



2022

LAPORAN AKHIR

PENYUSUNAN STANDART PELAYANAN PERIZINAN (SPP) MALL PELAYANAN PUBLIK



**DINAS PENANAMAN MODAL &
PELAYANAN TERPADU SATU PINTU
KOTA PASURUAN**

LAPORAN AKHIR

PENYUSUNAN STANDAR
PELAYANAN PERIZINAN (SPP)
MALL PELAYANAN PUBLIK



PEMERINTAH KOTA PASURUAN
DINAS PENANAMAN MODAL DAN PELAYANAN
TERPADU SATU PINTU
TAHUN 2022



PEMERINTAH KOTA PASURUAN
**DINAS PENANAMAN MODAL DAN
PELAYANAN TERPADU SATU PINTU**

Jl. Pahlawan No. 26B Telp./Fax. (0343) 422754 PASURUAN 67126
Website : www.dpmpptsp.pasuruankota.go.id Email : dpmpptsp@pasuruankota.go.id

KEPUTUSAN KEPALA DINAS PENANAMAN MODAL DAN
PELAYANAN TERPADU SATU PINTU
KOTA PASURUAN
NOMOR 503/1779/423.107/2022
TENTANG
STANDAR PELAYANAN (SP)
DINAS PENANAMAN MODAL DAN PELAYANAN TERPADU SATU PINTU
KOTA PASURUAN

KEPALA DINAS PENANAMAN MODAL
DAN PELAYANAN TERPADU SATU PINTU
KOTA PASURUAN

- Menimbang : a. bahwa dalam rangka mewujudkan penyelenggaraan pelayanan publik sesuai azas penyelenggaraan pemerintah yang baik, dan guna mewujudkan kepastian tentang hak dan kewajiban seluruh pihak terkait dengan penyelenggara pelayanan, setiap penyelenggara pelayanan publik wajib menetapkan standar pelayanan,
- b. bahwa untuk memberikan acuan dalam penilaian ukuran kinerja dan kualitas penyelenggaraan pelayanan sebagaimana dimaksud pada huruf a, maka perlu menetapkan Keputusan Kepala Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Pasuruan tentang Standart Pelayanan (SP) Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Pasuruan.
- Mengingat : 1. Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2008 Nomor 61, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4846);
2. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2009 Nomor 112, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5038);
3. 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 dengan Peraturan Pemerintah Pengganti 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);

4. Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2020 tentang Cipta Kerja;
5. Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 61 Tahun 2010 tentang pelaksanaan Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2010 Nomor 99);
6. Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2012 nomor 215, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5357);
7. Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 5 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko
8. Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 6 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusaha di Daerah.
9. Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 100 Tahun 2016 tentang Nomenklatur Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Provinsi dan Kabupaten/Kota;
10. Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 138 Tahun 2017 tentang Penyelenggaraan Pelayanan Terpadu Satu Pintu;
11. Peraturan Menteri Negara Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 13 Tahun 2009 tentang Peningkatan Kualitas Pelayanan Publik dengan Partisipasi Masyarakat;
12. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 15 Tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2014 Nomor 615);
13. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 16 Tahun 2014 tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat terhadap Penyelenggaraan Pelayanan Publik ;
14. Peraturan Menteri PAN dan RB Nomor 38 Tahun 2012 tentang Pedoman Penilaian Kinerja Unit Pelayanan Publik (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2012 Nomor 750);
15. Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 54 Tahun 2010 tentang Pelaksanaan Peraturan Pemerintah Nomor 8 Tahun 2008 tentang Tahapan, Tata Cara Penyusunan, Pengendalian dan Evaluasi Pelaksanaan Perencanaan Pembangunan Daerah (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2010 Nomor 517);
16. Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63/KEP/M.PAN/7/2003 tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik;

17. Peraturan Kepala Badan Koordinasi Penanaman Modal Nomor 1 Tahun 2020 tentang Pedoman Pelaksanaan Pelayanan Perizinan Berusaha Terintegrasi Secara Elektronik;
18. Peraturan Daerah Kota Pasuruan Nomor 7 Tahun 2016 tentang Pembentukan dan Susunan Perangkat Daerah;
19. Peraturan Daerah Kota Pasuruan Nomor 1 Tahun 2013 tentang Pelayanan Publik;
20. Peraturan Walikota Pasuruan Nomor 68 Tahun 2016 tentang Tugas Pokok dan Fungsi Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu;
21. Peraturan Walikota Pasuruan Nomor 18 Tahun 2020 tentang Perubahan Kedua Atas Peraturan Walikota Pasuruan Nomor 5 Tahun 2017 tentang Penyelenggaraan Pelayanan Perizinan Terpadu Satu Pintu.

MEMUTUSKAN,

Menetapkan :

KESATU : Standar Pelayanan Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Pasuruan sebagaimana dimaksud dalam Lampiran Keputusan ini.

KEDUA : Standar Pelayanan Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Pasuruan sebagaimana dalam diktum KESATU, meliputi :

A. Perizinan Berusaha meliputi :

- 1) Konfirmasi Kesesuaian Kegiatan Pemanfaatan Ruang (KKKPR);
- 2) Persetujuan Kesesuaian Kegiatan Pemanfaatan Ruang (PKKPR)
- 3) Surat Pernyataan Kesanggupan Pengelolaan Lingkungan Hidup (SPPL)
- 4) Pernyataan Kesanggupan Pengelolaan Lingkungan Hidup (PKPLH)
- 5) Perizinan Berusaha Risiko Rendah
- 6) Perizinan Berusaha Risiko Menengah Rendah
- 7) Perizinan Berusaha Risiko Menengah Tinggi
- 8) Perizinan Berusaha Risiko Tinggi
- 9) Perizinan Berusaha Untuk Menunjang Kegiatan Usaha

B. Perizinan Non Berusaha

- 1) Bidang Pekerjaan Umum
 1. Persetujuan Bangunan Gedung;
 2. Surat Izin Persetujuan/Pemanfaatan Trotoar untuk Jalan Keluar Masuk Kendaraan;

3. Surat Izin Pemakaian Kekayaan daerah Irigasi / Jembatan;
4. Surat Izin Pemakaian Jalan Umum, Tanah, Trotoar, Berm, dan Saluran Kota untuk Penggalian dan/atau Pemasangan Tiang Listrik/Telepon/Pipa Gas/Pipa Air/atau Penanaman/Pembentangan Kabel Listrik/Telepon;
- 2) Bidang Pendidikan
 1. Surat Izin Operational Penyelenggaraan Pusat Kegiatan Belajar Masyarakat (PKBM);
 2. Surat Izin Operational Penyelenggaraan Kursus;
 3. Surat Izin Operational Penyelenggaraan Program Pendidikan Anak Usia Dini (PAUD)
- 3) Bidang Lingkungan Hidup
 1. Surat Izin Penebangan Pohon dan Pemindahan Taman;
- 4) Bidang Perhubungan
 1. Surat Izin Trayek Baru Mobil Penumpang Umum (MPU)/Mikrobus/Angkutan Antar Jemput/Sewa Dalam kota;
 2. Surat Izin Trayek Pembaharuan masa Berlaku Keputusan Izin Trayek (Mikrobus/MPU/Angkutan Antar Jemput/Sewa);
 3. Surat Izin Trayek/Operasi Perubahan Trayek (Mikrobus/MPU);
 4. Surat Izin Trayek/Operasi Pengalihan Kepemilikan (Mikrobus/MPU);
- 5) Bidang Perdagangan
 1. Surat Izin Penyelenggaraan Pemasangan Reklame;

KETIGA : Dalam Standar Pelayanan Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Pasuruan sebagaimana dalam diktum KESATU, mencakup Komponen Standar Pelayanan (SP) yaitu :

- A. Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses penyampaian pelayanan (*Service Delivery*) meliputi :
 - 1) Persyaratan;
 - 2) Sistem, Mekanisme, Dan Prosedur;
 - 3) Jangka Waktu Pelayanan;
 - 4) Biaya/ Tarif;
 - 5) Produk Pelayanan;
 - 6) Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan
- B. Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses pengelolaan pelayanan (*Manufacturing*) meliputi :
 - 1) Dasar Hukum;
 - 2) Sarana Dan Prasarana, dan/atau Fasilitas;
 - 3) Kompetensi Pelaksana;
 - 4) Pengawasan Internal;
 - 5) Jumlah Pelaksana;
 - 6) Jaminan Pelayanan;

- 7) Jaminan Keamanan Dan Keselamatan Pelayanan;
- 8) Evaluasi Kinerja Pelaksana.

KEEMPAT : Standar Pelayanan sebagaimana dimaksud dalam Diktum KETIGA dipergunakan sebagai acuan yang harus dilaksanakan oleh Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Pasuruan dalam penyelenggaraan pelayanan.

KELIMA : Keputusan ini berlaku sejak tanggal ditetapkan dan apabila dikemudian hari terdapat kesalahan, maka akan dilakukan perbaikan sebagaimana mestinya..

Ditetapkan di Pasuruan

pada tanggal 26 September 2022

Plt. Kepala Dinas Penanaman Modal
Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu

Kota Pasuruan



INDRA GUNAWAN, ST, MT

NIP. 19771206 200312 1 005

LAMPIRAN : KEPUTUSAN DINAS PENANAMAN MODAL DAN
PELAYANAN TERPADU SATU PINTU
KOTA PASURUAN
NOMOR :
TANGGAL :

**STANDAR PELAYANAN
DINAS PENANAMAN MODAL DAN PELAYANAN TERPADU SATU PINTU
KOTA PASURUAN**



KATA PENGANTAR

Atas rahmat dan karunia Tuhan Yang Maha Esa, sehingga kami dapat menyusun laporan penyusunan Standar Pelayanan pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Pasuruan dengan baik.

Setiap melaksanakan suatu pekerjaan, seharusnya memiliki acuan dan pedoman yang relevan, agar pelaksanaan pekerjaan dapat berjalan secara efektif dan efisien. Selain itu untuk menjalankan Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 15 Tahun 2014 Tentang Pedoman Standar Pelayanan, dan juga sebagai upaya untuk terus memperbaiki pelayanan guna meningkatkan pelayanan publik menjadi lebih baik sesuai dengan harapan masyarakat. Maka Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Pasuruan melaksanakan penyusunan Standar Pelayanan (SP).

Tim Penyusun sangat berterima kasih kepada seluruh pihak atas partisipasinya dalam memberikan informasi untuk penyusunan Standar Pelayanan pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Pasuruan. Tim Penyusun selaku pelaksana mengharapkan saran dan kritik sebagai masukan untuk kesempurnaan laporan ini. Semoga hasil dari laporan ini dapat memberikan perbaikan pelayanan.

Sidoarjo, 12 September 2022
Penyusun,
CV. Relayang Sinergi Ind



Faryd Mahardy
Direktur



DAFTAR ISI

Kata Pengantar	i
Daftar Isi	ii
Bab I Pendahuluan		
1.1. Latar Belakang	1
1.1 Dasar Hukum	2
1.2 Tujuan	3
1.3 Manfaat	3
1.4 Ruang Lingkup	4
Bab II Tinjauan Pustaka		
2.1 Pelayanan Publik	5
2.2 Kualitas Pelayanan	7
2.3 Standar Pelayanan	11
Bab III Tahapan Kegiatan	24
Bab IV Pelaksanaan Kegiatan	28
Bab V Kesimpulan dan Saran		
5.1 Kesimpulan	37
5.2 Saran	38



Daftar Lampiran

Lampiran 1

SK Standar Pelayanan

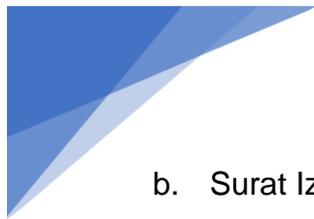
Dokumen Standar Pelayanan

A. Perizinan Berusaha

1. Konfirmasi Kesesuaian Kegiatan Pemanfaatan Ruang (KKKPR);
2. Persetujuan Kesesuaian Kegiatan Pemanfaatan Ruang (PKKPR)
3. Surat Pernyataan Kesanggupan Pengelolaan Lingkungan Hidup (SPPL)
4. Pernyataan Kesanggupan Pengelolaan Lingkungan Hidup (PKPLH)
5. Perizinan Berusaha Risiko Rendah
6. Perizinan Berusaha Risiko Menengah Rendah
7. Perizinan Berusaha Risiko Menengah Tinggi
8. Perizinan Berusaha Risiko Tinggi
9. Perizinan Berusaha Untuk Menunjang Kegiatan Usaha

B. Perizinan Non Berusaha

- 1) Bidang Pekerjaan Umum
 - a. Persetujuan Bangunan Gedung;
 - b. Surat Izin Persetujuan/Pemanfaatan Trotoar untuk Jalan Keluar Masuk Kendaraan;
 - c. Surat Izin Pemakaian Kekayaan daerah Irigasi;
- 2) Bidang Pendidikan
 - a. Surat Izin Operational Penyelenggaraan Pusat Kegiatan Belajar Masyarakat (PKBM);



- b. Surat Izin Operational Penyelenggaraan Kursus;
 - c. Surat Izin Operational Penyelenggaraan Program Pendidikan Anak Usia Dini (PAUD)
- 3) Bidang Lingkungan Hidup
Surat Izin Penebangan Pohon dan Pemindahan Taman;
- 4) Bidang Perhubungan
- a. Surat Izin Trayek Baru Mobil Penumpang Umum (MPU)/Mikrobus/Angkutan Antar Jemput/Sewa Dalam kota;
 - b. Surat Izin Trayek Pembaharuan masa Berlaku Keputusan Izin Trayek (Mikrobus/MPU/Angkutan Antar Jemput/Sewa);
 - c. Surat Izin Trayek/Operasi Perubahan Trayek (Mikrobus/MPU);
- 5) Bidang Perdagangan
Surat Izin Penyelenggaraan Pemasangan Reklame;

Lampiran 2 : Foto Kegiatan

Lampiran 3 : Daftar Hadir



BAB I

PENDAHULUAN

1.1 LATAR BELAKANG

Standar berfungsi sebagai panduan atau patokan, seringkali hanya diterapkan pada aspek penting dari sebuah produk atau proses sehingga pemakai dapat menyesuaikan dirinya. Namun demikian, standar hanya mencakup sebagian kecil saja dari informasi ilmiah dan teknis. Akan tetapi tidak dapat dibantah bahwa adanya standardisasi memiliki keuntungan seperti menghemat waktu, uang dan tenaga.

Sebuah standar dapat dikembangkan dengan cara sendiri atau unilateral, baik oleh suatu perusahaan, organisasi, militer dan organisasi lainnya. Salah satu contoh standar organisasi adalah standar operasional prosedur (SOP) dan Standar Pelayanan (SP).

Dalam melaksanakan suatu pekerjaan, harus memiliki acuan dan pegangan, walaupun masih ada organisasi yang tidak memiliki acuan serta pedoman dalam suatu pekerjaan. Dampak dari ketidakadaan acuan dalam pelaksanaan pekerjaan, cukup banyak organisasi yang tidak mampu menjalankan fungsinya dengan baik, karena pelaksana tugas kesulitan menyelesaikan pekerjaan yang menjadi tanggung jawabnya. Sedangkan manajemen organisasi pun tidak mempunyai pedoman dalam pengambilan keputusan sehingga apabila terjadi ketidaksesuaian atau kesalahan, sulit untuk dianalisis dimana kesalahan itu terjadi karena tidak memiliki alur pedoman yang jelas.

Selain itu, dalam 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 sebagai tolak ukur dalam penyelenggaraan pelayanan di lingkungan masing-masing. Dan melaksanakan pelayanan sesuai dengan standar pelayanan.

Selama ini, OPD terutama di Kota/Kabupaten masih mengalami banyak kendala dalam pemenuhan standar pelayanan sehingga tingkat kepatuhannya masih



rendah terhadap standar pelayanan publik yang telah ditetapkan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009. Standar pelayanan yang telah ditetapkan undang-undang apabila tidak dipenuhi maka akan menciptakan penyelewengan oleh penyelenggara pelayanan publik yang tidak disadari oleh masyarakat sehingga pelayanan publik menjadi sangat buruk.

Penilaian kepatuhan terhadap standar pelayanan publik sesuai Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 dinilai penting untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik agar azas-azas pelayanan publik yaitu transparansi dan akuntabilitas dapat terpenuhi sehingga baik itu pemerintah pusat maupun pemerintah daerah benar-benar tercipta *good governance*. Selain itu standar pelayanan juga bisa sebagai syarat dalam upaya mewujudkan Zona Integritas Wilayah Bebas dari Korupsi (WBK) dan Wilayah Birokrasi Bersih dan Melayani (WBBM).

Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Pasuruan melakukan penyusunan standar pelayanan pada tahun 2022 sebagai dasar dan acuan dalam upaya melakukan perbaikan dan peningkatan kualitas pelayanan publik serta guna untuk menghindari terjadinya maladministrasi dan korupsi di lingkungan Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Pasuruan.

1.2 DASAR HUKUM

Peraturan perundang-undangan yang menjadi dasar dalam penyusunan Standar Pelayanan Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Pasuruan adalah sebagai berikut :

1. Undang-Undang RI Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.
2. Undang-Undang nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah
3. Undang-Undang nomor 30 Tahun 2014 tentang Administrasi Pemerintahan
4. Undang-Undang nomor 11 Tahun 2020 tentang Cipta Kerja
5. Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik
6. Peraturan Pemerintah Nomor 5 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko
7. Peraturan Pemerintah Nomor 6 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusaha di Daerah

- 
8. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi RI No. 15 Tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan
 9. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Dan Reformasi Birokrasi RI Nomor 17 Tahun 2017 Tentang Pedoman Penilaian Kinerja Unit Pelayanan Publik.
 10. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Dan Reformasi Birokrasi RI No. 17 Tahun 2017 tentang Perubahan Permenpan dan Reformasi Birokrasi RI No. 52 Tahun 2014 tentang pedoman pembangunan Zona Integritas Menuju WBK dan WBBM.

1.3 TUJUAN

Adapun tujuan dari penyusunan standar pelayanan adalah sebagai jaminan kepastian untuk masyarakat serta meningkatkan kualitas dan kinerja pelayanan Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Pasuruan.

1.4 MANFAAT

Manfaat penerapan Standar Pelayanan antara lain sebagai berikut :

1. Memberikan jaminan kepada masyarakat akan pelayanan yang berkualitas dan dapat dipertanggungjawabkan.
2. Sebagai alat ukur kinerja pelayanan.
3. Menunjukkan ketersediaan yang berkualitas dan sebagai tolok ukur untuk memonitoring kualitas kinerja
4. Memberikan informasi tentang akuntabilitas pelayanan yang harus dipertanggungjawabkan oleh unit pelayanan.
5. Salah satu alat pengambil keputusan.
6. Menghilangkan keraguan pegawai dalam pengambilan keputusan.
7. Meningkatkan pemanfaatan staf dan motivasi staf
8. Menetapkan norma bagi individu/kelompok

1.4 RUANG LINGKUP

Ruang lingkup kegiatan Penyusunan Standar Pelayanan di Lingkungan Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Pasuruan meliputi :

1. Kegiatan Persiapan



Kegiatan persiapan meliputi identifikasi kebutuhan data dan penyusunan jadwal kegiatan

2. Pengumpulan Data

Kegiatan pengumpulan data dilakukan dengan tujuan mengidentifikasi jenis kegiatan atau jenis pelayanan yang diselenggarakan di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Pasuruan, melakukan studi pustaka dengan tujuan melakukan komparasi dengan sumber data yang lain.

3. Pengolahan Data dan Penyusunan Hasil

Kegiatan pengolahan dan penyusunan Standar Pelayanan (SP) Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Pasuruan adalah mendeskripsikan prosedur ke dalam format atau sistematika Standar Pelayanan yang telah diatur dalam peraturan yang berlaku.

4. Pelaporan

Hasil pengolahan data yang sudah disusun selanjutnya dilaporkan dalam bentuk buku laporan.



BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

2.1 PELAYANAN PUBLIK

Menurut Undang-undang No. 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, Pelayanan publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa, dan/atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik.

Dalam melaksanakan pelayanan publik pemerintah membentuk Organisasi Penyelenggara. 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.

Pelayanan yang diberikan pemerintah harus mengutamakan pelayanan terhadap masyarakatnya. Hal ini diperkuat dengan prinsip *catalytic government*, yang mengandung arti bahwa aparat pemerintah dalam memberikan pelayanan publik bertindak sebagai katalisator, memberikan kemudahan dan kelancaran. Untuk itu dibutuhkan visi yang jelas dalam memberikan pelayanan yang terdepan untuk masyarakatnya.

Dalam konteks ini pemerintah lebih bertindak sebagai regulator dibanding implementor atau *actor* pelayanan. Oleh karena itu pemerintah perlu memberdayakan kelompok masyarakat itu sendiri sebagai penyedia atau pelaksana pelayanan. Sementara itu pemerintah hanya membantu masyarakat agar mampu membantu dirinya sendiri (*helping people to help themselves*), yang merupakan prinsip *self-help* atau *steering rather than rowing* dalam gagasan *Reinventing Government*.

Dipandang dari sisi masyarakat, tuntutan pelayanan terus mengalami perubahan yang didorong oleh arus globalisasi. Di samping itu tuntutan masyarakat



mempunyai perbedaan yang sangat dipengaruhi oleh tingkat kebutuhan dan nilai yang berlaku pada masing-masing individu maupun kelompok masyarakat. Hal ini membuka cakrawala baru bagi aparaturnya untuk semakin berperan secara lebih baik dalam membantu masyarakat memenuhi kebutuhannya.

Merujuk Keputusan MENPAN Nomor 63/KEP/M.PAN/7/2003 tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik, pelayanan publik atau pelayanan umum adalah *“Segala kegiatan pelayanan yang dilaksanakan oleh penyelenggara pelayanan publik sebagai upaya pemenuhan kebutuhan penerima pelayanan maupun pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan”*. Dengan demikian hakikat pelayanan publik adalah pemberian pelayanan prima kepadamasyarakat yang merupakan perwujudan kewajiban aparaturnya sebagai abdi masyarakat. Dengan azas pelayanan publik :

1. Transparansi

Bersifat terbuka, mudah dan dapat diakses oleh semua pihak yang membutuhkan dan disediakan secara memadai serta mudah dimengerti.

2. Akuntabilitas

Dapat dipertanggungjawabkan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.

3. Kondisional

Sesuai dengan kondisi dan kemampuan pemberi dan penerima pelayanan dengan tetap berpegang pada prinsip efisiensi dan efektivitas.

4. Partisipatif

Mendorong peran serta masyarakat dalam penyelenggaraan pelayanan publik dengan memperhatikan aspirasi, kebutuhan dan harapan masyarakat.

5. Kesamaan Hak

Tidak diskriminatif dalam arti tidak membedakan suku, ras, agama, golongan, gender, dan status ekonomi.

6. Keseimbangan Hak dan Kewajiban

Pemberi dan penerima pelayanan publik harus memenuhi hak dan kewajiban masing-masing pihak.

Menurut Keputusan MENPAN Nomor 63 Tahun 2003, pelayanan publik dapat dikelompokkan kedalam 3 (tiga) kelompok besar, yaitu:

1. Pelayanan Administratif, yaitu pelayanan yang menghasilkan berbagai bentuk dokumen resmi yang dibutuhkan public misalnya status kewarganegaraan,



sertifikat kompetensi, kepemilikan atau penguasaan terhadap suatu barang dan sebagainya.

2. Pelayanan Barang, yaitu pelayanan yang menghasilkan berbagai bentuk/jenis barang yang digunakan oleh publik, misalnya jaringan telepon, penyediaan tenaga listrik, air bersih dan sebagainya.
3. Pelayanan Jasa, yaitu pelayanan yang menghasilkan berbagai bentuk jasa yang dibutuhkan oleh publik, misalnya pendidikan, pemeliharaan kesehatan, penyelenggaraan transportasi, pos dan sebagainya.

2.2 KUALITAS PELAYANAN

Kualitas pelayanan (*service quality*) telah hampir menjadi faktor yang menentukan dalam menjaga keberlangsungan suatu organisasi birokrasi pemerintah maupun organisasi perusahaan. Kualitas pelayanan yang baik dan sesuai dengan kebutuhan pengguna jasa publik, sangat penting dalam upaya mewujudkan kepuasan pengguna jasa publik (*customer satisfaction*).

Menurut Sinambela (2011:6) kualitas pelayanan adalah segala sesuatu yang mampu memenuhi keinginan atau kebutuhan pelanggan (*meeting the needs of customers*). Sedangkan menurut Kasmir dan Pasolong (2011:133) mengatakan bahwa pelayanan yang baik adalah kemampuan seseorang dalam memberikan pelayanan yang dapat memberikan kepuasan kepada pelanggan dengan standar yang telah ditentukan.

Menurut Zeithaml-Parasurman-Berry dalam Pasolong (2011:135) untuk mengetahui kualitas pelayanan yang dirasakan secara nyata oleh konsumen, terdapat indikator ukuran kepuasan konsumen yang terletak pada lima dimensi kualitas pelayanan menurut apa yang dikatakan konsumen. Kelima dimensi tersebut yaitu :

1. *Tangibles* (bukti langsung)

Kualitas pelayanan berupa sarana fisik perkantoran. Dimensi ini berkaitan dengan kekinian peralatan yang digunakan, kerapian personil dan kelengkapan media atau peralatan komunikasi.

2. *Reliability* (kehandalan)

Kemampuan atau keandalan untuk menepati janji dengan akurat. Dimensi ini berkaitan dengan janji menyelesaikan sesuatu seperti penyelesaian pelayanan



sesuai dengan waktu yang dijanjikan, penanganan keluhan, serta tuntutan pada kesalahan pencatatan.

3. *Responsiveness* (dayatanggap)

Kemauan untuk membantu pelanggan dan menyediakan pelayanan secara cepat. Dimensi ini mencakup pemberitahuan petugas kepada Pelanggan tentang pelayanan yang diberikan, pemberian pelayanan dengan cepat, kesediaan petugas memberikan bantuan kepada Pelanggan serta petugas tidak pernah merasa sibuk untuk melayani permintaan Pelanggan.

4. *Assurance* (jaminan)

Pengetahuan dan kesopanan petugas serta kemampuan mereka menyampaikan kepercayaan dan meyakinkan pelanggan. Dimensi ini mencakup kepercayaan diri petugas ketika melayani, perasaan aman Pelanggan dan kemampuan petugas untuk menjawab pertanyaan Pelanggan. Hal ini meliputi beberapa komponen, antara lain :

- a) Komunikasi (*communication*), yaitu secara terus menerus memberikan informasi kepada pelanggan dalam bahasa dan penggunaan kata yang jelas sehingga para pelanggan dapat dengan mudah mengerti apa yang diinformasikan pegawai serta dengan cepat dan tanggap menyikapi keluhan dan complain dari para pelanggan.
- b) Kredibilitas (*credibility*), perlunya jaminan atas suatu kepercayaan yang diberikan kepada pelanggan, believability atau sifat kejujuran, menanamkan kepercayaan, memberikan kredibilitas yang baik bagi perusahaan pada masa yang akan datang.
- c) Keamanan (*security*), adanya suatu kepercayaan yang tinggi dari pelanggan akan pelayanan yang diterima. Tentunya pelayanan yang diberikan mampu memberikan suatu jaminan kepercayaan.
- d) Kompetensi (*competence*) yaitu keterampilan yang dimiliki dan dibutuhkan agar dalam memberikan pelayanan kepada pelanggan dapat dilaksanakan dengan optimal.
- e) Sopan santun (*courtesy*), dalam pelayanan adanya suatu nilai moral yang dimiliki dalam memberikan pelayanan kepada pelanggan. Jaminan akan kesopan-santunan yang ditawarkan kepada pelanggan sesuai dengan kondisi dan situasi yang ada.

5. *Empaty* (empati)

Kepedulian dan perhatian kepada pelanggan. Dimensi ini memuat diantaranya petugas memberikan perhatian khusus kepada pelanggan, serta petugas memahami kebutuhan spesifik dari pelanggannya.



Garvin dalam Tjiptono dan Diana (2003:27) menyatakan terdapat delapan dimensi kualitas untuk memberikan pelayanan yang baik, yaitu :

- 1) Kinerja (*performance*), karakteristi koperasi pokok dari produk inti.
- 2) Ciri-ciri atau keistimewaan tambahan (*features*), yaitu karakteristik sekunder atau pelengkap.
- 3) Kehandalan (*reliability*), yaitu kemungkinan kecil akan mengalami kerusakan atau gagal dipakai.
- 4) Kesesuaian dengan spesifikasi (*conformance to specification*), yaitu sejauh mana karakteristik desain dan operasi memenuhi standar-standar yang telah ditetapkan sebelumnya.
- 5) Dayatahan (*durability*), berkaitan dengan berapa lama produk tersebut dapat terus dilakukan.
- 6) *Serviceability*, meliputi kecepatan, kompetensi, kenyamanan, mudah direparasi, penanganan keluhan yang memuaskan.
- 7) *Estetika*, yaitu daya tarik produk terhadap pancaindera.
- 8) Kualitas yang dipersepsikan (*perceived quality*), yaitucitra dan reputasi produk serta tanggungjawab perusahaan terhadapnya.

Suatu organisasi diharapkan memiliki pengertian dan pengetahuan tentang masyarakat secara spesifik, serta memiliki waktu operasional yang nyamanbagimasyarakat. Seiring dengan meluasnya bidang kehidupan dan cakupan fungsi pemerintah membuat jenis pelayanan umum yang diberikan menjadi sangat beranekaragam, dimana masyarakat tidak hanya mengharapkan terpenuhinya kebutuhan akan pelayanan publik.

Dalam rangka memenuhi kebutuhan tersebut, maka instansi pemerintah sebagai pelaksana pemberi layanan bias menjadi beranekaragam pada berbagai tingkat pemerintah. Ada kemungkinan bahawa layanan hanya perlu diberikan pada satu instansi di satu tingkat pemerintah saja. Namun tidak menutup kemungkinan bahwa satu jenis pelayanan umum diberikan dengan melibatkan berbagai jenis instansi terkait diberbagai tingkat pemerintahan.

Menurut Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor : 63/KEP/M.PAN/7/2003 terdapat beberapa pola dalam penyelenggaraan pelayanan publik oleh pemerintah yaitu :



1. Fungsional

Pola pelayanan publik diberikan oleh penyelenggara pelayanan, sesuai dengan tugas, fungsi dan kewenangannya.

2. Terpusat

Pola pelayanan publik diberikan secara tunggal oleh penyelenggara pelayanan berdasarkan pelimpahan wewenang dari penyelenggara pelayanan terkait lainnya yang bersangkutan.

3. Terpadu

- a) Terpadu Satu Atap

Pola pelayanan terpadu satu atap diselenggarakan dalam satu tempat yang meliputi berbagai jenis pelayanan yang tidak mempunyai keterkaitan proses dan dilayani melalui beberapa pintu.

- b) Terpadu Satu Pintu

Pola pelayanan terpadu satu atap diselenggarakan dalam satu tempat yang meliputi berbagai jenis pelayanan yang mempunyai keterkaitan proses dan dilayani melalui satu pintu.

4. Gugus Tugas

Petugas pelayanan publik secara perorangan atau dalam bentuk gugus tugas ditempatkan pada instansi pemberi pelayanan dan lokasi pemberian pelayanan tertentu.

2.3 STANDAR PELAYANAN

Dengan dikeluarkannya Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik maka seluruh Penyelenggara pelayanan publik diwajibkan untuk menyusun, menetapkan dan menerapkan standar pelayanan. Hal ini dikuatkan dengan disahkannya Peraturan Menteri PANRB Nomor 36 Tahun 2012 tentang Petunjuk Teknis Penyusunan, Penetapan dan Penerapan Standar Pelayanan sebagai peraturan pelaksana dari UU Nomor 25 Tahun 2009.

Pengertian menurut Permenpan dan RB tentang Pedoman Standar Pelayanan, Standar Pelayanan adalah tolok ukur yang dipergunakan sebagai pedoman penyelenggaraan pelayanan dan acuan penilaian kualitas pelayanan sebagai kewajiban dan janji penyelenggara kepada masyarakat dalam rangka pelayanan yang berkualitas, cepat, mudah, terjangkau, dan terukur.



Selain itu, definisi lain dari Standar Pelayanan adalah ukuran yang telah ditentukan sebagai suatu pembakuan pelayanan yang baik. Standar pelayanan mengandung baku mutu pelayanan. Jika suatu instansi belum memiliki standar pelayanan, maka pelayanan yang diberikan kepada masyarakat belum bisa dikatakan pelayanan prima, karena pelayanan prima adalah pelayanan yang mampu memuaskan pelanggan atau sesuai harapan pelanggan. Instansi yang belum memiliki standar pelayanan perlu menyusun standar pelayanan sesuai tugas dan fungsinya agar tingkat keprimaan pelayanan dapat diukur. Kepuasan masyarakat ini merupakan salah satu ukuran berkualitas atau tidaknya pelayanan public yang diberikan oleh aparat birokrasi pemerintah.

Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 15 Tahun 2014 Tentang Pedoman Standar Pelayanan bahwa setiap penyelenggara pelayanan publik wajib menyusun, menetapkan, dan menerapkan Standar Pelayanan.

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. Konsistensi.

Dalam penyusunan dan penerapan standar pelayanan harus memperhatikan ketetapan dalam mentaati waktu, prosedur, persyaratan, dan penetapan biaya pelayanan yang terjangkau.

3. Partisipatif.

Penyusunan Standar Pelayanan dengan melibatkan masyarakat dan pihak terkait untuk membahas bersama dan mendapatkan keselarasan atas dasar komitmen atau hasil kesepakatan.

4. Akuntabel.

Hal-hal yang diatur dalam Standar Pelayanan harus dapat dilaksanakan dan dipertanggungjawabkan kepada pihak yang berkepentingan.

5. Berkelanjutan.

Standar Pelayanan harus terus-menerus dilakukan perbaikan sebagai upaya peningkatan kualitas dan inovasi pelayanan.



6. Transparansi.

Standar Pelayanan harus dapat dengan mudah diakses oleh masyarakat.

7. Keadilan.

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

2.3.1 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. 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.

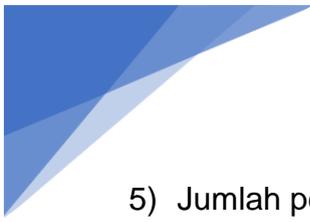
Komponen Standar Pelayanan sebagaimana diatur dalam Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009, dalam peraturan ini dibedakan menjadi dua bagian yaitu:

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

- 1) Persyaratan;
- 2) Sistem, mekanisme, dan prosedur;
- 3) Jangka waktu pelayanan;
- 4) Biaya/tarif;
- 5) Produk pelayanan;
- 6) Penanganan pengaduan, saran dan masukan/apresiasi.

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

- 1) Dasar hukum;
- 2) Sarana dan prasarana, dan/atau fasilitas;
- 3) Kompetensi pelaksana;
- 4) Pengawasan internal;



- 5) Jumlah pelaksana;
- 6) Jaminan pelayanan;
- 7) Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan;
- 8) Evaluasi kinerja pelaksana.

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 perundang-undangan. 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 harus disampaikan di awal, di akhir atau secara bertahap sesuai dengan kebutuhan.

Proses perumusan persyaratan pelayanan ini dilakukan dengan memperhatikan dasar hukum yang ada. Proses identifikasi ini dilakukan untuk setiap jenis pelayanan.

Hasil yang diharapkan dalam proses identifikasi ini adalah :

- a) Daftar persyaratan yang diperlukan dalam setiap tahapan dari masing-masing jenis pelayanan.
- b) Waktu yang dipersyaratkan untuk penyampaian persyaratan (di awal, di akhir, atau secara bertahap).

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 kepelanggan, dan berapa biaya yang dibebankan pengelola. Bagi unit pengelola pelayanan, identifikasi ini sangat penting untuk menjadi dasar pengajuan anggaran dan penentuan tarif. Apabila pelayanan ke pelanggan diberikan secara gratis, artinya beban biaya Pelayanan secara keseluruhan ditanggung oleh pihak pengelola (pemerintah).

Informasi biaya ini harus jelas besarnya, dan apabila gratis harus jelas tertulis untuk menghindari perilaku petugas yang kurang baik. Proses identifikasi ini dilakukan pada setiap jenis pelayanan.

Hasil yang diharapkan pada tahapan ini adalah :

- a) Jumlah biaya yang dibebankan kepelanggan dari setiap jenis pelayanan (untuk pelayanan yang dipungut biaya);
- b) Jumlah biaya yang dibebankan kepada unit pengelola pelayanan; dan
- c) Daftar pelayanan yang diberikan gratis kepada pelanggan (apabila terdapat jenis pelayanan yang gratis).

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 didalam 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.

Berbagai data dan informasi hasil diskusi dipilih sesuai dengan kebutuhan penyusunan Standar Pelayanan. Informasi yang dimuat dalam Standar Pelayanan adalah informasi yang terkait langsung dengan penyelenggaraan pelayanan dan yang dapat diukur.



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

Rancangan Standar Pelayanan

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

2.3.2 Partisipasi Masyarakat dalam Penyusunan Standar Pelayanan

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 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 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 yang menerapkan Standar Pelayanan Minimum (SPM), pembahasan Standar Pelayanan juga perlu memperhatikan SPM berdasarkan Peraturan Pemerintah Nomor 65 Tahun 2005 tentang Pedoman Penyusunan SPM yang dimiliki. Hasil dari pembahasan Rancangan Standar Pelayanan adalah Standar Pelayanan yang sudah disetujui. Standar Pelayanan tersebut sekurang-kurangnya memuat : persyaratan, prosedur, waktu, biaya dan produk pelayanan serta mekanisme pengaduan.



Format Standar Pelayanan yang dapat digunakan antara lain :

Standar Pelayanan 'X' (diisi sesuai jenis 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 |

(*) Unsur-unsur dalam Standar Pelayanan dapat dikembangkan sesuai dengan jenis pelayanan yang akan dibuatkan standar.

2.3.3 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.



2.3.4 Penerapan Standar Pelayanan

Standar Pelayanan yang sudah ditetapkan tersebut, selanjutnya siap diterapkan oleh unit pelayanan yang bersangkutan. Proses penerapan Standar Pelayanan ini dilakukan dengan internalisasi dan sosialisasi kepada pihak-pihak terkait. Untuk melaksanakan Standar Pelayanan tersebut, harus diintegrasikan kedalam 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. Integrasi ini bertujuan untuk memastikan kebutuhan penyelenggaraan Standar Pelayanan di akomodasi melalui program dan anggaran, menjadi acuan kualitas pelaksanaan penyelenggaraan pelayanan, 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 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.

2.3.5 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.

2.3.6 Pemantauan dan Evaluasi

Pada prinsipnya proses 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 SurveiKepuasan 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*).

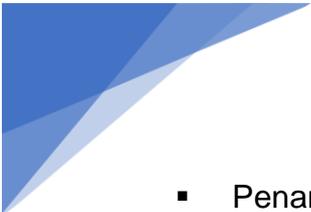


BAB III

TAHAPAN KEGIATAN

Penyusunan Standar Pelayanan Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Pasuruan ini mengacu pada Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 15 Tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan. Tahapan yang akan dilakukan dalam penyusunan Standar Pelayanan pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Pasuruan. Adapun tahapan-tahapannya adalah sebagai berikut :

1. Melakukan Identifikasi dokumen Standar Pelayanan yang telah disusun oleh Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Pasuruan. Standar Pelayanan yang sudah ada merupakan referensi utama dalam menyusun Standar Pelayanan.
2. Mengidentifikasi jenis pelayanan yang diselenggarakan oleh Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Pasuruan
3. Mengidentifikasi komponen standar pelayanan yang meliputi 14 komponen standar pelayanan yaitu :
 - A. *Service Delivery*
 - Persyaratan, adalah syarat (dokumen atau hal lain) yang harus dipenuhi dalam pengurusan suatu jenis pelayanan, baik persyaratan teknis maupun administratif.
 - Sistem, mekanisme, dan prosedur, adalah tata cara pelayanan yang dibakukan bagi pemberi dan penerima pelayanan, termasuk pengaduan.
 - Jangka waktu penyelesaian, adalah jangka waktu yang diperlukan untuk menyelesaikan seluruh proses pelayanan dari setiap jenis pelayanan.
 - Biaya/tarif, adalah ongkos yang dikenakan kepada penerima layanan dalam mengurus dan/atau memperoleh pelayanan dari penyelenggara yang besarnya ditetapkan berdasarkan kesepakatan antara penyelenggara dan masyarakat.
 - Produk pelayanan, adalah hasil pelayanan yang diberikan dan diterima sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan.

- 
- Penanganan pengaduan, saran, dan masukan, adalah tata cara pelaksanaan penanganan pengaduan dan tindak lanjut.

B. *Manufacturing*

- Dasar Hukum, adalah peraturan perundang-undangan yang menjadi dasar penyelenggaraan pelayanan.
- Sarana, prasarana, dan/atau fasilitas, adalah peralatan dan fasilitas yang diperlukan dalam penyelenggaraan pelayanan, termasuk peralatan dan fasilitas pelayanan bagi kelompok rentan.
- Kompetensi pelaksana, adalah kemampuan yang harus dimiliki oleh pelaksana meliputi pengetahuan, keahlian, ketrampilan dan pengalaman.
- Pengawasan internal, adalah sistem pengendalian intern dan pengawasan langsung yang dilakukan oleh pimpinan satuan kerja atau atasan langsung pelaksana.
- Jumlah pelaksana, adalah tersedianya pelaksana sesuai dengan beban kerja. Informasi mengenai komposisi atau jumlah petugas yang melaksanakan tugas sesuai pembagian dan uraian tugasnya.
- Jaminan pelayanan, adalah memberikan kepastian pelayanan dilaksanakan sesuai dengan Standar pelayanan
- Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan, adalah dalam bentuk komitmen untuk memberikan rasa aman, bebas dari bahaya, risiko, dan keragu-raguan.
- Evaluasi kinerja pelaksana, adalah penilaian untuk mengetahui seberapa jauh pelaksanaan kegiatan sesuai dengan standar pelayanan.

4. Mengumpulkan Data

Data yang dibutuhkan dalam penyusunan Standar Pelayanan Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Pasuruan meliputi data primer dan data sekunder. Data primer merupakan data yang diperoleh secara langsung melalui wawancara maupun forum desk dengan pegawai Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Pasuruan yang memahami terkait pelayanan di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Pasuruan. Sedangkan data sekunder merupakan data yang diperoleh dari berbagai sumber data yang telah ada misalkan artikel, situs internet, peraturan-peraturan terkait Standar Pelayanan.

5. Penyusunan Standar Pelayanan

Dari data yang terkumpul dilakukan penyusunan Standar Pelayanan ke dalam format yang sekurang-kurangnya memuat persyaratan, prosedur, waktu, biaya, produk pelayanan dan mekanisme pengaduan. Format Standar Pelayanan yang digunakan adalah sebagai berikut :

Tabel 3.1 Format Standar Pelayanan

NO	KOMPONEN	URAIAN
A. PENYAMPAIAN PELAYANAN (<i>SERVICE DELIVERY</i>)		
1.	Persyaratan	
2.	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	
3.	Jangka Waktu Pelayanan	
4.	Biaya/Tarif	
5.	Produk Pelayanan	
6.	Pengelolaan Pengaduan, saran dan masukan	
B. PENGELOLAAN PELAYANAN (<i>MANUFACTURING</i>)		
1.	Dasar Hukum	
2.	Sarana dan Prasarana	
3.	Kompetensi Pelaksana	
4.	Jumlah Pelaksana	
5.	Pengawasan Internal	
6.	Jaminan Pelayanan	
7.	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	
8.	Evaluasi Kinerja Pelaksana	

6. Membuat laporan hasil kegiatan

Hasil pelaksanaan kegiatan penyusunan Standar Pelayanan akan dituangkan disusun dalam laporan.



BAB IV

PELAKSANAAN KEGIATAN

Penilaian kebutuhan merupakan proses awal review dokumen Standar Pelayanan, proses dimulai dengan mengidentifikasi tingkat kebutuhan Standar Pelayanan yang akan disusun. Penilaian kebutuhan Standar Pelayanan bertujuan untuk mengetahui ruang lingkup, jenis, dan jumlah standar pelayanan yang dibutuhkan:

- a. Ruang lingkup, berkaitan dengan bidang tugas dari prosedur pelayanan untuk distandarkan;
- b. Jenis, berkaitan dengan tipe serta format Standar Pelayanan yang sesuai untuk diterapkan;
- c. Jumlah, berkaitan dengan jumlah Standar Pelayanan yang dibuat dengan prioritas.

Beberapa aspek yang perlu dipertimbangkan dalam penilaian kebutuhan standar pelayanan, yaitu;

1) Lingkungan Operasional;

Lingkungan operasional adalah lingkungan yang harus dipertimbangkan oleh organisasi dalam melaksanakan tugas dan fungsinya, baik secara internal maupun eksternal. Aspek – aspek yang mungkin dapat mempengaruhi Standar Pelayanan, antara lain:

- Hubungan antara organisasi dengan berbagai organisasi terkait;
- Hubungan organisasi dengan berbagai organisasi sejenis di daerah lain;
- Sumber daya manusia yang ada dalam organisasi.

2) Kebijakan Pemerintah

Peraturan perundang–undangan yang memberikan pengaruh dalam standar pelayanan. Dalam parakteknya kebijakan – kebijakan pemerintah akan selalu berubah, yang perubahannya akan mempengaruhi operasilisasi suatu organisasi.

3) Kebutuhan Organisasi dan Pemangku Kepentingan

Penilaian kebutuhan organisasi dan pemangku kepetingan (*stakeholder*) berkaitan erat dengan prioritas terhadap prosedur – prosedur yang mendesak



untuk segera distandarkan. Kebutuhan mendesak dapat terjadi karena perubahan struktur organisasi (susunan, tata kerja organisasi), atau karena desakan dari *stakeholder* yang menginginkan perubahan terhadap kualitas pelayanan.

Penyusunan Standar Pelayanan merupakan proses pengembangan sebuah standar yang akan dijadikan acuan dalam proses pelaksanaan tugas keseharian organisasi, maka proses penyusunan tidak merupakan sebuah kegiatan yang dilakukan sekali langsung jadi, tetapi memerlukan review secara berkala agar standar pelayanan yang digunakan tetap relevan. Setelah tahapan identifikasi standar pelayanan dengan menggali jenis dan standar pelayanan yang akan ditambahkan atau dihilangkan maka tahapan selanjutnya adalah tahapan identifikasi pada masing-masing komponen Standar Pelayanan.

Pada tahapan ini akan merujuk kepada beberapa peraturan-peraturan/literatur-literatur serta dokumen resmi dan melakukan wawancara kepada penyelenggara pelayanan untuk mereview pada masing-masing komponen standar pelayanan. Adapun komponen Standar Pelayanan sebagaimana diatur dalam Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi RI No. 15 Tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan, 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. Dalam hal ini, persyaratan pelayanan dapat berupa dokumen atau barang/hal lain, tergantung kebutuhan masing-masing jenis pelayanan. Mengidentifikasi persyaratan pelayanan 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 dan ditelusuri apakah ada perubahan. Serta melihat juga peraturan perundang-undangan yang berlaku. Sehingga diperoleh daftar persyaratan yang diperlukan untuk masing-masing jenis pelayanan.



2) Sistem, mekanisme, dan prosedur

Prosedur pelayanan merupakan proses yang harus dilalui pelanggan untuk mendapatkan pelayanan yang diperlukan. Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Pasuruan memiliki Standar Operasional Prosedur (SOP), sehingga prosedur ini dengan melihat Standar Operasional Prosedur (SOP) serta peraturan perundang-undangan yang berlaku. Prosedur pelayanan yang ada di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Pasuruan terbagi Melalui sistem OSS (*Online Single Submission*) via website (www.oss.go.id) dan melalui www.sicantik.go.id serta secara manual melalui *Front Office* di Mall Pelayanan Publik.

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. Selain itu juga, dalam menentukan waktu pelayanan juga mempertimbangkan jangka waktu yang telah diatur dalam peraturan perundang-undangan.

4) Biaya/tarif

Biaya adalah ongkos yang dikenakan kepada penerima layanan dalam mengurus dan/atau memperoleh pelayanan dari penyelenggara yang besarnya ditetapkan berdasarkan Peraturan yang berlaku, baik Peraturan dari Pusat maupun Peraturan Daerah. Informasi biaya ini harus jelas besarnya, dan apabila gratis harus jelas tertulis untuk menghindari perilaku petugas yang kurang baik. Proses identifikasi ini dilakukan pada setiap jenis pelayanan.

5) 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. Produk pelayanan pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Pasuruan adalah Nomor Induk Berusaha, Sertifikat/Surat Izin/Persetujuan.

6) Penanganan pengaduan, saran dan masukan

Penanganan pengaduan, saran dan masukan pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Pasuruan adalah sebagai berikut :

1. Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Pasuruan hanya menangani pengaduan yang Berhubungan langsung dengan pelayanan yang menjadi kewenangannya;
2. Masyarakat dapat menyampaikan pengaduan, saran dan Masukan secara langsung ke Kantor DPMPTSP Kota Pasuruan Jalan Pahlawan No. 26B, Pekuncen, Bugul kidul Panggungrejo, Kota Pasuruan, Jawa Timur 67126 maupun ke Mall Pelayanan Publik (MPP) DPMPTSP Kota Pasuruan.
3. Masyarakat dapat menyampaikan pengaduan, saran dan Masukan melalui media :
 - a. Telpon / Fax : (0343) 422754
 - b. Website : <http://dpmptsp.pasuruankota.go.id/>
 - c. Email : dpmptsp@pasuruankota.go.id
 - d. Facebook : Dpmptsp Pasuruan Kota
 - e. Instagram : DPMPTSP Kota Pasuruan
 - f. SMS : 082333903595
 - g. Telp./WA : 0813.5955.2471 (Pelayanan Perijinan)
 - h. Telp./WA: 0812.3279.5269 (Konsultasi OSS – LKPM)
 - i. Telp./WA: 0858.0609.9777 (Informasi dan Pengaduan)
4. Pengaduan yang disampaikan secara langsung dan dapat diselesaikan saat pengaduan diterima maka petugas pengaduan akan menyampaikan jawaban saat itu juga dengan sepengetahuan atasan/pimpinan;
5. Pengaduan yang memerlukan kajian lebih lanjut akan diselesaikan melalui tahap :
 - a. Pemeriksaan lapangan;
 - b. Rapat koordinasi.
 - c. Jawaban atas pengaduan akan disampaikan secara lisan atau tertulis



b. Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses pengelolaan pelayanan (manufacturing) meliputi :

1) Dasar hukum

Dasar hukum sebagai acuan dalam melaksanakan pelayanan. Dasar hukum yang digunakan antara lain undang-undang, peraturan pemerintah, peraturan menteri, peraturan presiden, keputusan presiden, peraturan daerah, peraturan walikota, dll yang relevan dengan masing-masing jenis pelayanan.

2) Sarana dan prasarana, dan/atau fasilitas

Sarana dan prasarana minimal yang digunakan untuk menunjang penyelenggaraan pelayanan pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Pasuruan antara lain alat tulis kantor, perangkat komputer sistem informasi manajemen, jaringan internet, ruang pelayanan, ruang tunggu, dan lain-lain.

3) Kompetensi pelaksana

Dalam melaksanakan pelayanan, kompetensi petugas pelayanan sangat penting. Oleh karena itu Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Pasuruan perlu untuk mempertimbangkan pendidikan, pelatihan, pengetahuan dan pengalaman kerja petugas pelayanan. Kompetensi minimal petugas pelayanan Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Pasuruan adalah :

1. Berpendidikan minimal S1
2. Lulus Diklat PTSP
3. Memahami peraturan perundang-undangan yang berlaku
4. Memahami SOP dan standar pelayanan yang berlaku
5. Mampu mengoperasikan komputer
6. Menguasai sistem aplikasi OSS
7. Memiliki kemampuan kerja sama tim
8. Mampu berkoordinasi dengan efektif

4) Pengawasan internal

Pengawasan internal adalah sistem pengendalian intern dan pengawasan langsung yang dilakukan oleh pimpinan satuan kerja atau atasan langsung pelaksana. Dalam menyelenggarakan pelayanan, pengawasan internal yang



dilakukan oleh Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Pasuruan melalui pengawasan yang dilakukan oleh atasan langsung secara kontinyu.

5) Jumlah pelaksana

Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Pasuruan menetapkan jumlah pelaksana yang ideal dalam setiap layanan dalam rangka untuk memenuhi janji layanan sesuai yang ditetapkan yaitu minimal 1 (satu) orang pegawai yang bertanggung jawab sebagai front office dan membantu pemohon dalam pengajuan melalui sistem OSS dan 1 (satu) orang yang bertanggung jawab sebagai Back Office.

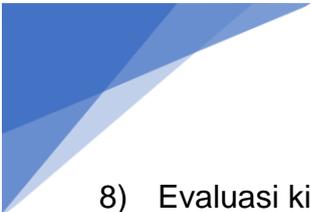
6) Jaminan pelayanan

Jaminan pelayanan merupakan pemberian kepastian pelayanan dilaksanakan sesuai dengan standar pelayanan. Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Pasuruan memberikan jaminan pelayanan melalui pelayanan didukung oleh petugas yang berkompeten dengan prinsip pelayanan yang prima dan dilaksanakan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan yang berlaku.

7) Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan

Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan merupakan bentuk komitmen untuk memberikan rasa aman, bebas dari bahaya, risiko dan keragu-raguan. Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Pasuruan memberikan jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan melalui :

- Seluruh dokumen diterbitkan melalui aplikasi secara elektronik dengan login ID yang berbeda untuk setiap pemroses izin untuk keamanan data
- Teregistrasi dengan QR Code untuk menjamin keabsahan dan kebenaran dokumen yang diterbitkan
- Surat izin/surat keputusan izin dibubuhi tanda tangan serta cap stempel basah, sehingga dijamin keasliannya
- Surat izin/surat keputusan izin menggunakan kertas berkop Dinas



8) Evaluasi kinerja pelaksana.

Evaluasi kinerja pelaksana merupakan penilaian untuk mengetahui seberapa jauh kegiatan sesuai dengan Standar Pelayanan. Untuk mengevaluasi kinerja pelaksana dalam menyelenggarakan pelayanan, Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Pasuruan melakukan evaluasi kinerja yang dilakukan melalui pengukuran Penerapan 14 (empat belas) komponen standar pelayanan yang dilakukan sekurang-kurangnya setiap 1 (satu) tahun sekali serta survey kepuasan masyarakat untuk melihat *feedback* dari masyarakat selaku penerima pelayanan.

Standar Pelayanan disusun dengan melihat prinsip-prinsip penyusunan Standar Pelayanan, antara lain prinsip kemudahan dan kejelasan, efisiensi dan efektivitas, keselarasan, keterukuran dan lain sebagainya. Dalam tahapan ini dilihat juga, apakah pada masing-masing komponen standar pelayanan terdapat perubahan.

Pelaksanaan penerapan Standar Pelayanan harus secara terus menerus dimonitoring sehingga proses penerapannya dapat berjalan dengan baik. Masukan-masukan dalam setiap upaya pemantauan akan menjadi bahan yang berharga dalam evaluasi sehingga penyempurnaan-penyempurnaan terhadap Standar Pelayanan dapat dilakukan secara cepat dan tepat sesuai kebutuhan.

Proses monitoring ini harus diarahkan untuk membandingkan dan memastikan kinerja pelaksana sesuai dengan maksud dan tujuan yang tercantum Standar Pelayanan yang baru, mengidentifikasi permasalahan yang mungkin timbul, dan menentukan cara untuk meningkatkan hasil penerapan atau menyediakan dukungan tambahan untuk semua pelaksana. Pelaksanaan pemantauan secara umum melekat pada saat Standar Pelayanan dilaksanakan oleh pelaksananya.

Evaluasi Standar Pelayanan secara substansial akan membantu organisasi untuk mewujudkan sebuah komitmen jangka panjang dalam rangka membangun sebuah organisasi menjadi lebih efektif dan kohesif. Tidak selamanya sebuah Standar Pelayanan berlaku secara permanen, karena perubahan lingkungan organisasi selalu membawa pengaruh pada Standar Pelayanan yang telah ada. Oleh karena itulah Standar Pelayanan perlu secara terus menerus dievaluasi agar prosedur-prosedur dalam organisasi selalu merujuk pada akuntabilitas dan kinerja yang baik. Evaluasi Standar Pelayanan secara reguler dilaksanakan dalam kurun waktu 1



(satu) tahun dan secara insidental dapat dilakukan sesuai kebutuhan organisasi yang bersangkutan.

Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Pasuruan wajib merubah Standar Pelayanan apabila terdapat adanya perubahan kebijakan, inovasi dalam pelayanan, penerapan teknologi informasi, bisnis proses, dan perubahan lainnya.

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



BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN

5.1 Kesimpulan

Standar Pelayanan pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Pasuruan telah dilaksanakan sesuai dengan rencana kerja. Adapun Tahapan dilakukan dengan identifikasi kebutuhan Standar Pelayanan, Identifikasi Komponen Standar Pelayanan, Pengumpulan Data, Penyusunan Standar Pelayanan dan Pelaporan. Standar Pelayanan yang telah antara lain :

- a. Standar Pelayanan Perizinan Berusaha meliputi :
 - 1) Konfirmasi Kesesuaian Kegiatan Pemanfaatan Ruang (KKKPR)
 - 2) Persetujuan Kesesuaian Kegiatan Pemanfaatan Ruang (PKKPR)
 - 3) Surat Pernyataan Kesanggupan Pengelolaan Lingkungan Hidup (SPPL)
 - 4) Pernyataan Kesanggupan Pengelolaan Lingkungan Hidup (PKPLH)
 - 5) Perizinan Berusaha Risiko Rendah
 - 6) Perizinan Berusaha Risiko Menengah Rendah
 - 7) Perizinan Berusaha Risiko Menengah Tinggi
 - 8) Perizinan Berusaha Risiko Tinggi
 - 9) Perizinan Berusaha Untuk Menunjang Kegiatan Usaha
- b. Standar Pelayanan Perizinan Non Berusaha
 - 1) Bidang Pekerjaan Umum
 1. Persetujuan Bangunan Gedung
 2. Surat Izin Persetujuan/Pemanfaatan Trotoar untuk Jalan Keluar Masuk Kendaraan
 3. Surat Izin Pemakaian Kekayaan daerah Irigasi
 4. Surat Izin Pemakaian Jalan Umum, Tanah, Trotoar, Berm, dan Saluran Kota untuk Penggalian dan/atau Pemancangan Tiang Listrik/Telepon/Pipa Gas/Pipa Air/atau Penanaman/Pembentangan Kabel Listrik/Telepon
 - 2) Bidang Pendidikan
 1. Surat Izin Operational Penyelenggaraan Pusat Kegiatan Belajar Masyarakat (PKBM)



2. Surat Izin Operational Penyelenggaraan Kursus
3. Surat Izin Operational Penyelenggaraan Program Pendidikan Anak Usia Dini (PAUD)
- 3) Bidang Lingkungan Hidup
 1. Surat Izin Penebangan Pohon dan Pemindahan Taman;
- 4) Bidang Perhubungan
 1. Surat Izin Trayek Baru Mobil Penumpang Umum (MPU)/Mikrobus/Angkutan Antar Jemput/Sewa Dalam kota
 2. Surat Izin Trayek Pembaharuan masa Berlaku Keputusan Izin Trayek (Mikrobus/MPU/Angkutan Antar Jemput/Sewa)
 3. Surat Izin Trayek/Operasi Perubahan Trayek (Mikrobus/MPU)
 4. Surat Izin Trayek/Operasi Pengalihan Kepemilikan (Mikrobus/MPU)
- 5) Bidang Perdagangan
 1. Surat Izin Penyelenggaraan Pemasangan Reklame

Dengan dibuatnya Laporan ini, maka tahapan kegiatan penyusunan Standar Pelayanan telah selesai dilaksanakan. Dokumen Standar Pelayanan yang telah disusun akan menjadi panduan semua pegawai dalam melaksanakan pelayanan agar lebih efektif dan efisien.

5.2 Saran

Saran untuk perbaikan di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Pasuruan agar menjadi lebih baik dapat dilakukan beberapa hal sebagai berikut :

1. Sosialisasi dan distribusi Standar Pelayanan perlu dilakukan kepada seluruh pegawai sebagai pelaksana kegiatan.
2. Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses penyampaian pelayanan (service delivery) sebaiknya dipublikasikan kepada masyarakat penggunaan layanan.
3. Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Pasuruan sebaiknya menyusun dan menetapkan Maklumat Pelayanan. Maklumat Pelayanan merupakan pernyataan kesanggupan dan kewajiban penyelenggara untuk melaksanakan pelayanan sesuai dengan Standar Pelayanan. Setelah disusun Maklumat Pelayanannya ini wajib dipublikasikan secara luas, jelas dan terbuka kepada masyarakat melalui berbagai media yang mudah diakses oleh masyarakat.

- 
4. Monitoring dan Evaluasi Standar Pelayanan perlu untuk dilakukan secara berkala minimal 1 (satu) tahun sekali untuk melakukan perbaikan / peningkatan kualitas pelayanan publik / inovasi secara berkelanjutan.
 5. Melaksanakan survey kepuasan masyarakat dilakukan secara berkala terhadap seluruh pelayanan untuk dapat dilakukan analisis dan evaluasi penilaian terhadap performa pelayanan.

LAMPIRAN

DOKUMENTASI

1. Membahas Penyusunan Standar Pelayanan Perijinan (SPP) dengan petugas Mall Pelayanan Publik (MPP) Kota Pasuruan.



2. Pembahasan data Standar Pelayanan Perijinan (SPP) dengan back office Bidang PTSP





3. Rapat pembahasan draft awal penyusunan Standar Pelayanan Perijinan (SPP) dengan Plt. Kepala Dinas DPMPTSP Kota Pasuruan



4. Rapat pembahasan draft final Standar Pelayanan Perijinan (SPP) bersama Kepala Bidang PTSP dan Kepala Bidang IPP DPMPTSP Kota Pasuruan

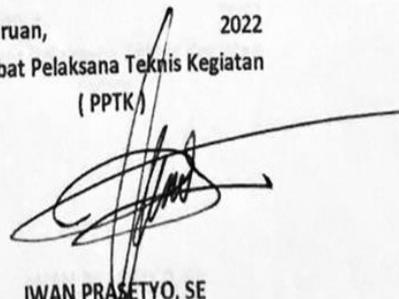


DAFTAR HADIR PERTEMUAN RAPAT

Hari : SENIN
 Tanggal : 18 Juli 2022
 Waktu :
 Tempat : Ruang rapat DPMPSTP Kota Pasuruan
 Acara : Pendampingan SPP DPMPSTP Kota Pasuruan

NO	NAMA	L/P	INSTANSI/ BIDANG	TANDA TANGAN
1	2		3	4
1	INDRA	L	DPMPSTP	1
2	Totok Ardiyanto	L	PT. PQ	2
3	Nuril Hidayati	P	PT. PQ	3
4	Iwan Prasetyo	L	Bid. IPP	4
5	HARSOYO	L	Bid. IPP	5
6	HERUPRASETYO	L	PTSP	6
7	Khusnul Masida	P	PTSP	7
8	Ijusi Mentari	P	Bid. IPP	8
9	Syeny Hart-D	L	Bid. PTEP	9
10	Mauludy Putri Amalia.	P	Bidang IPP	10
11	Geldi Ezra Pasma	L	Bidang IPP	11
12	Andita Candra W	P	Bidang IPP	12
13	Sumarni	P.	—	13
14				14
15				15

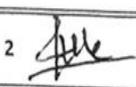
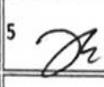
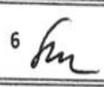
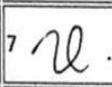
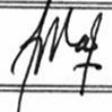
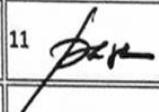
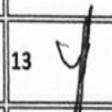
Pasuruan, 2022
 Pejabat Pelaksana Teknis Kegiatan
 (PPTK)



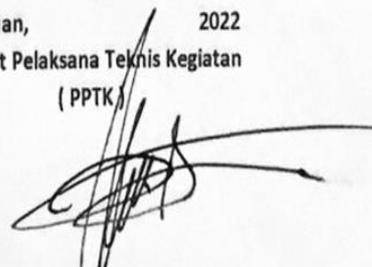
IWAN PRASETYO, SE
 NIP. 19831228 200311 1 001

DAFTAR HADIR PERTEMUAN RAPAT

Hari : JUM'AT
 Tanggal : 29 Juli 2022
 Waktu :
 Tempat : Ruang rapat DPMPSTSP Kota Pasuruan
 Acara : Pendampingan SPP DPMPSTSP Kota Pasuruan

NO	NAMA	L/P	INSTANSI/ BIDANG	TANDA TANGAN
1	2		3	4
1	INDRA	L	DPMPSTSP	1 
2	Totok Ardiyanto	L	PT. PA	2 
3	Nuril Hidayati	P	PT. PA	3 
4	Iwan Prasetyo	L	bid IPP	4 
5	HARSOYO	L	Bid. IPP	5 
6	Sumant	P.	---	6 
7	Khusnul Mazida	P	PTSP	7 
8	HERPRASEYO	L	PTSP	8 
9	Suyeng Heri. D	L	Bid. PTSP	9 
10	Mauludy Putri Amalia.	P	Bidang IPP	10 
11	Galdi Ezra Pasma	L	Bidang IPP	11 
12	Andita Candra W	P	Bidang IPP	12 
13	Yuki Mentari	P	---	13 
14				14
15				15

Pasuruan, 2022
 Pejabat Pelaksana Teknis Kegiatan
 (PPTK)



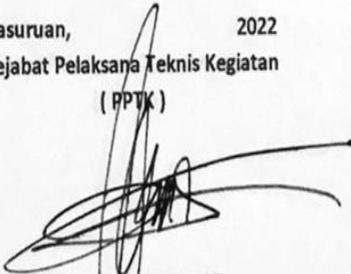
IWAN PRASETYO, SE
 NIP. 19831228 200311 1 001

DAFTAR HADIR PERTEMUAN RAPAT

Hari : Kamis
 Tanggal : 18 Agustus 2022
 Waktu :
 Tempat : Ruang rapat DPMPPTSP Kota Pasuruan
 Acara : Pendampingan SPP DPMPPTSP Kota Pasuruan

NO	NAMA	L/P	INSTANSI/ BIDANG	TANDA TANGAN
1	2		3	4
1	INDRA	L	DPMPPTSP	1
2	Totok Ardiyanto	L	PT. PA	2
3	Nuril Hidayati	P	PT. PA	3
4	HARSOYO	L	Bid. IPP	4
5	Sumarni	P	---	5
6	Nusi Mentari	P	Bid. IPP	6
7	Iwan Prasetyo	L	Bid. IPP	7
8	HERPRASETYO	L	PTSP	8
9	Khusnul Mozida	P	PTSP	9
10	Mauludy Putri Amalia.	P	Bidang IPP	10
11	Geldi Ezra Pasma	L	Bidang IPP	11
12	Andita Candra W	P	Bidang IPP	12
13	Sugeng Heri . D	L	Ind. PTSP	13
14				14
15				15

Pasuruan, 2022
 Pejabat Pelaksana Teknis Kegiatan
 (PPTK)

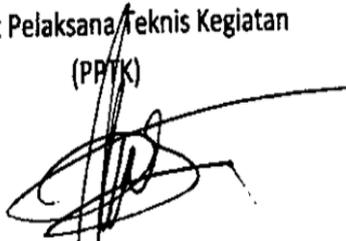

IWAN PRASETYO, SE
 NIP. 19831226 200311 1 001

DAFTAR HADIR PERTEMUAN RAPAT

HARI : Rabu.
TANGGAL : 7.09.2022
WAKTU :
TEMPAT : RUANG RAPAT DPMPSTP KOTA PASURUAN
ACARA : PENDAMPINGAN SPP DPMPSTP KOTA PASURUAN

NO	NAMA	L/P	INSTANSI / BIDANG	TANDA TANGAN
1				1
2	Sugeng Hery D	L	Bid. PISP	2
3	Iwan Prasetyo	L	Bid. IPP	3
4	Totok A.	L	PT. Prima Qualita	4
5	Nurul Hidayati	P	PT. Prima Qualita	5
6	HARSITO	L	Bid. IPP	6
7	Ghusrul Razida	P	PISP	7
8	Galdi Ezra P	L	Bid. IPP	8
9	Iyuki Mentari	P	Bid. IPP	9
10	Mauludy Putri A.	P	Bid. IPP	10
11	Andita Candra W	P	Bid IPP	11
12	Sumarni	P	---	12
13				13
14				14
15				15

Pasuruan, 2022
 Pejabat Pelaksana Teknis Kegiatan
 (PPTK)


IWAN PRASETYO, SE
 Penata (III/c)

NIP. 19831228 200311 1 001



LAMPIRAN 1

SK STANDAR PELAYANAN & DOKUMEN STANDAR PELAYANAN



LAMPIRAN 2

DOKUMENTASI FOTO KEGIATAN



LAMPIRAN 3

DAFTAR HADIR PESERTA