



**BUPATI LANGKAT  
PROVINSI SUMATERA UTARA**

PERATURAN BUPATI LANGKAT  
NOMOR 5 TAHUN 2022

TENTANG  
PEDOMAN PENYUSUNAN STANDAR PELAYANAN  
DI LINGKUNGAN PEMERINTAH KABUPATEN LANGKAT  
DENGAN RAHMAT TUHAN YANG MAHA ESA  
BUPATI LANGKAT,

- Menimbang : a. bahwa untuk melaksanakan ketentuan Pasal 12 ayat (1) dan ayat (2) Peraturan Daerah Nomor 4 Tahun 2020 tentang Pelayanan Publik, maka perlu disusun Pedoman Penyusunan Standar Pelayanan ;
- b. bahwa berdasarkan pertimbangan sebagaimana dimaksud huruf a, perlu menetapkan Peraturan Bupati tentang Pedoman Penyusunan Standar Pelayanan di Lingkungan Pemerintah Kabupaten Langkat.
- Mengingat : 1. Undang-Undang Nomor 7 Drt Tahun 1956 tentang Pembentukan Daerah Otonom kabupaten-Kabupaten dalam Lingkungan Propinsi Sumatera Utara (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 1956 Nomor 58);
2. Undang-Undang Nomor 28 Tahun 1999 tentang Penyelenggaraan Negara Yang Bersih dari Korupsi, Kolusi dan Nepotisme (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 1999 Nomor 75, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 3851);



3. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 112 Tahun 2009 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 5507) sebagaimana telah diubah dengan Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2020 tentang Cipta Kerja;
5. Undang-Undang Nomor 30 Tahun 2014 tentang Administrasi Pemerintahan (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2014 Nomor 292, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5601);
6. Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 5 Tahun 1982 tentang Pemindahan Ibukota Kabupaten Daerah Tingkat II Langkat dari Wilayah Kotamadya Daerah Tingkat II Binjai Ke Kota Stabat di Wilayah Kabupaten Daerah Tingkat II Langkat ( Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 1982 Nomor 9 );
7. Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 10 Tahun 1986 tentang Perubahan Batas Wilayah Kotamadya Daerah Tingkat II Binjai, Kabupaten Daerah Tingkat II Langkat dan Kabupaten Daerah Tingkat II Deli Serdang ( Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 1986 Nomor 11, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 3322 );
8. 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);





9. Peraturan Pemerintah Nomor 18 Tahun 2016 tentang Perangkat Daerah (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2016 Nomor 114, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5887);
10. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 44 Tahun 2011 tentang Pedoman Penilaian Penyelenggaraan Pelayanan Publik Pemerintah Kabupaten / Kota;
11. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 15 Tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan;
12. Peraturan Ombudsman Republik Indonesia Nomor 22 Tahun 2016 tentang Penilaian Kepatuhan Terhadap Standar Pelayanan Publik;
13. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik;
14. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 17 Tahun 2017 tentang Pedoman Penilaian Unit Penyelenggara Pelayanan Publik;
15. Peraturan Menteri dalam Negeri Nomor 138 Tahun 2017 tentang Penyelenggaraan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Daerah (Berita Negara Republik Indonesia tahun 2017 Nomor 1956);
16. Peraturan Daerah Nomor 6 Tahun 2016 tentang Pembentukan Perangkat Daerah Kabupaten Langkat, sebagaimana telah diubah dengan Peraturan Daerah Nomor 7 Tahun 2020 tentang Perubahan atas Peraturan Daerah Nomor 6 Tahun 2016 tentang Pembentukan Perangkat Daerah Kabupaten Langkat;



17. Peraturan Daerah Nomor 4 Tahun 2020 tentang Pelayanan Publik ( Lembaran Daerah Kabupaten Langkat Tahun 2020 Nomor 2, Tambahan Lembaran Daerah Nomor 56 );
18. Peraturan Bupati Langkat Nomor 4 Tahun 2020 tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas dan Fungsi serta Tata Kerja Sekretariat Daerah Kabupaten Langkat;

MEMUTUSKAN :

Menetapkan : PERATURAN BUPATI TENTANG PEDOMAN PENYUSUNAN STANDAR PELAYANAN DI LINGKUNGAN PEMERINTAH KABUPATEN LANGKAT.

Pasal 1

Pedoman Penyusunan Standar Pelayanan Publik di Lingkungan Pemerintah Kabupaten Langkat sebagaimana tercantum dalam lampiran yang merupakan bagian tidak terpisahkan dari Peraturan Bupati

Pasal 2

Pedoman penyusunan Standar Pelayanan Publik sebagaimana dimaksud dalam Pasal 1 digunakan sebagai acuan dalam Penyusunan Standar Pelayanan Publik bagi Penyelenggara Pelayanan Publik di Lingkungan Pemerintah Kabupaten Langkat.

Pasal 3

Pada saat Peraturan Bupati ini mulai berlaku, Penyelenggara Pelayanan Publik di Lingkungan Pemerintah Kabupaten Langkat wajib menyesuaikan dan menetapkan Standar Pelayanan berdasarkan Peraturan Bupati ini selambat-lambatnya 1 ( satu ) tahun sejak Peraturan Bupati ini diundangkan.





Pasal 4

Peraturan Bupati ini mulai berlaku pada tanggal diundangkan.

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

Ditetapkan di Stabat  
pada tanggal 28-3-2022

Plt. BUPATI LANGKAT  
WAKIL BUPATI

ttd

SYAH AFANDIN

Diundangkan di Stabat  
pada tanggal 28-3-2022

SEKRETARIS DAERAH KABUPATEN LANGKAT,

ttd

INDRA SALAHUDIN

BERITA DAERAH KABUPATEN LANGKAT TAHUN 2022 NOMOR 5

Salinan sesuai dengan aslinya  
KEPALA BAGIAN HUKUM,



ALIMAT TARIGAN, S.H  
PEMBINA TINGKAT I  
NIP. 19730308 200212 1 005



LAMPIRAN : PERATURAN BUPATI LANGKAT  
NOMOR : 5 TAHUN 2022  
TANGGAL : 28 - 3 - 2022  
TENTANG : PEDOMAN PENYUSUNAN STANDAR  
PELAYANAN DI LINGKUNGAN  
PEMERINTAH KABUPATEN LANGKAT

PEDOMAN PENYUSUNAN STANDAR PELAYANAN  
DI LINGKUNGAN PEMERINTAH KABUPATEN LANGKAT

BAB 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 Langkat 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 penyelenggaraan pelayanan harus memiliki Standar Pelayanan yang harus diinformasikan kepada masyarakat sebagai penerima pelayanan. Sehubungan hal tersebut, perlu ditetapkan Peraturan Bupati Langkat tentang Pedoman Standar Pelayanan di Lingkungan Pemerintah Kabupaten Langkat.



## B. Tujuan dan Sasaran

1. Tujuan Pedoman Standar Pelayanan di Lingkungan Pemerintah Kabupaten Langkat 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 Langkat 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

## BAB II

### PENGERTIAN DAN PRINSIP PENYUSUNAN STANDAR PELAYANAN

#### A. Pengertian Umum

Dalam Pedoman ini yang dimaksud dengan:

1. Daerah adalah Kabupaten Langkat.
2. Pemerintahan Daerah adalah Penyelenggaraan urusan Pemerintahan oleh Pemerintah Daerah dan Dewan Perwakilan Rakyat Daerah menurut asas otonomi dan tugas pembantuan dengan prinsip otonomi seluas – luasnya dalam sistem dan prinsip Negara Kesatuan Republik Indonesia sebagaimana dimaksud dalam Undang – Undang Dasar Negara Republik Indonesia.
3. Pemerintah Daerah adalah Kepala Daerah sebagai unsur penyelenggara Pemerintahan Daerah yang memimpin pelaksanaan urusan pemerintahan yang menjadi kewenangan Daerah Otonom.



4. Bupati adalah Bupati Langkat.
5. Perangkat Daerah adalah unsur pembantu kepala daerah dan DPRD dalam penyelenggaraan urusan Pemerintahan yang menjadi kewenangan Daerah.
6. Unit Pelaksana Teknis Dinas/Badan yang selanjutnya disebut UPTD/UPTB adalah unsur pelaksana teknis operasional Dinas/Badan untuk melaksanakan sebagian urusan Dinas/Badan di lingkungan Pemerintah Daerah.
7. 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 penyelenggaraan pelayanan publik.
8. 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 di bentuk semata-mata untuk Pelayanan Publik.
9. Perangkat Daerah yang selanjutnya di singkat PD adalah unsur pembantu Kepala Daerah dan Dewan Perwakilan Rakyat Daerah dalam Penyelenggaraan Urusan Pemerintahan yang menjadi kewenangan daerah;
10. Organisasi Penyelenggara pelayanan publik yang selanjutnya disebut organisasi penyelenggara adalah satuan kerja penyelenggara pelayanan publik yang berada di lingkungan instansi 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. 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.





12. Komponen Standar Pelayanan adalah unsur-unsur administrasi dan manajemen yang menjadi bagian dalam sistem dan proses penyelenggaraan pelayanan publik.
13. Maklumat Pelayanan adalah pernyataan tertulis yang berisi keseluruhan rincian kewajiban dan janji yang terdapat dalam Standar Pelayanan Publik.
14. 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 Braile, bahasa gambar, dan /atau bahasa lokal, serta disajikan secara manual ataupun elektronik.
15. Informasi Pelayanan Publik yang selanjutnya disebut informasi adalah keterangan, pernyataan, gagasan dan tanda – tanda yang mengandung nilai, makna dan pesan, baik data, fakta maupun penjelasannya yang dapat dilihat, didengar dan dibaca yang disajikan dalam berbagai kemasan dan format sesuai dengan perkembangan teknologi informasi dan komunikasi secara elektronik maupun non elektronik.
16. Masyarakat adalah seluruh pihak, baik warga negara maupun penduduk sebagai orang perseorangan, kelompok, maupun badan hukum yang berkedudukan sebagai penerima manfaat pelayanan publik, baik secara langsung maupun tidak langsung.
17. Pihak Terkait adalah pihak yang dianggap komponen dalam memberikan masukan terhadap penyusunan dan penerapan penyelenggaraan pelayanan Publik.
18. 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.





## B. Prinsip Penyusunan Standar Pelayanan

Dalam menyusun, menetapkan, dan menerapkan Standar Pelayanan dilakukan dengan memperhatikan prinsip:

### 1. Sederhana.

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

### 2. Partisipatif

Penyusunan Standar Pelayanan Publik 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 Publik harus dapat dilaksanakan dan dipertanggungjawabkan secara konsisten 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 Publik harus menjamin bahwa pelayanan yang diberikan dapat menjangkau semua masyarakat yang berbeda status ekonomi, jarak lokasi geografis, dan perbedaan kapabilitas fisik dan mental.

## BAB III

### PENYUSUNAN, PENETAPAN DAN PENERAPAN STANDAR PELAYANAN

#### A. Penyusunan Rancangan Standar Pelayanan

Pada awal penyusunan Standar Pelayanan, organisasi penyelenggara pelayanan, memiliki kewajiban untuk menyusun Standar Pelayanan berupa Rancangan Standar Pelayanan terlebih dahulu sebagai bahan diskusi dengan masyarakat. Partisipasi Masyarakat.





Sebelum memulai penyusunan rancangan, penyelenggara pelayanan terlebih dahulu perlu mengidentifikasi Standar Pelayanan yang sudah ada sebelumnya.

Standar Pelayanan yang ada menjadi salah satu referensi utama dalam menyusun Rancangan Standar Pelayanan selanjutnya. Melalui Standar Pelayanan tersebut dapat diketahui faktor-faktor yang sudah tertata dengan baik dan permasalahan yang terjadi dalam penerapan Standar Pelayanan tersebut.

Komponen Standar Pelayanan Publik adalah komponen yang merupakan unsur-unsur administrasi dan manajemen yang menjadi bagian dalam sistem dan proses penyelenggaraan pelayanan publik. Komponen Standar Pelayanan sebagaimana diatur dalam Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik dalam peraturan ini dibedakan menjadi 2 (dua) bagian yaitu :

A. Komponen Standar Pelayanan Publik yang terkait dengan proses penyampaian pelayanan ( *service point* ) meliputi:

a. Persyaratan

Persyaratan adalah syarat (dokumen atau barang/hal lain yang harus dipenuhi dalam pengurusan suatu jenis pelayanan, baik persyaratan teknis maupun administratif.

b. Sistem, Mekanisme dan Prosedur

Prosedur adalah tata cara pelayanan yang dibakukan bagi penerima pelayanan.

c. Jangka Waktu Pelayanan

Waktu Pelayanan adalah jangka waktu yang diperlukan untuk menyelesaikan seluruh proses pelayanan dari setiap jenis pelayanan.

d. Biaya / Tarif

Biaya adalah ongkos yang dikenakan kepada penerima layanan dalam mengurus dan/ atau memperoleh pelayanan dan penyelenggara yang besarnya ditetapkan berdasarkan ketentuan peraturan perundang-undangan.

e. Produk Pelayanan

Produk pelayanan adalah hasil pelayanan yang diberikan dan diterima sesuai dengan ketentuan yang ditetapkan.



- f. Penanganan Pengaduan, Saran dan masukan/ Apresiasi  
Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan adalah tata cara penanganan pengaduan dan tindak lanjut.

B. Komponen Standar Pelayanan Publik yang terkait dengan proses pengelolaan pelayanan ( manufacturing ) di internal organisasi 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, keterampilan 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 peraturan 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 yang sekurang-kurangnya 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.

Langkah-langkah yang harus dilakukan dalam penyusunan Rancangan Standar Pelayanan adalah:

1. Identifikasi Persyaratan

Persyaratan adalah syarat (dokumen atau barang/hal lain) yang harus dipenuhi dalam pengurusan suatu jenis pelayanan, baik persyaratan teknis maupun administratif. Persyaratan pelayanan merupakan suatu tuntutan yang harus dipenuhi, dalam proses penyelenggaraan pelayanan sesuai dengan ketentuan perundangundangan. Persyaratan pelayanan dapat berupa dokumen atau barang/hal lain, tergantung kebutuhan masing-masing jenis pelayanan.

Cara yang dapat dilakukan dalam mengidentifikasi persyaratan pelayanan adalah dengan melihat kebutuhan-kebutuhan apa saja yang diperlukan untuk penyelesaian proses pelayanan.





Untuk mempermudah dalam proses penyusunan ini, Standar Pelayanan yang sudah ada sebelumnya dapat dijadikan rujukan. Dalam proses identifikasi persyaratan pelayanan, juga perlu diperhatikan apakah persyaratan itu disampaikan di awal, diakhir atau secara bertahap sesuai kebutuhan.

## 2. Identifikasi 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.

Disamping itu, penyelenggara pelayanan wajib memiliki Standar Operasional Prosedur (SOP). Hasil yang diharapkan dari tahapan ini adalah tahapan proses pelayanan sebagai bahan penyusunan Standar Operasional Prosedur.

## 3. Identifikasi Waktu

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.

Proses identifikasi waktu pelayanan ini dilakukan untuk setiap jenis pelayanan. Dalam menghitung waktu, perlu betul-betul memperhatikan baik prosedur yang mengatur hubungan dengan pengguna layanan, maupun prosedur yang mengatur hubungan antar petugas. Hasil yang diharapkan dari tahapan ini adalah waktu yang diperlukan untuk menyelesaikan setiap jenis pelayanan.

## 4. Identifikasi 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.

Proses identifikasi biaya pelayanan juga dilakukan berdasarkan setiap tahapan dalam prosedur pelayanan. Berapa biaya yang diperlukan untuk masing-masing tahapan pelayanan. Pada proses ini juga sekaligus diidentifikasi biaya yang akan dibebankan



pelanggan dan biaya yang akan dibebankan unit pengelola pelayanan. Penghitungan dua komponen biaya pelayanan ini penting dilakukan, untuk mengetahui berapa jumlah biaya yang akan dibebankan ke pelanggan, dan berapa biaya yang dibebankan pengelola.

#### 5. Identifikasi Produk Pelayanan

Produk pelayanan adalah hasil pelayanan yang diberikan dan diterima sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan. Produk pelayanan dapat berupa penyediaan barang, jasa dan/atau produk administrasi yang diberikan dan diterima pengguna layanan sesuai dengan ketentuan perundang-undangan yang ditetapkan. Proses identifikasi produk pelayanan dapat dilakukan berdasarkan keluaran (*output*) yang dihasilkan dari setiap tahap pelayanan. Hasil akhir dari prosedur pelayanan inilah yang menjadi “produk” dari suatu jenis pelayanan.

Proses identifikasi ini dilakukan untuk setiap jenis pelayanan. Hasil yang diharapkan dari proses identifikasi ini adalah daftar produk layanan yang dihasilkan dari setiap jenis pelayanan.

#### 6. Penanganan Pengelolaan Pengaduan

Organisasi penyelenggara pelayanan wajib membuat mekanisme pengelolaan pengaduan. Bentuk-bentuk pengelolaan pengaduan yang banyak digunakan antara lain: penyediaan kotak saran, sms, portal pengaduan dalam *website*, dan penyediaan petugas penerima pengaduan. Untuk mempermudah penanganan pengaduan, perlu dibuatkan prosedur pengelolaan pengaduan. Dalam mekanisme pengaduan harus diinformasikan secara jelas nama petugas, nomor telepon, alamat *email*, dan alamat kantor yang dapat dihubungi.

Selain itu perlu juga mengatur mekanisme pengaduan apabila terdapat permasalahan yang tidak dapat diselesaikan di dalam internal organisasi penyelenggara. Hal-hal lebih rinci terkait pengelolaan pengaduan ini dilakukan sebagaimana peraturan terkait yang berlaku. Hasil-hasil yang diperoleh dalam setiap proses identifikasi Standar Pelayanan tersebut, selanjutnya menjadi dasar bagi penyusunan Standar Pelayanan untuk membuat Rancangan Standar Pelayanan.



Penyusunan Rancangan Standar Pelayanan ini penting untuk memudahkan proses diskusi dengan masyarakat. Format yang dapat dipakai dalam membuat Rancangan Standar Pelayanan sebagai bahan diskusi antara lain:

1. Jenis Pelayanan : ...diisi nama jenis pelayanan
2. Dasar Hukum : ...diisi hasil identifikasi
3. Persyaratan : ...diisi hasil identifikasi
4. Prosedur : ...diisi hasil identifikasi
5. Waktu Pelayanan : ...diisi hasil identifikasi
6. Biaya/Tarif : ...diisi hasil identifikasi
7. Produk : ...diisi hasil identifikasi
8. Pengelolaan Pengaduan : ...diisi hasil identifikasi

#### B. Partisipasi Masyarakat Standar Pelayanan Publik

Sebagaimana amanat dalam Pasal 20 Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009, bahwa dalam penyusunan penetapan Standar Pelayanan Publik wajib dilakukan dengan mengikutsertakan masyarakat dan pihak-pihak terkait.

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

##### 1. Diskusi Group Terfokus ( *fokus 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, instansi penyelenggara pelayanan dapat mempertimbangkan pula komponen- komponen lain, seperti sarana dan prasarana, kompetensi pelaksana, mekanisme pengawasan internal, jumlah pelaksana, jaminan pelayanan, jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan.

Selain itu, bagi penyelenggara pelayanan, Standar Pelayanan Publik sekurang- kurangnya memuat: persyaratan, prosedur, waktu, biaya dan produk pelayanan serta mekanisme pengaduan.

Format Standar Pelayanan Publik yang dapat digunakan antara lain :

### 1. Gambaran Umum

.....  
.....  
.....  
.....  
.....

2.dst.

Logo pembkab	Standar Pelayanan .....	No.Dokumen :..... Revisi :..... Tggl Efektif :.....
-----------------	----------------------------	---

A.	Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan Proses Penyampaian Pelayanan ( service delivery ) meliputi	
NO	KOMPONEN	URAIAN
1.	Persyaratan	1..... 2..... 3 dst....
2.	Sistem Mekanisme dan Prosedur	1..... 2..... 3 dst....

42



3.	Jangka Waktu Pelayanan	1..... 2..... 3 dst....
4.	Biaya / Tarif	Sebutkan jika ada ( besarannya, dan dasar hukumnya )
5	Produk Pelayanan	Sebutkan .....
6.	Penanganan pengaduan, saran dan masukan	1. Nama Petugas 2. Kotak Saran 3. Website 4. Alamat Email / Fax 5. Alamat Kantor dan No Tlp Kantor / Hp yang dapat dihubungi. 6. Dst.
<b>B. Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses pelayanan di internal Organisasi ( manufacturing ) meliputi :</b>		
NO	KOMPONEN	URAIAN
7.	Dasar Hukum	1. Undang – Undang 2. Peraturan Pemerintah 3. Peraturan Presiden 4. Peraturan Gubernur 5. Perda 6. Perbup 7. Keputusan ... 8. dst
8.	Sarana,prasaranaa, dan/atau fasilitas	1. 2. 3. dst
9.	Kompetensi Pelaksana	1. 2. 3. dst
10.	Pengawasan internal	1. 2. 3. dst
11.	Jumlah pelaksana	1. 2. 3. dst
12.	Jaminan pelayanan	1. 2. 3. dst
13.	Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan	1. 2. 3. dst



14.	Evaluasi kinerja Pelaksana	1. 2. 3. dst
-----	----------------------------	--------------------

KEPALA.. (PERANGKAT DAERAH) KABUPATEN LANGKAT,

**NAMA**

(Tanpa Gelar, Pangkat dan Nomor Induk Pegawai)

(\*) Unsur – Unsur dalam Standar Pelayanan dapat dikembangkan sesuai dengan jenis Pelayanan yang akan dibuat Standar .

C. 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 pimpinan penyelenggara pelayanan dengan Keputusan Kepala Penyelenggara Pelayanan Publik. Khusus untuk Perangkat Daerah yang membidangi urusan Pelayanan Satu Pintu, Standar Pelayanan ditetapkan dengan Keputusan Bupati.





Format Penetapan Standar Pelayanan Publik yang dapat digunakan antara lain :

LAMBANG  
DAERAH

KOP NASKAH DINAS  
PERANGKAT DAERAH

KEPUTUSAN KEPALA (Perangkat Daerah ) KABUPATEN LANGKAT  
NOMOR.....TAHUN.....

TENTANG  
PENETAPAN STANDAR PELAYANAN PADA  
(PERANGKAT DAERAH )  
.....  
.....

KEPALA (PERANGKAT DAERAH ) KABUPATEN LANGKAT,

Menimbang : a. bahwa.....  
.....  
b. bahwa.....  
.....  
c. bahwa .....  
.....

Mengingat : 1. Undang-undang .....  
2. Peraturan Pemerintah.....  
3. Dst .....  
.....

MEMUTUSKAN :

Menetapkan :

KESATU : .....;  
KEDUA : .....;  
KETIGA : .....;  
KEEMPAT:.....;

Ditetapkan di .....  
pada tanggal .....

KEPALA.. (PERANGKAT DAERAH) KABUPATEN  
LANGKAT,

**NAMA**

(Tanpa Gelar, Pangkat dan Nomor Induk Pegawai)



Format Berita Acara Penyusunan Standar Pelayanan Publik yang dapat digunakan antara lain :

LAMBANG  
DAERAH

KOP NASKAH DINAS  
PERANGKAT DAERAH

---

BERITA ACARA PENYUSUNAN STANDAR PELAYANAN

Nomor : .....

Pada Hari ini ....., tanggal ..... Bertempat di....., kami yang bertanda tangan dibawah ini telah melaksanakan rapat pembahasan penyusunan Standar Pelayanan di .....(Unit Penyelenggara Layanan), dengan standar Pelayanan yang dibahas sebagai berikut:

NO	Jenis Layanan
1	.....
2	.....
.	.....
dst	.....

Rapat pembahasan menyepakati Rancangan Standar Pelayanan ....(Unit Penyelenggara Pelayanan) untuk ditetapkan dalam Surat Keputusan Kepala ....(unit Penyelenggara Pelayanan) sebagai Standar Pelayanan di Lingkungan ..... (Unit Penyelenggara Pelayanan), dan apabila dikemudian hari terdapat kekeliruan akan diadakan peninjauan Kembali.


Demikian Berita Acara ini dibuat untuk ditindaklanjuti sesuai dengan kesepakatan.

Lokasi Kegiatan, .....

No	NAMA	PERWAKILAN	TANDA TANGAN
1	.....	Akademisi	
2	.....	Tokoh Agama	
3	.....	Tokoh Masyarakat	
4	.....	Masyarakat	
5	.....	Media	
6	.....	Kelurahan/ Desa	
7	.....	Kepala Bidang/ Seksi/ Staf	
dst	.....	.....	

Kepala Perangkat Daerah..  
(Unit Pelaksana Pelayanan)

Nama  
Pangkat  
NIP





#### D. Penerapan Standar Pelayanan Publik

Standar Pelayanan yang sudah ditetapkan tersebut, selanjutnya siap diterapkan oleh Unit Pelayanan yang bersangkutan. Proses Penerapan Standar Pelayanan ini dilakukan Untuk melaksanakan Standar Pelayanan Publik tersebut, harus diintegrasikan ke dalam perencanaan program, kegiatan, dan anggaran unit pelayanan yang bersangkutan.

Integrasi Standar Pelayanan Publik dalam manajemen penyelenggaraan pelayanan dilakukan sejak tahap perencanaan, penganggaran, pelaksanaan, pemantauan, dan evaluasi hasil penyelenggaraan pelayanan. Integrasi ini bertujuan memastikan kebutuhan penyelenggaraan Standar Pelayanan diakomodasi melalui Program dan anggaran, menjadi acuan pemantauan dan evaluasi hasil penyelenggaraan pelayanan, dan menjadi umpan balik dalam tahap perencanaan program dan anggaran berikutnya.

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

#### E. 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.

Format Maklumat Pelayanan adalah sebagai berikut:

LAMBANG  
DAERAH

KOP NASKAH DINAS  
PERANGKAT DAERAH

---

**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  
PERATURAN PERUNDANG-UNDANGAN YANG BERLAKU”

Langkat, .....

KEPALA.. (PERANGKAT DAERAH)  
KABUPATEN LANGKAT,

**NAMA**

**F. SISTEM INFORMASI PUBLIK**

Dalam rangka memberikan dukungan informati terhadap penyelenggaraan pelayanan publik perlu diselenggarakan sistem informasi yang bersifat regional. Sistem informasi berisi semua informasi pelayanan publik yang berasal dari penyelenggara, diharapkan setiap organisasi penyelenggara pelayanan publik memiliki dan mengelola sistem informasi di masing – masing unit kerjanya.

Penyelenggara berkewajiban mengelola sistem informasi yang terdiri atas sistem informasi elektronik atau non elektronik, sekurang – kurangnya meliputi :

1. Profil Penyelenggara
2. Profil Pelaksana
3. Standar Pelayanan
4. Data Informasi Pelayanan
5. Maklumat Pelayanan



6. Pengelolaan Pengaduan
7. Call Center atau Nomor Telepon Pengaduan dan
8. Penilaian Kinerja

Sistem informasi yang diberikan dapat diakses oleh masyarakat secara terbuka dan penyelenggara berkewajiban memperbaharui informasi pelayanan paling sedikit 6 ( enam ) bulan sekali.

#### G. PEMANTAUAN DAN EVALUASI

Pemantuan dan evaluasi dilakukan terhadap 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 digunakan 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. Proses evaluasi juga mempertimbangkan pengadaan 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*).

#### BAB IV PENUTUP

Standar Pelayanan yang telah disusun perlu dilakukan perbaikan secara berkelanjutan sesuai hasil pemantauan dan evaluasi sebagai upaya peningkatan kualitas dan inovasi pelayanan publik. Dalam melakukan perbaikan, perlu memperhatikan pengaduan masyarakat serta kemungkinan replikasi inovasi pelayanan publik.





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

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

Penyelenggara wajib merubah Standar Pelayanan apabila terdapat adanya perubahan kebijakan, inovasi dalam pelayanan, penerapan teknologi informasi, bisnis proses, dan perubahan lainnya.

Plt. BUPATI LANGKAT  
WAKIL BUPATI

ttd

SYAH AFANDIN

Salinan sesuai dengan aslinya  
KEPALA BAGIAN HUKUM,



ALIMAT TARIGAN, S.H  
PEMBINA TINGKAT I

NIP. 19730308 200212 1 005