



PERATURAN MENPANRB Nomor 15 Tahun 2014 Tentang PEDOMAN STANDAR PELAYANAN

Disampaikan oleh Mustika Nurhardiyanti, S.Sos
dalam rangka pendampingan pembuatan Standar pelayanan di kalurahan

Latar Belakang Perlunya SP

- Tuntutan aspirasi masyarakat terhadap penyelenggaraan pelayanan publik yang berkualitas.
- Memberikan pemahaman dan persepsi yang sama bagi penyelenggara, masyarakat, dan pihak terkait dalam penyusunan standar pelayanan.
- Diperlukan adanya standar pelayanan di tiap unit pelayanan sebagai jaminan dan kepastian penyelenggara

Pengertian Standar Pelayanan

- **Tolok ukur yang digunakan 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**

Tujuan

Tujuan Standar Pelayanan

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

Sasaran Standar Pelayanan

Agar setiap penyelenggara mampu menyusun, menetapkan, dan menerapkan Standar Pelayanan Publik dengan baik dan konsisten

KOMPONEN SP

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

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

SIKLUS PENYUSUNAN SP

1. PENYUSUNAN RANCANGAN SP
2. PEMBAHASAN RANCANGAN SP
DENGAN MASYARAKAT
3. PENETAPAN SP
4. PENERAPAN SP
5. PENETAPAN DAN PENERAPAN MAKLUMAT
PELAYANAN
6. PEMANTAUAN DAN EVALUASI

TUJUAN PEMBAHASAN RANCANGAN SP DENGAN MASYARAKAT

Menyelaraskan kemampuan Penyelenggara pelayanan dengan kebutuhan/kepentingan masyarakat dan kondisi lingkungan, meliputi:

- dukungan pendanaan
- pelaksana yang bertugas;
- sarana, prasarana, dan/atau fasilitas.

HAL-HAL YANG DIMUAT DALAM MAKLUMAT PELAYANAN

- a. Pernyataan janji dan kesanggupan untuk melaksanakan pelayanan sesuai dengan Standar Pelayanan.
- b. Pernyataan memberikan pelayanan sesuai dengan kewajiban dan akan melakukan perbaikan secara terusmenerus.
- c. Pernyataan kesediaan untuk menerima sanksi, dan/atau memberikan kompensasi apabila pelayanan yang diberikan tidak sesuai standar

- ▶ Disampaikan oleh Mustika Nurhardiyanti, S.Sos
- ▶ dalam rangka pendampingan pembuatan Standar pelayanan di kalurahan

▶ **TERIMA KASIH**