguatkan fungsi pengawasan DPR/D. UU No. 32/2004 tentang Pemda memberikan tugas dan kewenangan DPRD terkait pelayanan publik adalah melaksanakan pengawasan terhadap pelaksanaan berbagai kebijakan di daerah termasuk anggaran, meminta laporan pertanggungjawaban kepada daerah dalam penyelenggaraan pemerintahan daerah, dan menyerap hingga menindaklanjuti aspirasi masyarakat. Sementara UU No. 27/2009 tentang MPR, DPR, DPD, dan DPRD (MD3) memberikan tugas dan kewenangan serupa dengan yang tertuang dalam UU Pemda.

Pada tingkat kebijakan, DPR/D sangat kuat untuk menjadi institusi pengawas penyelenggaraan pelayanan publik, khususnya terkait standar pelayanan, bersama dengan Ombudsman. Sayangnya fungsi pengawasan DPR/D yang paling lemah dibandingkan tiga fungsi lainnya. Hal ini disebabkan sikap dan mentalitas anggota DPRD yang tidak menganggap penting untuk melakukan penga-

wasan dan evaluasi terhadap pelaksanaan pelayanan publik, serta belum menguasai metode dan teknik untuk melakukan evaluasi.¹⁷

Berikut adalah matriks yang dapat digunakan oleh DPR/D untuk mengembangkan indikator-indikator monitoring dan evaluasi kebijakan, program, dan kegiatan penyelenggaraan pemerintah, termasuk evaluasi kinerja pelayanan publik.

Tahapan	Kebijakan	Anggaran	Penyelenggaraan Pelayanan Publik
Perencanaan	(perda dan peraturan perundangan-undangan lainnya, peraturan kepala daerah, kebijakan pemerintah daerah dalam melaksanakan program pembangunan, dan kerja sama internasional di daerah)		
Penyusunan			
Pelaksanaan			
Monitoring dan Evaluasi			

¹⁷ Pengawasan DPRD Terhadap Pelayanan Publik, Seri Penguatan Legislatif, LGSP – USAID, 2009.

Sumber: Fitri, Fransisca, halaman 86, 2011. Buku Panduan Pembuatan Kebijakan Publik Berbasis Hak Asasi Manusia (HAM), Untuk Anggota Legislatif. Pradjasto, Nuraini, Hariyanto, Farhan, Fitri. Demos.

5.2.3 Pengawasan dan Evaluasi oleh Masyarakat

Kegiatan monitoring dan evaluasi pelayanan publik sudah cukup sering dilakukan oleh kelompok masyarakat, bahkan sebelum UU Pelayanan Publik lahir. Dapat disebutkan beberapa anggota Masyarakat Peduli Pelayanan Publik (MP3) yang telah melakukannya, seperti YAPPIKA, ICW, LBH Jakarta, PSHK, dan PATTIRO. Berbagai alat/instrumen pemantauan telah dikembangkan untuk dapat mengawasi dan menilai kinerja unit pelayanan secara partisipatif. Fokus pengawasan juga beragam, misalnya pada isu kualitas pelayanan, integritas pelayanan, anti korupsi, dll.

Kelahiran UU Pelayanan Publik menegaskan jaminan hukum dari inisiatif masyarakat melakukan monitoring dan evaluasi pelayanan publik sebagai bagian dari sistem pengawasan eksternal. UU Pelayanan Publik lebih jauh menjamin pula hak warga untuk membentuk lembaga pengawasan pelayanan publik (Pasal 39 angka 3).

Di empat wilayah uji coba penyusunan standar pelayanan secara partisipatif ini telah tumbuh berbagai bentuk organisasi warga, seperti Pusat

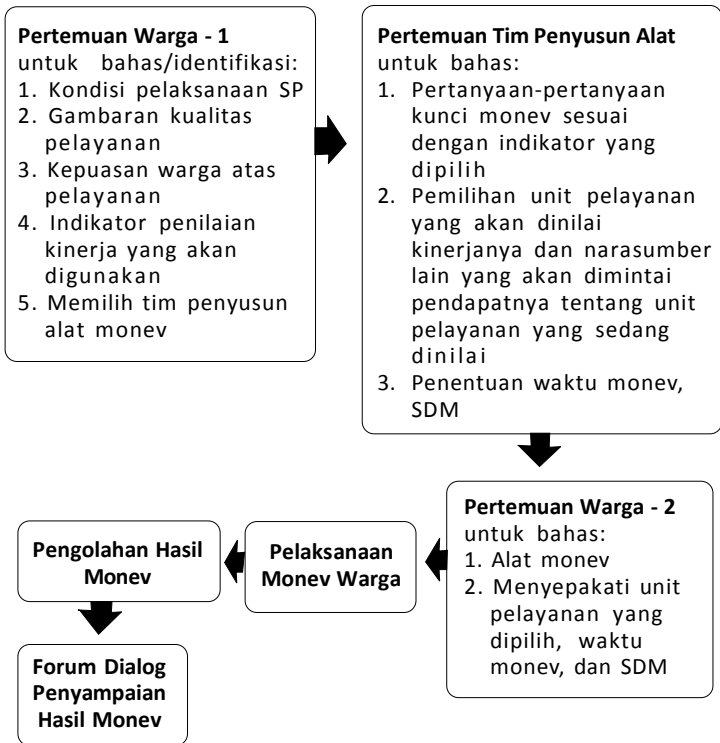
Kualitas pelayanan publik dapat dinilai menggunakan indikator-indikator yang diturunkan dari dimensi berikut (Zeithamal, Parasuraman, Berry):

1. Tangible (bukti fisik)
2. Reliability (keandalan)
3. Responsiveness (daya tanggap)
4. Assurance (jaminan)
5. Emphaty (empati)

Informasi, Pembelajaran, dan Mediasi (PIPM), Aliansi Kader Posyandu (AKP), AOTM (Aliansi Orang Tua Murid), dan AKPD (Aliansi Kader Pembaharu Desa). Aliansi-aliansi ini merupakan payung di tingkat kabupaten dari berbagai organisasi warga di tingkat desa/kelurahan. Mereka fokus pada kegiatan pada isu pelayanan publik seperti kesehatan, pendidikan, maupun perencanaan dan penganggaran yang salah satunya untuk alokasi pelayanan publik. Kegiatan utama berbagai organisasi warga dan aliansinya di antaranya adalah meningkatkan pengetahuan dan kesadaran warga terkait hak pelayanan publik (seperti hak sipol dan ekosob, berbagai kebijakan terkait pelayanan publik, UU Pelayanan Publik), mengembangkan kapasitas warga dan anggota organisasi/aliansi terkait ketrampilan untuk advokasi pelayanan publik (mekanisme pengaduan, pengawasan oleh masyarakat, lobby/negosiasi, kampanye), dan mengembangkan kapasitas manajemen organisasi (membangun kode etik, mengelola konflik).

Setelah kelahiran UU Pelayanan Publik, model pengawasan oleh masyarakat semakin berkembang namun juga semakin sederhana cara yang dipergunakan menyesuaikan konteks lokalnya serta penggunaannya. Berbagai organisasi yang tergabung di MP3 umumnya mengembangkan instrumen monitoring seperti *user based survey*, *Citizen Report Card* (CRC), *Community Led Monitoring* (CLeM), audit sosial, dan instrumen monitoring lain yang berbasiskan warga (*community monitoring*). Organisasi/aliansi warga di empat wilayah uji coba melakukan pengawasan pelayanan publik dengan cara bertanya langsung kepada ibu-ibu hamil setelah memeriksakan kehamilannya ke bidan, bertanya tentang adanya persoalan pelayanan publik kepada tetangga di sekitar tempat tinggalnya, menerima pengaduan tentang sekolah (beasiswa miskin, sekolah tidak disiplin dengan jam masuk sekolah, dll) atau pengaduan tentang pelayanan Puskesmas/raskin/jaminan kesehatan, mendampingi warga yang melahirkan atau bidan yang melakukan pemeriksaan kehamilan ke rumah warga, dan membangun interaksi dengan Puskesmas.

Terkait dengan pengawasan oleh masyarakat atas kinerja pelaksanaan standar pelayanan secara lebih terstruktur, dapat dikembangkan melalui langkah-langkah berikut.



Selain itu, di era komunikasi *cyber* sekarang ini, pengawasan terhadap penyelenggaraan pelayanan publik berpotensi secara masif oleh publik melalui media jejaring sosial di internet. Penggunaan *Facebook*, *Twitter*, petisi *Online* seperti *Change.org*, maupun ruang *cyber* lain yang memungkinkan dikreasi saat ini maupun di masa datang; tampaknya penting untuk digunakan sebagai ruang publik untuk mengawasi penyelenggaraan pelayanan publik.

5.3 Sanksi bagi Penyelenggara Pelayanan

UU Pelayanan Publik secara khusus mengatur sanksi bagi Pimpinan dan Pelaksana terkait dengan perintah penyusunan dan pelaksanaan standar pelayanan. Sanksi yang dapat dijatuhkan cukup berat, yaitu mulai dari pemberhentian dengan hormat hingga pembebasan dari jabatan bagi Penyelenggara dari pemerintah. Sementara bagi pihak swasta, dapat diberlakukan pemberhentian misi/ijin pemerintah. Bahkan ketidakpatuhan Penyelenggara untuk melibatkan masyarakat dalam penyusunan standar pelayanan juga mendapat ancaman sanksi.

Pasal, bentuk tindakan, dan bentuk sanksi secara lengkap diperlihatkan pada tabel di bawah ini.

No	Pasal dan Bentuk Tindakan	Pasal dan Bentuk Sanksi
1.	Pasal 15 huruf a dan Pasal 20 ayat (1): Penyelenggara wajib menyusun dan menetapkan standar pelayanan	<ul style="list-style-type: none"> • Pasal 54 ayat 8: Pemberhentian dengan hormat dengan permintaan sendiri • Pasal 54 ayat (8) dan (10): Pemberhentian misi/ijin pemerintah
2.	Pasal 20 ayat (2): Dalam menyusun dan menetapkan standar pelayanan Penyelenggara wajib mengikutsertakan masyarakat dan pihak terkait	Pasal 54 ayat (7): Pembebasan dari jabatan
3.	Pasal 20 ayat (3): Penyelenggara berkewajiban menerapkan standar pelayanan	Pasal 54 ayat (7): Pembebasan dari jabatan
4.	Pasal 22: Penyelenggara wajib menyusun dan menetapkan maklumat pelayanan	Pasal 54 ayat (7): Pembebasan dari jabatan
5.	Pasal 15 huruf f: Penyelenggara berkewajiban melaksanakan pelayanan sesuai standar pelayanan	Pasal 54 ayat (7): Pembebasan dari jabatan

Pelaksanaan Uji Coba Penyusunan Standar
Pelayanan yang Partisipatif

**6.1 Uji Coba Penyusunan Standar Pelayanan
dan Maklumat Pelayanan**

Uji coba penyusunan standar pelayanan dan maklumat pelayanan di Kota Baubau, Kabupaten Buton, Kabupaten Muna, dan Kabupaten Buton Utara dilaksanakan pada periode Mei hingga September 2013. Peserta berasal dari unit-unit layanan (Puskesmas, SD, Dinas Kesehatan, Dinas Pendidikan), organisasi masyarakat sipil (LSM pendamping), dan organisasi/alianasi warga. Prosesnya dibagi ke dalam tiga tahapan dengan bentuk kegiatan:

- a. Lokalatih Penyusunan Standar Pelayanan dan Maklumat Pelayanan.
- b. Bantuan Teknis Penyusunan Standar Pelayanan dan Maklumat Pelayanan.
- c. Bantuan Teknis Penetapan Standar Pelayanan.

Lokalatih penyusunan Standar Pelayanan dan Maklumat Pelayanan

Kegiatan lokalatih dilaksanakan selama tiga hari dengan menggabungkan peserta dari dua wilayah, yaitu Kota Baubau dengan Kabupaten Buton Utara dan Kabupaten Buton dengan Kabupaten Muna.

Penggabungan daerah ini untuk mendapatkan komposisi peserta yang berasal dari organisasi/ aliansi warga dengan kapasitas yang saling melengkapi serta dapat saling menginspirasi antara daerah.

Materi lokalatih mencakup konsepsi hingga praktik penyusunan rancangan standar pelayanan, maklumat pelayanan, dan berita acara penyusunan standar pelayanan. Berikut ini adalah seluruh materi yang diberikan pada saat kegiatan lokalatih.

- Dasar-dasar pelayanan publik
- Standar pelayanan dan maklumat pelayanan
- Praktik perancangan SP dan MP
- Mengawal pelaksanaan SP
- Penyusunan RTL
- Evaluasi kegiatan

Selain bekerja menyusun rancangan standar pelayanan pada saat sesi, para peserta juga diminta untuk bekerja mandiri setelah sesi lokalatih untuk menyelesaikan rancangannya. Dalam proses praktik menyusun rancangan, dilakukan dua kali presentasi rancangan standar pelayanan dari masing-masing unit layanan. Penyusunan rancangan standar pelayanan dan maklumat pelayanan dilakukan berkelempok yang terdiri dari unit layanan, LSM pendamping, dan organisasi/ aliansi warga.

Bantuan teknis penyusunan standar pelayanan dan maklumat pelayanan

Kegiatan bantuan teknis pertama dalam rangkaian uji coba dilaksanakan selama tiga hari. Peserta sebagian besar berasal dari Lokalatih sebelumnya, namun ada beberapa yang berganti khususnya yang berasal dari SKPD dan bertambah dari Puskesmas. Kegiatan tetap dilakukan dalam dua kelompok yang masing-masing terdiri dari dua wilayah.

Tujuan dari kegiatan bantuan teknis yang pertama ini adalah untuk:

- Memperbaiki draf standar pelayanan yang telah dihasilkan pada lokalatih dan melengkapi standar pelayanan untuk jenis pelayanan lainnya yang berada di bawah tanggung jawab unit pelayanan tersebut;
- Meningkatkan pemahaman dan keterampilan peserta, khususnya perwakilan dari kelompok masyarakat untuk berpartisipasi aktif dalam penyusunan standar pelayanan;
- Memahami *trick* dan *tips* menyusun standar pelayanan.

Pada sesi akhir kegiatan bantuan teknis, setiap wilayah diminta untuk menyusun rencana tindak lanjut untuk menyelesaikan standar pelayanan seluruh jenis pelayanannya dan menentukan waktu untuk pembahasan bersama masyarakat yang lebih

luas sekaligus melakukan pengesahan standar pelayanan, maklumat pelayanan, dan berita acara.

Bantuan teknis penetapan standar pelayanan

Bantuan teknis ini merupakan kegiatan terakhir dari rangkaian uji coba penyusunan standar pelayanan secara partisipatif. Kegiatan dilaksanakan selama satu hari untuk membahas dan mengesahkan seluruh standar pelayanan yang telah disusun oleh unit-unit layanan. Berbeda dengan lokalatih dan bantuan teknis pertama, kegiatan bantuan teknis kedua dilaksanakan di masing-masing wilayah. Di setiap lokasi, proses pembahasan dan pengesahan dihadiri oleh pimpinan daerah (wakil bupati/walikota), jajaran SKPD, dan organisasi masyarakat sipil.

Beberapa komitmen muncul pada kegiatan ini, misalnya komitmen dari SKPD lain untuk segera menyusun standar pelayanan, dorongan untuk memberikan dukungan anggaran bagi unit pelayanan agar dapat memenuhi standar pelayanan dan meningkatkan pelayanannya, dan komitmen untuk internalisasi standar pelayanan pada unit layanan masing-masing agar standar pelayanan dapat dilaksanakan dengan baik.

6.2 Contoh Standar Pelayanan dan Maklumat Pelayanan yang Dihasilkan

Secara keseluruhan jumlah standar pelayanan yang disahkan sebanyak 68 buah (*selengkapnya lihat pada Lampiran 3*).

Contoh standar pelayanan dan maklumat pelayanan yang dihasilkan dari uji coba dapat dilihat pada Lampiran 4.

Penutup

Kegiatan uji coba penyusunan standar pelayanan secara partisipatif ini menghasilkan catatan penting yang berkaitan dengan pembelajaran berharga dalam beberapa aspek beserta rekomendasinya.

1. Partisipasi masyarakat dalam penyusunan standar pelayanan.

Telah dijelaskan pada bagian-bagian terdahulu bahwa Permen PANRB 36/2012 menempatkan partisipasi masyarakat pada tahapan Penetapan Standar Pelayanan, yaitu pada proses pembahasan. Hal tersebut terjadi tampaknya karena keraguan pada kemampuan warga untuk berpartisipasi dalam proses perancangan. Uji coba ini menunjukkan bahwa menempatkan partisipasi sejak awal penyusunan, yaitu pada proses perancangan memungkinkan untuk dilakukan. Proses perancangan menjadi dinamis dengan kehadiran masyarakat. Diskusi, dialog, dan negosiasi sederhana dapat berlangsung di dalam proses perancangan. Sebagai contoh pada

saat penyusunan rancangan standar pelayanan untuk poli gigi Puskesmas. Warga biasanya harus membayar sebesar Rp. 25.000.000, namun ternyata tidak ada dasar hukum rujukan yang dapat dijelaskan oleh Kepala Puskesmas. Di dalam rujukan hukum ternyata tarif tidak sebesar yang biasanya diterapkan oleh Puskesmas. Sehingga standar pelayanan yang disusun memuat tarif yang terdapat di dalam Perda Retribusi yang lebih rendah dari praktik selama ini.

2. Tidak bisa ‘kosong’ untuk masuk dalam ruang negosiasi.

Menurut Permen PANRB 36/2012, wakil unsur masyarakat dapat diseleksi dengan kriteria sebagai berikut (B. Penentuan Wakil Unsur Masyarakat Bab IV Penetapan Standar Pelayanan):

- Harus dapat mewakili atau mencerminkan keterwakilan kepentingan unsur masyarakat sesuai keterkaitan jenis pelayanan.
- Harus dapat mewakili baik dari kelompok masyarakat maupun dari wakil asosiasi/korporasi/badan usaha.
- Memiliki kepedulian terhadap jenis pelayanan yang bersangkutan dalam arti bahwa yang bersangkutan pernah mendengar, mengetahui atau merasakan langsung pelayanan.

- Memiliki kompetensi, keahlian atau pengetahuan sesuai dengan jenis pelayanan yang bersangkutan.
- Dapat mengedepankan musyawarah, mufakat dalam pembahasan dan pengambilan keputusan, dan kriteria lainnya sesuai kondisi jenis pelayanan atau kebutuhan karakteristik pada instansi/unit pelayanan yang bersangkutan.

Pembelajaran dari uji coba yang dilakukan oleh YAPPIKA melahirkan usulan penyempurnaan pada kriteria penentuan wakil unsur masyarakat. Mengingat penyusunan standar pelayanan menempatkan partisipasi masyarakat pada derajat yang tinggi, hal ini memberikan konsekuensi pentingnya kesiapan pihak-pihak yang terlibat. Kesiapan yang dimaksudkan adalah bekal pengetahuan dan ketrampilan yang sebagian terwujud dalam kriteria poin ketiga, keempat, dan kelima dalam Permen PANRB. Pengetahuan penting bagi warga adalah tentang hak pelayanan publik yang dijamin oleh konstitusi dan berbagai peraturan perundang-undangan lain seperti UU Ekosob, UU Pelayanan Publik, UU Pendidikan, UU Kesehatan, dll dan implementasinya. Berbagai pengetahuan yang menjadi bekal warga, penting telah tertransformasi menjadi kesadaran. Dengan demikian, diperlukan berbagai kegiatan pendahuluan untuk pemberdayaan warga sebelum mereka terlibat dalam penyusunan standar pelayanan secara

partisipatif. Meningkatkan kapasitas warga agar mampu terlibat dalam penyusunan standar pelayanan secara aktif merupakan bagian yang tidak terpisahkan dari kegiatan penyusunan standar pelayanan itu sendiri.

3. Ruang pembelajaran bagi pihak penyelenggara pelayanan maupun warga yang terlibat.

Ruang pembelajaran yang dimaksudkan adalah ruang dialog dalam rangka mengurangi kesenjangan antara harapan masyarakat dengan kemampuan penyelenggara. Contohnya adalah negosiasi warga dengan Puskesmas untuk mengurangi waktu pemeriksaan pada jenis pelayanan P2M (penanganan penyakit menular). Hal tersebut tidak dapat dilakukan oleh Puskesmas karena Puskesmas hanya menerima sample dan analisis dilakukan oleh Puskesmas lain yang memiliki peralatan dan dokter. Proses dialog langsung yang terbuka dan setara seperti ini, ternyata menumbuhkan rasa saling percaya (*trust*) kedua belah pihak. Warga merasa bahwa Penyelenggara mendengarkan dan memberikan penjelasan dapat diterima atau tidak usulan tersebut berdasarkan alasan yang dapat diterima oleh kedua belah pihak. Sedangkan pihak Penyelenggara mengapresiasi warga terkait dengan masukan/koreksi terkait kualitas dan kinerja mereka.

4. Organisasi masyarakat sipil (OMS) mengambil peran penting dalam penyusunan standar pelayanan.

OMS yang dimaksudkan adalah OMS yang bekerja dalam pemberdayaan masyarakat atau sering disebut sebagai lembaga swadaya masyarakat (LSM), khususnya untuk pemberdayaan dalam isu pelayanan publik. OMS ini bisa yang memiliki aktivitas dalam lingkup nasional, kabupaten/kota, maupun hanya desa/kelurahan. Peran penting OMS dalam mendorong kualitas pelayanan publik, khususnya untuk penyusunan standar pelayanan adalah dalam menyiapkan warga, menjadi fasilitator dalam penyusunan standar pelayanan, menghubungkan antara penyelenggara dengan warga, dan mengakselerasi replikasi. Menyiapkan warga yang dilakukan oleh empat OMS, yaitu APPAK di Kota Baubau, YASINTA di Kabupaten Buton, APPD di Kabupaten Muna, dan LePPMi di Kabupaten Buton Utara secara mandiri maupun bersama dengan YAPPIKA, ICW, MP3, dan OMS lain meliputi pengorganisasian, peningkatan pemahaman berbagai peraturan perundangan terkait hak dasar dan pelayanan publik, peningkatan ketrampilan advokasi pelayanan publik, survei menggunakan *citizen report card* (CRC), pengelolaan pos pengaduan, dll.

5. Warga yang memahami haknya dapat menjadi pengungkit perbaikan pelayanan publik.

Kegiatan lokatitih penyusunan standar pelayanan ternyata menggerakkan dua orang peserta perempuan dari Kabupaten Buton mengadvokasi dua sekolah dasar di wilayahnya untuk menyusun standar pelayanan. Dua standar pelayanan yang berhasil disusun sebagai hasil advokasi tersebut adalah Standar Pelayanan Kegiatan Proses Belajar Mengajar di SDN 2 Siontapina Kecamatan Lasalimu dan Standar Pelayanan Penerima Beasiswa Miskin SDN 1 Busoa Kecamatan Busoa. Kedua perempuan yang menjadi peserta tersebut adalah anggota komite sekolah (Kelompok Orang Tua Murid) dan PIPM yang aktif untuk melakukan pemantauan dan pendampingan sekolah. Melalui dua organisasi warga tersebut, mereka mendapatkan pengetahuan dan ketrampilan untuk terlibat lebih aktif dalam pemenuhan hak dasar pendidikan.

6. Keterbukaan dan kemauan mencoba dari unit pelayanan menjadi faktor penting bagi keberhasilan.

Kerja-kerja dalam advokasi pelayanan publik yang dilakukan oleh OMS di keempat kabupaten/kota wilayah uji coba menampakkan hasil, salah satunya menjadi lebih terbukanya para penye-

lenggara pelayanan. Pendekatan *engagement* atau 'berkawan tapi tetap kritis' yang dijalankan oleh berbagai organisasi tersebut kepada pemerintah/ penyelenggara pelayanan mampu menjadi pelumas relasi dan kerja sama yang lebih terbuka.

7. Kolaborasi jaringan OMS antara nasional dengan daerah dengan Kementerian PAN RB.

Posisi Sekretariat MP3 menjadi penyambung praktik baik di daerah sebagai alat bukti untuk advokasi di tingkat nasional, dan sebaliknya menjadi jembatan untuk membentuk praktik baik melalui implementasi UU Pelayanan Publik.

8. Internalisasi standar pelayanan menjadi tantangan.

Tahap terakhir dari penyusunan standar pelayanan adalah penerapan standar pelayanan, dimana terdapat langkah sosialisasi dan internalisasi, penyusunan dan pelaksanaan rencana aksi, monitoring dan evaluasi, serta dukungan kebijakan. Mulai dari langkah internalisasi telah diidentifikasi akan memberikan tantangan bagi penyelenggara. Adanya standar pelayanan tidak akan secara otomatis mengubah sistem serta budaya organisasi penyelenggara sehingga tidak hanya butuh waktu untuk menyesuaikan diri dengan standar baru tersebut,

tetapi juga butuh meyakinkan seluruh pelaksana bahwa standar pelayanan merupakan pedoman yang harus dirujuk untuk memberikan pelayanan dan sekaligus pedoman untuk mengevaluasi kinerjanya. Sementara pemuatan sanksi di dalam maklumat pelayanan merupakan perintah dari UU Pelayanan Publik untuk mendorong akuntabilitas pemenuhan pelayanan publik kepada masyarakat.

LAMPIRAN 1

Lembar Kerja Identifikasi Kondisi Saat ini, Peraturan Menteri PANRB Nomor 36 Tahun 2012 tentang Petunjuk Teknis Penyusunan, Penetapan, dan Penerapan Standar Pelayanan

Lembar Kerja-1

Tugas, Fungsi, Kewenangan, dan Dasar Hukum Kelembagaan

Unit/Satker Pelayanan:

No.	Unsur/Aspek Manajemen	Uraian	Dasar Hukum/Ketentuan yang terkait
1	Tugas dan fungsi	Tugas : Fungsi:	
2	Kewenangan menyelenggarakan jenis pelayanan, meliputi:		
3.	Instansi/Unit/Satker yang terkait dengan penyelenggaraan pelayanan		

*Lembar Kerja-2*Jenis Pelayanan, Produk Pelayanan, Masyarakat,
dan Pihak Terkait

Unit/Satker Pelayanan:

No.	Jenis Pelayanan	Produk Pelayanan	Dasar Hukum Penyelenggaraan pelayanan	Masyarakat/Pengguna Layanan	Pihak Terkait

*Lembar Kerja-3*Mekanisme dan Prosedur, Persyaratan, Biaya,
dan Waktu

Unit/Satker Pelayanan :

Jenis Pelayanan :

No.	Produk Pelayanan	Persyaratan pelayanan	Mekanisme dan Prosedur (sebutkan urutan kegiatan layanan dan unit/simpul yang terkait)	Biaya	Waktu	Penanggung Jawab

Lembar Kerja-4
Sarana Prasarana dan Anggaran

No.	Produk Pelayanan	Sarana Prasarana Pelayanan	Anggaran	Keterangan*)

*) Kolom keterangan diisi penjelasan kondisi sarana prasarana, sumber anggaran pelayanan, dan sebagainya.

Lembar Kerja-5
Jumlah dan Kompetensi SDM

Unit/Satker Pelayanan :

No	Produk Pelayanan	Kualifikasi SDM yang tersedia	Jumlah SDM	Keterangan*)

*) kolom keterangan diisi penjelasan kemungkinan penggunaan SDM oleh beberapa jenis atau produk pelayanan.

Lembar Kerja-6
Pengawasan Internal

Unit/Satker Pelayanan :

Status/Bentuk Organisasi	Prosedur	Dukungan SDM	Sarana	Keterangan

Lembar Kerja 7

Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan
Unit/Satker Pelayanan :

No .	Jenis Penanganan	Prosedur	Tindak Lanjut	Dukungan SDM	Sarana	Bentuk Organisasi
1.	Pengaduan					
2	Saran dan Masukan					

Lembar Kerja 8

Daftar Inventaris Kebutuhan Sarana dan Prasarana (Penunjang Penyelenggaraan Pelayanan)

Unit/Satker Pelayanan :

No	Sarana dan Prasarana	Spesifikasi/Tipe /Seri/Tahun	Kondisi/ Ukuran/ Luas/Jumlah	Keterangan*)
1.	Sarana			
2.	Prasarana			

*) Keterangan: *milik sendiri, sewa, dan lain-lain.*

LAMPIRAN 2

Evaluasi Kinerja Pelaksana

Lembar Kerja-9

Evaluasi Kinerja Pelaksana

Unit/Satker Pelayanan:

No.	Komponen Penilaian	Kinerja Pelaksana		Penyebab Tidak Sesuai	Alternatif Solusi	Keterangan
		Sesuai	Tidak Sesuai			
1.	Dasar Hukum					
2.	Persyaratan					
3.	Sistem, Mekanisme dan Prosedur					
4.	Jangka Waktu Penyelesaian					
5.	Biaya/Tarif					
6.	Produk Pelayanan					
7.	Sarana, Prasarana, dan/atau Fasilitas					
8.	Kompetensi Pelaksana					
9.	Pengawasan Internal					
10.	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan					
11.	Jumlah Pelaksana					
12.	Jaminan Pelaksana					
13.	Jaminan Keamanan					
14.	Evaluasi Kinerja Pelaksana					

LAMPIRAN 3 – Daftar Standar Pelayanan yang Telah Disahkan

No.	Puskesmas	Jumlah SP	SP untuk Jenis Pelayanan
Kabupaten Buton			
1.	Puskesmas Wajah Jaya	2	1. SP Jenis Pelayanan UGD 2. SP Jenis Pelayanan KIA/KB
2.	Puskesmas Wamolo	1	SP Jenis Pelayanan KIA/KB
3.	Puskesmas Siontapina	3	1. SP Jenis Pelayanan KIA/KB 2. SP Jenis Pelayanan Poli Gigi 3. SP Jenis Pelayanan UGD
4.	SDN 1 Busoa	1	SP Jenis Pelayanan Penerimaan Beasiswa Miskin
5.	SDN 1 Lolibu	1	SP Jenis Pelayanan Kegiatan Belajar Mengajar
		9	
Kota Bau bau			
1.	Puskesmas Wajo	3	1. SP Jenis Pelayanan Imunisasi 2. SP Jenis Pelayanan KIA 3. SP Jenis Pelayanan Pengobatan Dasar
2.	Puskesmas Waborobo	2	1. SP Jenis Pelayanan Gizi 2. SP Jenis Pelayanan KIA
3.	Puskesmas Kampeonaho	4	1. SP Jenis Pelayanan Gizi 2. SP Jenis Pelayanan Penanganan Penyakit Menular 3. SP Jenis Pelayanan KIA 4. SP Jenis Pelayanan Promosi Kesehatan
4.	Puskesmas Bungi	6	1. SP Jenis Pelayanan KIA 2. SP Jenis Pelayanan Gizi 3. SP Jenis Pelayanan Kesehatan Lingkungan 4. SP Jenis Pelayanan Penanganan Penyakit Menular 5. SP Jenis Pelayanan Pengobatan Dasar 6. SP Jenis Pelayanan Promosi Kesehatan
5.	Puskesmas Lowu-Lowu	4	1. SP Jenis Pelayanan Penanganan Penyakit Menular 2. SP Jenis Pelayanan Pengobatan Dasar 3. SP Jenis Pelayanan Kesehatan Lingkungan 4. SP Jenis Pelayanan KIA

6.	Puskesmas Liwuto	1	SP Jenis Pelayanan Kesehatan Lingkungan
7.	Puskesmas Lakologou	5	1. SP Jenis Pelayanan Promosi Kesehatan 2. SP Jenis Pelayanan Pengobatan Dasar dan Rujukan 3. SP Jenis Pelayanan KIA 4. SP Jenis Pelayanan Penanganan Penyakit Menular 5. SP Jenis Pelayanan Kesehatan Lingkungan
8.	Puskesmas Sorawolio	1	SP Jenis Pelayanan Promosi Kesehatan
		26	
Kabupaten Muna			
1.	Puskesmas Tampo	5	SP Jenis Pelayanan Poli Umum dan Poli Gigi SP Jenis Pelayanan Poli Umum SP Jenis Pelayanan Poli Gigi
2.	Puskesmas Pajala	4	SP Jenis Pelayanan Rawat Inap SP Jenis Pelayanan Poli Gigi SP Jenis Pelayanan KIA/KB SP Jenis Pelayanan UGD
3.	Puskesmas Sidamagura	1	SP Jenis Pelayanan Poli Umum
4.	Dinas Kesehatan	1	SP Jenis Pelayanan Pemantauan Pelayanan KIA
5.	Dinas Pendidikan	2	SP Jenis Pelayanan Ijin Operasional Sekolah Dinas Pendidikan SP Jenis Pelayanan Pengesahan Ijasah Dinas Pendidikan
6.	SDN 13 Napabalano	1	SP Jenis Pelayanan Penerimaan Beasiswa Miskin
7.	SDN 10 Katobu	2	SP Jenis Pelayanan Penerimaan Beasiswa Miskin SP Jenis Pelayanan Proses Belajar Mengajar
		16	
Kabupaten Buton Utara			
1.	Puskesmas Bone Rombo	5	SP Jenis Pelayanan Gizi SP Jenis Pelayanan Kesehatan Lingkungan SP Jenis Pelayanan KIA SP Jenis Pelayanan Penanganan Penyakit Menular SP Jenis Pelayanan Promosi Kesehatan

2.	Puskesmas Kambowa	5	SP Jenis Pelayanan KIA SP Jenis Pelayanan Pengobatan Dasar SP Jenis Pelayanan Promosi Kesehatan SP Jenis Pelayanan Gizi SP Jenis Pelayanan Kesehatan Lingkungan
3.	Puskesmas Lakansai	1	SP Jenis Pelayanan KIA
4.	Puskesmas Lambale	5	SP Jenis Pelayanan KIA SP Jenis Pelayanan Penanganan Penyakit Menular
5.	Puskesmas Bone Gunu	1	SP Jenis Pelayanan Penanganan Penyakit Menular
		17	



DINAS PENDIDIKAN PEMERINTAH KABUPATEN MUNA

KEPUTUSAN
KEPALA DINAS PENDIDIKAN KABUPATEN MUNA
NOMOR TAHUN 2013

TENTANG

PENETAPAN STANDAR PELAYANAN
PADA JENIS PELAYANAN PENGESAHAN IJAZAH
DI KABUPATEN MUNA

KEPALA DINAS PENDIDIKAN

- Menimbang : a. Bahwa dalam rangka keabsahan fotocopy ijazah perlu disahkan oleh pihak dinas atau unit kerja satuan pendidikan;
- b. Bahwa pengesahan Foto ijazah tersebut menjadi bukti bahwa kekuatan ijazah asli sama dengan *fotocopy*-nya;
- Mengingat : 1. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik;
2. Undang-Undang Nomor 14 tahun 2008 tentang Informasi Keterbukaan Publik;
3. Undang-Undang No. 20 Tahun 2003 tentang Sistem Pendidikan Nasional;
4. Peraturan Pemerintah Nomor 19 Tahun 2005 tentang Standar Nasional Pendidikan;
5. Peraturan Pemerintah Nomor 48 tahun 2008 tentang Pendanaan Pendidikan;

6. Peraturan Pemerintah Nomor 17 tahun 2010 tentang Penyelenggaraan Pendidikan;
7. Peraturan Pemerintah Nomor 38 tahun 2007 tentang Pembagian Kewenangan Pemerintah, Pemerintah Provinsi Dan Kabupaten/Kota;
8. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 36 Tahun 2012, tentang Petunjuk Teknis Penyusunan, Penetapan, dan Penerapan Standar Pelayanan;

MEMUTUSKAN:

Menetapkan

- PERTAMA** : Standar pelayanan pengesahan ijazah pada Dinas Pendidikan Kabupaten Muna sebagaimana tercantum dalam lampiran keputusan ini.
- KEDUA** : Standar pelayanan pengesahan ijazah pada dinas Pendidikan Kabupaten Muna pada ruang lingkup pelayanan pengesahan ijazah.
- KETIGA** : Standar pelayanan untuk pengesahan ijazah pada dinas pendidikan kabupaten Muna sebagaimana terlampir dalam Lampiran Keputusan ini wajib dilaksanakan oleh penyelenggara/pengusul.
- KEEMPAT** : Keputusan ini mulai berlaku pada tanggal ditetapkan.

Ditetapkan di Raha

Pada tanggal 2013

**Kepala Dinas Pendidikan
Kabupaten Muna**

(Drs. La Ode Ndibale)

NIP: 19601231 1989021 016

Dikuatkan dengan pengesahan oleh
Sekretaris Daerah Kabupaten Muna

(Nurdin Pamone,SH)
NIP: 19621231 1989031 219

LAMPIRAN
KEPUTUSAN KEPALA DINAS PENDIDIKAN
NO ... TAHUN 2013
TENTANG STANDAR PELAYANAN PADA JENIS
PELAYANAN PENGESAHAN IJAZAH DI
KABUPATEN MUNA

A. PENDAHULUAN

Berdasarkan Peraturan Daerah Kabupaten Muna No. 15 tahun 2007 dan telah beberapa kali diubah dengan Peraturan Daerah No.15 tahun 2012 tentang pembentukan Dinas – Dinas Daerah di daerah Kabupaten Muna, salah satunya adalah Dinas Pendidikan. Dinas Pendidikan merupakan unsur pelaksana pemerintahan daerah di bidang pendidikan yang dipimpin oleh seorang Kepala Dinas dengan membawahi beberapa eselon yaitu: terdiri atas 1 orang sekretaris, 3 orang kepala Bidang dan 15 orang eselon 4.

Dinas Pendidikan mempunyai 17 UPTD dan 313 SD, 92 SMP, 34 SMA dan 12 SMK. Masing-masing satuan pendidikan melakukan pelayanan publik. Setiap satuan pendidikan menyelenggarakan Ujian Nasional yang hasilnya kepada mereka yang lulus ujian diberikan ijazah dan Surat Keterangan Hasil Ujian nasional. Pemegang ijazah dalam perkembangannya mau menggunakan ijazah tersebut, kepada pemegangnya harus mendapatkan pengesahan. Hal ini dimaksudkan untuk menghindari manipulasi atau pemalsuan ijazah yang beredar.

Dalam penyelenggaraan pemerintahan, Kepala Dinas yang berada di bawah dan bertanggung jawab kepada Bupati melalui Sekretaris Daerah. Dinas Pendidikan mempunyai tugas dan fungsi sebagai berikut:

Tugas:

- a. Perumusan kebijakan teknis di bidang pendi-dikan;
- b. Penyelenggaraan urusan pemerintahan dan pelaksanaan pelayanan umum dibidang pendidikan , pembinaan terhadap Unit Pelaksana Teknis Dinas di bidang pendidikan;
- c. Pelaksanaan tugas lain yang diberikan oleh Bupati sesuai dengan tugas dan fungsinya.

Fungsi:

- a. Penetapan kebijakan operasional pendidikan di kabupaten sesuai dengan kebijakan nasional dan provinsi; Perencanaan operasional program pendidikan anak usia dini, pendidikan dasar, pendidikan menengah dan pendidikan non formal sesuai dengan perencanaan strategi di tingkat provinsi dan nasional;
- b. Pengelolaan dan penyelenggaraan pendidikan anak usia dini, pendidikan dasar, pendidikan menengah dan pendidikan nonformal;
- c. Pemberian izin rekomendasi pendirian serta pencabutan izin satuan pendidikan dasar, satuan pendidikan menengah dan satuan/penyelenggara pendidikan non formal;
- d. Pengawasan pelaksanaan kurikulum tingkat satuan pendidikan pada pendidikan dasar;
- e. Pengawasan pendayagunaan bantuan sarana dan prasarana pendidikan;
- f. Pengawasan penggunaan buku pelajaran pendidikan anak usia dini, pendidikan dasar, pendidikan menengah, dan pendidikan non formal;

B. STANDAR PELAYANAN

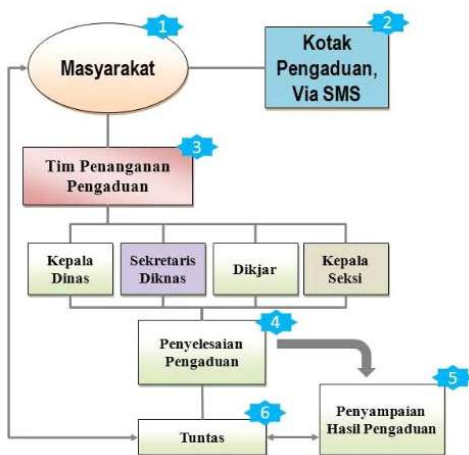
Jenis Pelayanan Pengesahan Ijazah

No.	Komponen	Uraian
1	Dasar Hukum	a. Undang-Undang Nomor 20 Tahun 2003 tentang Sistem Pendidikan Nasional; b. Peraturan Pemerintah Nomor 38 tahun 2007 tentang Pembagian Kewenangan Pemerintah, Pemerintah Provinsi Dan Kabupaten/Kota; c. Undang-Undang Nomor 14 tahun 2008 tentang Informasi Keterbukaan Publik; d. Peraturan Pemerintah Nomor 48 tahun 2008 tentang Pendanaan Pendidikan; e. Peraturan Pemerintah Nomor 17 tahun 2010 tentang Penyelenggaraan pendidikan; f. Perda No. 15 Tahun 2007 tentang Pembentukan Dinas-Dinas Daerah di Kabupaten Muna;
2	Persyaratan Pelayanan	1. Ijazah Asli; 2. <i>Fotocopy</i> Ijazah Asli;
3	Sistem, Mekanisme, & Prosedur	<pre> graph TD A[Pemohon mengajukan ijazah asli dan fotocopy] --> B[Ijazah dan fotocopy tersebut diperiksa oleh petugas] B --> C[Petugas melakukan stempel pengesahan pada fotocopy ijazah tersebut] C --> D[Fotocopy yang telah distempel pengesahan diajukan kepada pimpinan] D --> E[Ditandatangani pimpinan] E --> F[Distempel dengan stempel dinas pendidikan kabupaten] F --> G[Penyerahan pengesahan ijazah dan aslinya kepada pemohon] </pre>

		<p>Keterangan:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Mengajukan ijazah asli dan fotocopy-nya. 2. Ijazah dan fotocopy tersebut diperiksa oleh petugas. 3. Kalau diyakini atau tidak meragukan keabsahan ijazah tersebut dilanjutkan, dan kalau meragukan diminta untuk mengurus perbaikan atau keterangannya dari satuan pendidikan dimana yang bersangkutan tamat. 4. Petugas melakukan stempel pengesahan pada fotocopy ijazah tersebut. 5. Fotocopy yang telah distempel pengesahan diajukan kepada pimpinan. 6. Ditandatangani pimpinan. 7. Distempel dengan stempel dinas pendidikan kabupaten. 8. Penyerahan pengesahan ijazah dan aslinya.
4	Jangka Waktu Penyelesaian	Jangka waktu penyelesaian dilaksanakan 2 Jam
5	Biaya/tarif	Tidak dipungut biaya alias Gratis
6	Produk Pelayanan	Fotokopi ijazah yang sudah disahkan/distempel
7	Sarana dan prasarana dan/atau fasilitas	<ol style="list-style-type: none"> 1. Meja 2. Kursi 3. Dawat 4. Stempel pengesahan 5. Stempel dinas pendidikan
8	Kompetensi Pelaksana	<ol style="list-style-type: none"> a. 1 orang pemeriksa ijazah dan fotocopy-nya b. 1 orang yang melakukan stempel, pengajuan sama pimpinan dan peyerahanya kepada pihak yang dilayani
9	Pengawasan Internal	Dilakukan oleh atasan langsung/ yang menandatangani yaitu Kepala Dinas, Sekretaris dan Kabid Dikjar.

10

Penanganan pengaduan, saran, dan masukan



Keterangan :

1. Masyarakat yang mempunyai masalah pelayanan.
2. Tempat penyampaian pengaduan melalui kotak saran, via sms atau langsung kepada tim pengaduan.
3. Setelah menerima pengaduan baik melalui kotak saran, via sms atau langsung kepada tim maka semua anggota tim mengadakan rapat untuk membahas masalah yang ada.
4. Mengadakan rapat penyelesaian dengan melibatkan semua tim dan masyarakat yang memberikan pengaduan untuk menyelesaikan masalah.
5. Apabila masalah dapat diselesaikan/tuntas melalui tim pengaduan maka segera memberikan jawaban kepada masyarakat 1-2 hari setelah rapat penanganan pengaduan.
6. Masalah dapat diselesaikan/tuntas maka tim penanganan pengaduan segera memberikan jawaban kepada masyarakat 1-2 hari setelah rapat penanganan pengaduan.

11	Jumlah Pelaksana	3 Orang
12	Jaminan Pelayanan	Diwujudkan dalam kualitas dalam proses dan produk layanan pelayanan dilaksanakan sesuai dengan ketentuan aturan/kebijakan yang berlaku dan sesuai dengan standar pelayanan ini.
13	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	<ul style="list-style-type: none"> a. Keamanan produk layanan dijamin. b. Pelayanan pengesahan ijazah sekolah dibubuhi tanda tangan serta cap basah sehingga dijamin keasliannya. c. Keselamatan dan kenyamanan dalam pelayanan sangat diutamakan dan bebas dari praktek kolusi, nepotisme dan gratifikasi.
14	Evaluasi Kinerja Pelaksana	Evaluasi kinerja pelayanan dilakukan melalui pengukuran penerapan 14 komponen standar pelayanan yang dilakukan setiap satu tahun dengan melibatkan partisipasi masyarakat. Penyelenggara pelayanan terbuka untuk melakukan dialog dengan masyarakat pengguna layanan

Kepala Dinas Pendidikan
Kabupaten Muna

Drs. La Ode Ndibale

Nip: 196012311989021016



PEMERINTAH DAERAH KABUPATEN BUTON UTARA
DINAS KESEHATAN
PUSKESMAS LAMBALE
Jalan Poros Ereke-Baubau



**KEPUTUSAN
KEPALA PUSKESMAS LAMBALE**

NOMOR ... TAHUN 2013

TENTANG

**PENETAPAN STANDAR PELAYANAN
PADA PUSKESMAS LAMBALE
KECAMATAN KULISUSU BARAT**

KEPALA PUSKESMAS LAMBALE

- Menimbang :
- a. bahwa dalam rangka mewujudkan penyelenggaraan pelayanan publik sesuai dengan asas penyelenggaraan pemerintahan yang baik, dan guna mewujudkan kepastian hak dan kewajiban berbagai pihak yang terkait dengan penyelenggaraan pelayanan, setiap penyelenggara pelayanan publik wajib menetapkan Standar pelayanan;
 - b. bahwa untuk memberikan acuan dalam penilaian ukuran kinerja dan kualitas penyelenggaraan pelayanan dimaksud huruf a, maka perlu ditetapkan Standar Pelayanan dengan Keputusan Kepala Puskesmas Lambale

- Mengingat : a. Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2009 Nomor 112, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5038);
- b. 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);
- c. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 36 Tahun 2012, tentang Petunjuk Teknis Penyusunan, Penetapan, dan Penerapan Standar pelayanan;
- d. Peraturan Menteri/Kepala Lembaga yang bersangkutan/terkait;
- e. Pergub/Perbup/Perwako (yang terkait langsung).
- f. Perda Retribusi Pelayanan Kabupaten Buton Utara No. 7 Tahun 2012

MEMUTUSKAN:

Menetapkan

- PERTAMA** : Standar pelayanan pada Puskesmas Lambale Kecamatan Kulisusu Barat Kabupaten Buton Utara sebagaimana tercantum dalam Lampiran Keputusan ini.

- KEDUA : Standar pelayanan pada Satuan Kerja Puskesmas Lambale Kecamatan Kulissu Barat Kabupaten Buton Utara meliputi ruang lingkup pelayanan:
- a. barang,
 - b. jasa, dan
 - c. administratif.
- KETIGA : Standar pelayanan sebagaimana terlampir dalam Lampiran Keputusan ini wajib dilaksanakan oleh penyelenggara/peleaksana dan sebagai acuan dalam penilaian kinerja pelayanan oleh pimpinan penyelenggara, aparat pengawasan, dan masyarakat dalam penyelenggaraan pelayanan publik.
- KEEMPAT : Keputusan ini mulai berlaku pada tanggal ditetapkan.

Diditetapkan di Lambale
pada tanggal 2013
Kepala Puskesmas Lambale

HERMANA

Nip. 19701010199102200 2

Dikuatkan dengan pengesahan oleh
Pembina/Penyelenggara,

(dr. H. EDY MADI ISA, M.Kes)

Nip.

Lampiran : Keputusan Kepala Puskesmas
Lambale
Nomor : Tahun 2013
Tanggal :

A. PENDAHULUAN

Penyelenggaraan pelayanan publik dalam beberapa hal belum berjalan sebagaimana diharapkan. Hal ini terlihat dari masih adanya keluhan dan pengaduan masyarakat, baik disampaikan langsung kepada pemberi pelayanan maupun melalui media massa. Untuk mengatasi kondisi ini, diperlukan komitmen yang tegas dan jelas dari pimpinan unit pelayanan publik.

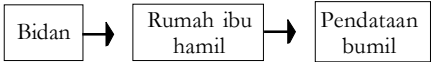
Sehubungan dengan hal tersebut maka unit-unit pelayanan harus berupaya untuk mengaplikasikan Peraturan MenPAN dan RB Nomor : 36 tahun 2012 tentang Petunjuk Teknis Penyusunan, Penetapan, dan Penerapan Standart Pelayanan. dalam bentuk Standart Pelayanan Publik dan Maklumat Pelayanan .

Puskesmas sebagai Unit Pelaksana Teknis Dinas Kesehatan Kabupaten/Kota berkewajiban melaksanakan pelayanan publik dengan sebaik-baiknya. Oleh karena itu Puskesmas harus memperhatikan peningkatan kualitas pelayanan publik dengan menyusun Standar Pelayanan Publik (SPP) dan Maklumat Pelayanan tentang Penyelenggaraan Pelayanan Kesehatan Ibu dan Anak yakni, Pelayanan persalinan oleh tenaga kesehatan di Puskesmas. Standar Pelayanan Publik tersebut wajib dimiliki oleh setiap unit pelayanan sebagai pedoman dalam pelaksanaan layanan kepada masyarakat, juga sangat penting untuk diketahui oleh penerima pelayanan yang berfungsi sebagai kontrol dalam setiap pelayanannya.

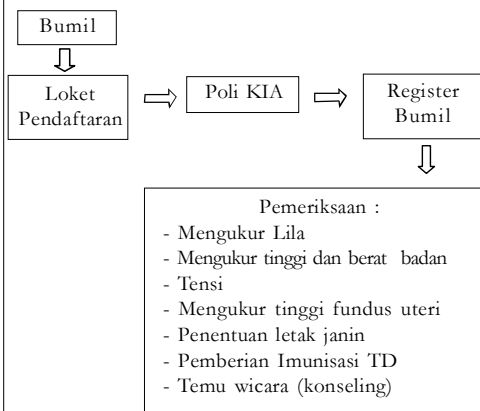
B. STANDAR PELAYANAN

Jenis Pelayanan Kesehatan Ibu dan Anak

No	Komponen	Uraian
1	Dasar Hukum	a. Undang-undang No. 36 tahun 2009 tentang Kesehatan b. Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia nomor 2565/ MenKes/PER/XII/2011 tentang Petunjuk Teknis Jaminan Persalinan c. Peraturan pemerintah daerah Kabupaten Buton Utara Nomor 7 tahun 2012 tentang Retribusi Pelayanan Kesehatan di Puskesmas wilayah Kabupaten Buton Utara d. MOU tentang kemitraan bidan dan dukun Bayi di Kabupaten Buton Utara tahun 2012
2	Persyaratan Pelayanan	1. Pendataan ibu hamil <ul style="list-style-type: none"> • Buku KIA • Kartu jamkesmas/ askes • Kartu ibu 2. Pemeriksaan ibu hamil <ul style="list-style-type: none"> • Buku KIA • Kartu jamkesmas/ askes • Kartu ibu 3. Swiping Ibu hamil <ul style="list-style-type: none"> • Buku KIA • Kartu jamkesmas/ askes • Kartu ibu 4. Pelacakan Bumil Resti <ul style="list-style-type: none"> • Buku KIA • Kartu jamkesmas/ askes • Kartu ibu

		<p>5. Rujukan Bumil Resti</p> <ul style="list-style-type: none"> • Fotokopi KTP • Buku KIA • Kartu jamkesmas/ askes • Kartu Keluarga • Surat Rujukan • Surat Keterangan tidak Mampu <p>6. Kelas Ibu hamil</p> <ul style="list-style-type: none"> • Buku KIA <p>7. Pertolongan Persalinan normal</p> <ul style="list-style-type: none"> • Fotokopi KTP • Buku KIA • Partograf • Kartu jamkesmas/ askes • Kartu ibu <p>8. PNC</p> <ul style="list-style-type: none"> • Fotokopi KTP • Buku KIA • Kartu jamkesmas/ askes • Kartu ibu • Kartu Bayi
3	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	<p>1. Pendataan ibu hamil</p>  <pre> graph LR A[Bidan] --> B[Rumah ibu hamil] B --> C[Pendataan bumil] </pre> <p>Keterangan:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Bidan mengunjungi ibu hamil di rumah - Bidan melakukan pencatatan identitas ibu hamil

2. Pemeriksaan ibu hamil

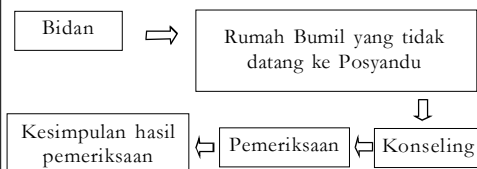


Keterangan:

Pelayanan Pemeriksaan di Puskesmas

- Loket pendaftaran
- Ke ruang Poli KIA
- Registrasi Bumil
- Pemeriksaan :
 - Mengukur Lila
 - Mengukur tinggi dan berat badan
 - Tensi
 - Mengukur tinggi fundus uteri
 - Penentuan letak janin
 - Pemberian Imunisasi TT
 - Temu wicara (konseling)

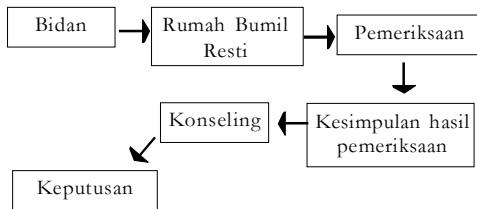
3. Swiping ibu hamil



Keterangan :

- Mengunjungi rumah ibu hamil yang tidak datang di posyandu
- Konseling untuk mengajak ibu hamil memeriksa diri ke posyandu
- Pemeriksaan keadaan umum, anamnesis, pemeriksaan status obstetric
- Membuat kesimpulan hasil pemeriksaan

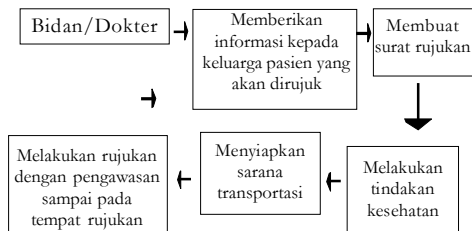
4. Pelacakan Bumil Resti



Keterangan :

- Bidan Mengunjungi rumah ibu Hamil Resti
- Pemeriksaan keadaan umum, anamnesis, pemeriksaan status obstetric
- Membuat kesimpulan hasil pemeriksaan
- Memberitahukan ibu dan keluarga tentang hasil pemeriksaan
- Petugas pulang ke puskesmas

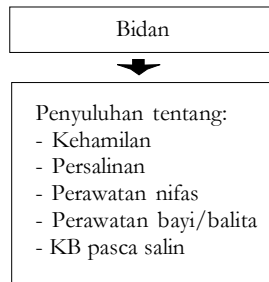
5. Rujukan Bumil Resti



Keterangan :

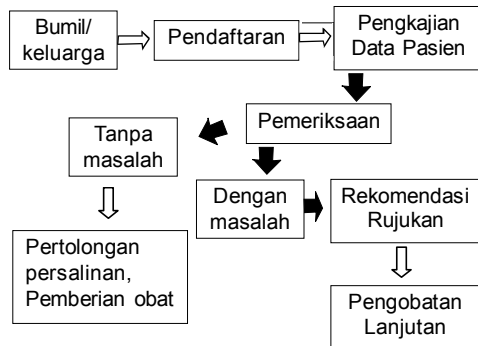
- *Dokter / bidan Memberikan informasi kepada keluarga pasien yang akan dirujuk*
- *Dokter atau bidan membuat rujukan sesuai hasil pemeriksaan*
- *Melakukan tindakan sesuai kebutuhan pasien*
- *Menyiapkan sarana transportasi*
- *Melakukan rujukan dengan pengawasan sampai pada tempat rujukan*

6. Kelas Ibu Hamil

*Keterangan :*

- *Bidan melakukan penyuluhan tentang kehamilan, persalinan, perawatan nifas, perawatan bayi/balita, KB pasca salin.*

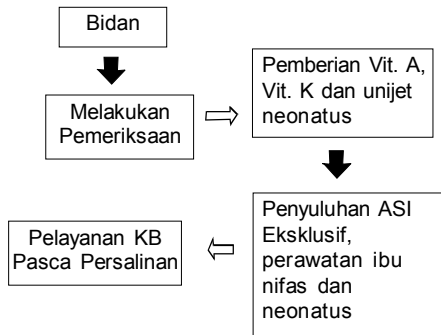
7. Pertolongan persalinan normal



Keterangan bagan :

- Pasien/ keluarga pasien mendaftar pada loket pendaftaran
- Petugas melakukan pengkajian Data Pasien lalu petugas mengarahkan pasien menuju ruang periksa kebidanan
- Petugas melakukan pemeriksaan ibu hamil meliputi anam nesis(menggali informasi mengenai keluhan pasien,rivayat dan perjalanan penyakit, pemeriksaan fisik umum (Tensi, nadi, berat badan, suhu badan, pernapasan, tinggi badan), dan pemeriksaan obstetric (pemeriksaan kebidanan).
- Dari hasil pemeriksaan, jika terjadi:
 - kehamilan tanpa masalah, maka akan dilakukan pertolongan persalinan
 - Kehamilan bermasalah, maka dilakukan tindakan rujukan untuk mendapat tindakan Lanjutan

8. PNC



Keterangan:

- Pemeriksaan keadaan umum, anamnesis, pemeriksaan status obstetric
- Pemeriksaan kepada neonatus
- Pemberian vitamin A nifas
- Pemberian Vitamin K dan Unijet pada neonatus

		<ul style="list-style-type: none"> - <i>Memberikan penyuluhan ASI Eksklusif</i> - <i>Memberikan penyuluhan tentang perawatan ibu nifas dan neonatus</i> - <i>Memberi pelayanan KB pasca persalinan</i>
4	Waktu Pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Pelayanan umum mulai Pukul 08.00-13.00 WITA 2. Pelayanan persalinan 1 X 24 Jam 3. Pelayanan emergensi 1 x 24 jam
5	Biaya/tarif	Pelayanan KIA tidak dipungut biaya
6	Produk Pelayanan	<p>Pelayanan KIA tidak dipungut biaya</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Pendataan ibu hamil 2. Pemeriksaan ibu hamil 3. Swiping Ibu hamil 4. Pelacakan Bumil Resti 5. Rujukan Bumil Resti 6. Kelas Ibu hamil 7. Pertolongan Persalinan normal 8. PNC
7	Sarana dan prasarana dan/ atau fasilitas	<ol style="list-style-type: none"> 1. Pendataan ibu hamil <ul style="list-style-type: none"> - Ambulance - Motor - Atk 2. Pemeriksaan ibu hamil <ul style="list-style-type: none"> - Timbangan - Centi Meter - spignomanometer - Dopler - Planotes 3. Swiping Ibu hamil <ul style="list-style-type: none"> - Ambulance - Motor - Timbangan - Centi Meter - spignomanometer - Dopler - planotes

		<ul style="list-style-type: none">4. Pelacakan Bumil Resti<ul style="list-style-type: none">- Ambulance- Motor- Timbangan- Centi Meter- spignomanometer- Dopler- Protein urin tes5. Rujukan Bumil Resti<ul style="list-style-type: none">- Ambulance- Motor- Kapal Laut- Partus kit- Infus dan obat-obatan6. Kelas Ibu hamil<ul style="list-style-type: none">- Ambulance- Motor- Poster- Atk- Tikar- Meja,kursi- Kamera- Lembar balik7. Pertolongan Persalinan normal<ul style="list-style-type: none">- Ambulance- Ruang bersalin- Motor- incubator- Bidan kit- Tempat tidur- Meja- Kursi- Alat tulis kantor- Obat-obatan- Bahan habis pakai- Kateter- Celemek- Sepatu boot- Masker- Sarung tangan
--	--	---

		<ul style="list-style-type: none"> - Lampu sorot - Meja resusitasi - Tabung oksigen - Amubek - Saction - Tiang impus - Meja ginekologi - Kompok - Baskom - Ember - Keranjang sampah - Meja instrumen - Pakaian bayi - Pakaian ibu <p>8. PNC (post natal care)</p> <ul style="list-style-type: none"> - Timbangan bayi - Centi Meter - spignomanometer - spoit - hanskun - Bahan habis pakai - Obat-obatan
8	Kompetensi Pelaksana	<ul style="list-style-type: none"> - Bidan - Dokter - Perawat
9	Pengawasan Internal	<ol style="list-style-type: none"> 1. Struktural <ul style="list-style-type: none"> - Kepala Puskesmas Lambale, melakukan pengawasan langsung - Kepala Dinas Kesehatan Buton Utara; <ol style="list-style-type: none"> a. Menyampaikan surat berisi maksud dan tujuan b. Meminta puskesmas menyiapkan data-data c. Kunjungan ke puskesmas 2. Fungsional <ul style="list-style-type: none"> - Badan Inspektorat, <ol style="list-style-type: none"> a. Menyampaikan surat berisi maksud dan tujuan b. Meminta puskesmas menyiapkan data c. Kunjungan ke puskesmas

10	Penanganan, pengaduan, saran dan masukan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Pengadu datang langsung 2. Melalui telpon/SMS 3. Mengadu lewat kotak aduan <p><i>Penyelesaian Pengaduan:</i></p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Mendengarkan keluhan, mencarikan solusi, mempertemukan pihak terkait dengan pengadu 2. Menjawab langsung 3. Menganalisi, melakukan rapat bersama , mengundang pihak terkait, dan mencari solusi dan menjawab surat aduan
11	Jumlah Pelaksana	<ol style="list-style-type: none"> 1. Pendataan ibu hamil <ul style="list-style-type: none"> · Bidan DI PNS 2 Orang · Bidan DIII PNS 5 orang · Bidan desa PTT 4 orang · Tenaga Bidan sukarela 1 orang · Kader Posyandu · Dukun bayi 2. Pemeriksaan ibu hamil <ul style="list-style-type: none"> · Bidan DI PNS 2 Orang · Bidan DIII PNS 5 orang · Bidan desa PTT 4 orang · Tenaga Bidan sukarela 1 orang · Kader Posyandu · Dukun bayi 3. Swiping Ibu hamil <ul style="list-style-type: none"> · Bidan DI PNS 2 Orang · Bidan DIII PNS 5 orang · Bidan desa PTT 4 orang · Tenaga Bidan sukarela 1 orang · Kader Posyandu · Dukun bayi 4. Pelacakan Bumil Resti <ul style="list-style-type: none"> · Bidan DI PNS 2 Orang · Bidan DIII PNS 5 orang · Bidan desa PTT 4 orang · Tenaga Bidan sukarela 1 orang · Kader Posyandu · Dukun bayi

		<ol style="list-style-type: none"> 5. Rujukan Bumil Resti <ul style="list-style-type: none"> · Bidan DI PNS 2 Orang · Bidan DIII PNS 5 orang · Bidan desa PTT 4 orang · Dokter · Tenaga Bidan sukarela 1 orang · Kader Posyandu · Dukun bayi 6. Kelas Ibu hamil <ul style="list-style-type: none"> · Bidan DI PNS 2 Orang · Bidan DIII PNS 5 orang · Bidan desa PTT 4 orang · Tenaga Bidan sukarela 1 orang · Kader Posyandu · Dukun bayi 7. Pertolongan Persalinan normal <ul style="list-style-type: none"> · Bidan DI PNS 2 Orang · Bidan DIII PNS 5 orang · Bidan desa PTT 4 orang · Tenaga Bidan sukarela 1 orang · Dukun bayi 8. PNC <ul style="list-style-type: none"> · Bidan DI PNS 2 Orang · Bidan DIII PNS 5 orang · Bidan desa PTT 4 orang · Tenaga Bidan sukarela 1 orang · Kader Posyandu · Dukun bayi
12	Jaminan layanan	Ibu bersalin dan anak mendapatkan pelayanan berdasarkan prosedur tetap, yang diberikan oleh petugas yang berkompoten dengan perilaku pelayan yang terampil, ramah, cepat, tepat, dan santun.
13	Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> a. Pelayanan kesehatan ibu bersalin diberikan oleh tenaga medis yang memiliki kopetensi oleh Bidan b. Persalinan dilakukan oleh tenaga medis yang terampil dan profesional, dengan peralatan yang terawat baik, diruangan yang steril dan sesuai dengan standar operasional prosedur.

14	Evaluasi kinerja pelaksana	<p>a. Evaluasi Kinerja Pelayanan dilakukan secara internal oleh pejabat structural dan fungsional melalui pengukuran penerapan komponen standar pelayanan yang dilakukan sekurang-kurangnya setiap bulan pada saat minilokakarya</p> <p>b. Evaluasi kinerja pelayanan dilakukan secara eksternal dengan melibatkan warga/ kelompok warga seperti Kelompok kader Posyandu, PIPM dengan metode CRC (Citizen report Card/kartu aduan warga) dilakukan sekurang-kurangnya setiap 1 tahun</p>
15	*)

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

Kepala Puskesmas Lambale

HERMANA

Nip. 197010101991022002

Dikuatkan dengan pengesahan oleh
Pembina/ Penyelenggara,

(dr. H. EDY MADI ISA, M.Kes)

Nip.



**PEMERINTAH KABUPATEN BUTON
UPTD KECAMATAN MAWASANGKA**

**KEPUTUSAN
KEPALA SEKOLAH SDN 1 BUSOA NOMOR/
TAHUN 2013**

TENTANG

**PENETAPAN STANDAR PELAYANAN
PADA JENIS PELAYANAN PENYALURAN BEASISWA
MISKIN DI SEKOLAH DASAR NEGERI 1 BUSOA**

KEPUTUSAN KEPALA SEKOLAH SDN 1 BUSOA

- Menimbang:
- a. bahwa dalam rangka efisiensi efektivitas penerimaan bantuan siswa miskin dipandang perlu untuk menetapkan sasaran penerimaan beasiswa miskin;
 - b. bahwa kepastian penerimaan bantuan beasiswa miskin perlu ditetapkan dengan surat keputusan kepala sekolah;
- Mengingat:
1. Undang-Undang Undang-Undang No. 20 Tahun 2003 tentang Sistem Pendidikan Nasional, ‘
 2. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik
 3. Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik

4. Peraturan Pemerintah Nomor 48 Tahun 2008 Tentang Pendanaan Pendidikan
5. Peraturan pemerintah Nomor 19 tahun 2005 tentang Standar Nasional Pendidikan
6. Peraturan Pemerintah Nomor 17 Tahun 2010 tentang Penyelenggaraan pendidikan
7. Peraturan Pemerintah Nomor 38 Tahun 2007 tentang Pembagian Kewenangan Pemerintah, Pemerintah Provinsi dan Kabupaten/ Kota8. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 36 Tahun 2012, tentang Petunjuk Teknis Penyusunan, Penetapan, dan Penerapan Standar Pelayanan;
9. Juknis Pemberian Beasiswa Miskin Tahun 2013

MEMUTUSKAN:

Memperhatikan: Hasil rapat Kepala Sekolah SDN 1 Busoa bersama Komite Sekolah di Aula Sekolah pada tanggal 13 September tahun 2013

Menetapkan:

- Pertama: Standar pelayanan beasiswa miskin pada SDN 1 Busoa sebagaimana tercantum dalam lampiran keputusan ini.
- Kedua: Standar pelayanan pemberian bantuan siswa miskin pada SDN 1 Busoa kabupaten Buton pada ruang lingkup administratif.
- Ketiga: Standar pelayanan untuk pemberian bantuan siswa miskin pada SDN 1 Busoa sebagaimana terlampir dalam Lampiran Keputusan ini wajib dilaksanakan oleh penyelenggara/ pengusul
- Keempat: Keputusan ini mulai berlaku pada tanggal ditetapkan.

Ditetapkan di Buton,

Pada tanggal, 2013

Kepala Sekolah SDN 1 Busoa

HASIBI, S.Pd

Nip. 19531231 1974 02 0 714

Dikuatkan dengan pengesahan oleh
Kepala Dinas Pendidikan Pemuda dan
Olah Raga Kabupaten Buton

Drs. La Ode Abdul Halim

NIP. 195910171987031009

LAMPIRAN

KEPUTUSAN KEPALA SEKOLAH
SDN1 BUSOA NOMOR ... TAHUN 2013
TENTANG PENETAPAN STANDAR
PELAYANAN
PADA JENIS PELAYANAN PENYALU-
RAN BEASISWA MISKIN DI SDN 1
BUSOA

A. PENDAHULUAN

SDN 1 Busoa merupakan salah satu sekolah favorit yang berada di Kecamatan Batauga Kabupaten Buton. Meskipun fungsi dan sistemnya tidak maksimal namun tetap saja masih banyak orangtua/wali menyekolahkan anak-anaknya di sekolah ini bahkan setiap tahun ajaran baru selalu meningkat jumlahnya. Ini tak dapat dihindari bahwa sekolah memiliki fungsi yang begitu besar di dalam kehidupan masyarakat begitu pula sebaliknya.

Pendidikan merupakan faktor penting bagi kelangsungan kehidupan bangsa dan faktor pendukung yang memegang peranan penting di seluruh sektor kehidupan, sebab kualitas kehidupan suatu bangsa sangat erat dengan tingkat pendidikan. Peran sekolah dinilai sangat penting bagi maju dan berkembangnya masyarakat dan terjaminnya kebutuhan kehidupan mereka kelak di kemudian hari.

Setelah Pemerintah menetapkan kebijakan Bantuan Operasional Sekolah (BOS) sebagai salah satu pendukung untuk menuntaskan program Wajib Dikdas 9 Tahun, ternyata kebijakan BOS tersebut belum mampu menjamin seluruh masyarakat untuk dapat sekolah, terutama bagi anak-anak usia sekolah yang mampu mengurangi beban biaya pendidikan yang harus dikeluarkan masyarakat, tetapi tidak mampu untuk membebaskan seluruh biaya pendidikan, sehingga banyak

siswa miskin yang tidak sanggup atau melanjutkan pendidikannya karena harus mengeluarkan biaya untuk buku, transportasi, seragam madrasah, sepatu, buku tulis atau biaya lainnya yang tidak dapat dipenuhi dari dana BOS. Sementara kita semua melihat bahwa mayoritas berasal dari keluarga kurang mampu bahkan dapat dikategorikan miskin.

Untuk mencegah terjadinya anak putus sekolah yang disebabkan faktor ketidakmampuan ekonomi dan sekaligus menarik anak usia sekolah yang tidak sekolah agar masuk sekolah serta dalam rangka pemberian akses yang lebih besar kepada kelompok masyarakat yang selama ini kurang terjangkau oleh pendidikan, sangat perlu diberikan beasiswa untuk siswa miskin.

Dari jumlah siswa miskin di SDN 1 Busoa menunjukkan bahwa sekitar 60 % dikatakan kategori miskin, dari data tersebut sekolah perlu melakukan seleksi dan menetapkan standar atau kriteria bagi siswa penerima beasiswa miskin.

Tugas:

- a. Menyusun perencanaan, Mengorganisasikan kegiatan, Mengarahkan/mengendalikan kegiatan, Melaksanakan pengawasan, Menentukan kebijaksanaan, Mengatur proses belajar mengajar.
- b. Mengatur administrasi Katatausahaan, Kesiswaan, Ketenagaan, Sarana prasarana, Keuangan *Kepala Sekolah selaku administrator bertugas menyelenggarakan administrasi*: Perencanaan, Pengorganisasian, Pengarahan dan pengendalian, Pengkoordinasian, Pengawasan, Evaluasi, Kurikulum, Kesiswaan, Ketatausahaan, Ketenagaan, Kantor, Keuangan
- c. *Kepala Sekolah selaku Supervisor bertugas menyelenggarakan supervisi mengenal*: Proses belajar mengajar, Kegiatan bimbingan, Kegiatan ekstrakurikuler, Kegiatan kerja sama dengan masyarakat / instansi lain, Kegiatan ketatausahaan, Sarana dan prasarana, Kantin / warung sekolah, Kehadiran guru, pegawai, dan siswa

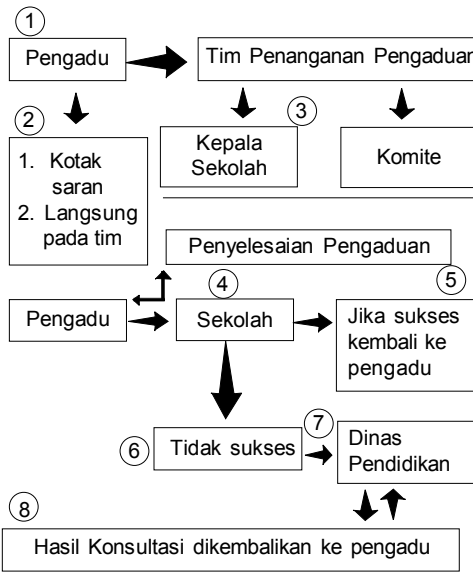
Fungsi :

- a. Pelaksanaan penyusunan rencana dan program, serta penyiapan bahan petunjuk teknis pengelolaan lingkup kurikulum dan sistem pengujian.
- b. Pelaksanaan pengumpulan dan pengolahan data pelaksanaan kurikulum dan sistem pengujian pendidikan
- c. Pelaksanaan lingkup kurikulum dan sistem pengujian yang meliputi sosialisasi dan fasilitasi implementasi kurikulum dan sistem pengujian tingkat satuan pendidikan dan kurikulum berbasis keunggulan lokal, serta penilaian dan pembinaan proses belajar mengajar, monitoring pelaksanaan pengujian dan evaluasi hasil belajar, penilaian dan pembinaan pemanfaatan buku pelajaran siswa, buku pedoman guru serta buku perpustakaan serta fasilitasi pengembangan kurikulum bertaraf internasional pada sekolah dasar.
- d. Pelaksanaan monitoring, evaluasi dan pelaporan pelaksanaan lingkup kurikulum dan sistem pengujian pendidikan

A. STANDAR PELAYANAN**Jenis Pelayanan Penyaluran Beasiswa Miskin**

No.	Komponen	Uraian
1	Dasar Hukum	<ol style="list-style-type: none"> 1. Undang-Undang Nomor 20 Tahun 2003 tentang Sistem Pendidikan Nasional, 2. Peraturan Pemerintah Nomor 38 tahun 2007 tentang pembagian kewenangan pemerintah, pemerintah provinsi dan kabupaten kota, 3. Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik 4. Peraturan Pemerintah Nomor 48 tahun 2008 tentang Pendanaan Pendidikan 5. Peraturan Pemerintah Nomor 17 tahun 2010 tentang Penyelenggaraan pendidikan. 6. Peraturan Daerah Kabupaten Buton Nomor 3 Tahun 2011 tentang Organisasi dan Tata Kerja Dinas Daerah Kabupaten Buton.

2	Persyaratan Pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Permohonan 2. Data orang tua murid yang memiliki kartu BLSM 3. Diputuskan melalui rapat komite sekolah 4. Data ranking kemiskinan siswa 5. Berita Acara Dukungan dari Masyarakat
3	Sistem, mekanisme, dan prosedur	<pre> graph TD 1[1. Rapat bersama Kepala sekolah, Komite sekolah, dan orang tua murid yang layak mendapatkan beasiswa] --> 2[2. Identifikasi kartu BLSM] 2 --> 3[3. Melengkapi administrasi] 3 --> 4[4. Menyetor ke Sekolah] </pre>
4	Sistem, mekanisme, dan prosedur	Jangka waktu penyelesaian dilakukan selama 2 hari
5	Biaya/tarif	Tidak dipungut biaya/gratis
6	Produk Layanan	Pemberian beasiswa miskin
7	Sarana, prasarana, dan/atau fasilitas	Komputer, Tinta, Printer, Kertas Kuarto Stempel, Meja, Ruangan, Kursi

8	Kompetensi pelaksana	<ol style="list-style-type: none"> 1(satu) orang operator mampu mengoperasikan komputer 1(satu) orang tenaga guru
9	Pengawasan internal	Dilakukan oleh atasan langsung secara hierarkis
10	Penanganan pengaduan, saran, dan masukan	 <p>The flowchart illustrates the complaint handling process. It starts with a 'Pengadu' (Complainant) at step 1, who can report through '1. Kotak saran' (Suggestion box) or '2. Langsung pada tim' (Directly to the team). Both paths lead to 'Tim Penanganan Pengaduan' (Complaint Handling Team). From the team, the process goes to 'Kepala Sekolah' (School Head) and 'Komite' (Committee) at step 3. This leads to 'Penyelesaian Pengaduan' (Complaint Resolution) at step 4. The resolution is then communicated back to the 'Pengadu' and 'Sekolah' (School) at step 5. If successful, it returns to the complainant. If not successful (step 6), it goes to 'Dinas Pendidikan' (Education Department) at step 7. Finally, 'Hasil Konsultasi dikembalikan ke pengadu' (Consultation results are returned to the complainant) at step 8.</p> <p>Keterangan :</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Orang tua murid yang memiliki masalah pelayanan 2. Tempat penyampaian pengaduan melalui kotak saran, atau langsung pada tim pengaduan 3. Setelah menerima pengaduan baik melalui kotak saran atau langsung kepada tim maka semua anggota tim mengadakan rapat untuk membahas masalah yang ada

		<ol style="list-style-type: none"> 4. Apabila masyarakat dapat diselesaikan/ tuntas melalui tim pengaduan maka segera memberikan jawaban selama 1 hari setelah rapat pengaduan. 5. Apabila tidak selesai maka tim pengaduan berkoordinasi dengan dinas pendidikan kabupaten Buton 6. Tim penanganan pengaduan dan dinas pendidikan Kabupaten Muna mengadakan rapat untuk membahas aduan masyarakat. 7. Masalah dapat diselesaikan maka tim penanganan pengaduan segera memberikan jawaban kepada pengadu 1 – 2 hari setelah rapat.
11	Jumlah Pelaksana	<p>7 orang terdiri dari :</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Kepala Sekolah 2. Guru 3. Komite sekolah 4. AOTM 5. PIPM
12	Jaminan pelayanan	Diwujudkan dalam kualitas dalam proses dan produk layanan
13	Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> a. Keamanan produk layanan dijamin b. Keselamatan dan Kenyamanan dalam pelayanan sangat diutamakan dan bebas dari praktik kolusi dan nepotisme
14	Evaluasi kinerja dan Pelaksana	Evaluasi kinerja pelayanan dilakukan melalui pengukuran penerapan 14 komponen standar pelayanan yang dilakukan setiap satu tahun dengan melibatkan partisipasi masyarakat

Kepala Sekolah SDN 1 Busoa,

HASIBI, S.Pd

Nip. 19531231 1974 02 0 714



DINAS KESEHATAN KOTA BAUBAU

**KEPUTUSAN KEPALA PUSKESMAS WAJO
NOMOR TAHUN 2013**

TENTANG

**PENETAPAN STANDAR PELAYANAN
PADA JENIS PELAYANAN KESEHATAN IBU DAN
ANAK
DI PUSKESMAS WAJOKECAMATAN MURHUM**

KEPALA PUSKESMAS WAJO

- Menimbang :
- a. bahwa dalam rangka mewujudkan penyelenggaraan pelayanan publik sesuai dengan asas penyelenggaraan pemerintahan yang baik, dan guna mewujudkan kepastian hak dan kewajiban berbagai pihak yang terkait dengan penyelenggaraan pelayanan, setiap penyelenggara pelayanan publik wajib menetapkan Standar Pelayanan;
 - b. bahwa untuk memberikan acuan dalam penilaian ukuran kinerja dan kualitas penyelenggaraan pelayanan dimaksud huruf a, maka perlu ditetapkan Standar Pelayanan pada Puskesmas Wajo.

- Mengingat :
1. Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2009 Nomor 112, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5038);
 2. Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 36 Tahun 2009 tentang Kesehatan
 3. Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 14 Tahun 2007 tentang Keterbukaan Informasi Publik;
 4. Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 37 Tahun 2008 tentang Ombudsman Republik Indonesia;
 5. Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 12 Tahun 2011 tentang Pembentukan Peraturan Perundang-undangan;
 6. 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);
 7. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 36 Tahun 2012 tentang Petunjuk Teknis Penyusunan, Penetapan, dan Penerapan Standar Pelayanan;
 8. Peraturan Pemerintah Daerah Kota Baubau Nomor 16 Tahun 2012 tentang Retribusi Pelayanan Kesehatan di Puskesmas Wilayah Kota Baubau;
 9. Peraturan Pemerintah Daerah Kota Baubau Nomor 4 Tahun 2007 tentang Retribusi Pelayanan Kesehatan di Rumah Sakit Umum Daerah Kota Baubau.

MEMUTUSKAN

Menetapkan

- PERTAMA : Standar Pelayanan pada Puskesmas Wajo Kecamatan Murhum sebagaimana tercantum dalam Lampiran Keputusan ini;
- KEDUA : Standar pelayanan pada PUSKESMAS WAJO Kecamatan Murhum Kota Baubau meliputi ruang lingkup pelayanan Kesehatan Ibu dan Anak;
- KETIGA : Standar Pelayanan sebagaimana terlampir dalam Lampiran Keputusan ini wajib dilaksanakan oleh penyelenggara/pelaksana dan sebagai acuan dalam penilaian kinerja pelayanan oleh pimpinan penyelenggara, aparat pengawasan, dan masyarakat dalam penyelenggaraan pelayanan publik;
- KEEMPAT : Keputusan ini mulai berlaku pada tanggal ditetapkan.

Ditetapkan di Baubau
Pada tanggal 8 Oktober 2013

Kepala Puskesmas Wajo,

(dr. Pangeran Abdul Aziz)
NIP. 198509112011011010

Dikuatkan dengan pengesahan oleh
Kepala Dinas Kesehatan
Kota Baubau,

(dr. H. Hasmudin, Sp.B)
NIP 19650510 199703 1 008

LAMPIRAN
KEPUTUSAN KEPALA PUSKESMAS WAJO
NOMORTAHUN 2013
TENTANG
PENETAPAN STANDAR PELAYANAN
PADA JENIS PELAYANAN KESEHATAN
IBU DAN ANAK DI PUSKESMAS WAJO
KECAMATAN MURHUM

A. PENDAHULUAN

Penyelenggaraan pelayanan publik dalam beberapa hal belum berjalan sebagaimana diharapkan. Hal ini terlihat dari masih adanya keluhan dan pengaduan masyarakat, baik disampaikan langsung kepada pemberi pelayanan maupun melalui media massa. Untuk mengatasi kondisi ini, diperlukan komitmen yang tegas dan jelas dari pimpinan unit pelayanan publik.

Puskesmas sebagai Unit Pelaksana Teknis Dinas Kesehatan Kabupaten/Kota berkewajiban melaksanakan pelayanan publik dengan sebaik-baiknya. Oleh karena itu Puskesmas harus memperhatikan peningkatan kualitas pelayanan publik dengan menyusun Standar Pelayanan Publik (SPP) dan Maklumat Pelayanan tentang Penyelenggaraan Pelayanan Kesehatan Ibu dan Anak di Puskesmas. Standar Pelayanan Publik tersebut wajib dimiliki oleh setiap unit pelayanan sebagai pedoman dalam pelaksanaan layanan kepada masyarakat, juga sangat penting untuk diketahui oleh penerima pelayanan yang berfungsi sebagai kontrol dalam setiap pelayanannya.

Program pembangunan kesehatan di Indonesia dewasa ini memprioritaskan pada upaya peningkatan derajat kesehatan ibu dan anak, terutama pada kelompok yang paling rentan kesehatan yaitu ibu hamil, bersalin, dan bayi pada masa perina-

tal. Hal ini ditandai dengan tingginya angka kematian ibu (AKI) dan angka kematian bayi (AKB).


Puskesmas Wajo adalah salah satu puskesmas yang ada di Kota Baubau dengan jarak 12 km dari Kota Baubau dengan wilayah kerja tiga kelurahan. Dalam 3 tahun terakhir ini tidak ada kasus ibu meninggal karena melahirkan. Hal ini didukung oleh adanya kemitraan bidan dan dukun bayi yang berjalan dengan baik. Setiap persalinan ditolong di fasilitas kesehatan sesuai dengan program jaminan persalinan (Jampersal).

B. STANDAR PELAYANAN

Jenis Pelayanan Kesehatan Ibu dan Anak

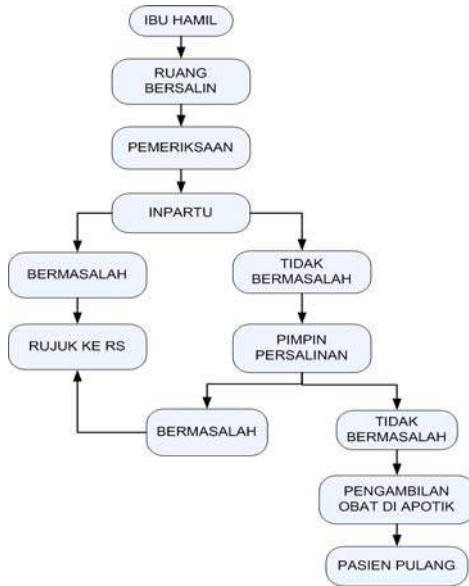
No.	Komponen	Uraian
01	Dasar Hukum	<ol style="list-style-type: none"> 1. Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 36 Tahun 2009 tentang Kesehatan; 2. Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 29 Tahun 2004 tentang Praktik Kedokteran; 3. Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 631 Tahun 2012 tentang Petunjuk Teknis Jaminan Persalinan; 4. Peraturan Menteri Dalam Negeri Republik Indonesia Nomor 19 Tahun 2011 tentang Pengintegrasian Layanan Sosial Dasar di Pos Pelayanan Terpadu; 5. Keputusan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 828/Menkes/SK/IX/2008 tentang Petunjuk Teknis Standar Pelayanan Minimal (SPM)

		<p>Bidang Kesehatan di Kabupaten/Kota;</p> <ol style="list-style-type: none"> 6. Keputusan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 128/Menkes/SK/II/2004 tentang Kebijakan Dasar Pusat Kesehatan Masyarakat; 7. Surat Edaran Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 100/1023/SJ tentang Percepatan Pelaksanaan Penerapan dan Pencapaian Standar Pelayanan Minimal di Daerah; 8. Peraturan Pemerintah Daerah Kota Baubau Nomor 16 Tahun 2012 tentang Retribusi Pelayanan Kesehatan di Puskesmas Wilayah Kota Baubau; 9. Peraturan Pemerintah Daerah Kota Baubau Nomor 4 Tahun 2007 tentang Retribusi Pelayanan Kesehatan Di Rumah Sakit Umum Daerah Kota Baubau; 10. MOU Tentang Kemitraan Bidan dan Dukun di Wilayah Kecamatan Wajo Kota Baubau Tahun 2012.
02	Persyaratan Pelayanan	<p>2.1 Pemeriksaan Kehamilan:</p> <ol style="list-style-type: none"> a. Melampirkan kartu kunjungan; b. Melampirkan buku ibu hamil; c. Melampirkan kartu Jamkesmas dan Askes; d. Fotokopi KTP/keterangan domiili; e. Fotokopi Kartu Keluarga (jika tidak mampu menunjukkan KTP). <p>2.2 Pertolongan Persalinan:</p> <ol style="list-style-type: none"> a. Melampirkan buku ibu hamil (buku KIA);

		<p>b. Melampirkan kartu Jamkesmas dan Askes;</p> <p>c. Fotokopi K'TP/keterangan domisili;</p> <p>d. Fotokopi Kartu Keluarga, jika tidak mampu menunjukkan K'TP.</p> <p>2.3 Perawatan pada Masa Nifas:</p> <p>a. Melampirkan kartu kunjungan;</p> <p>b. Melampirkan buku ibu hamil;</p> <p>c. Melampirkan kartu Jamkesmas dan Askes;</p> <p>d. Fotokopi KTP/keterangan domisili.</p> <p>e. Fotokopi Kartu Keluarga</p> <p>2.4 Kelas Ibu Hamil</p> <p>a. Buku KIA;</p> <p>b. Kartu Jamkesmas/kartu Askes;</p> <p>c. Lembar balik kelas ibu hamil; Alat peraga.</p>
03	Sistem, mekanisme dan prosedur	<p>3.1 Pemeriksaan Kehamilan</p>  <pre> graph TD A[IBU HAMIL] --> B[PENDAFTARAN] B --> C[PEMERIKSAAN DI POLI KIA] C --> D[RUJUK KE RS] D --> E[PENGAMBILAN OBAT DI APOTIK] E --> F[PASIEEN PULANG] G[LABORATORIUM] --> C H[POLI UMUM / POLI GIGI] --> C C --> G C --> H </pre> <p>Keterangan bagan:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Pasien/keluarga pasien mendaftarkan pada loket pendaftaran; 2. Petugas melakukan Penelitian Data Pasien lalu petugas mengarahkan pasien menuju ruang periksa kebidanan;

		<p>3. Petugas melakukan pemeriksaan ibu hamil meliputi <i>anamnesis</i> (menggali informasi mengenai keluhan pasien, riwayat dan perjalanan penyakit, pemeriksaan fisik umum (tensi, nadi, berat badan, suhu badan, pernapasan, tinggi badan), dan pemeriksaan obstetric (pemeriksaan kebidanan). Dari hasil pemeriksaan, jika terjadi:</p> <ol style="list-style-type: none">a. Memerlukan konsultasi dengan dokter umum maka pasien dirujuk ke Poli Umum Puskesmas, kemudian dikembalikan ke Poli KIA;b. Memerlukan pemeriksaan laboratorium berupa pemeriksaan hemoglobin, golongan darah dan <i>screening</i> malaria maka pasien diarahkan ke laboratorium;c. Kehamilan bermasalah, maka dilakukan tindakan ke RSU untuk mendapat tindakan lanjutan;d. Untuk pemeriksaan kehamilan rutin tanpa masalah, setelah diperiksa maka akan diberi obat-obatan yang diperlukan yang diambil di Apotek Puskesmas, kemudian pasien diijinkan pulang.
--	--	--

3.2 Pertolongan Persalinan



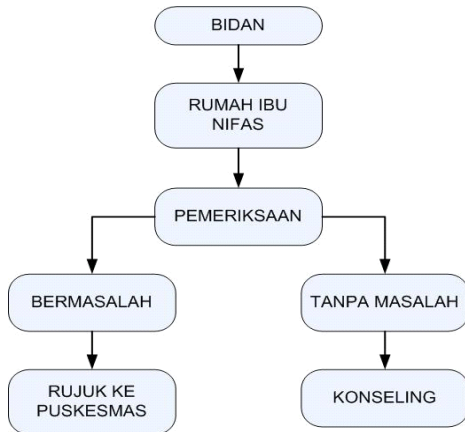
Keterangan bagan:

1. Ibu hamil langsung diarahkan menuju ruang bersalin, sementara keluarga pasien mendaftar pada loket;
2. Pemeriksaan keadaan umum, anamnesis, pemeriksaan status *obstetric*;
3. Membuat kesimpulan hasil pemeriksaan;
4. Memberikan keputusan berdasarkan hasil pemeriksaan;
5. Memberi penanganan berupa:
 - a. Bila sudah waktu dan ada tanda persalinan tanpa ada masalah, pimpin persalinan. Kemudian setelah proses persalinan selesai pasien dan bayinya

diobservasi minimal selama 6 jam sebelum diperbolehkan pulang;

- b. Apabila ada masalah dengan kehamilan, proses persalinan atau kondisi bayi maka pasien dirujuk ke RSU/ klinik bersalin.

3.3 Perawatan pada Masa Nifas

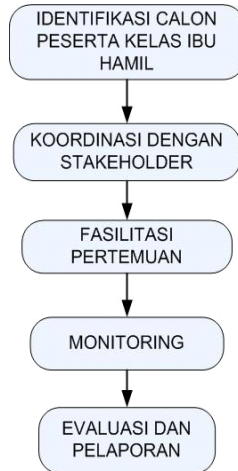


Keterangan bagan:

1. Ibu nifas atau bayi baru lahir mendaftar;
2. Diarahkan ke ruang KIA;
3. Pemeriksaan keadaan umum, anamnesis, pemeriksaan status obstetric pada ibu nifas dan keadaan umum pada bayi disesuaikan dengan masalah;
4. Membuat kesimpulan hasil pemeriksaan;
5. Memberikan keputusan berdasarkan hasil pemeriksaan;
6. Memberikan pengobatan yang dibutuhkan;

7. Pada ibu nifas yang tidak mengalami masalah kesehatan akan diberikan alat kontrasepsi;
8. Apabila memerlukan konsultasi dengan dokter ahli, pasien akan dirujuk ke RSU.

3.4 Kelas Ibu Hamil



Keterangan bagan:

1. Bidan melakukan identifikasi calon peserta kelas ibu hamil dengan mendata semua ibu hamil yang ada di wilayah kerjanya;
2. Petugas kesehatan/bidan melakukan koordinasi dengan instansi terkait (Lurah, tokoh agama, tokoh masyarakat);
3. Petugas kesehatan/bidan memfasilitasi pertemuan kelas ibu hamil:

		<ul style="list-style-type: none">a. Pertemuan I<ul style="list-style-type: none">1) Penjelasan umum kelas ibu hamil dan perkenalan peserta;2) Materi kelas ibu hamil (pertemuan I);3) Umpan balik materi pertemuan pertama (peningkatan pengetahuan);4) Kesimpulan.b. Pertemuan II<ul style="list-style-type: none">1) Review materi pertemuan pertama;2) Materi kelas ibu hamil (pertemuan II);3) Umpan balik materi pertemuan pertama (peningkatan pengetahuan);4) Kesimpulan.c. Pertemuan III<ul style="list-style-type: none">1) Review materi pertemuan pertama dan kedua;2) Materi kelas ibu hamil (pertemuan III);3) Senam ibu hamil;4) Umpan balik materi pertemuan pertama (peningkatan pengetahuan);5) Kesimpulan. <p>4. Monitoring dilakukan dalam rangka melihat perkembangan dan pencapaian, serta masalah dalam pelaksanaan kelas ibu hamil, hasil monitoring dapat dijadikan bahan acuan untuk perbaikan dan pengembangan kelas ibu hamil selanjutnya. Kegiatan monitoring</p>
--	--	--

		<p>dilakukan secara berkala dan berjenjang mulai dari tingkat desa, kecamatan, kabupaten/kota, dan provinsi. Monitoring di tingkat provinsi, kabupaten/kota dilakukan minimal setiap 3 bulan sekali.</p> <p>5. Evaluasi dilakukan untuk melihat keluaran dan dampak baik positif maupun negatif pelaksanaan kelas ibu hamil berdasarkan indikator. Dari hasil evaluasi tersebut bisa dijadikan sebagai bahan pembelajaran guna melakukan perbaikan pertemuan kelas ibu hamil. Dinas Kesehatan kabupaten/kota serta dinas provinsi dapat melakukan evaluasi bersama-sama, misalnya 1 kali setahun.</p>
04	Waktu Pelayanan dan jangka waktu penyelesaiannya	<p>4.1 Pemeriksaan Kehamilan</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Jam buka loket 08.00-11.00 WITA; 2. Mulai Pukul 08.00-13.00 WITA; 3. Pelayanan emergensi 1 x 24 jam; 4. Waktu penyelesaian 10-30 menit. <p>4.2 Pertolongan Persalinan</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Pelayanan 1 x 24 jam; 2. Waktu penyelesaian 6 -24 jam. <p>4.3 Perawatan pada Masa Nifas</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Mulai Pukul 08.00-13.00 WITA; 2. Pelayanan emergensi 1 x 24 jam; 3. Kunjungan rumah selama masa nifas; 4. Waktu penyelesaian 30-60 menit. <p>4.4 Kelas Ibu Hamil</p> <p>Sesuai kesepakatan di tiap kelurahan dampingan, dilaksanakan 3 bulan sekali selama 2 jam (berdasarkan Pedoman Pelaksanaan Kelas Ibu Hamil tahun 2009).</p>

05	Biaya atau Tarif	<p>4.1 Pemeriksaan Kehamilan Tidak dipungut biaya.</p> <p>4.2 Pertolongan Persalinan</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Persalinan di sarana kesehatan tidak dipungut biaya; 2. Pasien yang tidak dapat menunjukkan tanda pengenal (KTP/KK) dikenakan biaya sesuai Perda Kota Baubau Tahun 2012: <ol style="list-style-type: none"> a. Bidan : Rp. 200.000,00 b. Dokter : Rp. 250.000,00 c. Dokter ahli : Rp. 300.000,00 <p>4.3 Perawatan pada Masa Nifas Tidak dipungut biaya.</p> <p>4.4 Kelas Ibu Hamil Tidak dipungut biaya.</p>
06	Produk Pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Pemeriksaan kehamilan; 2. Pertolongan Persalinan; 3. Perawatan pada Masa Nifas; 4. Kelas Ibu Hamil.
07	Sarana, Prasarana, dan/atau Fasilitas	<p>7.1 Pemeriksaan Kehamilan</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Ambulance; 2. Motor; 3. Ruang bersalin/KIA; 4. Tempat tidur; 5. Meja; 6. Kursi; 7. Alat tulis kantor;

8. Bidan kit;
9. Kateter;
10. Masker;
11. Sarung tangan;
12. Obat-obatan;
13. Bahan habis pakai (kapas, kain kasa).

7.2 Pertolongan Persalinan

1. Ambulance;
2. Ruang bersalin/KIA;
3. Tempat tidur;
4. Meja;
5. Kursi;
6. Alat tulis kantor;
7. Bidan kit;
8. Kateter;
9. Penjepit Tali Pusar;
10. Celemek;
11. Sepatu boot;
12. Masker;
13. Kacamata;
14. Sarung tangan;
15. Obat-obatan ;
16. Bahan habis pakai (kapas, kain kasa).

7.3 Perawatan pada Masa Nifas

1. Motor;
2. Tempat tidur;
3. Meja;
4. Kursi;
5. Alat tulis kantor;
6. Bidan kit;
7. Masker;
8. Sarung tangan;
9. Bahan habis pakai (kapas, kain kasa).

		<p>7.4 Kelas Ibu Hamil</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Ruang belajar ukuran 4 x 5 meter; 2. Alat tulis menulis; 3. Buku KIA; 4. Lembar balik kelas ibu hamil; 5. Buku pedoman pelaksanaan kelas ibu hamil; 6. Buku pegangan fasilitator; 7. Alat peraga (KB kit, <i>food mode</i>, boneka, metode kanguru, dll) jika ada; 8. Tikar/karpet; 9. Bantal, kursi jika ada; 10. Buku senam hamil/CD senam hamil jika ada.
09	Pengawasan Internal	<p>9.1 Struktural</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Kepala Puskesmas Wajo, melakukan pengawasan langsung; 2. Kepala Dinas Kesehatan: <ol style="list-style-type: none"> a. Menyampaikan surat berisi maksud dan tujuan; b. Meminta Puskesmas menyiapkan data-data; c. Kunjungan ke Puskesmas. <p>9.2 Fungsional</p> <p>Kepala Inspektorat:</p> <ol style="list-style-type: none"> a. Menyampaikan surat berisi maksud dan tujuan; b. Meminta Puskesmas menyiapkan data-data; c. Kunjungan ke Puskesmas.

10	Penanganan, Pengaduan, Saran, dan Masukkan	<p>10.1 Internal</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Pengadu datang langsung: Mendengarkan keluhan, mencarikan solusi, mempertemukan pihak terkait dengan pengadu. 2. Melalui telpon/SMS: Menjawab langsung. 3. Mengadu lewat kotak aduan: <ol style="list-style-type: none"> a. Menganalisis, melakukan rapat bersama, mengundang pihak terkait dan mencari solusi, dan menjawab surat aduan; b. Waktu penyelesaian aduan 3x24 jam. <p>10.2 Eksternal</p> <p>Lembaga sosial yang ada di wilayah misalnya PIPM (Pusat Informasi, Pembelajaran, dan Mediasi) warga, LSM, dan lembaga sosial lainnya.</p>
11	Jumlah Pelaksana	<p>Sepuluh (10) orang:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Kepala Puskesmas 1 orang; 2. Bidan PNS 6 orang; 3. Bidan PTT 1 orang; 4. Tenaga Bidan Sukarela 4 Orang.
12	Jaminan Pelayanan	<p>12.1 Pemeriksaan Kehamilan</p> <p>Ibu hamil mendapatkan pelayanan berdasarkan prosedur tetap, yang diberikan oleh petugas yang berkompeten dengan perilaku pelayan yang terampil, ramah, cepat, tepat, dan santun.</p>

		<p>12.2 Pertolongan Persalinan Ibu bersalin dan anak mendapatkan pelayanan berdasarkan prosedur tetap, yang diberikan oleh petugas yang berkompeten dengan perilaku pelayan yang terampil, ramah, cepat, tepat, dan santun.</p> <p>12.3 Perawatan pada Masa Nifas Ibu nifas dan bayi mendapatkan pelayanan berdasarkan prosedur tetap, yang diberikan oleh petugas yang berkompeten dengan perilaku pelayan yang terampil, ramah, cepat, tepat, dan santun.</p> <p>12.4 Kelas Ibu Hamil Kelas ibu hamil merupakan sarana untuk belajar bersama tentang kesehatan bagi ibu hamil dalam bentuk tatap muka dalam kelompok yang bertujuan untuk meningkatkan pengetahuan dan keterampilan ibu-ibu mengenai kehamilan, perawatan kehamilan, persalinan, perawatan nifas, perawatan bayi baru lahir, mitos penyakit menular, dan akte kelahiran.</p>
13	<p>Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan</p>	<p>1.1 Pemeriksaan Kehamilan</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Pelayanan kesehatan ibu hamil diberikan oleh tenaga medis yang memiliki kompetensi, yaitu oleh Bidan; 2. Pemeriksaan kehamilan dilakukan oleh tenaga medis yang terampil dan profesional, dengan peralatan yang terawat baik, diruangan yang steril, dan

		<p>sesuai dengan standar operasi-onal prosedur.</p> <p>1.2 Pertolongan Persalinan</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Pelayanan kesehatan ibu bersalin diberikan oleh tenaga medis yang memiliki kompetensi, yaitu oleh Bidan; 2. Persalinan dilakukan oleh tenaga medis yang terampil dan profesional, dengan peralatan yang terawat baik, diruangan yang steril, dan sesuai dengan standar operasional prosedur. <p>1.3 Perawatan pada Masa Nifas</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Pelayanan kesehatan ibu nifas dan bayi diberikan oleh tenaga medis yang memiliki kompetensi, yaitu oleh Bidan; 2. Perawatan pada masa nifas dilakukan oleh tenaga medis yang terampil dan profesional, dengan peralatan yang terawat baik, diruangan yang steril, dan sesuai dengan standar operasional prosedur. <p>1.4 Kelas Ibu Hamil</p> <p>Kelas ibu hamil difasilitasi oleh bidan/ tenaga kesehatan yang telah mendapat pelatihan kelas ibu hamil atau melalui <i>on the job training</i>.</p>
14	Evaluasi Kinerja Pelaksana	<p>14.1 Internal</p> <p>Evaluasi Kinerja Pelayanan dilakukan melalui mini lokakarya tiap bulan.</p>

		<p>14.2 Eksternal</p> <ol style="list-style-type: none">1. Evaluasi kinerja pelayanan dilakukan melalui mini lokakarya lintas sektor tiap 6 bulan;2. Evaluasi kinerja pelayanan juga dilakukan dengan melibatkan kader posyandu, PIPM dengan metode CRC (<i>Citizen Report Card</i>/Kartu aduan warga) dilakukan sekurang-kurangnya setiap 1 tahun.
--	--	---

KEPALA PUSKESMAS WAJO

dr. Pangeran Abdul Aziz

NIP 198509112011011010



PEMERINTAH KOTA BAUBAU
DINAS KESEHATAN
PUSKESMAS WAJO KECAMATAN MURHUM
KOTA BAUBAU

Maklumat Pelayanan

“Dengan ini, kami menyatakan sanggup menyelenggarakan pelayanan pada jenis pelayanan Imunisasi, Pelayanan Kesehatan Ibu dan Anak, serta Pelayanan Pengobatan Dasar sesuai Standar Pelayanan yang telah ditetapkan dan apabila tidak menepati janji ini, kami siap menerima sanksi sesuai peraturan perundang-undangan yang berlaku”

Baubau,2013
Kepala Puskesmas Wajo,

(dr. Pangeran Abdul Aziz)
NIP. 198509112011011010

BERITA ACARA PENYUSUNAN
**STANDAR PELAYANAN DEPUTI/DITJEN/BADAN (unit
kerja lain) KEMENTERIAN/LEMBAGA**
PEMERINTAH PROVINSI, KABUPATEN/KOTA

Merujuk:

1. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.
2. Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.
3. Peraturan Menteri PAN-RB Nomor 36 Tahun 2012 tentang Petunjuk Teknis Penyusunan, Penetapan, dan Penerapan Standar Pelayanan;

Pada tanggalbulan Tahun bertempat di Kementerian...../Lembaga/Pemerintah Provinsi, Kabupaten/Kota....., telah dilaksanakan Penyusunan Standar Pelayanan Deputi/Ditjen/Badan (Unit kerja), yang dihadiri oleh:

1. Pimpinan Langsung unit layanan
2. Pimpinan di atasnya/koordinator.
3. Tokoh masyarakat
4. Pimpinan organisasi/provinsi
5. LSM
6. Unit pengguna layanan/ user
7. Unit kerja lain yang sering menggunakan layanan kita

Menyatakan persetujuan atas penyusunan Rancangan Keputusan Deputy/Ditjen/Badan (Unit kerja) tentang Standar Pelayanan Deputy/Ditjen/Badan (Unit kerja) sebagai berikut:

1. Berisi Perubahan/penambahan/penyempurnaan konsep Rancangan Standar Pelayanan Deputy/Ditjen/Badan (Unit kerja)

Pimpinan Rapat

Deputy/Ditjen/Ka.Badan (Unit kerja)

(Nama Jelas)

Kesepakatan Peserta Rapat :

1.	Jabatan Pimpinan Organisasi	Nama Pejabat	Tanda Tangan
2.			(.....)
3.			(.....)
4.			(.....)