

# Penerapan Standar Pelayanan Publik

Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Dan Reformasi Birokrasi  
Nomor 15 Tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan

*Asisten Deputi Standarisasi Pelayanan Publik  
dan Pelayanan Inklusif*

Sorong, 13 Mei 2024



## DASAR HUKUM

### UU No. 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik:

#### Pasal 15 huruf (a)

Penyelenggara **berkewajiban** menyusun dan menetapkan **Standar Pelayanan**.

#### Pasal 20

- (1) Penyelenggara **berkewajiban menyusun** dan menetapkan standar pelayanan dengan memperhatikan kemampuan penyelenggara, kebutuhan masyarakat dan kondisi lingkungan.
- (2) Dalam menyusun dan menetapkan standar pelayanan, penyelenggara **wajib mengikutsertakan masyarakat dan pihak terkait**.



# DEFINISI STANDAR PELAYANAN

## Standar Pelayanan PermenPANRB No. 15 Tahun 2014

Tolak ukur yang dipergunakan sebagai **pedoman penyelenggaraan pelayanan** dan acuan penilaian kualitas pelayanan sebagai **kewajiban dan janji penyelenggara kepada masyarakat** dalam rangka pelayanan yang berkualitas, cepat, mudah, terjangkau, dan terukur.

**Kepastian dan Kejelasan sistem dan proses pelayanan bagi pengguna layanan**

## Standar Operasional Prosedur (SOP) PermenPANRB No. 35 Tahun 2012

Serangkaian **instruksi tertulis** yang dibakukan mengenai berbagai **proses penyelenggaraan aktivitas organisasi, bagaimana dan kapan** harus dilakukan, **dimana** dan oleh **siapa** dilakukan.

**Kepastian pelaksanaan tugas pelaksana layanan**

# HAL PENTING DALAM PROSES PENYUSUNAN STANDAR PELAYANAN

## Inventarisasi Tugas dan Fungsi

Apa tugas dan fungsi UPP yang diamanatkan oleh peraturan perundang-undangan?

## Inventarisasi Pengguna Layanan

Siapa pengguna layanan?  
Individu? Kelompok? Lembaga?

## Inventarisasi Prosedur Pelayanan

Prosedur/mekanisme apa yang harus dijalani oleh pengguna layanan untuk mendapatkan produk layanan?

## Inventarisasi Produk Akhir Layanan

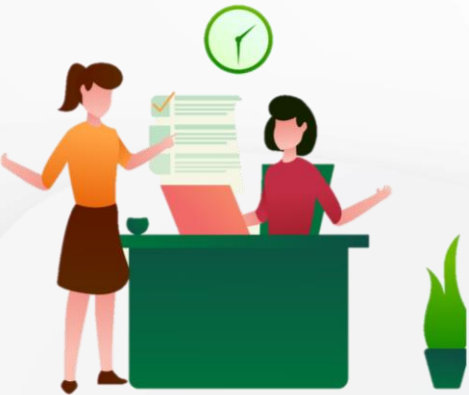
Apa produk atau keluaran akhir dari pelayanan yang diselenggarakan?

# SIKLUS PENYUSUNAN STANDAR PELAYANAN



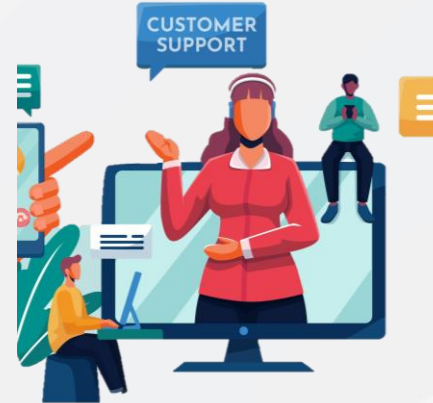
# KOMPONEN STANDAR PELAYANAN

Berdasarkan Peraturan Menteri PANRB Nomor 15 Tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan



## Service Delivery

Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses penyampaian pelayanan



## Manufacturing

Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses pengelolaan pelayanan di internal organisasi

### Service Delivery

1. Persyaratan
2. Prosedur
3. Jangka Waktu Penyelesaian
4. Biaya/Tarif
5. Produk Pelayanan
6. Penanganan, Pengaduan, Saran, Masukan

### Manufacturing

1. Dasar Hukum
2. Sarana dan Prasarana
3. Kompetensi Pelaksana
4. Pengawasan Internal
5. Jumlah Pelaksana
6. Jaminan Pelayanan
7. Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan
8. Evaluasi Kinerja Pelaksana

# 01 Persyaratan

Syarat (dokumen atau barang/hal lain) yang harus dipenuhi oleh pengguna layanan dalam pengurusan suatu jenis pelayanan, baik persyaratan teknis maupun administratif.

Catatan:

1. Perlu dikategorisasi persyaratannya, sesuai dengan kondisi masyarakat (wajib/opsional)
2. Perlu memperhatikan Prinsip Standar Pelayanan "Sederhana: mudah dimengerti" dan "Keadilan: menjangkau semua masyarakat yang berbeda status ekonomi, jarak lokasi geografis, dan perbedaan kapabilitas fisik dan mental."
3. Perlu memperhatikan kemudahan dalam persyaratan. Apakah masih membutuhkan Dokumen Fotokopi? Digitalisasi Dokumen bagaimana?

## PEMBUATAN AKTA KELAHIRAN BARU

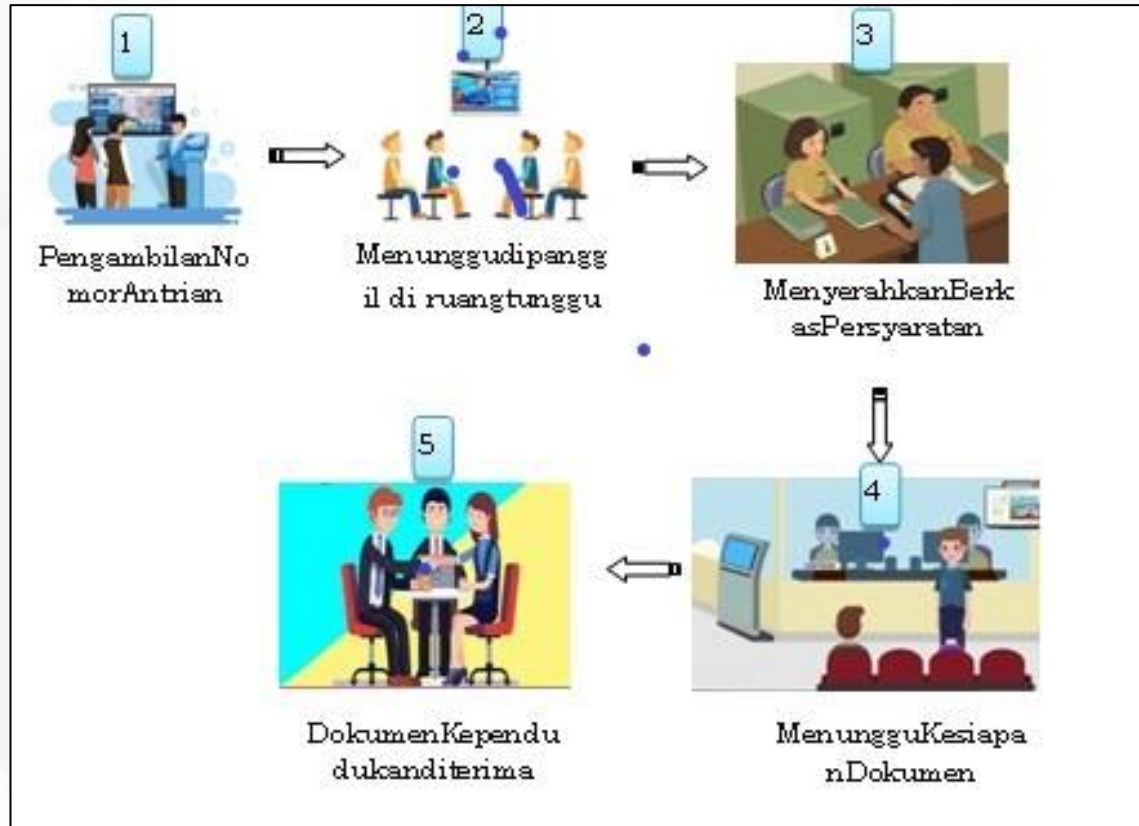
### PEMOHON MEMBAWA SYARAT

- Surat Keterangan lahir dari Dokter/Bidan
- Buku Nikah/Kutipan Akta Perkawinan
- Kartu Keluarga (KK)
- KTP-El kedua orang tua
- KTP-El 2 orang saksi
- Mengisi Form Akta Kelahiran F2.01
- \* Langsung serahkan ke Petugas Dukcapil

### PERSYARATAN KHUSUS

Kelahiran WNI bagi anak yang baru lahir atau baru ditemukan dan tidak diketahui asal usulnya atau keberadaan orang tuanya harus memenuhi persyaratan berita acara dari kepolisian.

WNI yang tidak memiliki surat keterangan lahir dan/atau tidak memiliki buku nikah/kutipan akta perkawinan atau bukti lain yang sah tetapi status hubungan dalam KK menunjukkan sebagai suami istri harus memenuhi persyaratan surat pernyataan tanggung jawab mutlak (SPTJM) kebenaran data kelahiran dengan 2 (dua) orang saksi.



## 02

# Sistem, Mekanisme, & Prosedur

Seluruh aktivitas dan urutan pelayanan, dimulai ketika pelanggan datang hingga selesai menerima pelayanan.

Catatan:  
Perlu dibedakan antara mekanisme/prosedur yang dilalui masyarakat dengan SOP (point 2, 3 dan 4, 7)

## 03 Jangka Waktu Pelayanan

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

JANGKA WAKTU PENYELESAIAN PRODUK PELAYANAN DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL	
✓ Kartu Keluarga (KK)	: 1 Hari Kerja
✓ KTP-el	: 1 Hari Kerja
✓ KIA	: 1 Hari Kerja
✓ Akta Kelahiran	: 1 Hari Kerja
✓ Akta Kematian	: 1 Hari Kerja
✓ Akta Perkawinan	: 2 Hari Kerja
✓ Akta Perceraian	: 1 Hari Kerja
✓ Akta Pengakuan Anak	: 2 Hari Kerja
✓ Akta Pengesahan Anak	: 2 Hari Kerja
✓ Keterangan Pindah-Datang	: 1 Hari Kerja
✓ Keterangan Kependudukan	: 1 Hari Kerja

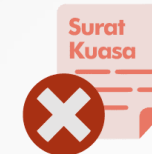
**“ SEMUA PELAYANAN GRATIS “**

## 04 Biaya/Tarif

Ongkos yang dikenakan kepada penerima layanan dalam mengurus dan/atau memperoleh pelayanan dari penyelenggara.



Semua Jenis Pelayanan  
**TIDAK DIPUNGUT BIAYA!**



**Urus sendiri tanpa  
Surat Kuasa**

Catatan:

Perlu diperhatikan hasil Survei Kepuasan Masyarakat dan hasil Pengaduan Masyarakat terkait biaya yang dikeluarkan masyarakat. Apabila masih ada biaya lain yang tidak diketahui, Wajib dipublikasikan kepada masyarakat.

## 05 Produk Pelayanan

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

DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL KABUPATEN BARITO SELATAN				
DAFTAR PRODUK LAYANAN DAN JANGKA WAKTU PENYELESAIAN DOKUMEN ADMINDUK				
NO	PRODUK LAYANAN (UTAMA)	JANGKA WAKTU PENYELESAIAN *	BIAYA / TARIF	* CATATAN
1.	Kartu Keluarga (KK)	1 – 3 Hari Kerja	Gratis/ Tdk Ada Biaya	Selama Dokumen persyaratan lengkap, Data yang terdaftar dalam Database SIAK sesuai / tidak Ganda, dan Jaringan Komunikasi Data / Internet lancar.
2.	KTP Elektronik (KTP-el)	1 – 3 Hari Kerja	Gratis/ Tdk Ada Biaya	
3.	Kartu Identitas Anak (KIA)	1 – 3 Hari Kerja	Gratis/ Tdk Ada Biaya	
		1 – 3 Hari Kerja	Gratis/ Tdk Ada Biaya	
		1 – 3 Hari Kerja	Gratis/ Tdk Ada Biaya	
		1 – 3 Hari Kerja	Gratis/ Tdk Ada Biaya	
		1 – 3 Hari Kerja	Gratis/ Tdk Ada Biaya	

Catatan:  
Perlu diperhatikan kualitas dari produk yang dikeluarkan. Apakah kondisi produk layanan sudah sesuai ketentuan? Kartu digital tidak bisa dibaca dsb.

## 06 Penanganan Pengaduan, Saran, & Masukan

Tata cara pelaksanaan penanganan pengaduan dan tindak lanjut

**Pelayanan Publik  
TIDAK BERES ?**  
Laporkan Semuanya Melalui

Website  
**lapor.go.id**

SMS ke  
**1708**

bapasjaktimut.dki@gmail.com  
bapasjaktimut.dki@kemenkumham.go.id

Balai Pemasyarakatan Kelas I Jakarta Timur-Utara

Dinas Pendidikan  
Kota Surabaya

**LAYANAN  
PENGADUAN**  
*Sahabat Dispendik*

**085 732 905 119**  
**081 259 896 163**

WhatsApp Available @dispendikby1 @dispendikby1 @dispendikby@gmail.com

Catatan:  
Perlu dituliskan secara lengkap kanal pengaduannya. Apakah melalui telepon, medsos, website, dsb

## 07 Dasar Hukum

Peraturan perundang-undangan yang menjadi dasar penyelenggaraan pelayanan

STANDAR PELAYANAN (SP)  
PENCATATAN BIODATA PENDUDUK ORANG ASING (OA)  
YANG MEMILIKI IZIN TINGGAL TETAP

NO	KOMPONEN	URAIAN
1	Dasar Hukum	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. UU Republik Indonesia No. 23 Tahun 2006 tentang Administrasi Kependudukan;</li> <li>2. UU No. 24 Tahun 2013 tentang Perubahan UU No. 23 Tahun 2006 tentang Administrasi Kependudukan;</li> <li>3. Peraturan Pemerintah Republik Indonesia No. 37 Tahun 2007 tentang Pelaksanaan UU No. 23 Tahun 2006 tentang Administrasi Kependudukan;</li> <li>4. Peraturan Presiden No. 96 Tahun 2018 tentang Persyaratan dan Tata Cara Pendaftaran Penduduk dan Pencatatan Sipil;</li> <li>5. Peraturan Menteri Dalam Negeri No. 108 Tahun 2019 tentang Peraturan Pelaksanaan Peraturan Presiden No. 96 Tahun 2018 tentang Persyaratan dan Tata Cara Pendaftaran Penduduk dan Pencatatan Sipil;</li> <li>6. Peraturan Menteri Dalam Negeri No. 109 Tahun 2019 tentang Formulir dan Buku yang digunakan dalam Pelayanan Administrasi Kependudukan;</li> <li>7. Peraturan Daerah Kota Surabaya No. 6 Tahun 2019 tentang Penyelenggaraan Administrasi Kependudukan.</li> <li>8. Peraturan Walikota Nomor 10 Tahun 2022 Tentang Tata Cara Penyelenggaraan Administrasi Kependudukan</li> </ol>

## 08

## Sarana Prasarana/ Fasilitas

Peralatan dan fasilitas yang diperlukan dalam penyelenggaraan pelayanan, termasuk peralatan dan fasilitas pelayanan bagi kelompok rentan.



## 09 Kompetensi Pelaksana

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

9.	Kompetensi pelaksana	<ol style="list-style-type: none"> <li>Berpenampilan menarik (senyum, salam, sapa, sopan dan santun);</li> <li>Menguasai Standar Operasional Prosedur;</li> <li>Memiliki pengetahuan tentang perundang-undangan terkait standar pelayanan minimum dan informasi publik;</li> <li>Memiliki pengetahuan mengenai tata kelola pemerintahan yang baik;</li> <li>Mampu berkomunikasi secara lisan dan tertulis dengan baik;</li> <li>Mampu berkoordinasi dengan efektif dan efisien;</li> <li>Memiliki kemampuan kerjasama tim;</li> <li>Mampu mengoperasikan komputer;</li> <li>Memahami penggunaan Aplikasi Sistem Informasi Pelayanan (SIMPEL) dan aplikasi lainnya.</li> </ol>
----	----------------------	---



## 10 Pengawasan Internal

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

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

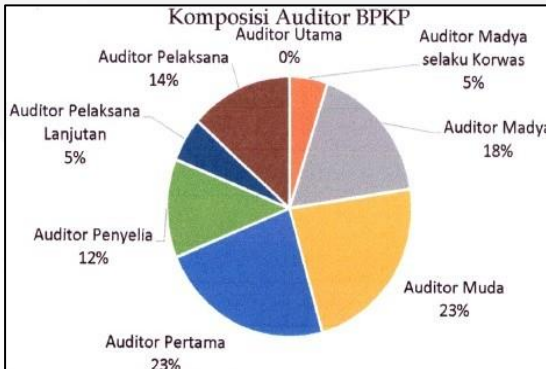


# 11

## Jumlah Pelaksana

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

Jumlah Pelaksana	1. 1 (satu) orang ( <i>front office</i> ) 2. 1 (satu) orang ( <i>back office</i> )
------------------	---



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

# 12

## Jaminan Pelayanan

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

Jaminan Pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> <li>Maklumat Pelayanan;</li> <li>Pakta Integritas;</li> <li>Motto Kerja.</li> </ol>
-------------------	--

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

# 13

## Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan

Dalam bentuk komitmen untuk memberikan kepastian rasa aman, bebas dari bahaya, dan risiko keraguan

Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Kerahasiaan terjamin</li> <li>2. Personil yang kompeten</li> <li>3. Peralatan standar</li> <li>4. Berpedoman pada medis dan prosedur tetap pelayanan</li> </ol>
--	---

Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan.	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Keamanan produk layanan dijamin dengan menggunakan kertas khusus yang berlogo DPMPSTP Kabupaten Cilacap yang dijamin keasiannya dengan memberikan nomor registrasi yang telah digandakan sebagai arsip kantor;</li> <li>2. Surat Keputusan di bubuhi tanda tangan serta cap basah, sehingga dijamin keasiannya;</li> <li>3. Keselamatan dan kenyamanan dalam pelayanan sangat diutamakan bebas dari pungutan liar, untuk perizinan yang dikenakan retribusi, pemohon langsung membayar berdasarkan nilai/jumlah yang tertera pada ijin dan dibayarkan kepada Bendahara Penerimaan untuk segera di setorkan ke Kas Daerah.</li> </ol>
---	--

# 14

## Evaluasi Kinerja Pelayanan

Penilaian untuk mengetahui seberapa jauh pelaksanaan kegiatan sesuai dengan Standar Pelayanan

Evaluasi Kinerja Pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> <li>a. Rapat koordinasi intern seminggu rutin terkait pelaksanaan pelayanan;</li> <li>b. Survey kepuasan pelanggan dengan survey harian dan IKM secara rutin dan berkelanjutan setiap 6 bulan sekali, sebagai upaya perbaikan dan peningkatan pelayanan.</li> </ol>
----------------------------	--

INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT (IKM)	
RSUD Dr. H. Soemarno Sosroatmodjo Kuala Kapuas	
KABUPATEN KAPUAS	
TAHUN 2018	
NILAI IKM	79
NAMA LAYANAN	
Jumlah	: 100 Orang
Jenis Kelamin (L/P)	: 45 / 54
Pendidikan	SD : 16
	SMP : 16
	SMA : 39
	DIVRSV : 11
	S1 : 18
	>S2 : 0
Periode Survei	: 1-20 Oktober 2018
TERIMA KASIH ATAS PENILAIAN YANG TELAH DIBERIKAN MASUKAN ADA SANGAT BERMANFAAT UNTUK KEMAJUAN UNIT KAMI AGAR TERUS MEMPERBAIKI DAN MENINGKATKAN KUALITAS PELAYANAN	
Kiriman pengaduan, saran dan masukan melalui : www.LAPOR.go.id	
SMS KE 1708 format "KAPUAS (spasi) ISI ADUAN"	

# PENERAPAN DAN PUBLIKASI STANDAR PELAYANAN

Proses penerapan Standar Pelayanan ini dilakukan dengan integrasi, internalisasi, dan sosialisasi kepada pihak-pihak terkait

**Integrasi:** dilakukan sejak tahap perencanaan, penganggaran, pelaksanaan, pemantauan, dan evaluasi hasil penyelenggaraan pelayanan.



**Internalisasi:** untuk memberikan pemahaman kepada seluruh jajaran organisasi penyelenggara pelayanan

**Sosialisasi:** untuk membangun pemahaman dan persamaan persepsi di lingkungan unit/satker penyelenggara pelayanan

# CONTOH PUBLIKASI STANDAR PELAYANAN

## STANDAR PELAYANAN PUBLIK PENERBITAN SURAT KETERANGAN IMPOR/EKSPOR BALAI BESAR POM DI PONTIANAK

**BADAN POM**

### Persyaratan

- Dokumen Admsitratif
- Dokumen Teknis
- Dokumen lain yang diperlukan

### Sistem, Mekanisme dan Prosedur

- Pemohon mengajukan permohonan dan data dukung
- Petugas menerima permohonan dan data dukung
- Petugas melakukan evaluasi/ pemeriksaan
- Petugas menindaklanjuti hasil evaluasi/ pemeriksaan
- Petugas membuat rekomendasi
- Penerbitan SKI/SKE

### Jangka Waktu

- 1 (HK) terhitung berkas dinyatakan lengkap

### Biaya / Tarif

- PP Nomor 32 Tahun 2017 tentang Jenis dan Tarif atas Jenis Penerimaan Negara Bukan Pajak yang berlaku pada Badan Pengawasan Obat dan Makanan

### Produk Layanan

- Surat Keterangan Impor
- Surat Keterangan Ekspor

### Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan

[www.pom.go.id](http://www.pom.go.id)

Bbpom.Pontianak | E-mail : [balaipom\\_pontianak@yahoo.com](mailto:balaipom_pontianak@yahoo.com)  
[bbpom.ponti](mailto:bbpom.ponti) | [bpom\\_pontianak@pom.go.id](mailto:bpom_pontianak@pom.go.id)  
 Telp/fax : (0561) 572417, 737720 dan 743858 | @BPOM Pontianak  
 Kantor : Balai Besar POM di Pontianak - Jl Dr Soedarso

## STANDAR PELAYANAN PENGADILAN

**PENGADILAN NEGERI MASAMBA**

### JENIS PELAYANAN PEMBERIAN INFORMASI

Dasar Hukum : SK KMA NO. 1-144/KMA/SK/I/2011 Tentang Pedoman Pelayanan Informasi di Pengadilan

### PERSYARATAN

1. MENGAJUKAN PERMOHONAN PERMINTAAN INFORMASI
2. IDENTITAS PEMOHON / KTP

### PROSEDUR

1. PETUGAS MEJA PTSP KEPANITERAAN MENERIMA PERMOHONAN PERMINTAAN INFORMASI DARI PEMOHON
2. MENCATAT PERMOHONAN INFORMASI DALAM REGISTER
3. MENYIAPKAN INFORMASI SESUAI DENGAN PERMINTAAN PEMOHON
4. MENYERAHKAN INFORMASI YANG DIMINTA MELALUI MEJA PTSP
5. PENGARSIPAN

### WAKTU PELAYANAN

115 MENIT (1 JAM 55 MENIT)

### BIAYA PELAYANAN

NIHIL

### PRODUK PELAYANAN

INFORMASI YANG DIMINTA (BERUPA SURAT / JAWABAN LISAN)

### PENGELOLAAN PENGADUAN

E-mail : [pn.masamba@gmail.com](mailto:pn.masamba@gmail.com)  
Website : [www.pn-masamba.go.id](http://www.pn-masamba.go.id)

**BerAKHLAK**  
Berorientasi Pelayanan Akuntabel Kompeten  
Harmonis Loyal Adaptif Kolaboratif

# bangga  
melayani  
bangsa

## STANDAR PELAYANAN HUMAS / PENGADUAN RSUD SAYANG KABUPATEN CIANJUR

### Persyaratan:

1. Pengaduan Secara Lisan Maupun Tertulis
2. Identitas Resmi / Pengadu

### PROSEDUR

### WAKTU PELAYANAN:

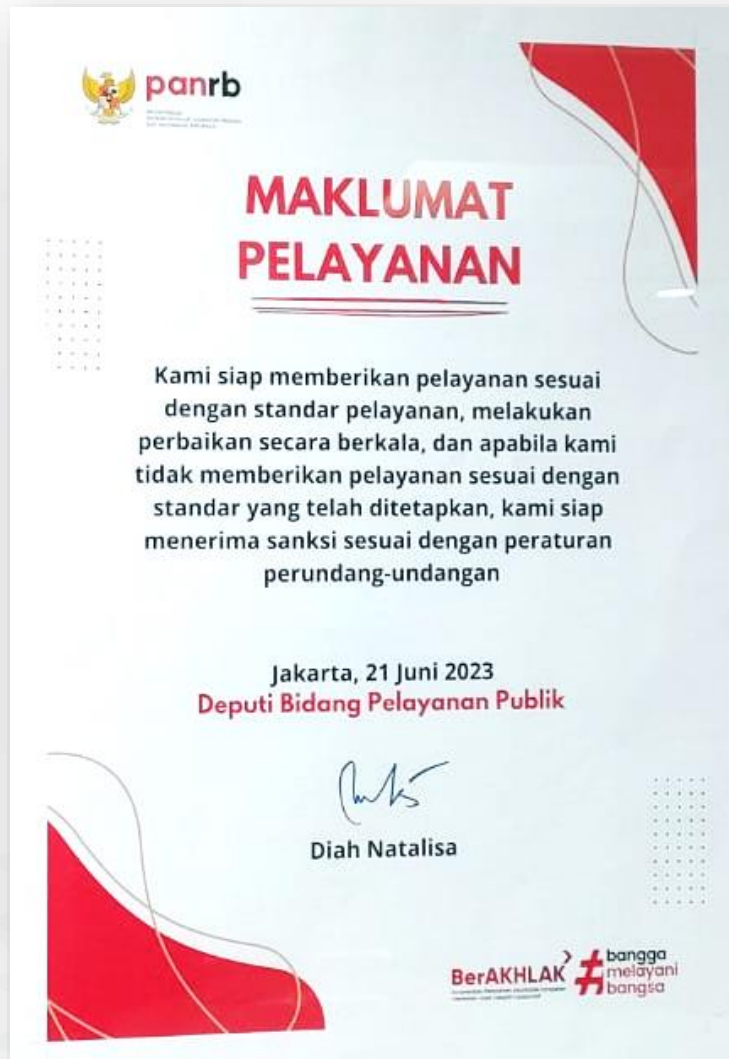
-KOMPLAIN KRITERIA MERAH (KKM) (Bersangkutan dengan nyawa,kepolisian, kejahatan)	: MAKSIMAL 1X24 JAM
-KOMPLAIN KATEGORI KUNING (KKK) (Bersangkutan dengan awak media)	: MAKSIMAL 3 HARI
-KOMPLAIN KATEGORI HIJAU (KKH) (Tidak menimbulkan kerugian berarti baik material maupun imaterial)	: MAKSIMAL 7 HARI

### LAYANAN PENGADUAN

[rsudsayang@cianjurkab.go.id](mailto:rsudsayang@cianjurkab.go.id)  
 0263-261026  
 0263-284277  
 Kotak Saran  
 Petugas Informasi dan Pengaduan

### BIAYA / TARIF : GRATIS

# PENETAPAN DAN PENERAPAN MAKLUMAT PELAYANAN



## PENGERTIAN

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

## ISI

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

## KEWAJIBAN LAIN

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



MENTERI  
PENDAYAGUNAAN APARATUR NEGARA  
DAN REFORMASI BIROKRASI  
REPUBLIK INDONESIA

- Yth. 1. Para Menteri Kabinet Indonesia Maju;  
2. Sekretaris Kabinet;  
3. Kepala Kepolisian Negara Republik Indonesia;  
4. Jaksa Agung Republik Indonesia;  
5. Para Kepala Lembaga Pemerintah Non Kementerian;  
6. Para Pimpinan Kesekretariatan Lembaga Negara;  
7. Para Pimpinan Kesekretariatan Lembaga Non Struktural;  
8. Para Pimpinan Lembaga Penyiaran Publik;  
9. Para Gubernur;  
10. Para Bupati/Walikota.

di  
Tempat

**SURAT EDARAN**  
**MENTERI PENDAYAGUNAAN APARATUR NEGARA**  
**DAN REFORMASI BIROKRASI**  
**NOMOR 02 TAHUN 2024**  
**TENTANG**  
**PENERAPAN STANDAR PELAYANAN**  
**DI LINGKUP INSTANSI PEMERINTAH**

A. Latar Belakang

Menindaklanjuti amanat Pasal 20 ayat (1) Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik yang menyatakan bahwa "Penyelenggara berkewajiban menyusun dan menetapkan standar pelayanan dengan memperhatikan kemampuan penyelenggara, kebutuhan masyarakat dan kondisi lingkungan", maka telah diterbitkan Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan

4. Biro/Bagian Organisasi/Unit Kerja yang menangani Pelayanan Publik di masing-masing Instansi Pemerintah Pusat dan Daerah wajib melakukan pengisian dan publikasi 6 (enam) komponen *Service Delivery* beserta mengunggah berkas PDF Standar Pelayanan, memastikan pengunggahan Maklumat Pelayanan dan melengkapi Profil Instansi pada Sistem Informasi Pelayanan Publik Nasional-Cari Yanlik (<https://sippn.menpan.go.id/>).
5. Deputi Bidang Pelayanan Publik Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi serta Pimpinan Instansi Pemerintah melakukan pembinaan, pendampingan, pemantauan dan evaluasi terhadap penerapan Standar Pelayanan.

F. Penutup

Berkenaan dengan hal tersebut, dihimbau bagi Bapak/Ibu Pimpinan Instansi Pemerintah Pusat dan Daerah dapat menyampaikan informasi terkait Surat Edaran ini di lingkungan Instansi Pemerintah masing-masing.

Demikian, agar Surat Edaran ini dilaksanakan dengan sebaik-baiknya. Atas perhatian dan kerjasama Bapak/Ibu disampaikan terima kasih.

Ditetapkan di Jakarta

Pada tanggal 16 April 2024

MENTERI  
PENDAYAGUNAAN APARATUR NEGARA  
DAN REFORMASI BIROKRASI



ABDOLLAH AZWAR ANAS

# Surat Edaran Menteri PANRB tentang Penerapan Standar Pelayanan

## Tujuan Surat Edaran

Memastikan seluruh Instansi Pemerintah K/L/D termasuk unit kerja yang berada di lingkungannya menyusun, menetapkan, menerapkan, mempublikasikan serta melaporkan penerapan standar pelayanan.

## Sasaran Surat Edaran

Instansi Pemerintah Pusat dan Daerah termasuk unit kerja yang berada di lingkungannya.

▶ *(Kantor Wilayah/regional, Dinas, Kecamatan, Kelurahan, Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD), Pusat Kesehatan Masyarakat (Puskesmas), Unit Pelaksana Teknis/UPT, Unit Pelaksana Teknis Daerah/UPTD) dan Mal Pelayanan Publik*



Menyusun, menetapkan, menerapkan, mempublikasikan, melaporkan memantau dan mengevaluasi, serta meninjau ulang Standar Pelayanan

Mengikutsertakan masyarakat dan pihak terkait dalam menyusun, memantau dan mengevaluasi Standar Pelayanan.

Melakukan Peninjauan Ulang terhadap Standar Pelayanan yang telah diterapkan selama maksimal 3 (tiga) tahun.



## PERUBAHAN STANDAR PELAYANAN

1. Dapat dilakukan pada waktu tertentu
2. Apabila terdapat perubahan kebijakan, inovasi dalam pelayanan, penerapan teknologi informasi, bisnis proses, dan perubahan lainnya terkait dengan komponen Standar Pelayanan yang dimiliki.
3. Tahapan penyusunan atau perubahan mengacu pada ketentuan teknis yang telah ditetapkan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.



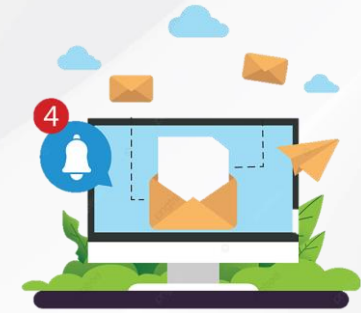
# PELAPORAN STANDAR PELAYANAN

*(Sebagai bahan pemantauan dan evaluasi)*



Instansi Pusat maupun Instansi Daerah dikoordinir oleh Biro/Bagian Organisasi/Unit Kerja yang menangani Pelayanan Publik

Menyampaikan laporan Standar Pelayanan kepada Menteri PANRB cq Deputi Bidang Pelayanan Publik



## 1 PELAPORAN AWAL

Dilakukan untuk mendata Standar Pelayanan yang telah dimiliki oleh unit penyelenggara pelayanan publik sebelum surat edaran ini dikeluarkan.

**Selambatnya tanggal  
31 Mei 2024**

## 2


## PELAPORAN SECARA BERKALA

Dilakukan untuk mendata Standar Pelayanan yang baru disusun/ditinjau ulang/ditetapkan oleh unit penyelenggara pelayanan publik setelah periode pelaporan awal berakhir.



# DOKUMEN YANG DISAMPAIKAN

1. dokumen Standar Pelayanan secara utuh (Bagian penetapan dan lampiran komponen) dalam bentuk PDF;

  
**MENTERI  
PENDAYAGUNAAN APARATUR NEGARA  
DAN REFORMASI BIROKRASI  
REPUBLIK INDONESIA**

**SALINAN**

**PERATURAN MENTERI PENDAYAGUNAAN APARATUR NEGARA  
DAN REFORMASI BIROKRASI REPUBLIK INDONESIA  
NOMOR 19 TAHUN 2021  
TENTANG  
STANDAR PELAYANAN DI LINGKUNGAN KEMENTERIAN PENDAYAGUNAAN  
APARATUR NEGARA DAN REFORMASI BIROKRASI**

DENGAN RAHMAT TUHAN YANG MAHA ESA

MENTERI PENDAYAGUNAAN APARATUR NEGARA  
DAN REFORMASI BIROKRASI REPUBLIK INDONESIA,

Menimbang : a. bahwa untuk melaksanakan ketentuan Pasal 1 Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 15 Tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan yang mewajibkan setiap penyelenggara pelayanan publik untuk menetapkan dan menerapkan standar pelayanan publik untuk setiap jenis pelayanan yang ditetapkan oleh pimpinan penyelenggara pelayanan publik;

b. bahwa berdasarkan pertimbangan sebagaimana dimaksud dalam huruf a, perlu menetapkan Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi tentang Standar Pelayanan di Lingkungan Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi;

Mengingat : 1. Pasal 17 ayat (3) Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945;

2. Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 39 Tahun 2008 tentang Kementerian Negara (Lembaran Negara Republik

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

Ditetapkan di Jakarta  
pada tanggal 19 April 2021

MENTERI PENDAYAGUNAAN APARATUR  
NEGARA DAN REFORMASI BIROKRASI  
REPUBLIK INDONESIA,

ttd

TJAHJO KUMOLO

Diundangkan di Jakarta  
pada tanggal 19 April 2021


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

ttd

WIDODO EKATJAHJANA

BERITA NEGARA REPUBLIK INDONESIA TAHUN 2021 NOMOR 436

Salinan Sesuai Dengan Aslinya  
KEMENTERIAN PENDAYAGUNAAN APARATUR NEGARA  
DAN REFORMASI BIROKRASI  
Kepala Biro Hukum, Komunikasi, dan Informasi Publik,

  
Andi Rahadian

LAMPIRAN I  
PERATURAN MENTERI  
PENDAYAGUNAAN APARATUR NEGARA  
DAN REFORMASI BIROKRASI  
NOMOR 19 TAHUN 2021  
TENTANG  
STANDAR PELAYANAN DI  
LINGKUNGAN KEMENTERIAN  
PENDAYAGUNAAN APARATUR NEGARA  
DAN REFORMASI BIROKRASI

**STANDAR PELAYANAN  
DATA DAN INFORMASI**

NO	KOMPONEN	URAIAN
<b>PENYAMPAIAN LAYANAN</b>		
1.	Persyaratan	<p>1. Pengguna layanan membuat surat permohonan tertulis yang berisi:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>a. identitas pemohon yang meliputi nama perseorangan/institusi/lembaga swadaya masyarakat/organisasi masyarakat/partai politik/badan publik lainnya, kontak yang dapat dihubungi, dan alamat e-mail;</li> <li>b. data dan informasi yang diminta secara jelas;</li> <li>c. mencantumkan maksud dan tujuan permohonan data dan informasi; dan</li> <li>d. melampirkan fotokopi kartu tanda penduduk/paspor/kartu identitas lainnya yang berlaku.</li> </ul> <p>ditujukan ke alamat: Sekretaris Kementerian Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Jl. Jend. Sudirman Kav. 69, Jakarta Selatan, 12190 atau melalui e-mail: persuratan@menpan.go.id; atau</p> <p>2. Hadir langsung ke Kantor Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi dengan melakukan:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>a. registrasi tamu pada www.sitamu.menpan.go.id;</li> </ul>



# DOKUMEN YANG DISAMPAIKAN

2. dokumen Kegiatan Penyusunan/Peninjauan Ulang Standar Pelayanan dalam bentuk PDF (mencakup Berita Acara, Dokumentasi Kegiatan dan Salinan Daftar Hadir);

## Berdasarkan Surat Edaran 02/2024 tentang SP

### BERITA ACARA PENYUSUNAN/PENINJAUAN ULANG STANDAR PELAYANAN

(pilih salah satu: penyusunan/peninjauan ulang)

DINAS ... KABUPATEN ...

(Sebutkan Nama Unit Penyelenggara Pelayanan Publik dan Nama Instansi  
Pemerintah)

Pada hari ini, (hari), (tanggal, bulan, tahun) telah dilaksanakan kegiatan Penyusunan/Peninjauan Ulang (pilih salah satu: penyusunan/peninjauan ulang) Standar Pelayanan yang bertempat di ..... (sebutkan tempat kegiatan). Berdasarkan hasil diskusi dan keputusan bersama menyatakan sebagai berikut:

NO	Nama Komponen	Identifikasi	Keterangan
1.	Persyaratan		
2.	Dan seterusnya		

Pimpinan Unit Penyelenggara Pelayanan Publik berkomitmen segera menindaklanjuti hasil kegiatan dengan melakukan penyesuaian/perubahan Standar Pelayanan dan masyarakat serta pihak terkait yang hadir akan diikutsertakan dalam setiap proses yang dilakukan Unit Penyelenggara Pelayanan Publik sebelum Standar Pelayanan dilakukan penetapan dan publikasi.

Demikian berita acara ini dibuat dan dapat dipergunakan sebagaimana mestinya.

## Berdasarkan Surat Edaran 19/2022 tentang FKP

### FORMAT BERITA ACARA PENYELENGGARAAN FORUM KONSULTASI PUBLIK

PEMERINTAH KABUPATEN A  
DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL  
Jalan Damai Sejahtera No. 1 Kabupaten A

### BERITA ACARA HASIL FORUM KONSULTASI PUBLIK (FKP) SEKTOR PELAYANAN ADMINISTRASI KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL KABUPATEN A

Pada hari ini, Kamis, 1 April 2022, telah dilaksanakan Forum Konsultasi Publik Sektor Pelayanan Administrasi Kependudukan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten A. Berdasarkan hasil diskusi dan keputusan bersama menyatakan sebagai berikut:

NO	Identifikasi Masalah	Usulan Rekomendasi Perbaikan	Jangka Waktu Penyelesaian
1.			
2.			

Pimpinan Unit Penyelenggara Pelayanan dapat menerima identifikasi masalah, usulan rekomendasi, jangka waktu dan berkomitmen menindaklanjuti rekomendasi perbaikan tersebut sebagai upaya peningkatan kualitas pelayanan publik.

Masyarakat dan stakeholder yang hadir akan melakukan pemantauan dan mengawasi progress tindak lanjut perbaikan yang dilakukan oleh Unit Penyelenggara Pelayanan sesuai usulan rekomendasi dan jangka waktu penyelesaian yang telah disepati bersama.

- Untuk pelibatan masyarakat dengan topik khusus Standar Pelayanan (Penyusunan/Peninjauan Ulang), dapat mengacu format SE 02/2024
- Sedangkan pelibatan masyarakat dengan topik/isu lain yang berkembang, dapat mengacu format SE 19/2022
- Format Berita Acara dapat disesuaikan sesuai kebutuhan.



# DOKUMEN YANG DISAMPAIKAN

- data Inventarisasi Standar Pelayanan dalam bentuk Excel (Format dapat diunduh pada [https://bit.ly/format\\_pendataanSP](https://bit.ly/format_pendataanSP))

**[CONTOH PENGISIAN]**  
Data Inventarisir Standar Pelayanan (SP) pada Instansi Pemerintah (IP)  
Kota Bandung (Sesuaikan)

No	Nama UPP (Sesuaikan)	Kepemilikan SP (Seluruh/Sebagian /Tidak Ada)	Jumlah Jenis Layanan pada UPP	Jumlah Jenis Layanan yang Telah Memiliki SP	Input SIPPN (Sudah/ Belum)
1	Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil	Seluruh	15	15	Sudah
2	Dinas Kesehatan	Sebagian	10	7	Belum
3	Kecamatan	Tidak Ada	5	0	Belum
4					
5					
6					
7					
8					
9					
10					

**[CONTOH PENGISIAN]**  
Data Inventarisir Standar Pelayanan (SP) pada Instansi Pemerintah (IP)  
Kota Bandung (Sesuaikan)

No	Nama Seluruh UPP (Sesuaikan)	Sebutkan Setiap Jenis Layanan (Sesuaikan)	Kepemilikan SP	Tahun Penetapan Standar Pelayanan (berdasarkan SK)	INPUT SIPPN (Sudah/ Belum)
1	Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil	1. Surat Keterangan Pencatatan Sipil	Ada	2020	Sudah
		2. Surat Keterangan Lahir Mati	Ada	2017	Sudah
		3. Surat Keterangan Datang dari Luar Negeri	Belum Ada	0	Belum
		4. Kartu Identitas Anak	Ada	2018	Belum
		5. Kartu Tanda Penduduk Elektronik	Ada	2020	Sudah
2	Kecamatan	1. Surat Rekomendasi	Ada	2022	Sudah
		2. Surat Pindah	Belum Ada	0	Belum
		3. Kartu Keluarga	Ada	2018	Belum



## DOKUMEN YANG DISAMPAIKAN

4. seluruh dokumen tersebut diunggah melalui tautan

<https://bit.ly/standarpelayanan2024>



**panrb**

KEMENTERIAN  
PENDAYAGUNAAN APARATUR NEGARA  
DAN REFORMASI BIROKRASI

### Pendataan Standar Pelayanan

Menindaklanjuti Surat Edaran Menteri PANRB Nomor 02 Tahun 2024 tentang Penerapan Standar Pelayanan di Lingkup Instansi Pemerintah, diharapkan Bapak Ibu dari Kementerian, Lembaga, Pemerintah Daerah dan Mal Pelayanan Publik melakukan pendataan dan pengisian formulir penerapan Standar Pelayanan dari masing-masing Instansi Pemerintah termasuk unit di bawahnya (Kantor Wilayah, Dinas, Kecamatan, Kelurahan, RSUD, Puskesmas, Unit Pelaksana Teknis/UPT, Unit Pelaksana Teknis Daerah/ UPTD dan Mal Pelayanan Publik).

Dokumen yang dikumpulkan merupakan kompilasi dari seluruh Standar Pelayanan dari masing-masing unit.

Demikian, atas perhatian dan kerjasama yang baik disampaikan terima kasih.

Contact Person:  
Sdr. Nanang (0857-4621-8363)  
Sdr. Anggun (0852-7036-7435)

**Nama Instansi \***  
(Contoh: Kementerian Perhubungan/Provinsi Papua/Kota Jayapura/MPP Kota Jayapura)

Your answer

**Nama Pegawai/Petugas yang mengisi formulir \***

Your answer

**Jabatan Pegawai/Petugas yang mengisi formulir \***

Your answer

**No. WhatsApp Pegawai/Petugas yang mengisi formulir \***

Your answer

**Upload Dokumen Standar Pelayanan** dalam bentuk 1 file PDF (ukuran maksimal 10 MB)

[Add file](#)

**Upload Dokumen Berita Acara Penyusunan/Peninjauan Ulang Standar Pelayanan** dalam bentuk 1 file PDF (ukuran maksimal 10 MB)

[Add file](#)

**Upload Data Inventarisasi Standar Pelayanan** dalam bentuk 1 file Excel (ukuran maksimal 10 MB) \*

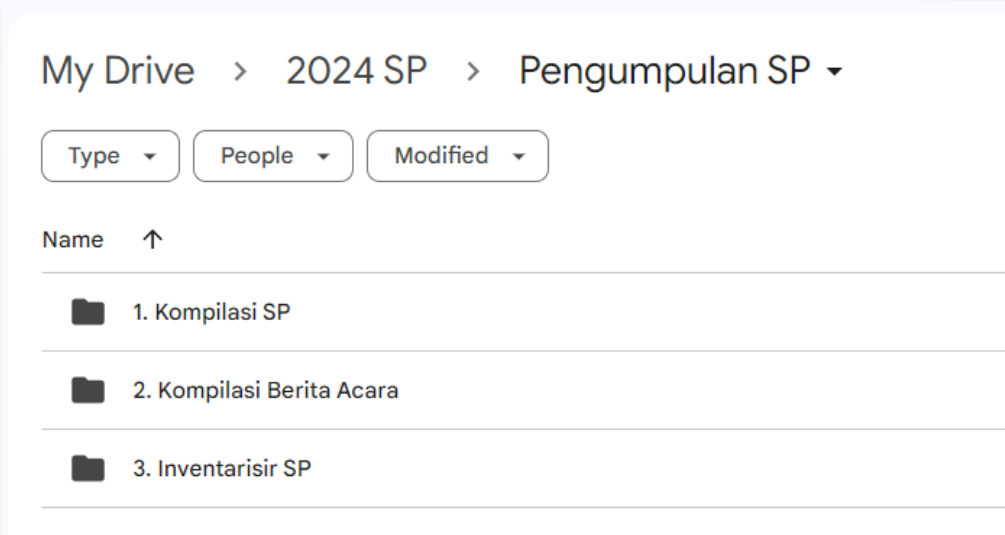
[Add file](#)

**Submit**

[Clear form](#)

# ALTERNATIF UPLOAD DOKUMEN

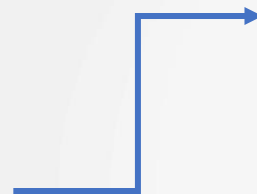
Dokumen yang ukurannya terlalu besar, bisa di-*compress* atau **diunggah pada Google Drive** pribadi masing-masing, kemudian yang diupload pada tautan Pendataan SP adalah pdf 1 halaman yang berisi link/tautan google drive tersebut.



**LINK PENGUMPULAN SP**

[https://drive.google.com/drive/folders/1fM1ltXsBRTSW-9it37xDLb?usp=drive\\_link](https://drive.google.com/drive/folders/1fM1ltXsBRTSW-9it37xDLb?usp=drive_link)

Dokumen PDF yang berisi link pengumpulan SP, diupload pada:



**Upload Dokumen Standar Pelayanan** dalam bentuk 1 file PDF (ukuran maksimal 10 MB)

[Add file](#)

---

**Upload Dokumen Berita Acara Penyusunan/Peninjauan Ulang Standar Pelayanan** dalam bentuk 1 file PDF (ukuran maksimal 10 MB)

[Add file](#)

---

**Upload Data Inventarisasi Standar Pelayanan** dalam bentuk 1 file Excel (ukuran maksimal 10 MB) \*

[Add file](#)

**Submit** Clear form

# Terima Kasih

