

STANDAR KINERJA PELAYANAN PUBLIK

Tim Widyaiswara Pengampu Agenda III PKA



...diadaptasi dari berbagai sumber...

Apa keluhan masyarakat terhadap pelayanan publik di Indonesia???



1. SDM?
2. Anggaran?
3. Sarana?
4. Prasarana>
5. Pemanfaatan Teknologi?
6. Prosedur?
7. Pemahaman/Sosialisasi Pelayanan?

<https://www.youtube.com/watch?v=DjcBNU-O2mU>

Lihat, diskusi, dan sintesiskan video berikut ini.



Wajib Menyediakan Pelayanan Publik

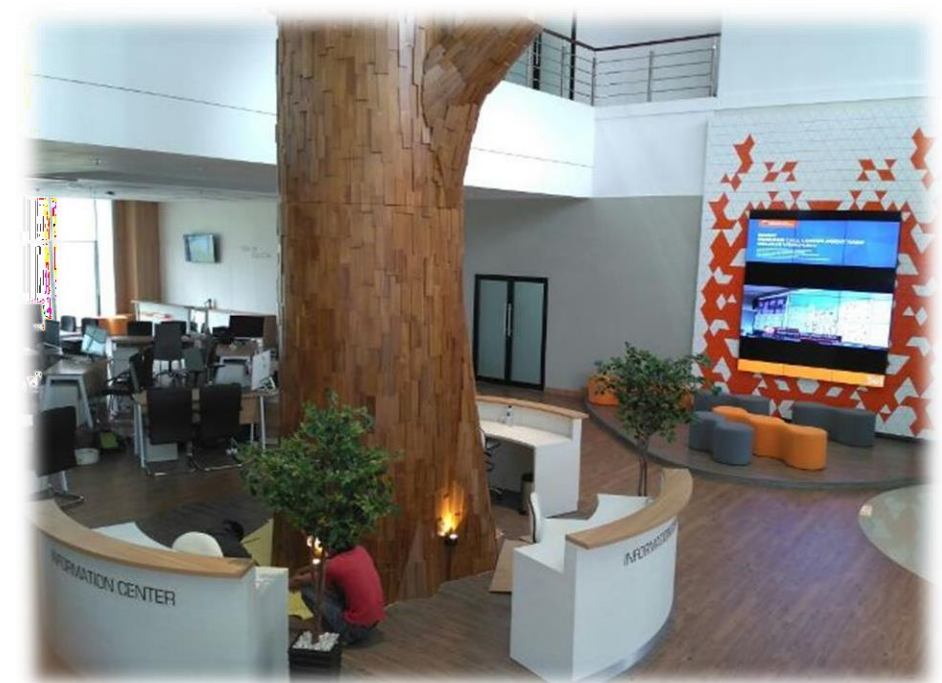
Atas Dasar
Kesetaraan



Meliputi Banyak Sektor

Kegiatan
Belajar 1

MENGAPA PELAYANAN PUBLIK



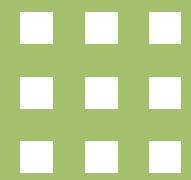
KLASIFIKASI KEBUTUHAN HIDUP INDIVIDU

4



Contoh Klasifikasi Kebutuhan

5



PRIMER

Makan, Pakaian dan tempat tinggal



SEKUNDER

Alat transportasi, alat komunikasi



TERSIER

Wisata (setelah kebutuhan sekunder terpenuhi)

KASIFIKASI BARANG/JASA

[illegible]

CARA MEMBEDAKAN BARANG/JASA PUBLIK DAN PRIVAT

7

Berdasarkan
Penyedia/produksi

→
PRIVAT : Swasta
PUBLIK : Pemerintah

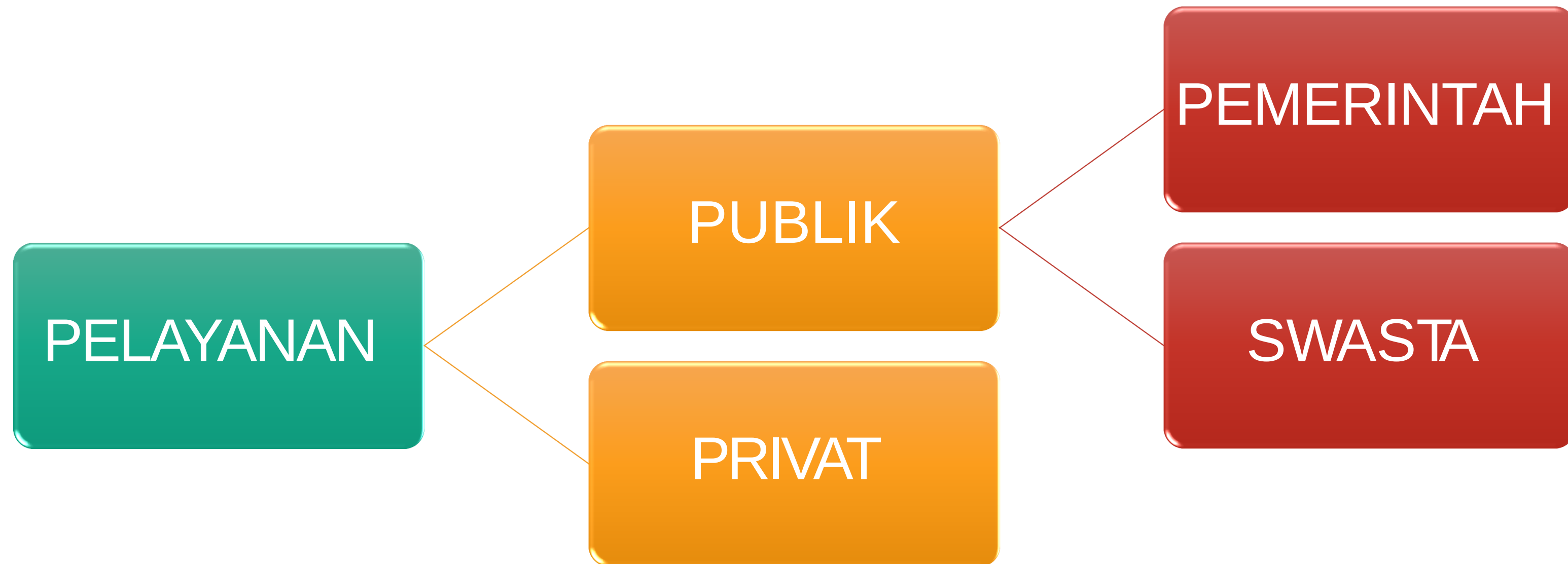
Cara Konsumsi

→
PRIVAT : Rivalitas dan Ekskludabilitas tinggi
PUBLIK : Rivalitas dan Ekskludabilitas rendah

Keputusan Politik

→
PUBLIK : Strategis dan menyangkut kepentingan bangsa

PENYELENGGARAAN PELAYANAN



AMANAT UU 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik

UU tentang Pelayanan Publik memberikan batasan dan hubungan yang jelas tentang hak, tanggung jawab, kewajiban dan kewenangan seluruh pihak yang terkait dengan penyelenggaraan pelayanan publik.

Asas Penyelenggaraan Pelayanan Publik

- Kepentingan umum;
- Kepastian hukum;
- Kesamaan hak;
- Keseimbangan hak dan kewajiban;
- Keprofesionalan;
- Partisipatif;
- Persamaan perlakuan;
- Keterbukaan;
- Akuntabilitas;
- Fasilitas dan perlakuan khusus bagi kelompok rentan;
- Ketepatan waktu, dan
- Kecepatan, kemudahan dan keterjangkauan

*“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 “*





Ruang Lingkup Pelayanan Publik

1. **Barang publik**
(pengadaan dan penyaluran barang publik)
2. **Jasa publik**
(penyediaan jasa publik)
3. **Administratif**
(pelayanan administrasi)



Penyelenggara Pelayanan Publik

1. **Instansi Penyelenggara Negara**
2. **Korporasi: BUMN/BUMD**
3. **Lembaga Independen**
4. **Swasta/Organisasi Masyarakat yang melaksanakan misi Negara karena UU**

Pokok Muatan

Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009

tentang Pelayanan Publik

Mengatur Hak, Kewajiban, dan Larangan

- Hak-hak dan kewajiban masyarakat dalam pelayanan
- Kewajiban dan larangan bagi penyelenggara pelayanan

Partisipasi dan Pemberdayaan Masyarakat

- Partisipasi masyarakat dalam penyusunan kebijakan, Standar Pelayanan, hingga pengawasan dan pemberian penghargaan
- Masyarakat berhak menyampaikan pengaduan yang wajib ditangani oleh penyelenggara

Kewajiban Pokok Penyelenggara (Pemerintah)

- Menyelenggarakan pelayanan prima dengan penyusunan Standar Pelayanan dan pengelolaan pengaduan
- Terdapat sanksi administratif, ganti rugi pelayanan publik, dan sanksi pidana.

Standar Pelayanan Publik

Kegiatan
Belajar 2

Standar Pelayanan Publik

Permenpan No. 15 Tahun 2014



UU no. 25 tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik

- **Pasal 15, 20, 21, dan 22 mengamanatkan :**



Setiap penyelenggara pelayanan publik **wajib menyusun, menetapkan, dan menerapkan standar pelayanan yang memuat sekurang-kurangnya 14 komponen Standar Pelayanan**, serta menyusun dan menetapkan Maklumat Pelayanan dengan memperhatikan kemampuan penyelenggara, kebutuhan masyarakat, dan kondisi lingkungan



Standar Pelayanan

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.



Penyelenggara

Setiap institusi penyelenggara negara, korporasi, Lembaga independen yang dibentuk berdasar UU untuk kegiatan yanlik, dan badan hukum lain yang dibentuk semata-mata untuk kegiatan yanlik.



Masyarakat

Seluruh pihak (perseorangan, kelompok, badan hukum) yang berkedudukan sebagai penerima manfaat pelayanan publik, baik langsung maupun tidak langsung



Latar Belakang Perlunya Standar Pelayanan

17

1

Tuntutan aspirasi masyarakat terhadap penyelenggaraan pelayanan publik yang berkualitas.

2

Memberikan pemahaman dan persepsi yang sama bagi penyelenggara, masyarakat, dan pihak terkait dalam penyusunan standar pelayanan.

3

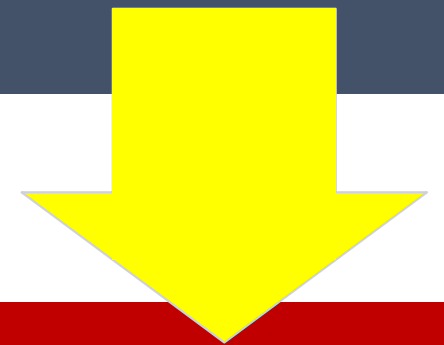
Diperlukan adanya standar pelayanan di tiap unit pelayanan sebagai jaminan dan kepastian penyelenggaraan pelayanan.





Tujuan SP

Memberikan kepastian, meningkatkan kualitas dan kinerja pelayanan sesuai dengan kebutuhan masyarakat, dan selaras dengan kemampuan penyelenggara sehingga mendapatkan kepercayaan masyarakat.



Sasaran SP

Setiap penyelenggara mampu menyusun, menetapkan, dan menerapkan Standar Pelayanan Publik dengan baik dan konsisten.



**WAJIB
DIPUBLIKASIKAN**

Informasi SP Service Delivery harus dapat diakses dengan mudah untuk diketahui dan dipahami oleh masyarakat melalui berbagai media:

- ☐ Tatap muka
- ☐ Membaca di lokasi tempat layanan
- ☐ Media sms/telepon
- ☐ Email
- ☐ Website/Media Sosial

SERVICE DELIVERY

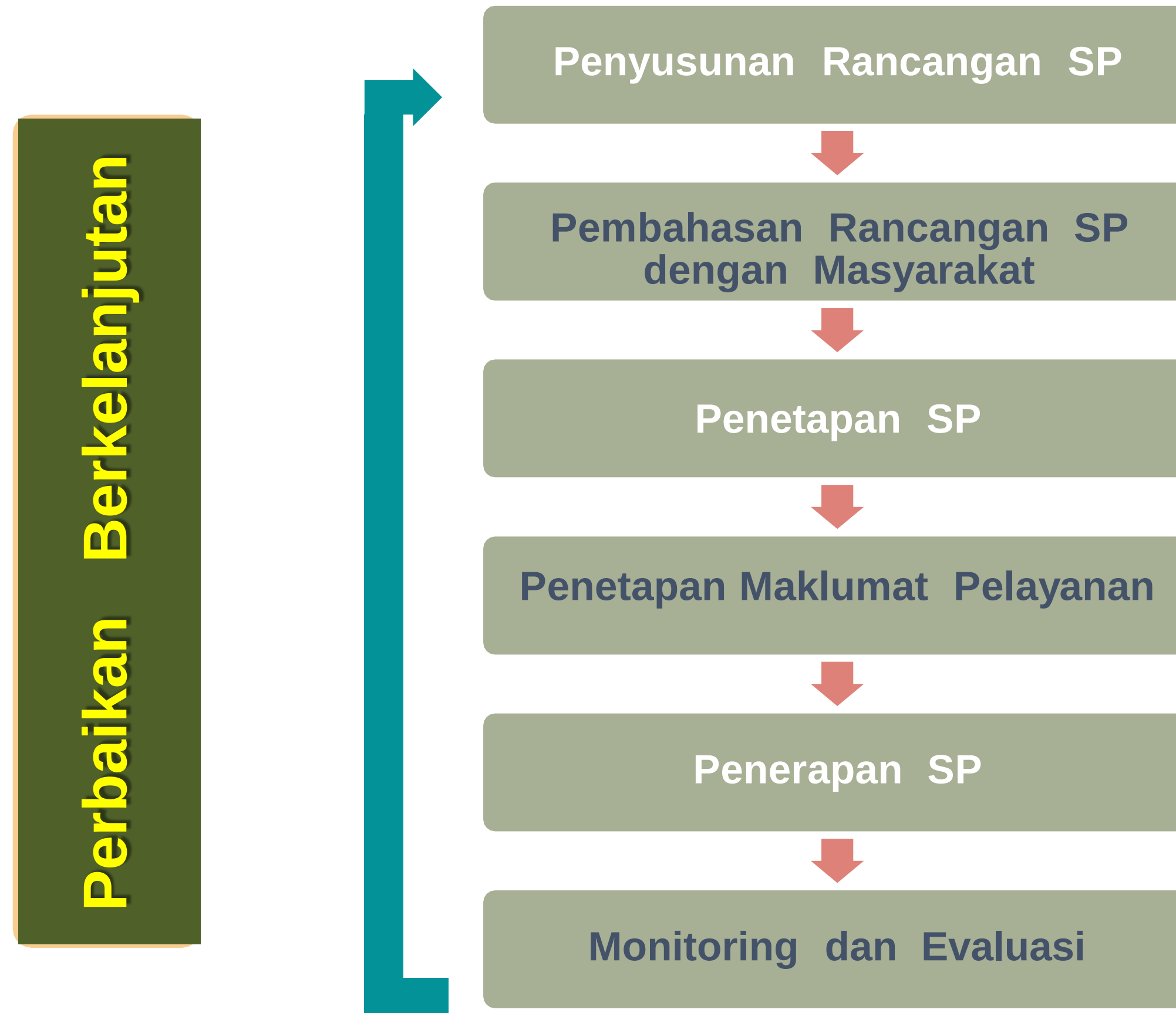
1. Persyaratan
2. Sistem, Mekanisme, dan Prosedur
3. Jangka Waktu Pelayanan
4. Biaya/Tarif
5. Produk Pelayanan
6. Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan

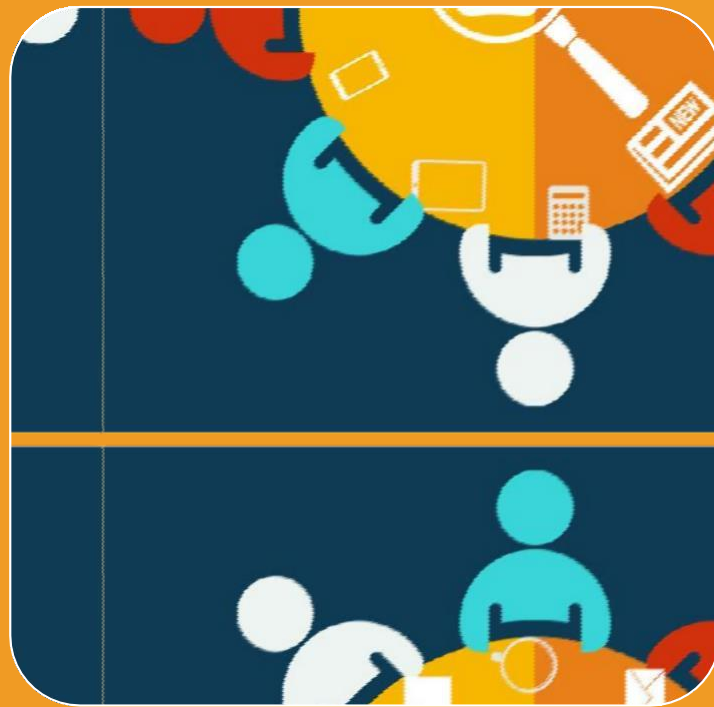
MANUFACTURING

7. Dasar Hukum
8. Sarana prasarana/ fasilitas
9. Kompetensi pelaksana
10. Pengawasan Internal
11. Jumlah pelaksana
12. Jaminan pelayanan
13. Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan
14. Evaluasi kinerja pelayanan

Siklus Penyusunan Standar Pelayanan

20





Diskusi Grup Terfokus (Focused Group Discussion)

- Pembahasan yang lebih mendalam terhadap materi Rancangan SP, bila perlu dengan mengundang narasumber ahli yang terkait dengan jenis pelayanan yang dibahas.



Dengar Pendapat (Public Hearing)

- Penelusuran fakta-fakta yang dapat mengungkap kepentingan khalayak ramai yang sesungguhnya, dilakukan dengan mengundang praktisi yang dipandang bisa mewakili publik.

HAL-HAL YANG DIMUAT DALAM MAKLUMAT PELAYANAN

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.

Contoh Maklumat Pelayanan

(Kop Surat)

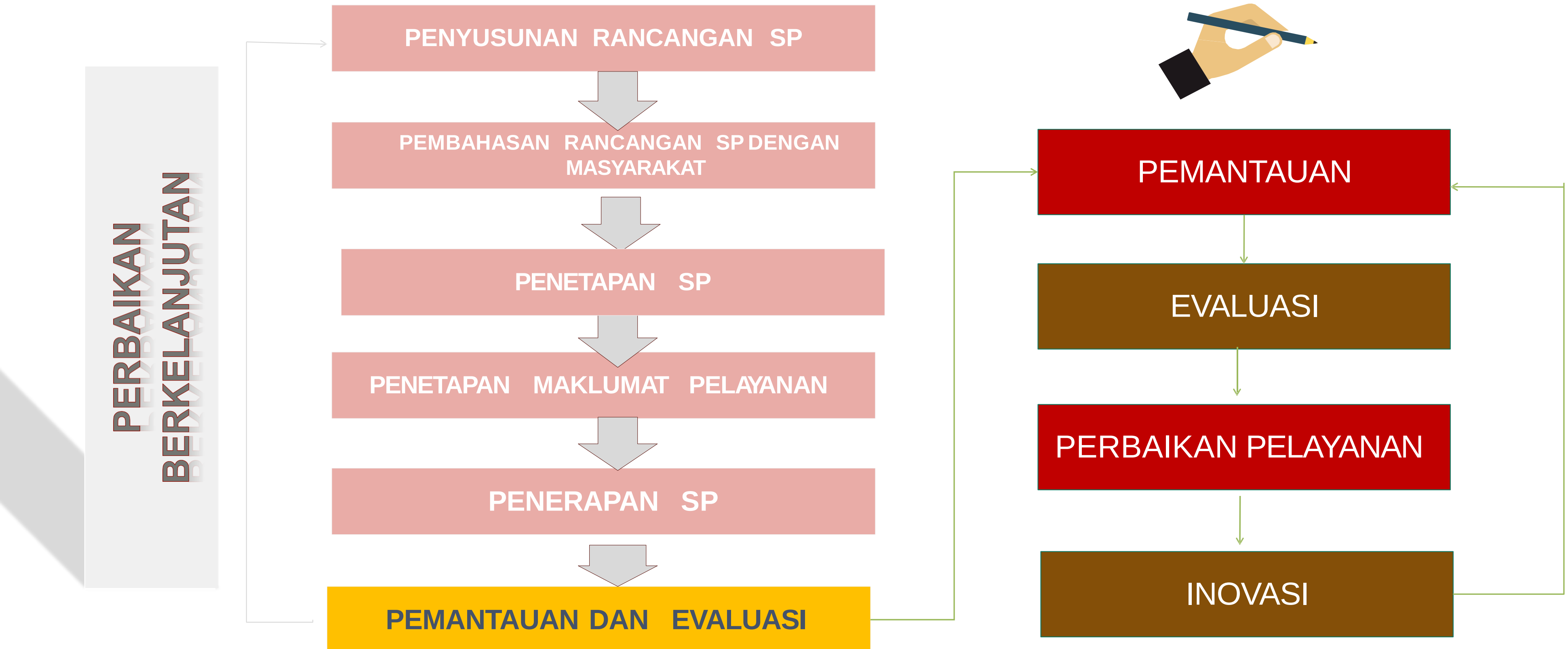
Maklumat Pelayanan

“Dengan ini, kami menyatakan sanggup menyelenggarakan pelayanan sesuai standar pelayanan yang telah ditetapkan, DAN APABILA KAMI MELANGGAR KAMI BERSEDIA MENERIMA SANKSI SESUAI DENGAN KETENTUAN YANG BERLAKU”

**Jakarta,.....
Pimpinan Penyelenggara Pelayanan**

SIKLUS PENYUSUNAN STANDAR PELAYANAN

24



Mengukur Kinerja Pelayanan

Kegiatan
Belajar 3

SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT

Permenpan No. 14 Tahun 2017



Pasal 20-39 UU No.25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik

SKM merupakan bentuk **kerjasama** antara Penyelenggara Pelayanan Publik dengan Masyarakat dalam rangka melakukan **penilaian kinerja pelayanan**, agar penyelenggara layanan dapat **meningkatkan kualitas layanannya**.



1 TUJUAN

Untuk mengukur tingkat kepuasan masyarakat sebagai pengguna layanan dan meningkatkan kualitas penyelenggaraan pelayanan publik

SASARAN 2

- Mendorong partisipasi masyarakat dalam menilai kinerja pelayanan
- Meningkatkan kualitas pelayanan
- Mendorong inovasi pelayanan publik
- Mengukur tingkat kepuasan masyarakat

Pasal 1

Kewajiban melakukan SKM secara berkala minimal 1 (satu) kali setahun



Pasal 3

Dapat bekerjasama dengan lembaga lain yang memiliki kredibilitas dan reputasi



Pasal 4

- Wajib mempublikasikan hasil SKM
- Menyampaikan laporan kepada Menpanrb



Pasal 6

Kewajiban melakukan evaluasi terhadap hasil SKM



Unsur unsur SKM (PermenpanRB 14/2014) 28



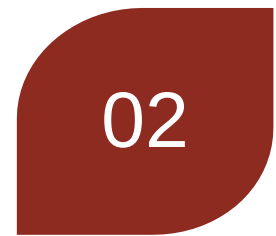
Persyaratan



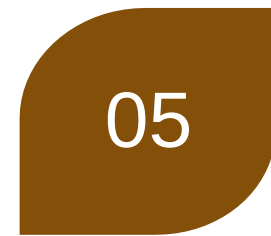
Biaya/Tarif



Perilaku
pelaksanaan



Sistem, Mekanisme
& Prosedur



Produk Spesifikasi
jenis pelayanan



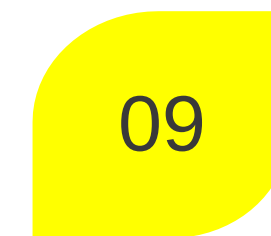
Penanganan
Pengaduan, Saran
& Masukan



Waktu
Penyelesaian



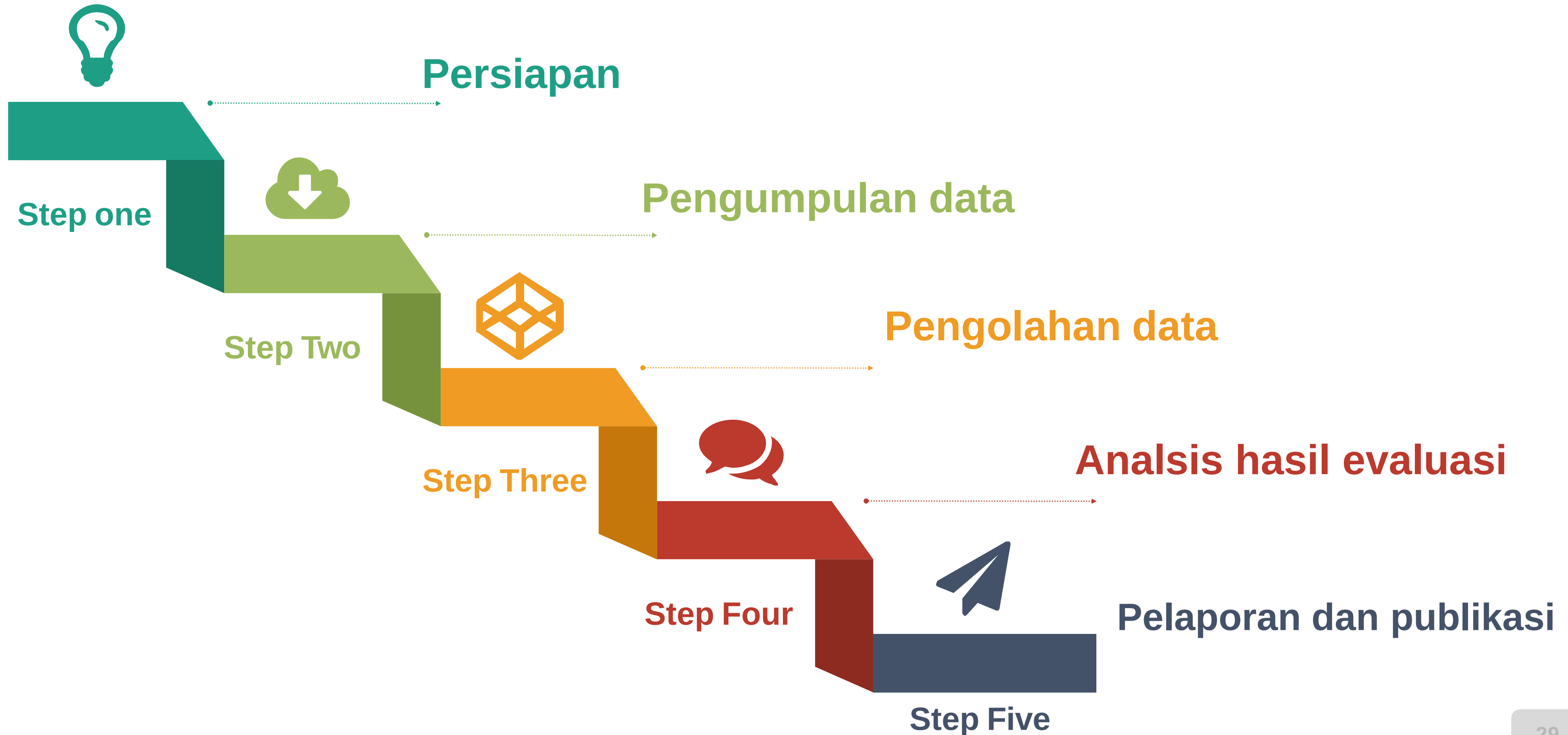
Kompetensi
Pelaksanaan



Sarana Prasarana

Langkah-langkah Pelaksanaan SKM

29



☐ **PENETAPAN PELAKSANA**

1. Dilaksanakan sendiri
2. Dilaksanakan oleh Pihak Ketiga / Unit Independen

☐ **PENYIAPAN BAHAN**

1. Kuesioner
2. Bagian dari Kuesioner/pengantar
3. Kelengkapan peralatan

☐ **PENETAPAN RESPONDEN, LOKASI DAN WAKTU PELAKSANAAN**

1. Jumlah Responden dapat menggunakan data berdasarkan populasi sesuai tabel Kreji dan Morgan sebagaimana terlampir.
2. Lokasi dan Waktu Pengumpulan Data

CONTOH KUESIONER DAN FORMAT PENGOLAHAN DATA

KUESIONER SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)

PADA UNIT LAYANAN KABUPATEN / KOTA

Tanggal Survei : Jam Survei : ☐ 08.00 – 12.00*
☐ 13.00 – 17.00*

PROFIL

Jenis Kelamin : ☐ L ☐ P Usia :tahun
Pendidikan : ☐ SD ☐ SMP ☐ SMA ☐ S1 ☐ S2 ☐ S3
Pekerjaan : ☐ PNS ☐ TNI ☐ POLRI ☐ SWASTA ☐ WIRAUSAHA
☐ LAINNYA.....(sebutkan)
Jenis Layanan yang diterima :(misal : KTP, Akta, Sertifikat, Poli Umum, dll)

II. PENDAPAT RESPONDEN TENTANG PELAYANAN

(Lingkari kode huruf sesuai jawaban masyarakat/responden)

1. Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanannya. a. Tidak sesuai. b. Kurang sesuai. c. Sesuai. d. Sangat sesuai.	P *) 1 2 3 4	6. Bagaimana pendapat Saudara tentang kompetensi/ kemampuan petugas dalam pelayanan. a. Tidak kompeten b. Kurang kompeten c. Kompeten d. Sangat kompeten	P *) 1 2 3 4
2. Bagaimana pemahaman Saudara tentang kemudahan prosedur pelayanan di unit ini. a. Tidak mudah. b. Kurang mudah. c. Mudah. d. Sangat mudah.	1 2 3 4	7. Bagaimana pendapat saudara perilaku petugas dalam pelayanan terkait kesopanan dan keramahan a. Tidak sopan dan ramah b. Kurang sopan dan ramah c. Sopan dan ramah d. Sangat sopan dan ramah	1 2 3 4
3. Bagaimana pendapat Saudara tentang kecepatan waktu dalam memberikan pelayanan. a. Tidak cepat. b. Kurang cepat. c. Cepat. d. Sangat cepat.	1 2 3 4	8. Bagaimana pendapat Saudara tentang kualitas sarana dan prasarana a. Buruk. b. Cukup. c. Baik d. Sangat Baik	1 2 3 4

Contoh Kuesioner

4. Bagaimana pendapat Saudara tentang kewajaran biaya/tarif dalam pelayanan a. Sangat mahal b. Cukup mahal c. Murah d. Gratis	1 2 3 4	9. Bagaimana pendapat Saudara tentang penanganan pengaduan pengguna layanan a. Tidak ada. b. Ada tetapi tidak berfungsi c. Berfungsi kurang maksimal d. Dikelola dengan baik.	1 2 3 4
5. Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian produk pelayanan antara yang tercantum dalam standar pelayanan dengan hasil yang diberikan. a. Tidak sesuai b. Kurang sesuai c. Sesuai. d. Sangat sesuai			

Skala persepsi yang digunakan adalah skala likert

Teknik Pengisian Kuesioner



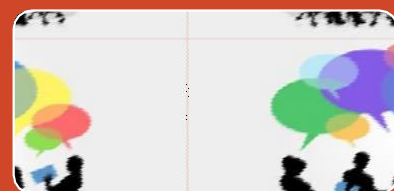
Kuesioner dengan wawancara tatap muka



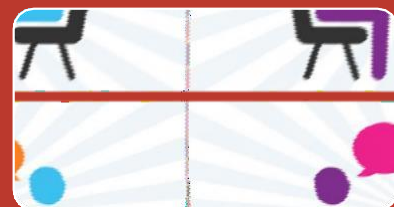
Kuesioner melalui pengisian sendiri, termasuk yang dikirimkan melalui surat



Kuesioner elektronik (*e-survei*)



Diskusi kelompok terfokus



Wawancara tidak berstruktur melalui wawancara mendalam

- 1. Setiap instansi pemerintah perlu menunjuk atau menugaskan unit kerja tertentu yang secara independen dapat melakukan pemantauan dan evaluasi pelaksanaan penilaian Kepuasan Masyarakat.**
- 2. Melaporkan hasil pemantauan kinerja unit pelayanan kepada pimpinan instansi pemerintah yang bersangkutan, sebagai bahan penyusunan kebijakan dalam rangka peningkatan kualitas pelayanannya.**
- 3. Dalam rangka peningkatan transparansi hasil penyusunan SKM unit pelayanan, rencana dan tindaklanjutnya wajib dipublikasikan kepada masyarakat.**
- 4. Agar dapat membandingkan indeks kinerja unit pelayanan secara berkala, maka diperlukan survei secara periodik dan berkesinambungan.**



Kegiatan
Belajar 4

Pengelolaan Sumber Daya dalam Pelayanan Publik

Sumber Daya Dalam Pelayanan Publik?

35

Pegawai

**Sistem
manajemen
pelayanan**

**Sarana
dan
prasarana**

KUNCI PENINGKATAN KUALITAS PELAYANAN (HOSPITALITY)

❖ PERILAKU WAJIB DALAM MELAYANI



Merespon cepat



senyum



ramah



sabar,
mampu meredam emosi



disiplin



tulus



mendengar



peka



menghormati



membantu



tidak segan
mengucapkan maaf
atau terima kasih



menawarkan solusi



fokus



dapat dipercaya

Pegawai

37





Hal-hal yang dilakukan mencakup:

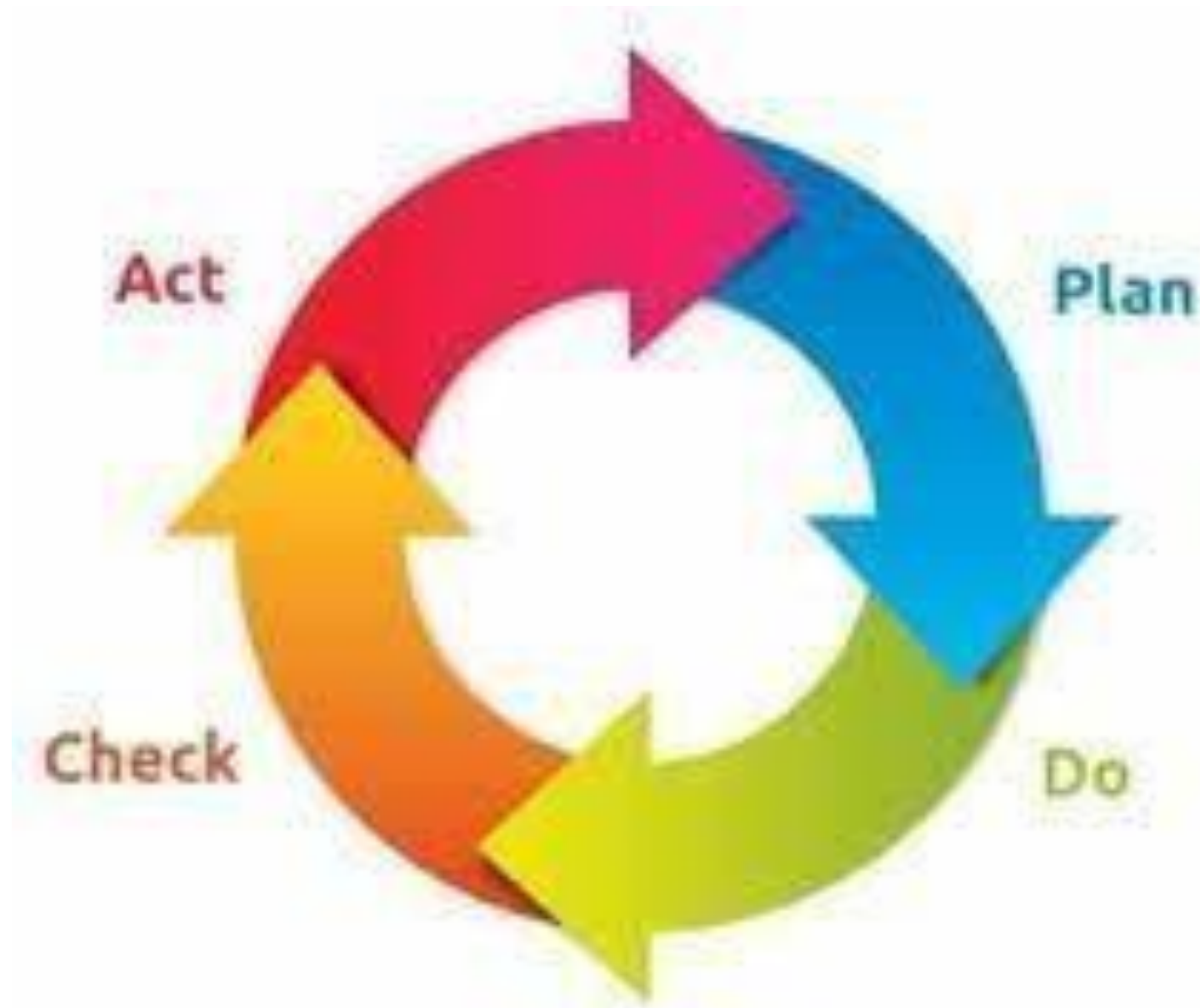
- a. Membuat instrumen monitoring dan evaluasi
- b. Menyusun jadwal monitoring dan evaluasi
- c. Melaksanakan monitoring dan evaluasi
- d. Mengolah data, informasi dan temuan hasil monitoring dan evaluasi
- e. Membuat laporan hasil monitoring dan evaluasi;
- f. Membuat rekomendasi kepada pimpinan

Sistem Manajemen Pelayanan

39

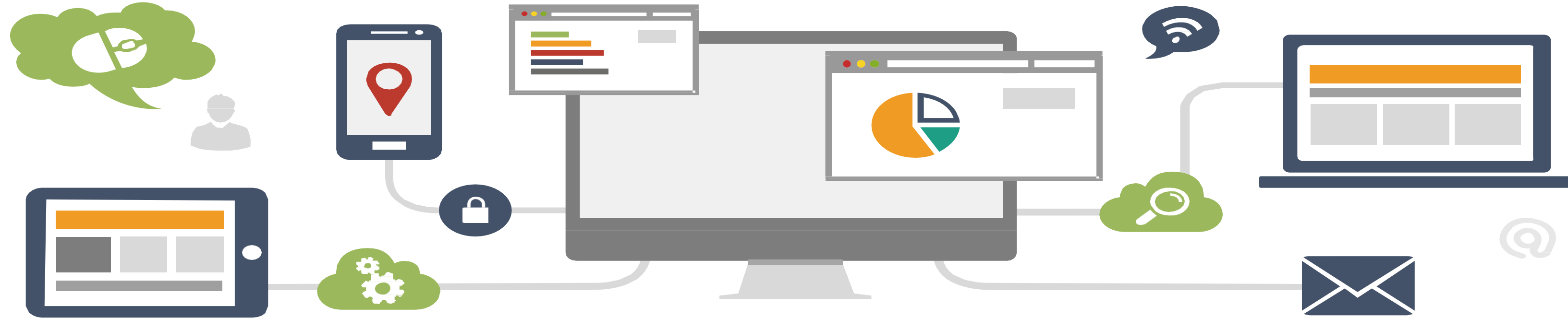


PERBAIKI SISTEM PELAYANAN YANG MENDUKUNG PELAYANAN

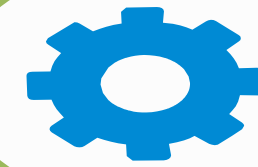


- a. Penyempurnaan secara bertahap sistem pelayanan yang manual ke pelayanan yang berbasis elektronik (sistem antrian, sistem pendaftaran, manajemen data base, sistem pengelolaan pelayanan, sistem pembayaran, dll);
- b. Pengawasan terhadap seluruh pegawai yang bertugas menjalankan sistem pelayanan berbasis elektronik secara konsisten;
- c. Pengendalian sistem agar dapat berjalan dengan baik, dan manajemen risiko.

Sarana Prasarana Pelayanan



Penyelenggara dan pelaksana berkewajiban mengelola sarana, prasarana, dan/atau fasilitas pelayanan publik secara efektif, efisien, transparan, akuntabel, dan berkesinambungan serta bertanggung jawab terhadap pemeliharaan dan/atau penggantian sarana, prasarana, dan/atau fasilitas pelayanan publik.



- a. Pemetaan kebutuhan sarana dan prasarana untuk berkebutuhan khusus
- a. Sinergi penyediaan sarana dan prasarana untuk kelompok berkebutuhan khusus

PERBAIKI/BANGUN FASILITAS YANG MENDUKUNG PELAYANAN

43



- a. fasilitas yang disediakan bagi pengguna layanan dan pegawai juga harus dibangun/diperbaiki sesuai dengan kelayakan memberikan pelayanan yang prima.
- b. Pengguna layanan akan memperoleh kesan positif jika unit pelayanan terlihat bersih, tertata rapi, mudah memperoleh tempat parkir, nyaman berada di ruang tunggu, tidak segan menggunakan kamar kecil, dan merasakan pengalaman yang luar biasa ketika memperoleh pelayanan.

PERBAIKAN BERKELANJUTAN





DISKUSIKAN DALAM KELOMPOK

DARI 14 KOMPONEN STANDAR PELAYANAN
REFLEKSIKAN BAGAIMANA PENYELENGGARAANNYA DI
OPD/K/L BAPAK IBU SEKALIAN..... DIMANA YANG SUDAH
MENJADI BEST PRACTICE?

Jelaskan..... Instansi yang belum dapat melaksanakan bisa
berdiskusi kepada Instansi yang sudah menjadi Best Practice



Diskusi

Pilih contoh riil pelayanan publik dalam kelompok dari salah satu instansi

Diskusikan:

1. Standar Pelayanan
2. Cara Mengukur Kinerja Pelayanan?
3. Pengelolaan Sumberdaya dalam Pelayanan Publik?

Terima Kasih

Standar pelayanan
Jangan lupakan
layanan sepenuh hati

