



**MENTERI PERHUBUNGAN  
REPUBLIK INDONESIA**

**PERATURAN MENTERI PERHUBUNGAN REPUBLIK INDONESIA**

**NOMOR PM 19 TAHUN 2017**

**TENTANG**

**PEDOMAN STANDAR PELAYANAN**

**DI LINGKUNGAN KEMENTERIAN PERHUBUNGAN**

**DENGAN RAHMAT TUHAN YANG MAHA ESA**

**MENTERI PERHUBUNGAN REPUBLIK INDONESIA,**

- Menimbang : a. bahwa berdasarkan ketentuan Pasal 20 Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik dan Pasal 22 Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, penyelenggara pelayanan publik wajib menyusun, menetapkan dan menerapkan standar pelayanan;
- b. bahwa dalam rangka peningkatan sistem tata kelola penyelenggara pelayanan publik di lingkungan Kementerian Perhubungan dan meningkatkan kualitas pelayanan yang diberikan oleh unit-unit organisasi di lingkungan Kementerian Perhubungan, diperlukan suatu pedoman penyusunan, penetapan, dan penerapan standar pelayanan di lingkungan Kementerian Perhubungan;
- c. bahwa berdasarkan pertimbangan sebagaimana dimaksud dalam huruf a dan huruf b perlu menetapkan Peraturan Menteri Perhubungan tentang

Pedoman Standar Pelayanan Di Lingkungan  
Kementerian Perhubungan;

- Mengingat : 1. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2009 Nomor 112, Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5038);
2. 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);
3. Peraturan Presiden Nomor 7 Tahun 2015 tentang Organisasi Kementerian Negara (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2015 Nomor 8);
4. Peraturan Presiden Nomor 40 Tahun 2015 tentang Kementerian Perhubungan (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2015 Nomor 75);
5. Peraturan Menteri Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 15 Tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2014 Nomor 615);
6. Peraturan Menteri Perhubungan Nomor PM 189 Tahun 2015 tentang Organisasi dan Tata Kerja Kementerian Perhubungan (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2015 Nomor 1844) sebagaimana telah diubah dengan Peraturan Menteri Perhubungan Nomor PM 86 Tahun 2016 tentang Perubahan Atas Peraturan Menteri Perhubungan Nomor 189 Tahun 2015 tentang Organisasi dan Tata Kerja Kementerian Perhubungan (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2016 Nomor 1012);

MEMUTUSKAN:

Menetapkan : PERATURAN MENTERI PERHUBUNGAN TENTANG PEDOMAN STANDAR PELAYANAN DI LINGKUNGAN KEMENTERIAN PERHUBUNGAN.

#### Pasal 1

- (1) Setiap Unit Penyelenggara Pelayanan Publik di Lingkungan Kementerian Perhubungan wajib menyusun, menetapkan dan menerapkan standar pelayanan untuk setiap jenis pelayanan.
- (2) Standar pelayanan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) ditetapkan oleh pimpinan Unit Penyelenggara Pelayanan Publik.

#### Pasal 2

Penyusunan, penetapan, dan penerapan standar pelayanan pada masing-masing unit penyelenggara pelayanan publik di lingkungan Kementerian Perhubungan sebagaimana dimaksud dalam Pasal 1 ayat (1) dilaksanakan mengacu pada pedoman sebagaimana tercantum dalam Lampiran I yang merupakan bagian tidak terpisahkan dari Peraturan Menteri ini.

#### Pasal 3

- (1) Standar pelayanan wajib disusun oleh unit kerja penyelenggara pelayanan publik di lingkungan Kementerian Perhubungan berdasarkan jenis layanan dengan memperhatikan spesifikasi pelayanan yang dilaksanakan.
- (2) Standar pelayanan yang disusun untuk masing-masing jenis layanan berisi 2 (dua) komponen yaitu:
  - a. komponen standar pelayanan yang terkait dengan proses penyampaian pelayanan (*service delivery*); dan
  - b. komponen standar pelayanan yang terkait dengan proses pengelolaan pelayanan di internal organisasi.

- (3) Komponen standar pelayanan yang terkait dengan proses penyampaian pelayanan (*service delivery*) sebagaimana dimaksud pada ayat (2) meliputi:
  - a. persyaratan;
  - b. sistem, mekanisme, dan prosedur;
  - c. jangka waktu pelayanan;
  - d. biaya/tarif;
  - e. produk pelayanan;
  - f. penanganan pengaduan, saran dan masukan;
- (4) Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses pengelolaan pelayanan di internal organisasi meliputi:
  - a. dasar hukum;
  - b. sarana dan prasarana, dan/atau fasilitas;
  - c. kompetensi pelaksana;
  - d. pengawasan internal;
  - e. jumlah pelaksana;
  - f. jaminan pelayanan;
  - g. jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan;
  - h. evaluasi kinerja pelaksana.
- (5) Komponen standar pelayanan yang terkait dengan proses penyampaian pelayanan (*service delivery*) sebagaimana dimaksud pada ayat (3) wajib dipublikasikan oleh unit penyelenggara pelayanan publik.

#### Pasal 4

Dalam penyusunan standar pelayanan, dilakukan pembahasan standar pelayanan dengan mengikutsertakan unit kerja, pengguna jasa dan pihak-pihak terkait yang hasilnya wajib dibuat dalam berita acara pembahasan standar pelayanan.

Pasal 5

- (1) Standar pelayanan yang telah disepakati antara penyelenggara dan pengguna jasa layanan, ditetapkan oleh pimpinan unit penyelenggara pelayanan publik.
- (2) Standar pelayanan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) ditetapkan dengan format sebagaimana tercantum dalam huruf A Lampiran II yang merupakan bagian tidak terpisahkan dari Peraturan Menteri ini.
- (2) Standar pelayanan yang telah ditetapkan wajib disampaikan dan dilaporkan kepada masing-masing pimpinan unit kerja eselon I.

Pasal 6

- (1) Pelaksanaan penerapan pelayanan pada tiap jenis layanan oleh penyelenggara pelayanan publik harus mengacu pada standar pelayanan yang telah ditetapkan.
- (2) Pelaksanaan penerapan standar pelayanan harus diintegrasikan dalam perencanaan program, kegiatan, dan anggaran pada masing-masing unit pelayanan.

Pasal 7

- (1) Terhadap pemenuhan dan penerapan standar pelayanan dilaksanakan pemantauan dan evaluasi pada tiap jenis layanan di unit penyelenggara pelayanan publik.
- (2) Pemantauan dan evaluasi standar pelayanan dilakukan terhadap capaian penerapan standar pelayanan yang telah ditetapkan.

- (3) Pemantauan dan evaluasi terhadap standar pelayanan dalam rangka peningkatan pelayanan publik dilaksanakan secara berkala setiap 1 (satu) tahun sekali oleh unit kerja di bawah Sekretariat Jenderal yang salah satu tugas dan fungsinya meningkatkan sistem dan inovasi pelayanan transportasi yang berkelanjutan;
- (4) Hasil pemantauan dan evaluasi sebagaimana tersebut pada ayat (3) dilaporkan kepada Menteri Perhubungan melalui Sekretaris Jenderal Kementerian Perhubungan.

#### Pasal 8

- (1) Untuk menerapkan standar pelayanan, Unit penyelenggara pelayanan publik di lingkungan Kementerian Perhubungan wajib menetapkan maklumat pelayanan.
- (2) Maklumat pelayanan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) merupakan pernyataan kesanggupan dan kewajiban penyelenggara untuk melaksanakan pelayanan sesuai dengan standar pelayanan yang telah ditetapkan.
- (3) Maklumat pelayanan wajib dipublikasikan secara jelas dan luas.
- (4) Maklumat pelayanan sebagaimana dimaksud pada ayat (1), disusun sesuai dengan format maklumat pelayanan sebagaimana tercantum dalam huruf B Lampiran II yang merupakan bagian yang tidak terpisahkan dari Peraturan Menteri ini.

#### Pasal 9

Peraturan Menteri ini mulai berlaku pada tanggal diundangkan.

Agar setiap orang mengetahuinya, memerintahkan pengundangan Peraturan Menteri ini dengan penempatannya dalam Berita Negara Republik Indonesia.

Ditetapkan di Jakarta  
pada tanggal 21 Februari 2017

MENTERI PERHUBUNGAN  
REPUBLIK INDONESIA,

ttd

BUDI KARYA SUMADI

Diundangkan di Jakarta  
pada tanggal 23 Februari 2017

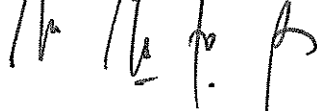
DIREKTUR JENDERAL  
PERATURAN PERUNDANG-UNDANGAN  
KEMENTERIAN HUKUM DAN HAK ASASI MANUSIA  
REPUBLIK INDONESIA,

ttd

WIDODO EKATJAHJANA

BERITA NEGARA REPUBLIK INDONESIA TAHUN 2017 NOMOR 324

Salinan sesuai dengan aslinya  
KEPALA BIRO HUKUM,



SRI LESTARI RAHAYU  
Pembina Utama Muda (IV/c)  
NIP. 19620620 198903 2 001

LAMPIRAN I PERATURAN MENTERI  
PERHUBUNGAN REPUBLIK INDONESIA  
NOMOR PM 19 TAHUN 2017  
TENTANG PEDOMAN STANDAR  
PELAYANAN DI LINGKUNGAN  
KEMENTERIAN PERHUBUNGAN

BAB 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 tolok ukur upaya peningkatan pelayanan publik.

Untuk melaksanakan kewajiban sebagaimana amanat Undang-Undang dimaksud di atas, maka Kementerian Perhubungan dalam melaksanakan tugas dan fungsinya, didukung oleh unit-unit organisasi baik di tingkat pusat (unit eselon I), maupun pada Unit Pelaksana Teknis (UPT). Adapun tugas Kementerian Perhubungan tersebut diarahkan untuk melayani secara langsung maupun tidak langsung pemangku kepentingan/masyarakat/*stakeholders* sebagai pengejawantahan pelayanan publik pada sektor transportasi.

Dalam rangka keseragaman penyelenggaraan pelayanan publik untuk tiap jenis layanan yang dilaksanakan di lingkungan Kementerian Perhubungan agar dapat diselenggarakan secara efektif dan efisien, sesuai dengan ruang lingkup tugas dan fungsinya serta asa-asa tata kelola pemerintahan yang baik guna meningkatkan kualitas pelayanan yang diberikan oleh unit-unit organisasi di lingkungan Kementerian Perhubungan, maka perlu suatu pedoman untuk menyusun, menetapkan dan menerapkan Standar Pelayanan di lingkungan Kementerian Perhubungan sesuai dengan pedoman standar pelayanan sebagaimana diatur dalam Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun



2012 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik dan Peraturan Menteri Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 15 Tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan.

B. Maksud, Tujuan dan Sasaran

1. Maksud Pedoman Standar Pelayanan ini adalah sebagai acuan atau panduan bagi unit penyelenggara pelayanan publik di lingkungan Kementerian Perhubungan dalam penyusunan, penetapan dan penerapan Standar Pelayanan.
2. Tujuan Pedoman Standar Pelayanan adalah untuk memberikan kepastian, meningkatkan kualitas dan kinerja pelayanan publik di lingkungan Kementerian Perhubungan sesuai dengan kebutuhan masyarakat dan selaras dengan kemampuan penyelenggara sehingga mendapatkan kepercayaan masyarakat.
3. Sasaran Pedoman Standar Pelayanan ini adalah agar setiap penyelenggara pelayanan publik di lingkungan Kementerian Perhubungan mampu menyusun, menetapkan, dan menerapkan Standar Pelayanan dengan baik dan konsisten.

C. Ruang lingkup Pedoman Standar Pelayanan ini meliputi penyusunan, penetapan dan penerapan serta pemantauan dan evaluasi pelaksanaan Standar Pelayanan di lingkungan Kementerian Perhubungan.

## BAB II

### PENGERTIAN, PRINSIP DAN KOMPONEN STANDAR PELAYANAN

#### A. Pengertian

Dalam Pedoman ini yang dimaksud dengan:

1. Pelayanan Publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas pelayanan administratif yang disediakan oleh kantor pelayanan di lingkungan Kementerian Perhubungan.
2. Penyelenggara Pelayanan Publik yang selanjutnya disebut Penyelenggara adalah setiap unit kerja di lingkungan Kementerian Perhubungan yang menyelenggarakan pelayanan publik.
3. Organisasi penyelenggara pelayanan publik yang selanjutnya disebut organisasi penyelenggara adalah satuan kerja penyelenggara pelayanan publik yang berada di lingkungan Kementerian Perhubungan yang melaksanakan kegiatan pelayanan publik
4. 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.
5. Maklumat Pelayanan adalah pernyataan tertulis yang berisi keseluruhan rincian kewajiban dan janji yang terdapat dalam Standar Pelayanan.
6. Pengguna jasa adalah seluruh pihak, baik warga negara maupun penduduk sebagai orang perseorangan, kelompok, maupun badan hukum yang berkedudukan sebagai penerima manfaat pelayanan publik di Lingkungan Kementerian Perhubungan, baik secara langsung maupun tidak langsung.
7. Pihak Terkait adalah pihak yang dianggap kompeten dalam memberikan masukan terhadap penyusunan Standar Pelayanan.
8. Pelaksana Pelayanan Publik yang selanjutnya disebut Pelaksana adalah pejabat, pegawai, petugas dan setiap orang bekerja di instansi penyelenggara dan/ atau organisasi penyelenggara di lingkungan kementerian Perhubungan yang bertugas

melaksanakan tindakan atau serangkaian tindakan pelayanan publik.

## B. Prinsip

Dalam menyusun, menetapkan dan menerapkan 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 dipertanggung jawabkan secara konsisten kepada pihak yang berkepentingan.
4. Berkelanjutan  
Standar Pelayanan harus terus-menerus dilakukan perbaikan sebagai upaya peningkatan kualitas 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 dan perbedaan kapabilitas fisik dan mental.

BAB III  
PENYUSUNAN STANDAR PELAYANAN  
DI LINGKUNGAN KEMENTERIAN PERHUBUNGAN

A. Penyiapan Rancangan Standar Pelayanan

Agar standar pelayanan terlaksana dengan baik dan dapat dipertanggung jawabkan maka dalam penyusunan standar pelayanan perlu dilakukan langkah-langkah sebagai berikut:

1. Pada awal penyusunan Standar Pelayanan, unit penyelenggara pelayanan publik perlu menyiapkan Rancangan Standar Pelayanan terlebih dahulu sebagai bahan diskusi dengan masyarakat.
2. Mengidentifikasi jenis-jenis layanan yang telah dilengkapi dengan standar pelayanannya (misalnya layanan unggulan) untuk ditetapkan kembali dengan mengacu pada standar pelayanan sesuai dengan Peraturan Menteri ini.
3. Mengidentifikasi kondisi penyelenggaraan pelayanan untuk disesuaikan dengan rancangan standar pelayanan yang akan disusun berdasarkan rancangan standar pelayanan pada tiap jenis layanan.

Tujuan dari identifikasi kondisi penyelenggaraan pelayanan saat ini atau pelayanan yang sedang berjalan adalah untuk mengenali, mendata dan mengetahui sejauh mana kondisi atau kapasitas/kemampuan dari unsur-unsur organisasi dan/ atau fungsi manajemen terkait dengan komponen standar pelayanan.

Komponen Standar Pelayanan dibedakan menjadi dua bagian yaitu:

1. Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses penyampaian pelayanan (*service delivery*) meliputi:
  - a. persyaratan;
  - b. sistem, mekanisme, dan prosedur;
  - c. jangka waktu pelayanan;
  - d. biaya/tarif;
  - e. produk pelayanan;
  - f. Penanganan pengaduan, saran dan masukan.

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

a. Dasar hukum

Dasar hukum adalah peraturan perundang-undangan yang menjadi dasar penyelenggaraan pelayanan. Perumusan materi komponen dasar hukum dibuat dengan mengacu pada hasil identifikasi, analisis dan pertimbangan yang ada. Di samping itu perlu memperhatikan apabila terdapat perkembangan kebijakan atau ketentuan peraturan perundang-undangan yang baru, yang dijadikan dasar hukum dalam aktivitas penyelenggaraan pelayanan, termasuk dasar hukum dari jenis atau produk pelayanan yang dihasilkan, dasar hukum pemungutan biaya pelayanan. Sebagai penuntun dalam perumusan dapat dibantu dengan mencermati data/informasi pada lembar-lembar kerja yang mengandung informasi mengenai dasar hukum.

b. Sarana dan prasarana, dan/atau fasilitas

Sarana, prasarana, dan fasilitas adalah peralatan dan fasilitas yang diperlukan dalam penyelenggaraan pelayanan, termasuk peralatan dan fasilitas pelayanan bagi kelompok rentan. Sarana pelayanan dapat berbentuk berbagai fasilitas, peralatan kantor yang digunakan dalam proses memproduksi, menyediakan, atau memberikan pelayanan, antara lain: meja, kursi, filing cabinet, almari, brankas, rak buku, mesin ketik, mesin hitung, alat tulis kantor, formulir, papan tulis, fasilitas pengolahan data, penyimpan data (database), peralatan kontrol/monitoring, komputer, fasilitas telekomunikasi: pesawat telepon, faximile, kendaraan dan lainnya. Sedangkan prasarana dapat berupa berbagai fasilitas atau peralatan yang mendukung dan melengkapi berfungsinya sarana penyelenggaraan pelayanan secara baik dan optimal, antara lain: berupa instalasi listrik, telpon, air, ruang kerja, ruang rapat/pertemuan, ruang penyimpanan arsip/dokumentasi, ruang sistem kontrol, laboratorium, gudang, ruang tunggu tamu, ruang/halaman parkir dan lain-lainnya yang digunakan langsung atau menunjang dalam proses

penyelenggaraan pelayanan. Untuk menyusun kebutuhan sarana dan prasarana pelayanan, perlu mengidentifikasi dan membuat analisis kebutuhannya, dengan memperhatikan karakteristik aktivitas pada setiap jenis layanan, yang disinkronkan dengan sifat atau model sistem mekanisme, prosedur serta kebutuhan teknologi dalam proses penyelenggaraan pelayanan. Kemudian dibuat daftar inventaris sarana dan prasarana atau peralatan - fasilitas penunjang penyelenggaraan pelayanan pada unit/satker jenis pelayanan tertentu yang dituangkan dalam alat bantu pencatatan.

c. Kompetensi pelaksana

Kompetensi pelaksana adalah kemampuan yang harus dimiliki oleh pelaksana meliputi pengetahuan, keahlian, ketrampilan dan pengalaman. Penyusunan komponen kompetensi pelaksana untuk memberikan gambaran mengenai dukungan kemampuan petugas pelayanan meliputi pengetahuan, keahlian, keterampilan dan pengalaman yang harus dimiliki oleh setiap pelaksana atau petugas dalam menjalankan tugas penyelenggaraan pelayanan. Penyusunannya disesuaikan dengan kebutuhan dalam beban/volume, sifat pekerjaan, mekanisme dan prosedur yang dijalankan serta penggunaan teknologi dalam proses penyelenggaraan pelayanan. Dalam uraian komponen ini pada standar pelayanan perlu diberikan gambaran mengenai kapasitas berapa jumlah dukungan pelaksana/petugas yang ditempatkan sesuai bidang tugasnya, dan uraian kualifikasi pendidikan dan kompetensinya. Perlu dilakukan analisis yang cermat terhadap kebutuhan kompetensi pelaksana - pegawai/pejabat yang ada untuk diatur penempatannya pada tugas yang sesuai dalam penyelenggaraan pelayanan. Untuk mengantisipasi tuntutan kualitas pelayanan yang terus berkembang, penyelenggara perlu memberikan kesempatan kepada pelaksana pejabat/pegawai untuk meningkatkan kompetensi dan mengikuti pendidikan/pelatihan sesuai keahlian/keterampilan yang dibutuhkan dalam penyelenggaraan pelayanan.

d. Pengawasan internal

Pengawasan internal adalah sistem pengendalian intern dan pengawasan langsung yang dilakukan oleh pimpinan satuan kerja atau atasan langsung pelaksana. Pengawasan internal merupakan pengawasan yang difokuskan sebagai manajemen pengendalian internal yang berperan untuk menjamin aktivitas penyelenggaraan pelayanan agar dapat berjalan optimal dan konsisten sesuai dengan standar pelayanan yang telah ditetapkan. Pengawasan ini perlu dilakukan secara terus menerus, untuk mencegah dan meluruskan bila terjadi kesalahan/ penyimpangan, membina dan membangun iklim dan budaya kerja yang tertib, taat asas, mengembangkan etos kerja, disiplin dan produktif. Pelaksanaan pengawasan dapat dilakukan, baik oleh atasan langsung dan/atau oleh pejabat/petugas pada UPP yang ditunjuk melaksanakan pengawasan secara fungsional, maupun oleh aparat pengawasan fungsional. Pejabat/ petugas yang bertanggung jawab dalam pengawasan tersebut perlu ditetapkan dan dicantumkan dalam standar pelayanan.

e. Jumlah pelaksana

Jumlah pelaksana adalah informasi mengenai komposisi atau jumlah petugas yang melaksanakan tugas sesuai pembagian dan uraian tugasnya. Menggambarkan berapa besar jumlah petugas/pegawai yang berfungsi sebagai pelaksana dan bertanggung jawab dalam menangani pekerjaan pelayanan sesuai struktur, jabatan, tugas, dan kewenangan yang ditentukan pada instansi/UPP. Jumlah pelaksana terkait dengan informasi komponen kompetensi pelaksana. Dalam standar pelayanan harus dicantumkan jumlah pelaksana tersebut, yang dilengkapi dengan dukungan kualifikasi dan kompetensi yang memadai sesuai bidang tugas dan beban kerja di bidang pelayanan yang bersangkutan.

f. Jaminan pelayanan

Jaminan pelayanan adalah yang memberikan kepastian pelayanan dilaksanakan sesuai dengan standar pelayanan. Jaminan pelayanan menunjukkan kesanggupan instansi/UPP sesuai kapasitas manajemen yang ada untuk memberikan

kepastian bahwa kualitas penyelenggaraan pelayanan harus sesuai dengan standar pelayanan. Untuk menunjukkan dan memberikan jaminan pelayanan tersebut, maka perlu upaya kreatif menciptakan suatu kebijakan atau ketentuan (aturan main) yang berorientasi untuk melaksanakan standar pelayanan secara konsisten, misal membuat tata tertib, kode etik atau slogan sebagai janji dalam penyelenggaraan pelayanan berbasis standar pelayanan. Cantumkan nama/judul tata tertib, kode etik atau slogan sebagai janji dalam format standar pelayanan, dan secara nyata juga harus dilaksanakan.

g. Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan

Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan adalah dalam bentuk komitmen untuk memberikan kepastian rasa aman, bebas dari bahaya, dan risiko keragu-raguan. Untuk mengimplementasi komitmen tersebut, cara yang sama dengan komponen jaminan pelayanan, yaitu perlu upaya kreatif menciptakan suatu kebijakan, ketentuan (aturan main) atau tindakan program kegiatan yang berorientasi untuk menjaga keamanan dan keselamatan dalam memproses atau memproduksi/menyediakan layanan barang/jasa dan administratif sesuai dengan komponen standar pelayanan. Di samping itu perlu mengacu “standar teknis” untuk memberikan jaminan keamanan ataupun keselamatan atas penyelenggaraan pelayanan.

h. Evaluasi kinerja pelaksana

Evaluasi kinerja pelaksana adalah penilaian untuk mengetahui seberapa jauh pelaksanaan kegiatan sesuai dengan standar pelayanan. Tujuannya adalah untuk melihat kembali tingkat keakuratan dan ketepatan penerapan standar pelayanan yang sudah disusun dengan proses penyelenggaraan tugas dan fungsi organisasi, sehingga organisasi dapat berjalan secara efisien dan efektif. Upaya evaluasi dilakukan oleh penyelenggara harus secara periodik dan berkesinambungan untuk mengetahui kondisi perkembangan dan mengukur keberhasilan dan/atau mengetahui hambatan/kendala yang ditemukan dalam



rangka pelaksanaan standar pelayanan. Selanjutnya dilakukan tindakan perbaikan terutama untuk menjaga dan meningkatkan kinerja pelayanan dalam rangka mempermudah penilaian kinerja sebagai bagian dari proses pengawasan internal.

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 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 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 ke pelanggan, dan berapa biaya yang dibebankan kepada 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 besarannya, 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 ke pelanggan 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/kotak pengaduan, 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 di dalam 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	:	...diisi hasil identifikasi

## B. Partisipasi Masyarakat dalam Penyusunan Standar Pelayanan

Sebagaimana amanat dalam Pasal 20 Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009, bahwa dalam penyusunan penetapan Standar Pelayanan 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 (*Focused 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.

C. 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.

D. 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 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. Integrasi ini bertujuan untuk memastikan kebutuhan penyelenggaraan Standar Pelayanan diakomodasi 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.



E. 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

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

## BAB IV PENUTUP

Standar Pelayanan yang telah disusun perlu dilakukan perbaikan secara berkelanjutan sesuai hasil pemantauan dan evaluasi sebagai upaya peningkatan kualitas dan inovasi pelayanan publik. Dalam melakukan perbaikan, perlu memperhatikan pengaduan masyarakat serta kemungkinan replikasi inovasi pelayanan publik.

Dalam penyusunan, penetapan, dan penerapan Standar Pelayanan, penyelenggara pelayanan publik dapat melakukan konsultasi dengan Unit kerja di bawah Sekretariat Jenderal Kementerian Perhubungan yang salah satu tugas dan fungsinya meningkatkan sistem dan inovasi pelayanan transportasi yang berkelanjutan.

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

Penyelenggara wajib mengubah Standar Pelayanan apabila terdapat adanya perubahan kebijakan, inovasi dalam pelayanan, penerapan teknologi informasi, bisnis proses, dan perubahan lainnya.

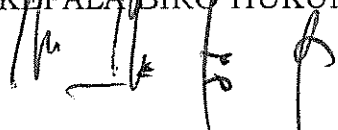
MENTERI PERHUBUNGAN  
REPUBLIK INDONESIA,

ttd.

BUDI KARYA SUMADI

Salinan sesuai dengan aslinya

KEPALA BIRO HUKUM,



SRI LESTARI RAHAYU

Pembina Utama Muda (IV/c)

NIP. 19620620 198903 2 001

LAMPIRAN II PERATURAN MENTERI  
PERHUBUNGAN REPUBLIK INDONESIA  
NOMOR PM 19 TAHUN 2017  
TENTANG PEDOMAN STANDAR  
PELAYANAN DI LINGKUNGAN  
KEMENTERIAN PERHUBUNGAN

A. Contoh format keputusan standar pelayanan

KEPUTUSAN .....(1)

NOMOR : .....(2)

TENTANG

PENETAPAN STANDAR PELAYANAN PADA .....(3)

DENGAN RAHMAT TUHAN YANG MAHA ESA

.....(4).....,

- Menimbang : a. bahwa dalam rangka mewujudkan penyelenggaraan pelayanan publik sesuai dengan asas penyelenggaraan pemerintahan yang baik, dan guna mewujudkan kepastian hak dan kewajiban berbagai pihak yang terkait dengan penyelenggaraan pelayanan, setiap penyelenggara pelayanan publik wajib menetapkan standar pelayanan;
- b. bahwa untuk memberikan acuan dalam penilaian ukuran kinerja dan kualitas penyelenggara pelayanan dimaksud huruf a, perlu menyusun standar pelayanan pada .....(5);
- c. bahwa berdasarkan pertimbangan sebagaimana dimaksud dalam huruf a dan huruf b, perlu menetapkan keputusan .....(6) tentang Standar Pelayanan pada .....(7);

- Mengingat : 1. Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2009 Nomor 112, Tambahan Lembaran Negara RI Nomor 5038);
2. Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2013 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik;

3. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 15 Tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan;
4. Peraturan Menteri Perhubungan Nomor 189 Tahun 2015 tentang Organisasi dan Tata Kerja Kementerian Perhubungan;
5. Peraturan Menteri Perhubungan Nomor ..... tentang Pedoman Standar Pelayanan di Lingkungan Kementerian Perhubungan;
6. dst..... (peraturan/keputusan terkait).

MEMUTUSKAN:

- Menetapkan : KEPUTUSAN .....(8)..... TENTANG PENETAPAN STANDAR PELAYANAN PADA .....(9).
- PERTAMA : Menetapkan standar pelayanan pada .....(10) sebagaimana tercantum dalam Lampiran yang merupakan bagian tidak terpisahkan dari Keputusan ini.
- KEDUA : Standar Pelayanan pada .....(11) meliputi:  
a. ....(12).....  
b. dst
- KETIGA : Standar Pelayanan ini wajib dilaksanakan oleh .....(13) dan sebagai acuan dalam penilaian kinerja dalam rangka perbaikan penyelenggaraan pelayanan publik.
- KEEMPAT : Keputusan ini mulai berlaku sejak tanggal ditetapkan.

Ditetapkan di ..... (14)

Pada tanggal .....(15)

Nama .....(16)

Cara pengisian :

- (1) Diisi dengan pimpinan unit penyelenggara pelayanan publik
- (2) Diisi dengan kode penomoran
- (3) Diisi dengan unit penyelenggara pelayanan publik
- (4) Diisi dengan pimpinan unit penyelenggara pelayanan publik
- (5) Diisi dengan Unit Penyelenggara Pelayanan Publik
- (6) Diisi dengan pimpinan unit penyelenggara pelayanan publik
- (7) Diisi dengan Unit Penyelenggara Pelayanan Publik
- (8) Diisi dengan pimpinan unit penyelenggara pelayanan publik
- (9) Diisi dengan Unit Penyelenggara Pelayanan Publik
- (10) Diisi dengan Unit Penyelenggara Pelayanan Publik

- (11)Diisi dengan Unit Penyelenggara Pelayanan Publik
- (12)Diisi dengan jenis layanan yang diberikan
- (13)Diisi dengan Unit Penyelenggara Pelayanan Publik
- (14)Diisi dengan lokasi
- (15)Diisi dengan tanggal, bulan dan tahun
- (16)Diisi dengan pimpinan Unit Penyelenggara Pelayanan Publik

LAMPIRAN KEPUTUSAN .....(1)  
NOMOR : .....(2)  
TENTANG  
STANDAR PELAYANAN PADA ..... (3)

DAFTAR STANDAR PELAYANAN DI LINGKUNGAN .....(4).....

NO	JENIS PELAYANAN
1.	.....(5)
2.	.....(6)
3.	Dst

.....(7),

.....(8)

Cara pengisian :

- (1) Diisi dengan pimpinan unit penyelenggara pelayanan publik
- (2) Diisi dengan kode penomoran
- (3) Diisi dengan judul keputusan
- (4) Diisi dengan unit penyelenggara pelayanan publik
- (5) Diisi dengan jenis pelayanan
- (6) Diisi dengan jenis pelayanan
- (7) Diisi dengan tanggal, bulan dan tahun
- (8) Diisi dengan nama pimpinan unit penyelenggara pelayanan publik

STANDAR PELAYANAN PADA

.....(1).....

NO	KOMPONEN	KETERANGAN
1.	Dasar Hukum	Diisi dengan dasar hukum dalam ketentuan perundang-undangan yang mewajibkan pelayanan.
2.	Persyaratan Pelayanan	Diisi dengan dokumen-dokumen yang diperlukan sebagai persyarata.
3.	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	Diisi dengan standar operasional prosedur
4.	Jangka Waktu Penyelesaian	Diisi dengan jangka waktu yang diperlukan dalam memberikan pelayanan.
5.	Biaya/ Tarif	Diisi dengan biaya yang harus dibayarkan untuk memperoleh pelayanan.
6.	Produk Layanan	Diisi dengan output layanan.
7.	Sarana, Prasarana dan/ atau Fasilitas	<p>a. Sarana, prasarana atau fasilitas yang mendukung proses pelayanan berjalan sesuai standar, antara lain : meja, kursi, komputer, printer, alat komunikasi, mesin fax, mesin fotokopi, mesin pencetak kartu, dsb.</p> <p>b. Sarana/ prasarana bagi pengguna jasa layanan seperti ruang tunggu, toilet umum, halaman parkir, dll</p> <p>c. Sarana/ prasarana khusus bagi pengguna layanan penyandang cacat fisik, lansia dan/ atau ibu hamil seperti penyediaan jalur khusus, kursi roda, dll</p>
8.	Kompentensi Pelaksana	<p>Dilaksanakan oleh petugas yang ditunjuk untuk melaksanakan fungsi tersebut dengan persyaratan sebagai berikut :</p> <p>(Diisi dengan persyaratan petugas yang ditunjuk untuk melaksanakan tugas tersebut)</p>
9.	Pengawasan Internal	Diisi dengan atasan dari petugas yang melaksanakan fungsi tersebut dan nama kepala Seksi yang membawahi petugas tersebut.



10.	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	Diisi dengan mekanisme atau saluran apabila pengguna jasa layanan tidak puas dengan pelayanan yang diberikan misalnya melalui kotak pengaduan atau melalui petugas penanganan keluhan.
11.	Jumlah Pelaksana	Diisi dengan jumlah petugas yang secara langsung menangani proses pelayanan sejak diterima permohonan hingga terbitnya output layanan.
12.	Jaminan Pelaksana	Diisi dengan janji bahwa pelayanan pelayanan akan dilaksanakan sesuai dengan SOP dan norma waktu yang telah ditetapkan.
13.	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	Diisi dengan pernyataan bahwa selama yang bersangkutan memanfaatkan layanan akan diberikan pelayanan semaksimal mungkin.
14.	Evaluasi Kinerja Pelaksana	Diisi dengan evaluasi hasil kerja pelaksana yang bertugas memberikan layanan sesuai dengan capaian kinerja IKU dan masukan dari masyarakat yang menyangkut keluhan terhadap penyelesaian layanan.

.....(2).....

Cara pengisian :

- (1) Diisi dengan unit penyelenggara pelayanan publik.
- (2) Diisi dengan nama pimpinan unit penyelenggara pelayanan publik.

B. Contoh format Maklumat Pelayanan

## MAKLUMAT PELAYANAN

“Dengan ini, Kami Unit Penyelenggara Pelayanan Publik ..... menyatakan sanggup menyelenggarakan pelayanan sesuai dengan standar pelayanan yang telah ditetapkan dan apabila tidak menepati janji ini, kami siap menerima sanksi sesuai ketentuan peraturan perundang-undangan.”

...(Lokasi)....., ...(dd/mm/yy).....

.....(Pimpinan).....

(NAMA LENGKAP)

MENTERI PERHUBUNGAN  
REPUBLIK INDONESIA,

ttd.

BUDI KARYA SUMADI

Salinan sesuai dengan aslinya  
KEPALA BIRO HUKUM,

  
SRI LESTARI RAHAYU

Pembina Utama Muda (IV/c)  
NIP. 19620620 198903 2 001