



GUBERNUR NUSA TENGGARA TIMUR

PERATURAN GUBERNUR NUSA TENGGARA TIMUR

NOMOR 25 TAHUN 2013

TENTANG

PEDOMAN PENYUSUNAN, PENETAPAN DAN PENERAPAN STANDAR  
PELAYANAN PUBLIK LINGKUP PEMERINTAH  
PROVINSI NUSA TENGGARA TIMUR

DENGAN RAHMAT TUHAN YANG MAHA ESA

GUBERNUR NUSA TENGGARA TIMUR,

- Menimbang :**
- a. bahwa dalam rangka memberikan kepastian, meningkatkan kualitas dan kinerja pelayanan yang sesuai dengan kebutuhan masyarakat dan kemampuan penyelenggara layanan, maka perlu ditetapkan suatu pedoman sebagai acuan dalam menyusun, menetapkan dan menerapkan standar pelayanan bagi Satuan Kerja Perangkat Daerah (SKPD) yang menyelenggarakan pelayanan publik;
  - b. bahwa dengan ditetapkannya Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik dan Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 36 Tahun 2012 tentang Petunjuk Teknis Penyusunan, Penetapan dan Penerapan Standar Pelayanan, maka Peraturan Gubernur Nusa Tenggara Timur Nomor 22 Tahun 2009 tentang Pedoman Penyusunan Standar Pelayanan Publik Provinsi Nusa Tenggara Timur perlu ditinjau kembali;
  - c. bahwa berdasarkan pertimbangan sebagaimana dimaksud dalam huruf a dan huruf b, perlu menetapkan Peraturan Gubernur tentang Pedoman Penyusunan Standar Pelayanan Publik Lingkup Pemerintah Provinsi Nusa Tenggara Timur;

- Mengingat :**
1. Undang-Undang Nomor 64 Tahun 1958 tentang Pembentukan Daerah-daerah Tingkat I Bali, Nusa Tenggara Barat dan Nusa Tenggara Timur (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 1958 Nomor 115, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 1649);

2. Undang-Undang Nomor 32 Tahun 2004 tentang Pemerintahan Daerah (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2004 Nomor 125, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4437) sebagaimana telah diubah beberapa kali terakhir dengan Undang-Undang Nomor 12 Tahun 2008 tentang Perubahan Kedua Atas Undang-Undang Nomor 32 Tahun 2004 tentang Pemerintahan Daerah (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2008 Nomor 59, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4844);
3. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2009 Nomor 112, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5038);
4. Peraturan Pemerintah 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);
5. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 36 Tahun 2012 tentang Petunjuk Teknis Penyusunan, Penetapan dan Penerapan Standar Pelayanan;

**MEMUTUSKAN:**

**Menetapkan :** PERATURAN GUBERNUR TENTANG PEDOMAN PENYUSUNAN, PENETAPAN DAN PENERAPAN STANDAR PELAYANAN PUBLIK LINGKUP PEMERINTAH PROVINSI NUSA TENGGARA TIMUR.

**BAB I**

**KETENTUAN UMUM**

Bagian Kesatu

Pengertian

**Pasal 1**

Dalam Peraturan Gubernur ini yang dimaksud dengan :

1. Daerah adalah Provinsi Nusa Tenggara Timur.
2. Pemerintah Daerah adalah Pemerintah Provinsi Nusa Tenggara Timur.
3. Gubernur adalah Gubernur Nusa Tenggara Timur.
4. 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. *l*

5. Standar Pelayanan Publik adalah suatu tolok ukur yang dipergunakan sebagai pedoman penyelenggaraan pelayanan dan acuan penilaian kualitas pelayanan sebagai kewajiban dan Janji dari penyelenggara pelayanan kepada masyarakat untuk memberikan pelayanan yang berkualitas, cepat, mudah, terjangkau dan terukur.
6. Penyelenggara pelayanan publik yang selanjutnya disebut penyelenggara adalah setiap institusi, korporasi dan lembaga independen yang dibentuk semata-mata untuk kegiatan pelayanan publik.
7. Organisasi penyelenggara pelayanan publik yang selanjutnya disebut Organisasi Penyelenggara adalah satuan kerja penyelenggara pelayanan publik yang berada di lingkungan Pemerintah Provinsi Nusa Tenggara Timur yang dibentuk untuk kegiatan pelayanan publik.
8. Komponen standar pelayanan adalah komponen yang merupakan unsur-unsur administrasi dan manajemen yang menjadi bagian dalam sistem dan proses penyelenggaraan pelayanan.
9. Dasar hukum adalah peraturan perundang-undangan yang menjadi dasar penyelenggaraan pelayanan.
10. Persyaratan adalah syarat berupa dokumen atau hal lain) yang harus dipenuhi dalam pengurusan sesuatu jenis pelayanan, baik persyaratan teknis maupun administratif.
11. Sistem, mekanisme, dan prosedur adalah tata cara pelayanan yang dibakukan bagi pemberi dan penerima pelayanan, termasuk pengaduan.
12. Jangka waktu penyelesaian adalah jangka waktu yang diperlukan untuk menyelesaikan seluruh proses pelayanan dari setiap jenis pelayanan.
13. 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.
14. Produk pelayanan adalah yakni hasil pelayanan yang diberikan dan sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan.
15. Sarana, prasarana dan/atau fasilitas adalah yakni peralatan dan fasilitas yang diperlukan dalam penyelenggaraan pelayanan, termasuk peralatan dan fasilitas pelayanan bagi kelompok rentan.
16. Kompetensi pelaksana adalah kemampuan yang harus dimiliki oleh pelaksana meliputi pengetahuan, keahlian, ketrampilan dan pengalaman.
17. Pengawasan internal adalah sistem pengendalian intern dan pengawasan langsung yang dilakukan oleh pimpinan satuan kerja atau atasan langsung pelaksana.
18. Penanganan pengaduan, saran, dan masukan adalah tata cara pelaksanaan penanganan pengaduan dan tindak lanjut.
19. Jumlah pelaksana adalah tersedianya pelaksana sesuai dengan beban kerja, Informasi mengenai komposisi atau jumlah petugas yang melaksanakan tugas sesuai pembagian dan uraian tugasnya.
20. Jaminan pelayanan adalah memberikan kepastian pelayanan yang dilaksanakan sesuai dengan Standar pelayanan.
21. Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan adalah komitmen untuk memberikan rasa aman, bebas dari bahaya, risiko, dan keragu-raguan.
22. Evaluasi kinerja pelaksana adalah penilaian untuk mengetahui seberapa jauh pelaksanaan kegiatan sesuai dengan standar pelayanan.

23. Satuan Kerja Perangkat Daerah yang selanjutnya disingkat SKPD adalah Satuan Kerja Perangkat Daerah yang ada di lingkungan Pemerintah Provinsi Nusa Tenggara Timur dan Badan Layanan Umum Daerah.
24. Pembina Unit Pelayanan adalah pimpinan satuan kerja perangkat daerah yang secara struktural merupakan atasan dari pimpinan unit penyelenggara pelayanan.
25. Pelaksana pelayanan publik yang selanjutnya disebut pelaksana adalah pejabat, pegawai, petugas, dan setiap orang yang bekerja di dalam organisasi penyelenggara yang bertugas melaksanakan tindakan atau serangkaian tindakan pelayanan publik.
26. Masyarakat adalah seluruh pihak, baik warga negara maupun penduduk sebagai orang perseorangan, kelompok, maupun badan hukum yang berkedudukan sebagai penerima manfaat pelayanan publik, baik secara langsung maupun tidak langsung.
27. Maklumat pelayanan adalah pernyataan tertulis yang berisi keseluruhan rincian kewajiban dan janji yang terdapat dalam Standar pelayanan.
28. Pihak Terkait adalah pihak yang dianggap kompeten dalam memberikan masukan terhadap penyusunan Standar pelayanan.

## Bagian Kedua

### Maksud dan Tujuan

#### **Pasal 2**

- (1) Maksud dari Peraturan Gubernur ini adalah sebagai acuan bagi penyelenggara di lingkup Pemerintah Provinsi Nusa Tenggara Timur dalam menyusun Standar Pelayanan Publik.
- (2) Tujuan dari Peraturan Gubernur ini adalah tersusunnya standar pelayanan publik pada penyelenggara pelayanan di lingkup pemerintah provinsi yang sesuai dengan harapan masyarakat dan selaras dengan kemampuan penyelenggara.

## Bagian Ketiga

### Prinsip Penyusunan, Penetapan dan Penerapan Standar Pelayanan

#### **Pasal 3**

- (1) Penyusunan, Penetapan dan Penerapan standar pelayanan harus memperhatikan dan menerapkan prinsip-prinsip standar pelayanan.
- (2) Prinsip-prinsip penyusunan, Penetapan dan Penerapan standar pelayanan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) meliputi :
  - a. Konsensus artinya standar pelayanan yang ditetapkan merupakan komitmen dan hasil kesepakatan bersama antara pimpinan dan staf unit pelayanan dengan memperhatikan sungguh-sungguh kepentingan/ kebutuhan masyarakat/pihak terkait serta mengacu pada norma atau peraturan yang telah ada.
  - b. Sederhana artinya Standar Pelayanan yang mudah dimengerti, mudah diikuti, mudah dilaksanakan, mudah diukur dengan prosedur yang jelas dan biaya terjangkau bagi masyarakat maupun Penyelenggara.

- c. Konsistensi, dalam penyusunan dan penerapan standar pelayanan harus memperhatikan ketetapan dalam mentaati waktu, prosedur, persyaratan, dan penetapan biaya pelayanan yang terjangkau.
- d. Partisipatif artinya Penyusunan Standar pelayanan dengan melibatkan masyarakat dan pihak terkait untuk membahas bersama dan mendapatkan keselarasan atas dasar komitmen atau hasil kesepakatan.
- e. Akuntabel artinya Hal-hal yang diatur dalam standar pelayanan harus dapat dilaksanakan dan dipertanggungjawabkan secara konsisten kepada pihak yang berkepentingan.
- f. Berkesinambungan artinya Standar pelayanan harus dapat berlaku sesuai perkembangan kebijakan dan kebutuhan peningkatan kualitas pelayanan.
- g. Transparansi artinya standar pelayanan harus dapat dengan mudah diakses dan diketahui oleh seluruh masyarakat.
- h. Keadilan artinya 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.

#### Bagian Keempat

#### Ruang Lingkup

#### **Pasal 4**

Ruang lingkup dari Peraturan Gubernur ini meliputi :

- a. penyusunan standar pelayanan publik;
- b. penetapan standar pelayanan publik;
- c. penerapan standar pelayanan publik; dan
- d. pembinaan dan pengawasan.

#### Bagian Kelima

#### Komponen Standar Pelayanan

#### **Pasal 5**

(1) Komponen standar pelayanan meliputi :

- a. dasar hukum;
- b. persyaratan;
- c. sistem, mekanisme, dan prosedur;
- d. jangka waktu penyelesaian;
- e. biaya/tarif;
- f. produk pelayanan;
- g. sarana, prasarana dan/atau fasilitas;
- h. kompetensi pelaksana;
- i. pengawasan internal;
- j. penanganan pengaduan, saran, dan masukan;
- k. jumlah pelaksana;
- l. jaminan pelayanan;
- m. jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan; dan
- n. evaluasi kinerja pelaksana.

- (2) Dalam penyusunan, penetapan dan penerapan standar pelayanan untuk setiap jenis pelayanan sekurang-kurangnya meliputi 14 (empat belas) komponen tersebut.
- (3) Sesuai dengan karakteristik pada jenis atau penyelenggaraan pelayanan tertentu, maka dimungkinkan untuk menambah atau melengkapi komponen lain dalam pengembangan standar pelayanan.
- (4) Penyusunan komponen standar pelayanan perlu memperhatikan peraturan perundangan lain yang terkait dengan penyusunan standar pelayanan seperti Standar Pelayanan Minimal (SPM), Standar Teknis Sektor, *Standard Operating Procedures* (SOP) dan Norma, Standar, Prosedur, dan Kriteria (NSPK).

#### Bagian Keenam

#### Tim Penyusun Standar Pelayanan

#### Pasal 6

- (1) Rancangan Standar Pelayanan disiapkan dan disusun oleh Tim Penyusun.
- (2) Tim Penyusun sebagaimana dimaksud pada ayat (1), ditetapkan dengan Keputusan Kepala Penyelenggara Pelayanan yang terdiri dari unsur-unsur penyelenggara, instansi terkait dan bila diperlukan melibatkan tenaga ahli.
- (3) Struktur keanggotaan Tim Penyusun sekurang-kurangnya 3 (tiga) orang yang terdiri dari Ketua, Sekretaris dan Anggota.
- (4) Keanggotaan Tim Penyusun terdiri dari Kepala Satuan Penyelenggara, Pelaksana yang membidangi jenis pelayanan termasuk perwakilan dari petugas yang berhubungan langsung dengan pengguna jasa layanan (*front liner*).

#### Pasal 7

Tugas tim sebagaimana dimaksud dalam Pasal 6 adalah:

- a. mengidentifikasi kapasitas dan karakteristik pengelolaan unit pelaksana pelayanan (UPP) serta hal-hal yang terkait dengan komponen Standar pelayanan pada masing-masing jenis pelayanan;
- b. menyusun rancangan standar pelayanan setiap jenis pelayanan;
- c. membahas rancangan standar pelayanan bersama dengan unsur perwakilan masyarakat dan pihak terkait;
- d. mempublikasikan rancangan standar pelayanan yang telah disepakati kepada masyarakat umum, dan menyempurnakan rancangan standar pelayanan bilamana terdapat masukan dari publik, disiapkan untuk kemudian ditetapkan oleh Penyelenggara;
- e. menyiapkan konsep Maklumat Pelayanan untuk ditetapkan oleh Penyelenggara;
- f. mempublikasikan Maklumat Pelayanan; dan
- g. menyiapkan mekanisme monitoring dan evaluasi penerapan standar pelayanan.

## BAB II

### PENYUSUNAN STANDAR PELAYANAN PUBLIK

#### Bagian Kesatu

#### Penyiapan Rancangan Standar Pelayanan

##### Pasal 8

Penyusunan standar pelayanan dimulai dengan :

- a. penyiapan Rancangan Standar Pelayanan oleh tim penyusun standar pelayanan;
- b. identifikasi kondisi penyelenggaraan pelayanan meliputi :
  1. tugas, fungsi, kewenangan, dan dasar hukum kelembagaan;
  2. jenis pelayanan, produk pelayanan, masyarakat, dan pihak terkait;
  3. mekanisme dan prosedur, persyaratan, biaya, dan waktu;
  4. sarana prasarana dan anggaran;
  5. jumlah dan kompetensi SDM;
  6. pengawasan internal;
  7. penanganan pengaduan, saran, dan masukan;
  8. sistem jaminan pelayanan dan jaminan keamanan; dan
  9. aspek-aspek lain yang terkait dengan komponen Standar pelayanan
- c. identifikasi kondisi penyelenggara pelayanan saat ini atau yang sedang berjalan adalah untuk mengenali, mendata dan mengetahui sejauh mana kondisi atau kapasitas/kemampuan dari unsur-unsur organisasi dan/atau fungsi manajemen yang terkait dengan standar pelayanan yang akan disusun;
- d. penyusunan materi dari setiap komponen standar pelayanan;
- e. perumusan standar pelayanan.

#### Bagian Kedua

#### Penyusunan Rancangan Standar Pelayanan

##### Pasal 9

Penyusunan materi standar pelayanan sebagaimana dimaksud dalam Pasal 8 huruf d, didasarkan pada :

- a. hasil identifikasi dan analisis dari kondisi riil mengenai unsur dan fungsi manajemen;
- b. kemampuan sumber daya penyelenggara kedepan; dan
- c. memperhatikan perkembangan teknologi dan tuntutan kebutuhan pelayanan bagi masyarakat.

##### Pasal 10

- (1) Perumusan standar pelayanan sebagaimana dimaksud dalam Pasal 8 huruf e dilakukan dengan memperhatikan minimal 14 (empat belas) komponen standar pelayanan sebagaimana dimaksud dalam Pasal 5 ayat (1).
- (2) Hasil analisis dan penyusunan terhadap masing-masing komponen standar pelayanan selanjutnya akan di tuangkan dalam satu format rancangan standar pelayanan untuk masing-masing jenis pelayanan. Apabila pada unit/satker pelayanan, yang bertugas menyelenggarakan pelayanan mencakup beberapa jenis pelayanan dan bila terdapat komponen standar pelayanan yang sama, maka format penyusunan komponen dapat dipadukan dan bagian komponen yang tidak sama harus tetap diuraikan dan di cantumkan dalam format standar pelayanan.

### **Pasal 11**

Untuk memudahkan proses identifikasi Penyelenggaraan Pelayanan sebagaimana dimaksud dalam Pasal 8 huruf b dan dalam Pasal 10 huruf g dan huruf n, digunakan Lembar Kerja 1 - 9 sebagaimana tercantum dalam Lampiran I dan merupakan bagian yang tidak terpisahkan dari Peraturan Gubernur ini.

### **BAB III**

#### **PENETAPAN STANDAR PELAYANAN**

##### **Bagian Kesatu**

##### **Keikutsertaan Masyarakat Dalam Pembahasan Standar Pelayanan**

#### **Pasal 12**

- (1) Dalam penyusunan dan penetapan standar pelayanan penyelenggara berkewajiban mengikutsertakan masyarakat dan pihak-pihak terkait dalam forum pembahasan rancangan standar pelayanan yang telah dibuat oleh Tim.
- (2) Forum pembahasan rancangan standar pelayanan paling sedikit dilakukan 2 (dua) kali dan dalam 2 (dua) tahapan yakni:
  - a. tahapan pembahasan rancangan dan penetapan standar pelayanan; dan
  - b. tahapan penyusunan maklumat pelayanan.
- (3) Keikutsertaan masyarakat sebagaimana dimaksud pada ayat (1) sekaligus untuk menyeiaraskan kebutuhan masyarakat dengan kemampuan penyelenggara pelayanan.
- (4) Penentuan unsur masyarakat sebagaimana dimaksud pada ayat (3) harus memenuhi kriteria sebagai berikut :
  - a. harus dapat mewakili atau mencerminkan keterwakilan kepentingan unsur masyarakat sesuai keterkaitan jenis pelayanan;
  - b. harus dapat mewakili baik dari kelompok masyarakat maupun dari wakil asosiasi/korporasi/badan usaha;
  - c. memiliki kepedulian terhadap jenis pelayanan yang bersangkutan dalam arti bahwa yang bersangkutan pernah mendengar, mengetahui atau merasakan langsung pelayanan;
  - d. memiliki kompetensi, keahlian atau pengetahuan sesuai dengan jenis pelayanan yang bersangkutan; dan
  - e. dapat mengedepankan musyawarah, mufakat dalam pembahasan dan pengambilan keputusan, dan kriteria lainnya sesuai kondisi jenis pelayanan atau kebutuhan karakteristik pada instansi/unit pelayanan yang bersangkutan.

##### **Bagian Kedua**

##### **Pembentukan Forum Pembahasan**

#### **Pasal 13**

- (1) Pimpinan Penyelenggara menetapkan Forum Pembahasan Standar Pelayanan.

- (2) Forum Pembahasan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) terdiri dari unsur masyarakat yang ditentukan oleh penyelenggara sebagaimana dimaksud dalam Pasal 12 pada ayat (4).
- (3) Forum Pembahasan Standar Pelayanan sebagaimana dimaksud pada ayat (2) berjumlah paling sedikit 5 (lima) orang.

### Bagian Ketiga

#### Pembahasan Standar Pelayanan

##### **Fasal 14**

- (1) Pembahasan Standar Pelayanan dilakukan oleh Tim Penyusun Standar Pelayanan sebagaimana dimaksud dalam Pasal 6 ayat (1) bersama dengan Forum Pembahasan Standar Pelayanan sebagaimana dimaksud dalam Pasal 13.
- (2) Pembahasan Standar Pelayanan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dilakukan secara musyawarah mufakat dan paling banyak dalam 3 (tiga) kali pertemuan sudah harus mencapai kesepakatan antara tenaga pelayanan dengan pihak terkait.
- (3) Hasil pembahasan rancangan standar pelayanan harus dibuat atau dituangkan dalam Berita Acara Penyusunan Standar pelayanan, dengan dilampiri daftar hadir peserta rapat, sebagai bukti telah dilakukan diskusi dengan mengikutsertakan masyarakat.
- (4) Metode pembahasan rancangan dapat memilih salah satu dari metode berikut:
  - a. rapat bersama;
  - b. *focus group discussion* (FGD);
  - c. *public hearing*.

### Bagian Keempat

#### Penetapan Standar Pelayanan

##### **Pasal 15**

Langkah-langkah penetapan standar pelayanan sebagai berikut :

- a. Tim Penyusun Standar Pelayanan menyiapkan konsep Keputusan Pimpinan Penyelenggara tentang Penetapan Standar Pelayanan, dan dilampirkan rancangan standar pelayanan yang telah disepakati;
- b. Standar Pelayanan yang telah dihasilkan melalui proses pembahasan yang dilakukan secara musyawarah dan mufakat antara Tim Penyusun Standar Pelayanan dan Forum Pembahasan Standar Pelayanan ditetapkan oleh penyelenggara menjadi standar pelayanan dengan Keputusan Pimpinan Penyelenggara Pelayanan;
- c. Keputusan Pimpinan penyelenggara pelayanan sebagaimana dimaksud pada huruf b, disahkan oleh pejabat di atasnya yang bertanggung jawab dalam lingkup pembinaannya.

## **Pasal 16**

Penetapan Standar Pelayanan sebagaimana dimaksud dalam Pasal 15 huruf b perlu memperhatikan hal-hal sebagai berikut :

- a. Pengemasan dan Penyajian Standar Pelayanan berupa hasil analisis komponen-komponen standar pelayanan dituangkan dalam satu format standar pelayanan yang memuat informasi yang terkait langsung dengan penyelenggaraan pelayanan dan yang dapat diukur;
- b. Format Standar Pelayanan sebagaimana dimaksud pada huruf a berupa lembaran kerja 10 sebagaimana tercantum dalam Lampiran I dan merupakan bagian yang tidak terpisahkan dari Peraturan Gubernur ini.
- c. Rancangan Standar Pelayanan yang telah dibahas, dipublikasikan oleh penyelenggara kepada masyarakat paling lama 5 (lima) hari kerja sejak ditandatangani Berita Acara Pembahasan Standar Pelayanan untuk mendapatkan tanggapan atau masukan dari masyarakat.
- d. Apabila tanggapan atau masukan dari masyarakat sebagaimana dimaksud dalam huruf c dapat diterima sebagai perbaikan, maka rancangan standar pelayanan harus diperbaiki oleh penyelenggara.

### Bagian Kelima

### Maklumat Pelayanan

## **Pasal 17**

- (1) Sebelum menerapkan standar pelayanan, penyelenggara berkewajiban menetapkan Maklumat Pelayanan.
- (2) Maklumat Pelayanan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) merupakan :
  - a. pernyataan janji dan kesanggupan dari Penyelenggara Layanan untuk melaksanakan pelayanan sesuai dengan Standar Pelayanan yang telah ditetapkan secara konsisten;
  - b. pernyataan kesediaan dari Penyelenggara Layanan untuk menerima sanksi apabila memberikan pelayanan tidak sesuai Standar pelayanan.
- (3) Maklumat Pelayanan yang telah disusun wajib dipublikasikan secara luas, jelas, dan terbuka kepada masyarakat, melalui berbagai media yang mudah diakses oleh masyarakat paling lama 7 (tujuh) hari kerja setelah ditetapkannya Standar Pelayanan.
- (4) Format Maklumat Pelayanan sebagaimana dimaksud pada ayat (3), tercantum dalam Lampiran II dan merupakan bagian yang tidak terpisahkan dari Peraturan Gubernur ini.


## **BAB IV**

### **PENERAPAN STANDAR PELAYANAN**

#### Bagian Kesatu

#### Sosialisasi dan Internalisasi

## **Pasal 18**

- (1) Penyelenggara berkewajiban melakukan Sosialisasi Standar Pelayanan untuk membangun pemahaman dan penyamaan persepsi sekaligus memberikan informasi yang sejelas-jelasnya kepada masyarakat. 

- (2) Sosialisasi sebagaimana dimaksud pada ayat 1 dapat dilakukan melalui berbagai media seperti pemuatan dalam majalah organisasi, pengumuman dalam rapat formal, papan pengumuman, surat kabar, radio, televisi lokal dan lain-lain.

### **Pasal 19**

Standar Pelayanan yang telah ditetapkan harus dilakukan internalisasi di dalam instansi penyedia pelayanan untuk memberikan pemahaman dan penguasaan yang cukup kepada seluruh jajaran organisasi sehingga memudahkan dalam penerapannya.

### **Bagian Kedua**

### **Penyusunan dan Pelaksanaan Rencana Aksi**

### **Pasal 20**

- (1) Sebelum menerapkan Standar Pelayanan, penyelenggara berkewajiban menyusun dan melaksanakan Rencana Aksi.
- (2) Rencana Aksi sebagaimana dimaksud pada ayat (1) mencakup kegiatan sebagai berikut :
- a. pelatihan bagi pelaksana;
  - b. pengangkatan, pengisian, penyesuaian pelaksana;
  - c. pengadaan dan penataan sarana dan prasarana;
  - d. penyesuaian Keputusan atau Peraturan terkait biaya dan prosedur;
  - e. penyesuaian tugas pelaksana;
  - f. penyesuaian kebutuhan anggaran; dan
  - g. lain-lain sesuai kebutuhan.
- (3) Untuk penyusunan rencana aksi dapat digunakan Format Rencana Aksi sebagaimana tercantum dalam Lampiran III dan merupakan bagian yang tidak terpisahkan dari Peraturan Gubernur ini.

### **Bagian Ketiga**

### **Monitoring dan Evaluasi**

### **Paragraf 1**

### **Monitoring**

### **Pasal 21**

Pimpinan Penyelenggara berkewajiban melakukan monitoring atas penerapan Standar Pelayanan.

### **Pasal 22**

- (1) Untuk kepentingan monitoring sebagaimana dimaksud dalam Pasal 21, harus menentukan:
- a. komponen/aspek/variabel/indikator yang akan dimonitor;
  - b. metode/teknik yang dipakai untuk mengumpulkan data;

- c. Frekuensi monitoring;
  - d. Kapan dan kepada siapa hasil monitoring di laporkan.
- (2) Hasil monitoring digunakan sebagai dasar untuk perencanaan dan pengambilan keputusan demi perbaikan standar pelayanan publik.
- (3) Untuk melakukan monitoring sebagaimana dimaksud dalam Pasal 20 pada ayat (1) dapat dilakukan dengan menggunakan alat bantu monitoring dengan format sebagaimana tercantum dalam Lampiran IV dan merupakan bagian yang tidak terpisahkan dari Peraturan Gubernur ini.

### **Pasal 23**

Monitoring Penerapan Standar Pelayanan dilakukan secara berkala 1 (satu) kali dalam setahun setiap akhir tahun anggaran.

#### Paragraf 2

#### Evaluasi

### **Pasal 24**

- (1) Penyelenggara berkewajiban melakukan evaluasi penyelenggaraan Standar Pelayanan secara berkala 1 (satu) kali dalam setahun setiap akhir tahun anggaran.
- (2) Evaluasi sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dilakukan terhadap substansi dan proses penerapannya.

### **Pasal 25**

- (1) Dari sisi substansi, evaluasi dilakukan melalui pertanyaan-pertanyaan sebagai berikut :
- a. sejauhmana standar pelayanan yang diterapkan dapat mendorong peningkatan kinerja individual, unit kerja dan organisasi secara keseluruhan.
  - b. sejauhmana standar pelayanan yang diterapkan mampu dipahami dan dilaksanakan dengan baik oleh para pelaksana.
  - c. sejauhmana setiap orang yang diberi tugas melaksanakan pelayanan tertentu sudah mampu melaksanakannya dengan baik.
  - d. sejauhmana diperlukan penyempurnaan terhadap standar pelayanan yang telah diterapkan atau bahkan sejauh mana diperlukan standar pelayanan yang baru.
  - e. sejauhmana standar pelayanan yang diterapkan mampu mengatasi berbagai masalah yang akan dipecahkan melalui penerapan standar pelayanan.
  - f. sejauhmana standar pelayanan yang diterapkan mampu menjawab tantangan perubahan lingkungan organisasi.
  - g. sejauhmana standar pelayanan yang diterapkan dapat berjalan secara sinergis satu dengan yang lainnya.
  - h. sejauhmana standar pelayanan yang diterapkan dapat memuaskan masyarakat berdasarkan hasil survey kepuasan masyarakat.

- (2) Dari sisi proses penerapan, evaluasi dilakukan melalui pertanyaan-pertanyaan sebagai berikut :
- a. sejauhmana strategi penerapan yang telah dilakukan berhasil mendorong penerapan standar pelayanan secara benar.
  - b. sejauhmana tingkat penerimaan para pelaksana terhadap standar pelayanan yang telah diterapkan.
  - c. sejauhmana para pelaksana mampu bekerja secara efektif, mulai dari proses penerapan standar pelayanan sampai pada proses monitoring.
  - d. sejauhmana mekanisme supervisi mampu berjalan dengan baik.
  - e. sejauhmana pelatihan-pelatihan diberikan kepada para pelaksana secara benar sehingga mampu memperlancar proses penerapan.
  - f. sejauhmana resiko akibat perubahan standar pelayanan dapat ditangani dengan baik.

Bagian Keempat  
Dukungan Kebijakan

**Pasal 26**

- (1) Penyusunan dan penerapan standar pelayanan pada organisasi penyelenggara pelayanan publik memerlukan dukungan kebijakan tersendiri dari pihak-pihak yang memiliki otoritas yang lebih luas dalam pengambilan keputusan.
- (2) Dukungan kebijakan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dapat berupa ketentuan yang secara jelas memberikan acuan terhadap:
- a. penyusunan standar pelayanan;
  - b. pelaksanaan rencana aksi untuk tercapainya standar pelayanan;
  - c. pembentukan Tim SPP;
  - d. ketersediaan anggaran bagi penyelenggara pelayanan untuk menyusun dan menerapkan standar pelayanan;
  - e. komitmen untuk menyediakan sumber daya yang diperlukan dalam melaksanakan rencana aksi.

**BAB V**  
**PEMBINAAN DAN PENGAWASAN**

**Pasal 27**

- (1) Gubernur melakukan pembinaan dan pengawasan atas penerapan Standar Pelayanan di Provinsi Nusa Tenggara Timur.
- (2) Pembinaan dan pengawasan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dilakukan sesuai peraturan perundang-undangan.

**BAB VI**  
**PEMBIAYAAN**

**Pasal 28**

Biaya Penyusunan, Penetapan dan Penerapan Standar Pelayanan di lingkungan SKPD Provinsi Nusa Tenggara Timur dibebankan kepada setiap SKPD Penyelenggara melalui Dokumen Pelaksanaan Anggaran SKPD masing-masing.

**BAB VII**  
**KETENTUAN PENUTUP**

**Pasal 29**


Pada saat Peraturan Gubernur ini mulai berlaku, Peraturan Gubernur Nusa Tenggara Timur Nomor 22 Tahun 2009 tentang Pedoman Penyusunan Standar Pelayanan Publik di Provinsi Nusa Tenggara Timur (Berita Daerah Provinsi Nusa Tenggara Timur Tahun 2009 Nomor 037 Seri E Nomor 027) dicabut dan dinyatakan tidak berlaku.

**Pasal 30**

Peraturan Gubernur ini mulai berlaku pada tanggal diundangkan.

Agar setiap orang mengetahuinya, memerintahkan pengundangan Peraturan Gubernur ini dengan penempatannya dalam Berita Daerah Provinsi Nusa Tenggara Timur.

Ditetapkan di Kupang  
pada tanggal 22 NOVEMBER 2013

MP GUBERNUR NUSA TENGGARA TIMUR, 

  
**FRANS LEBU RAYA**

Ditetapkan di Kupang  
pada tanggal 22 NOVEMBER 2013

SEKRETARIS DAERAH PROVINSI  
NUSA TENGGARA TIMUR, 

  
**FRANSISKUS SALEM**

BERITA DAERAH PROVINSI NUSA TENGGARA TIMUR TAHUN 2013 NOMOR 025

**Lembar Kerja - 4**  
**Sarana Prasarana dan Anggaran**  
**(Penunjang Penyelenggaraan Pelayanan)**

Unit/Satker Pelayanan : .....

No.	Produk Pelayanan	Sarana Prasarana Pelayanan	Anggaran	Keterangan*)

\*) Kolom Keterangan diisi penjelasan kondisi sarana prasarana, sumber anggaran pelayanan, dan sebagainya.

**Lembar Kerja - 5**  
**Jumlah dan Kompetensi SDM**

Unit/Satker Pelayanan : .....

No.	Produk Pelayanan	Kualifikasi SDM yang tersedia	Jumlah SDM	Keterangan*)

\*) kolom keterangan diisi penjelasan kemungkinan penggunaan SDM oleh beberapa jenis atau produk pelayanan.

**Lembar Kerja - 6**  
**Pengawasan Internal**

Unit/Satker Pelayanan : .....

Status/Bentuk Organisasi	Prosedur	Dukungan SDM	Sarana	Keterangan

**Lembar Kerja - 7**  
**Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan**

Unit/Satker Pelayanan : .....

No.	Jenis Penanganan	Prosedur	Tindak Lanjut	Dukungan SDM	Sarana	Bentuk Organisasi
1	Pengaduan					
2	Saran dan Masukan					

**Lembar Kerja - 8**  
**Daftar Inventaris Kebutuhan Sarana dan Prasarana**  
**(Penunjang Penyelenggara Pelayanan)**

Unit/Satker Pelayanan : .....

NO.	Sarana dan Prasarana	Spesifikasi/ Type/seri/ Tahun	Kondisi/Ukuran / luas/Jumlah	Keterangan*)
1	Sarana			
2	Prasarana			

\*) Keterangan : milik sendiri, sewa dan lain-lain.

**Lembar Kerja - 9**  
**Evaluasi Kinerja Pelaksana**

Unit/Satker Pelayanan : .....

NO.	Komponen Penilaian	Kinerja Pelaksana		Penyebab Tidak Sesuai	Alternatif Solusi	Keterangan
		Sesuai	Tidak Sesuai			
1	Dasar Hukum					
2	Persyaratan					
3	Sistem, mekanisme dan prosedur					
4	Jangka waktu penyelesaian					
5	Biaya/tarif					
6	Produk Pelayanan					
7	Sarana, prasarana, dan/atau fasilitas					
8	Kompetensi pelaksana					
9	Pengawasan internal					
10	Penanganan pengaduan, Saran dan Masukan					
11	Jumlah Pelaksana					
12	Jaminan Pelayanan					
13	Jaminan Keamanan					
14	Evaluasi Kinerja Pelaksana					

**Lembar Kerja - 10**  
**Standar Pelayanan**

Nama Unit Pelayanan : .....  
Jenis Pelayanan : .....

No.	Komponen	Uraian
1	Dasar Hukum	
2	Persyaratan	
3	Sistem, mekanisme dan prosedur	
4	Jangka waktu penyelesaian	
5	Biaya/tarif	
6	Produk Pelayanan	
7	Sarana, prasarana, dan/atau fasilitas	
8	Kompetensi pelaksana	
9	Pengawasan internal	
10	Penanganan pengaduan, Saran dan Masukan	
11	Jumlah Pelaksana	
12	Jaminan Pelayanan	
13	Jaminan Keamanan	
14	Evaluasi Kinerja Pelaksana	
15	*) .....	

Wf GUBERNUR NUSA TENGGARA TIMUR, 

  
**FRANS LEBU RAYA**

**LAMPIRAN II : PERATURAN GUBERNUR NUSA TENGGARA TIMUR**  
**NOMOR :** TAHUN 2013  
**TANGGAL :**

FORMAT MAKLUMAT PELAYANAN

(KOP SURAT)  
MAKLUMAT PELAYANAN

“DENGAN INI, KAMI MENYATAKAN SANGGUP  
MENYELENGGARAKAN PELAYANAN SESUAI STANDAR  
PELAYANAN YANG TELAH DITETAPKAN DAN APABILA TIDAK  
MENEPAHI JANJI, KAMI SIAP MENERIMA SANKSI SESUAI  
PERATURAN PERUNDANG-UNDANGAN YANG BERLAKU”

Kupang, .....  
Pimpinan Penyelenggara Pelayanan

MP GUBERNUR NUSA TENGGARA TIMUR, 

  
**FRANS LEBU RAYA**

**LAMPIRAN III : PERATURAN GUBERNUR NUSA TENGGARA TIMUR**  
**NOMOR :** TAHUN 2013  
**TANGGAL :**

FORMAT RENCANA AKSI

**Lembar Kerja - 11**  
**Format Rencana Aksi**

Nama Unit Pelayanan : .....

NO.	RENCANA KEGIATAN	RENCANA WAKTU PELAKSANAAN												KET.	
		JAN	FEB	MAR	APR	MEI	JUN	JUL	AGS	SEP	OKT	NOP	DES		
1.	Pelatihan bagi pelaksana;														
2.	Pengangkatan, pengisian, penyesuaian pelaksana;														
3.	Dst.....														

MP GUBERNUR NUSA TENGGARA TIMUR, *l*

*[Handwritten Signature]*  
**FRANS LEBU RAYA**

**LAMPIRAN IV : PERATURAN GUBERNUR NUSA TENGGARA TIMUR**  
**NOMOR :** TAHUN 2013  
**TANGGAL :**

FORMAT ALAT BANTU MONITORING

**Lembar Kerja - 12**  
**Alat Bantu Monitoring Penerapan Standar Pelayanan**

*Kwartal/catur wulan/semester ke..... tahun.....*

No.	Komponen/Aspek/ Variabel/Indikator	Standar pelayanan	Pencapaian/ Realisasi	Kesenjangan antara standar dan pencapaian	Masalah
1	Persyaratan teknis maupun administratif dalam pengurusan pelayanan, termasuk biaya.				
2	Efisiensi mekanisme, prosedur dan waktu pelayanan				
3	Kesesuaian antara hasil pelayanan dengan produk pelayanan yang ditentukan				
4	Keberadaan sarana, prasarana, fasilitas dalam penyelenggaraan pelayanan				
5	Kesesuaian antara jumlah dan kompetensi tenaga pelaksana dengan proses dan pekerjaan				
6	Efektivitas sarana, tata cara pelaksanaan dan penanganan pengaduan				
7	Pemberian jaminan dan komitmen pelayanan oleh penyelenggara pelayanan				
8	Evaluasi kinerja dilaksanakan berdasarkan penerapan SP				
9	Dasar hukum yang memadai terhadap penerapan Standar Pelayanan				
10	Pengemasan dan Penyampaian Informasi Standar pelayanan				

MP GUBERNUR NUSA TENGGARA TIMUR, 

**FRANS LEBU RAYA**