BUPATI ACEH JAYA
PROVINSI ACEH

PERATURAN BUPATI ACEH JAYA
NOMOR 67 TAHUN 2022
TENTANG
PEDOMAN STANDAR PELAYANAN
DI LINGKUNGAN PEMERINTAH KABUPATEN ACEH JAYA

DENGAN RAHMAT ALLAH YANG MAHA KUASA

BUPATI ACEH JAYA,

Menimbang : bahwa untuk melaksanakan ketentuan Pasal 16 ayat (4) Qanun Kabupaten Aceh Jaya Nomor 7 Tahun 2017 tentang Penyelenggaraan Pelayanan Publik, perlu menetapkan Peraturan Bupati tentang Pedoman Standar Pelayanan;

Mengingat :

1. Undang-Undang Nomor 4 Tahun 2002 tentang Pembentukan Kabupaten Aceh Barat Daya, Kabupaten Gayo Lues, Kabupaten Aceh Jaya, Kabupaten Nagan Raya dan Kabupaten Aceh Tamiang di Provinsi Nanggroe Aceh Darussalam (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2002 Nomor 17, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4179);
2. Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2006 tentang Pemerintahan Aceh (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2006 Nomor 62, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4633);
3. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2009 Nomor 112, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5038);
4. Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2014 Nomor 244, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5587) sebagaimana telah diubah beberapa kali terakhir dengan Undang-Undang Nomor 9 Tahun 2015 tentang Perubahan Kedua atas Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2015 Nomor 58, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5679);
5. Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2020 tentang Cipta Kerja (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2020 Nomor 245, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 6573);

6. Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2015 Nomor 215, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5357);
7. Peraturan Pemerintah Nomor 18 Tahun 2016 tentang Perangkat Daerah (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2016 Nomor 114, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5887) sebagaimana telah diubah dengan Peraturan Pemerintah Nomor 72 Tahun 2019 tentang Perubahan atas Peraturan Pemerintah Nomor 18 Tahun 2016 tentang Perangkat Daerah (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2019 Nomor 187, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 6402);
8. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 15 Tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan (Berita Negara Tahun 2014 Nomor 615);
9. Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 90 Tahun 2019 tentang Klasifikasi, Kodefikasi dan Nomenklatur Perencanaan, Pembangunan dan Keuangan Daerah (Berita Negara Tahun 2019 Nomor 1447);
10. Qanun Aceh Nomor 8 Tahun 2008 tentang Pelayanan Publik (Lembaran Daerah Nanggroe Aceh Darussalam Tahun 2008 Nomor 8, Tambahan Lembaran Daerah Nanggroe Aceh Darussalam Nomor 18);
11. Qanun Kabupaten Aceh Jaya Nomor 7 Tahun 2016 tentang Pembentukan dan Susunan Perangkat Daerah Kabupaten Aceh Jaya (Lembaran Kabupaten Aceh Jaya Tahun 2016 Nomor 7, Tambahan Lembaran Kabupaten Aceh Jaya Nomor 29) sebagaimana telah diubah dengan Qanun Kabupaten Aceh Jaya Nomor 6 Tahun 2021 tentang Perubahan atas Qanun Kabupaten Aceh Jaya Nomor 7 Tahun 2016 tentang Pembentukan dan Susunan Perangkat Daerah Kabupaten Aceh Jaya (Lembaran Kabupaten Aceh Jaya Tahun 2021 Nomor 6);
12. Qanun Kabupaten Aceh Jaya Nomor 7 Tahun 2017 tentang Penyelenggaraan Pelayanan Publik (Lembaran Kabupaten Aceh Jaya Tahun 2017 Nomor 7);

MEMUTUSKAN :

Menetapkan : PERATURAN BUPATI ACEH JAYA TENTANG PEDOMAN STANDAR PELAYANAN DI LINGKUNGAN KABUPATEN ACEH JAYA.

BAB I

KETENTUAN UMUM

Pasal 1

Dalam Qanun ini yang dimaksud dengan:

1. Kabupaten Aceh Jaya, yang selanjutnya disebut Kabupaten adalah bagian dari wilayah Aceh sebagai satu kesatuan masyarakat hukum yang diberi kewenangan khusus untuk mengatur dan mengurus sendiri urusan pemerintahan dan kepentingan masyarakat setempat sesuai dengan peraturan perundang-undangan dalam sistem dan prinsip Negara Kesatuan Republik Indonesia berdasarkan Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945 yang dipimpin oleh seorang Bupati.
2. Pemerintahan Kabupaten Aceh Jaya, yang selanjutnya disebut Pemerintahan Kabupaten adalah penyelenggaraan urusan pemerintahan yang dilaksanakan oleh Pemerintah Kabupaten Aceh Jaya dan Dewan Perwakilan Rakyat Kabupaten Aceh Jaya sesuai dengan fungsi dan kewenangan masing-masing.
3. Pemerintah Kabupaten Aceh Jaya, yang selanjutnya disebut Pemerintah Kabupaten adalah unsur penyelenggara Pemerintahan Kabupaten yang terdiri atas Bupati Aceh Jaya dan perangkat daerah Kabupaten.
4. Dewan Perwakilan Rakyat Kabupaten Aceh Jaya, yang selanjutnya disingkat DPRK adalah unsur penyelenggara Pemerintahan Kabupaten yang anggotanya dipilih melalui Pemilihan Umum.
5. Bupati Aceh Jaya, yang selanjutnya disebut Bupati adalah Kepala Pemerintah Kabupaten yang dipilih melalui suatu proses demokratis yang dilakukan berdasarkan asas langsung, umum, bebas, rahasia, jujur dan adil.
6. Satuan Kerja Perangkat Kabupaten, yang selanjutnya disingkat SKPK adalah unsur pembantu Bupati dalam penyelenggaraan Pemerintahan Kabupaten yang terdiri dari Sekretariat Daerah, Sekretariat DPRK, Dinas Daerah, Lembaga Teknis Daerah dan Kecamatan.
7. Badan Usaha Milik Kabupaten, yang selanjutnya disingkat BUMK adalah Badan Usaha yang didirikan oleh Pemerintah Kabupaten baik berbentuk Perusahaan Perseroan Daerah maupun Perusahaan Umum Daerah.
8. Pelayanan Publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga dan penduduk atas barang, jasa dan/atau pelayanan administratif yang disediakan oleh Penyelenggara Pelayanan Publik.

9. Standar Pelayanan adalah 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.
10. 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.
11. Organisasi Penyelenggara adalah unsur SKPK dan BUMK yang membantu penyelenggaraan pelaksanaan Pelayanan Publik.
12. Pelaksana Pelayanan Publik, yang selanjutnya disebut Pelaksana adalah pejabat, pegawai, petugas dan setiap orang yang bekerja di dalam organisasi Penyelenggara yang bertugas melaksanakan tindakan atau serangkaian tindakan Pelayanan Publik.
13. Kinerja adalah gambaran mengenai tingkat pencapaian sasaran atau tujuan SKPK dan BUMK sebagai penjabaran dari visi, misi serta strategi SKPK dan BUMK yang mengindikasikan tingkat keberhasilan dan kegagalan pelaksanaan kegiatan-kegiatan sesuai dengan program dan kebijakan yang ditetapkan.
14. Penerima Pelayanan Publik, yang selanjutnya disebut Penerima adalah orang, masyarakat, lembaga instansi pemerintah dan dunia-usaha yang menerima pelayanan dari aparatur Penyelenggara.
15. Sistem Informasi Pelayanan Publik, yang selanjutnya disebut Sistem Informasi adalah rangkaian kegiatan yang meliputi penyimpanan dan pengelolaan informasi serta mekanisme penyampaian informasi dari Penyelenggara kepada masyarakat dan sebaliknya dalam bentuk lisan, tulisan latin, tulisan dalam huruf braille, bahasa gambar dan/atau bahasa lokal serta disajikan secara manual ataupun elektronik.
16. Maklumat Pelayanan adalah pernyataan tertulis yang berisi keseluruhan rincian kewajiban dan janji yang terdapat dalam Standar Pelayanan.
17. Indeks Kepuasan Masyarakat, yang selanjutnya disingkat IKM adalah data dan informasi tentang tingkat kepuasan masyarakat yang diperoleh dari hasil pengukuran secara kuantitatif dan kualitatif atas pendapat masyarakat dalam memperoleh pelayanan dari aparatur Penyelenggara dengan membandingkan antara harapan dan kebutuhannya.

18. Pengaduan adalah pemberitahuan yang menginformasikan terhadap ketidaksesuaian antara pelayanan yang diterima dengan Standar Pelayanan yang telah ditentukan.
19. Anggaran Pendapatan dan Belanja Kabupaten, yang selanjutnya disingkat APBK adalah Anggaran Pendapatan dan Belanja Kabupaten Aceh Jaya.
20. Pihak lain adalah pihak di luar Penyelenggara yang diserahi atau diberi sebagian tugas oleh Penyelenggara untuk menyelenggarakan pelayanan kecuali yang menurut undang-undang tugas tersebut harus dilaksanakan sendiri oleh Penyelenggara.

Pasal 2

Pedoman penyusunan Standar Pelayanan di lingkungan Pemerintah Kabupaten adalah sebagaimana tercantum dalam Lampiran yang merupakan bagian tidak terpisahkan dari Peraturan Bupati ini.

Pasal 3

Pedoman penyusunan Standar Pelayanan sebagaimana dimaksud dalam Pasal 2 digunakan sebagai acuan bagi penyelenggara pelayanan publik dalam penyusunan, penetapan dan penerapan Standar Pelayanan.

Pasal 4

Peraturan Bupati ini mulai berlaku pada tanggal diundangkan.

Agar setiap orang mengetahuinya, memerintahkan pengundangan Peraturan Bupati ini dengan penempatannya dalam Berita Kabupaten Aceh Jaya.

Ditetapkan di Calang
pada tanggal 21 Maret 2022 M
18 Rajab 1443 H

BUPATI ACEH JAYA,

T. IRFAN TB

Diundangkan di Calang
pada tanggal 21 Maret 2022 M
18 Rajab 1443 H

SEKRETARIS DAERAH
KABUPATEN ACEH JAYA,

MUSTAFA

BERITA KABUPATEN ACEH JAYA TAHUN 2022 NOMOR 67

LAMPIRAN : PERATURAN BUPATI ACEH JAYA
NOMOR : 67 TAHUN 2022
TANGGAL : 21 MARET 2022 M
18 RAJAB 1443 H

PEDOMAN STANDAR PELAYANAN
DI LINGKUNGAN PEMERINTAH KABUPATEN ACEH JAYA

I. PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Sebagaimana diamanatkan Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, bahwa setiap penyelenggara pelayanan publik, baik yang memberikan pelayanan kepada masyarakat secara langsung maupun tidak langsung wajib menyusun, menetapkan, dan menerapkan Standar Pelayanan untuk setiap jenis pelayanan sebagai tolok ukur dalam penyelenggaraan pelayanan di lingkungan masing-masing.

Selanjutnya penyelenggaraan Pelayanan Publik di lingkungan Pemerintah Kabupaten Aceh Jaya dalam beberapa hal belum berjalan sebagaimana diharapkan. Untuk mengatasi kondisi ini, perlu komitmen yang tegas dan jelas dari pimpinan unit pelayanan publik untuk menetapkan suatu acuan dalam peningkatan kualitas pelayanan publik.

Setiap unit penyelenggara pelayanan harus memiliki Standar Pelayanan yang harus diinformasikan kepada masyarakat sebagai penerima pelayanan. Sehubungan hal tersebut, perlu ditetapkan Peraturan Bupati Aceh Jaya tentang Pedoman Standar Pelayanan di lingkungan Pemerintah Kabupaten Aceh Jaya.

B. Tujuan dan Sasaran

1. Tujuan Pedoman Standar Pelayanan di Lingkungan Pemerintah Kabupaten Aceh Jaya ini adalah untuk memberikan kepastian, meningkatkan kualitas dan kinerja pelayanan sesuai dengan kebutuhan masyarakat dan selaras dengan kemampuan penyelenggara sehingga mendapatkan kepercayaan masyarakat.
2. Sasaran Pedoman Standar Pelayanan di lingkungan Pemerintah Kabupaten Aceh Jaya adalah agar setiap penyelenggara pelayanan mampu menyusun, menetapkan dan menerapkan Standar Pelayanan dengan baik dan konsisten.

C. Ruang Lingkup

Ruang lingkup Pedoman Standar Pelayanan ini meliputi penyusunan, penetapan dan penerapan Standar Pelayanan sesuai dengan amanat Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.

II. PENGERTIAN DAN PRINSIP PENYUSUNAN STANDAR PELAYANAN

A. Prinsip

Dalam penyusunan, penetapan, dan penerapan Standar Pelayanan dilakukan dengan memperhatikan prinsip :

1. Sederhana.
   Standar Pelayanan yang mudah dimengerti, mudah diikuti, mudah dilaksanakan, mudah diukur, dengan prosedur yang jelas dan biaya terjangkau bagi masyarakat maupun penyelenggara.

2. Partisipatif.
   Penyusunan Standar Pelayanan dengan melibatkan masyarakat dan pihak terkait untuk membahas bersama dan mendapatkan keselarasan atas dasar komitmen atau hasil kesepakatan.
3. Akuntabel.
   Hal-hal yang diatur dalam Standar Pelayanan harus dapat dilaksanakan dan dipertanggungjawabkan kepada pihak yang berkepentingan
4. Berkelanjutan.
   Standar Pelayanan harus terus-menerus dilakukan perbaikan sebagai upaya peningkatan kualitas dan inovasi pelayanan.
5. Transparansi.
   Standar Pelayanan harus dapat dengan mudah diakses oleh masyarakat.
6. 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.

III. KOMPONEN STANDAR PELAYANAN

Komponen Standar Pelayanan sebagaimana diatur dalam Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009, dalam peraturan ini dibedakan menjadi dua bagian yaitu:

A. Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses penyampaian pelayanan (*service point*) meliputi:
   1) Persyaratan.
      Persyaratan adalah syarat (dokumen atau barang/hal lain) yang harus dipenuhi dalam pengurusan suatu jenis pelayanan, baik persyaratan teknis maupun administratif.
   2) Prosedur.
      Prosedur adalah tata cara pelayanan yang dibakukan bagi penerima pelayanan. Prosedur pelayanan merupakan proses yang harus dilalui seorang pelanggan untuk mendapatkan jasa pelayanan yang diperlukan.
   3) Jangka waktu pelayanan.
      Waktu pelayanan adalah jangka waktu yang diperlukan untuk menyelesaikan seluruh proses pelayanan dari setiap jenis pelayanan. Kemudian waktu-waktu yang diperlukan dalam setiap proses pelayanan (dari tahap awal sampai akhir) dijumlahkan untuk mengetahui keseluruhan waktu yang dibutuhkan.
   4) Biaya/Tarif.
      Biaya adalah ongkos yang dikenakan kepada penerima layanan dalam mengurus dan/atau memperoleh pelayanan dari penyelenggara yang besarnya ditetapkan berdasarkan kesepakatan antara penyelenggara dan masyarakat.
   5) Produk pelayanan.
      Produk pelayanan adalah hasil pelayanan yang diberikan dan diterima sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan.
   6) Penanganan pengaduan, saran dan masukan.
      Penanganan pengaduan, saran dan masukan adalah tata cara penanganan pengaduan dan tindak lanjut.

B. Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses pengelolaan pelayanan di internal organisasi (*manufacturing*) meliputi :

1) Dasar hukum
   Dasar hukum adalah peraturan perundang-undangan yang menjadi dasar penyelenggaraan pelayanan.
2) Sarana dan prasarana, dan/atau fasilitas
   Sarana dan prasarana, dan/atau fasilitas adalah peralatan dan fasilitas yang diperlukan dalam penyelenggaraan pelayanan termasuk peralatan dan fasilitas yang diperlukan bagi kelompok rentan.
3) Kompetensi pelaksana
   Kompetensi pelaksana adalah kemampuan yang harus dimiliki oleh setiap pelaksana meliputi pengetahuan, keahlian, ketrampilan dan pengalaman.
4) Pengawasan internal
   Pengawasan internal adalah sistem pengendalian intern dan pengawasan langsung yang dilakukan oleh pimpinan satuan kerja atau atasan langsung pelaksana.
5) Jumlah pelaksana
   Jumlah pelaksana adalah tersedianya jumlah pelaksana sesuai dengan beban kerja.
6) Jaminan pelayanan
   Jaminan pelayanan adalah memberikan kepastian pelayanan yang dilakukan sesuai Standar Pelayanan.
7) Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan
   Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan adalah bentuk komitmen untuk memberikan rasa aman, bebas dari bahaya, resiko dan keragu-raguan.
8) Evaluasi kinerja pelaksana
   Evaluasi kinerja pelaksana adalah penilaian untuk mengetahui seberapa jauh pelaksanaan kegiatan sesuai Standar Pelayanan.

Dalam pedoman ini yang menjadi fokus dalam proses penyusunan Standar Pelayanan adalah komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan penyampaian pelayanan. Bagian ini menjadi fokus perhatian dalam penyusunan dikarenakan pada komponen ini pihak penyelenggara pelayanan berhubungan dengan pengguna pelayanan. Komponen Standar Pelayanan pada bagian ini wajib dipublikasikan.

Sedangkan untuk komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan pengelolaan internal pelayanan proses pengembangan dan penyusunannya diserahkan pada masing-masing organisasi penyelenggara pelayanan. Komponen ini menjadi bagian yang perlu diinformasikan pada saat proses pembahasan dengan masyarakat.

Penyusunan Rancangan Standar Pelayanan selain perlu memperhatikan komponen Standar Pelayanan, organisasi penyelenggara pelayanan juga perlu memperhatikan spesifikasi jenis pelayanan yang akan disusun Standar Pelayanan. Fokus pada spesifikasi jenis pelayanan ini penting untuk menghindari

kesalahan dalam penentuan persyaratan, waktu, prosedur maupun biaya pelayanan.

Standar Pelayanan dapat juga sekurang-kurangnya memuat : persyaratan, prosedur, waktu, biaya dan produk pelayanan serta mekanisme pengaduan. Format Standar Pelayanan yang dapat digunakan antara lain :

FORMAT STANDAR PELAYANAN
STANDAR PELAYANAN " ....."

Dasar Hukum : .....

1. PERSYARATAN	:	1. ..... 2. ..... dst
2. PROSEDUR	:	1. ..... 2. ..... dst
3. WAKTU PELAYANAN	:	1. ..... 2. ..... dst
4. BIAYA/TARIF	:	1. ..... 2. ..... dst
5. PRODUK	:	1. ..... 2. ..... dst
6. PENGELOLAAN PENGADUAN	:	1. ..... 2. ..... dst

IV. PARTISIPASI MASYARAKAT, PENENTAPAN DAN PENERAPAN STANDAR PELAYANAN SERTA MAKLUMAT PELAYANAN

A. Partisipasi Masyarakat

Tujuan keikutsertaan masyarakat dalam forum pembahasan bersama adalah untuk menyelaraskan kemampuan penyelenggara pelayanan dengan kebutuhan/kepentingan masyarakat dan kondisi lingkungan, guna mengefektifkan penyelenggaraan pelayanan yang berkualitas.

Pembahasan Rancangan Standar Pelayanan ditujukan untuk membangun kesepakatan, kompromi antara harapan masyarakat dan kesanggupan penyelenggara pelayanan, terutama menyangkut kemampuan yang dimiliki, meliputi :

1. Dukungan pendanaan yang dialokasikan untuk penyelenggaraan pelayanan
2. Pelaksana yang bertugas memberikan pelayanan dari segi kualitas maupun kuantitas.
3. Sarana, prasarana, dan/atau fasilitas yang digunakan untuk menyelenggarakan pelayanan.

Metode yang dapat digunakan dalam proses diskusi ini antara lain :

1. Diskusi Grup Terfokus (*Focus Group Discussion*)
   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.

2. Dengar Pendapat (*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. Pada proses pembahasan dengan masyarakat, organisasi penyelenggara pelayanan dapat mempertimbangkan pula komponenkomponen lain, seperti: sarana dan prasarana, kompetensi pelaksana, mekanisme pengawasan internal, jumlah pelaksana, jaminan pelayanan, jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan.

B. Penetapan Standar Pelayanan

Sebelum dilakukan penetapan Standar Pelayanan, penyelenggara wajib membuat Berita Acara Pembahasan Standar Pelayanan. Pihak-pihak yang terlibat dalam pembahasan wajib turut serta memberikan tanda tangan. Standar Pelayanan yang telah disepakati antara penyelenggara dan pengguna layanan kemudian ditetapkan oleh penyelenggara pelayanan publik.

C. Penerapan Standar Pelayanan

Untuk melaksanakan Standar Pelayanan tersebut, harus diintegrasikan ke dalam perencanaan program, kegiatan, dan anggaran unit pelayanan yang bersangkutan. Integrasi Standar Pelayanan dalam manajemen penyelenggaraan pelayanan dilakukan sejak tahap perencanaan, penganggaran, pelaksanaan, pemantauan, dan evaluasi hasil penyelenggaraan pelayanan.

Tahapan selanjutnya dalam proses penerapan Standar Pelayanan dilakukan internalisasi dan sosialisasi. Internalisasi diperlukan untuk memberikan pemahaman kepada seluruh jajaran organisasi penyelenggara pelayanan. Sedangkan, sosialisasi perlu dilakukan untuk membangun pemahaman dan persamaan persepsi di lingkungan unit/satker penyelenggara pelayanan. Proses internalisasi dan sosialisasi ini agar didokumentasikan oleh penyelenggara.

D. 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.

Hal-hal yang perlu dimuat dalam Maklumat Pelayanan adalah:

1. Pernyataan janji dan kesanggupan untuk melaksanakan pelayanan sesuai dengan Standar Pelayanan.
2. Pernyataan memberikan pelayanan sesuai dengan kewajiban dan akan melakukan perbaikan secara terus-menerus.
3. Pernyataan kesediaan untuk menerima sanksi, dan/atau memberikan kompensasi apabila pelayanan yang diberikan tidak sesuai standar.

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

KOP (Penyelenggara Pelayanan

.....

MAKLUMAT PELAYANAN

" Dengan ini kami menyatakan sanggup menyelenggarakan pelayanan sesuai standar pelayanan yang telah ditetapkan dan apabila tidak menepati janji ini kami siap menerima sanksi sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku "

Aceh Jaya, 20xx

Pimpinan Penyelenggara Pelayanan

V. PEMANTAUAN DAN EVALUASI

Pemantauan dan evaluasi ini dilakukan untuk melakukan evaluasi kinerja pelayanan sebagai dasar perbaikan berkelanjutan. Dalam proses pemantauan dilakukan penilaian apakah Standar Pelayanan yang sudah disusun dapat dilaksanakan dengan baik, apa yang menjadi faktor kunci keberhasilan dan apa yang menjadi faktor penghambat.

Metode yang dapat dipergunakan antara lain: analisis dokumen, survei, wawancara, dan observasi. Survei dapat dilakukan dengan menggunakan metode Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) sebagaimana ketentuan yang berlaku.

Evaluasi Standar Pelayanan adalah rangkaian kegiatan membandingkan hasil atau prestasi suatu penerapan Standar Pelayanan yang telah ditetapkan. Faktor-faktor apa saja yang mempengaruhi keberhasilan dan/atau kegagalan dalam rangka penerapan Standar Pelayanan. Proses evaluasi juga mempertimbangkan pengaduan pelayanan publik yang diperoleh, serta hasil dari Survei Kepuasan Masyarakat.

Berdasarkan hasil pemantauan dan evaluasi yang dilakukan, penyelenggara pelayanan dapat melakukan perbaikan untuk peningkatan kualitas pelayanan publik/inovasi secara berkelanjutan (*continuous improvement*).

VI. PENUTUP

Penyelenggara pelayanan publik di lingkungan Pemerintah Kabupaten Aceh Jaya dalam menyusun, menetapkan dan menerapkan Standar Pelayanan wajib berpedoman pada Peraturan Bupati ini.

Keberhasilan penyusunan dan pelaksanaan Standar Pelayanan di lingkungan organisasi penyelenggara pelayanan publik ditentukan oleh komitmen dan konsistensi para pelaksana dalam penyelenggaraan pelayanan publik.

P.1 BUPATI ACEH JAYA,

T. IRFAN TB