BUPATI ACEH TENGAH

بوفاتي أچيه ترتفه

PERATURAN BUPATI ACEH TENGAH
NOMOR 126 TAHUN 2019

TENTANG

PEDOMAN STANDAR PELAYANAN

DI LINGKUNGAN PEMERINTAH KABUPATEN ACEH TENGAH

BUPATI ACEH TENGAH,

Menimbang : a. bahwa untuk melaksanakan ketentuan Pasal 22 ayat (1) Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik serta dalam rangka kelancaran pelaksanaan penyusunan, penetapan dan penerapan standar pelayanan publik bagi penyelenggara pelayanan publik di lingkungan Pemerintah Kabupaten Aceh Tengah, maka perlu ditetapkan Pedoman Standar Pelayanan dilingkungan Pemerintah Kabupaten Aceh Tengah.

Mengingat : 1. Undang-Undang Nomor 7 (drt) Tahun 1956 tentang Pembentukan Daerah Otonom Kabupaten-Kabupaten Dalam Lingkungan Provinsi Sumatera Utara (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 1956 Nomor 64, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 1107) Jo. Undang-Undang Nomor 4 Tahun 1974 tentang Pembentukan Kabupaten Aceh Tenggara (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 1974 Nomor 32, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 3034);

2. Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2006 tentang Pemerintahan Aceh (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2006 Nomor 112, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4633);
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. Undang-Undang.....

4. 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 beberapa kali terakhir dengan 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 Negara Republik Indonesia Nomor 5589);
5. Peraturan Pemerintah Nomor 18 Tahun 2016 tentang Perangkat Daerah (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2016 Nomor 114);
6. Peraturan Pemerintahan Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik);
7. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 15 Tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan;
8. Qanun Kabupaten Aceh Tengah Nomor 3 Tahun 2016 tentang Pembentukan dan Susunan Perangkat Daerah Kabupaten Aceh Tengah (Lembaran Kabupaten Aceh Tengah Tahun 2016 Nomor 87).

MEMUTUSKAN :

Menetapkan : PERATURAN BUPATI TENTANG PEDOMAN STANDAR PELAYANAN DI LINGKUNGAN PEMERINTAH KABUPATEN ACEH TENGAH.

BAB I

KETENTUAN UMUM

Pasal 1

1. Kabupaten adalah Kabupaten Aceh Tengah.
2. Pemerintahan daerah adalah Bupati dan Perangkat Daerah sebagai unsur penyelenggaraan pemerintah daerah Kabupaten Aceh Tengah.
3. Bupati adalah Bupati Aceh Tengah.
4. Perangkat Daerah adalah unsur pembantu kepala daerah dan DPRK dalam penyelenggaraan urusan pemerintahan yang menjadi kewenangan daerah.

5. Unit Pelaksana.....

5. Unit Pelaksana Teknis Dinas/Badan yang selanjutnya disebut UPTD/UPTB adalah unsur pelaksana teknis operasional Dinas/Badan untuk melaksanakan sebagai urusan Dinas/Badan di lingkungan pemerintah daerah.
6. Pelayanan 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 penyelenggaran pelayanan publik.

BAB II

MAKSUD DAN TUJUAN

Pasal 2

(1). Dalam peraturan ini yang dimaksud dengan :

a. pedoman standar pelayanan adalah tolak ukur sistem pelayanan 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.
b. dengan Peraturan Bupati ini setiap penyelenggara pelayanan publik wajib menyusun, menetapkandan menerapkan standar pelayanan untuk setiap jenis pelayanan.
c. pedoman penyusunan Standar Pelayanan di lingkungan Pemerintah Kabupaten Aceh Tengah adalah sebagaimana tercantum dalam lampiran yang merupakan bagian tidak terpisahkan dari peraturan Bupati ini.
d. standar pelayanan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) huruf a ditetapkan oleh pimpinan penyelenggara pelayanan publik.

(2). Tujuan pedoman standar pelayanan di Lingkungan Pemerintah Kabupaten Aceh Tengah ini adalah untuk memberikan kepastian, meningkatkan kualitas dan kinerja pelayanan sesuai dengan kebutuhan masyarakat dan selaras dengan kemampuan penyelenggara sehingga mendapatkan kepercayaan masyarakat.

BAB III

PEDOMAN STANDAR PELAYANAN

Pasal 3

(1) Setiap penyelenggara pelayanan publik wajib menetapkan standar pelayanan publik untuk setiap jenis pelayanan.
(2) Standar pelayanan publik sebagaimana dimaksud dalam ayat (1) ditetapkan oleh pimpinan penyelenggara pelayanan publik.

Pasal 4.....

Pasal 4

(1) Standar pelayanan publik sebagaimana dimaksud dalam pasal 3 ayat (2) harus mengacu pada Pedoman Standar Pelayanan Kabupaten Aceh Tengah
(2) Pedoman Standar Pelayanan sebagaimana dimaksud dalam ayat (1) tercantum dalam lampiran yang merupakan satu kesatuan yang tidak dapat dipisahkan dari Peraturan Bupati ini.

BAB IV

PENUTUP

Peraturan Bupati ini mulai berlaku pada tanggal diundangkan.
Agar setiap orang mengetahuinya, memerintahkan pengundangan Peraturan Bupati ini dengan penempatannya dalam Berita Daerah Kabupaten Aceh Tengah

Ditetapkan di Takengon
pada tanggal 25 November 2019

BUPATI ACEH TENGAH,

SHABELA ABUBAKAR

Diundangkan di Takengon
pada tanggal 25 November 2019

SEKRETARIS DAERAH

KARIMANSYAH. I

BERITA DAERAH KABUPATEN ACEH TENGAH TAHUN 2019 NOMOR 834

Lampiran : Peraturan Bupati Aceh Tengah
Nomor : 126 Tahun 2019
Tanggal : 25 November 2019

PEDOMAN STANDAR PELAYANAN
DI LINGKUNGAN PEMERINTAH KABUPATEN ACEH TENGAH

I. PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Sebagaimana diamanatkan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, bahwa setiap penyelenggara pelayanan publik, baik yang memberikan pelayanan kepada masyarakat secara langsung maupun tidak langsung wajib menyusun, menetapkan, dan menerapkan Standar Pelayanan untuk setiap jenis pelayanan sebagai tolak ukur dalam penyelenggaraan pelayanan di lingkungan masing-masing.

Selanjutnya penyelenggaraan Pelayanan Publik di lingkungan Pemerintah Kabupaten Aceh Tengah dalam beberapa hal belum berjalan sebagaimana diharapkan. Untuk mengatasi kondisi ini, perlu komitmen yang tegas dan jelas dari pimpinan unit pelayanan publik untuk menetapkan suatu acuan dalam peningkatan kualitas pelayanan publik.

Setiap unit penyelenggaran pelayanan harus memiliki Standar Pelayanan yang harus diinformasikan kepada masyarakat sebagai penerima pelayanan. Sehubungan hal tersebut, perlu ditetapkan Peraturan Bupati Aceh Tengah tentang Pedoman Standar Pelayanan di Lingkungan Pemerintah Kabupaten Aceh Tengah.

B. Tujuan dan Sasaran

1. Tujuan Pedoman Standar Pelayanan di Lingkungan Pemerintah Kabupaten Aceh Tengah ini adalah untuk memberikan kepastian, meningkatkan kualitas dan kinerja pelayanan sesuai dengan kebutuhan masyarakat dan selaras dengan kemampuan penyelenggara sehingga mendapatkan kepercayaan masyarakat.
2. Sasaran Pedoman Standar Pelayanan di Lingkungan Pemerintah Kabupaten Aceh Tengah adalah agar setiap penyelenggara pelayanan mampu menyusun, menetapkan dan menerapkan Standar Pelayanan dengan baik dan konsisten.

C. Ruang Lingkup

Ruang lingkup Pedoman Standar Pelayanan ini meliputi penyusunan, penetapan dan penerapan Standar Pelayanan sesuai dengan amanat Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.

II. PENGERTIAN DAN PRINSIP PENYUSUNAN STANDAR PELAYANAN

A. Pengertian

Dalam Pedoman ini yang dimaksud dengan:

1. Daerah adalah Kabupaten Aceh Tengah.
2. Pemerintah daerah adalah Bupati dan Perangkat Daerah sebagai unsur penyelenggaran pemerintah daerah Kabupaten Aceh Tengah.
3. Bupati adalah Bupati Aceh Tengah.

4. Perangkat daerah.....

4. Perangkat Daerah adalah unsur pembantu kepala daerah dan DPRK dalam penyelenggaraan Urusan Pemerintahan yang menjadi kewenangan Daerah.

5. Unit Pelaksana Teknis Dinas/Badan yang selanjutnya disebut UPTD/UPTB adalah unsur pelaksana teknis operasional Dinas/Badan untuk melaksanakan sebagian urusan Dinas/Badan di lingkungan Pemerintah Daerah.

6. Badan Usaha Milik Daerah yang selanjutnya disebut BUMD adalah badan usaha yang modal pendiriannya sebagian atau seluruhnya bersumber dari kekayaan daerah.

7. Pelayanan 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 penyelenggaran pelayanan publik.

8. Standar Pelayanan adalah tolak ukur yang dipergunakan sebagai pedoman penyelenggaraan pelayanan dan acuan penilaian kualitas pelayanan sebagai kewajiban dan janji penyelenggara kepada masyarakat dalam rangka pelayanan yang berkualitas, cepat, mudah, terjangkau, dan terukur.

9. Penyelenggara Pelayanan Publik yang selanjutnya disebut penyelenggara adalah setiap Perangkat Daerah, BUMD, UPTD/UPTB dan Kelurahan yang dibentuk berdasarkan peraturan perundang-undangan untuk melaksanakan kegiatan pelayanan publik dan badan hukum lain yang dibentuk semata-mata untuk kegiatan pelayanan publik.

10. Komponen Standar Pelayanan adalah unsur-unsur administrasi dan manajemen yang menjadi bagian dalam sistem dan proses penyelenggaraan pelayanan publik.

11. Maklumat Pelayanan adalah pernyataan tertulis yang berisi keseluruhan rincian kewajiban dan janji yang terdapat dalam Standar Pelayanan.

12. 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.

13. Pihak Terkait adalah pihak yang dianggap kompeten dalam memberikan masukan terhadap penyusunan dan penerapan penyenggaraan pelayanan.

14. Pelaksana Pelayanan Publik yang selanjutnya disebut Pelaksana adalah pejabat, pegawai, petugas dan setiap orang yang bekerja di dalam organisasi penyelenggara yang bertugas melaksanakan tindakan atau serangkaian tindakan pelayanan publik.

B. Prinsip.....

B. Prinsip

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. Partisipatif
   Penyusunan Standar Pelayanan dengan melibatkan masyarakat dan pihak terkait untuk membahas bersama dan mendapatkan keselarasan atas dasar komitmen atau hasil kesepakatan.
3. Akuntabel.
   Hal-hal yang diatur dalam Standar Pelayanan harus dapat dilaksanakan dan dipertanggungjawabkan kepada pihak yang berkepentingan.
4. Berkelanjutan.
   Standar Pelayanan harus terus-menerus dilakukan perbaikan sebagai upaya peningkatankualitas dan inovasi pelayanan.
5. Transparansi.
   Standar Pelayanan harus dapat dengan mudah diakses oleh masyarakat.
6. Keadilan.
   Standar Pelayanan harus menjamin bahwa pelayanan yang diberikan dapat menjangkau semua masyarakat yang berbeda status ekonomi, jarak lokasi geografis.

III. KOMPONEN STANDAR PELAYANAN

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

1. Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses penyampaian pelayanan (*service delivery*) meliputi:

   a. Persyaratan
      Persyaratan adalah syarat (dokumen atau barang/hal lain) yang harus dipenuhi dalam pengurusan suatu jenis pelayanan, baik persyaratan teknis maupun administratif.
   b. Prosedur
      Prosedur adalah tata cara pelayanan yang dibakukan bagi penerima pelayanan. Prosedur pelayanan merupakan proses yang harus dilalui seorang pelanggan untuk mendapatkan pelayanan yang diperlukan
   c. 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.

d. Biaya/tarif.....

d. Biaya/tarif
Biaya adalah ongkos yang dikenakan kepada penerima layanan dalammengurusdan/atau memperoleh pelayanan dari penyelenggara yang besarnya ditetapkan berdasarkan kesepakatan antara penyelenggara dan masyarakat.

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

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

2. Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses pengelolaan pelayanan di internal organisasi (*manufacturing*) meliputi:

a. Dasar hukum
Dasar hukum adalah peraturan perundang-undangan yang menjadi dasar penyelenggaraan pelayanan.

b. Sarana dan prasarana, dan/atau fasilitas
Sarana dan prasarana, dan/atau fasilitas adalah peralatan dan fasilitas yang diperlukan dalam penyelenggaraan pelayanan termasuk peralatan dan fasilitas yang diperlukan bagi kelompok rentan.

c. Kompetensi pelaksana
Kompetensi pelaksana adalah kemampuan yang harus dimiliki oleh setiap pelaksana meliputi pengetahuan, keahlian, keterampilan dan pengalaman.

d. Pengawasan internal
Pengawasan internal adalah sistem pengendalian intern dan pengawasan langsung yang dilakukan oleh pimpinan satuan kerja atau atasan langsung pelaksana.

e. Jumlah pelaksana
Jumlah pelaksana adalah tersedianya jumlah pelaksana sesuai dengan beban kerja.

f. Jaminan pelayanan
Jaminan pelayanan adalah memberikan kepastian pelayanan yang dilakukan sesuai Standar Pelayanan

g. Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan
Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan adalah bentuk komitmen untuk memberikan rasa aman, bebas dari bahaya, resiko dan keragu-raguan.

h. Evaluasi kinerja pelaksana
Evaluasi kinerja pelaksana adalah penilaian untuk mengetahui seberapa jauh pelaksanaan kegiatan sesuai Standar Pelayanan.

Dalam pedoman 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 wajib dipublikasikan.

Sedangkan.....

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.

Standar Pelayanan dapat juga sekurang-kurangnya memuat: persyaratan, prosedur, waktu, biaya dan produk pelayanan serta mekanisme pengaduan. Format Standar Pelayanan yang dapat digunakan antara lain:

FORMAT STANDAR PELAYANAN

A. Komponen Standar pelayanan yang terkait dengan proses penyampaian pelayanan (Service Delivery) meliputi

1. Persyaratan	:	1. ..... 2. .....
2. Prosedur	:	1. ..... 2. .....
3. Waktu Pelayanan	:	1. ..... 2. .....
4. Biaya/Tarif	:	1. ..... 2. .....
5. Produk Pelayanan	:	1. ..... 2. .....
6. Penanganan pengaduan, Saran dan masukan	:	1. ..... 2. .....

B. Komponen Standar pelayanan yang terkait dengan proses Pengelolaan pelayanan dintenal Organisasi (Manufakturing) Meliputi :

1. Dasar Hukum	:	1..... 2.....
2. Sarana dan Prasarana dan/atau Fasilitas	:	1..... 2.....
3. Kompetensi Pelaksana	:	1..... 2.....
4. Pengawasan internal	:	1..... 2.....

5. Jumlah Pelaksana	:	1..... 2.....
6. Jaminan Pelayanan	:	1..... 2.....
7. Jaminan Keamanan dan keselamatan Pelayanan		1..... 2.....
8. Evaluasi Kinerja pelaksana		1..... 2.....

IV. PARTISIPASI MASYARAKAT, PENETAPAN DAN PENERAPAN STANDAR PELAYANAN SERTA MAKLUMAT PELAYANAN

A. Partisiasi Masyarakat

Tujuan keikutsertaan masyarakatdalam forum pembahasan bersama adalah untuk menyelaraskan kemampuan penyelenggara pelayanandengan 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*(FocusedGroup 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.

B. Penetapan.....

B. Penetapan Standar Pelayanan

Sebelum dilakukan penetapan Standar Pelayanan dengan Keputusan Pimpinan Penyelenggara (SKPD), penyelenggara wajib membuat Berita Acara Pembahasan Standar Pelayanan. Pihak terkait 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.

C. Penerapan Standar Pelayanan

Untuk melaksanakan Standar Pelayanan tersebut, harus diintegrasikan ke dalam 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.

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.

D. 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

Contoh.....

Contoh Maklumat Pelayanan (dipublikasikan)

KOP (Penyelenggara Pelayanan)

.....

MAKLUMAT PELAYANAN

"Dengan ini kami menyatakan sangggup menyelenggarakan pelayanan sesuai standar pelayanan yang telah ditetapkan *dan apabila tidak menepati janji ini kami siap menerima sanksi sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku".*

Contoh Maklumat Pelayanan (Sebagai administrasi)

KOP (Penyelenggara Pelayanan)

.....

MAKLUMAT PELAYANAN

"Dengan ini kami menyatakan sangggup menyelenggarakan pelayanan sesuai standar pelayanan yang telah ditetapkan *dan apabila tidak menepati janji ini kami siap menerima sanksi sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku ".*

No	*Nama Penyelenggara Layanan*	*Tanda Tangan*
1.		
2.		
Dst		

Takengon , 2019

Pimpinan Penyelenggara,

Ttd/Stempel

Nama Jelas

Nip.

V. PEMANTAUAN DAN EVALUASI

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 Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) sebagaimana ketentuan yang berlaku.

Evaluasi Standar Pelayanan adalah rangkaian kegiatan membandingkan hasil atau prestasi suatu penerapan Standar Pelayanan yang telah ditetapkan. 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.....

Berdasarkan hasil pemantauan dan evaluasi yang dilakukan, penyelenggara pelayanan dapat melakukan perbaikan untuk peningkatan kualitas pelayanan publik/inovasi secara berkelanjutan (*continuous improvement*).

VI. PENUTUP

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

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

BUPATI ACEH TENGAH,

SHABELA ABUBAKAR