



# BERITA NEGARA REPUBLIK INDONESIA

No.1218, 2017

BATAN. Standar Pelayanan Publik. Pencabutan.

PERATURAN KEPALA BADAN TENAGA NUKLIR NASIONAL  
REPUBLIK INDONESIA  
NOMOR 13 TAHUN 2017  
TENTANG  
STANDAR PELAYANAN PUBLIK

DENGAN RAHMAT TUHAN YANG MAHA ESA

KEPALA BADAN TENAGA NUKLIR NASIONAL,

Menimbang : a. bahwa untuk pemberian layanan publik secara cepat, tepat, dan berkualitas setiap Penyelenggara Negara wajib menyusun, menetapkan, dan menerapkan standar pelayanan publik;

b. bahwa untuk menciptakan keseragaman dalam penyusunan, penetapan, dan penerapan standar pelayanan di Badan Tenaga Nuklir Nasional diperlukan peraturan mengenai standar pelayanan publik;

c. bahwa berdasarkan pertimbangan sebagaimana dimaksud dalam huruf a dan huruf b, perlu menetapkan Peraturan Kepala Badan Tenaga Nuklir Nasional tentang Standar Pelayanan Publik;

Mengingat : 1. Undang-Undang Nomor 10 Tahun 1997 tentang Ketenaganukliran (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 1997 Nomor 23, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 3676);

2. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik

- Indonesia Tahun 2009 Nomor 112, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5038);
3. Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2012 Nomor 2015, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5257);
  4. Peraturan Presiden Nomor 46 Tahun 2013 tentang Badan Tenaga Nuklir Nasional (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2013 Nomor 113);
  5. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 36 Tahun 2012 tentang Petunjuk Teknis Penyusunan, Penetapan, dan Penerapan Standar Pelayanan (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2012 Nomor 749);
  6. Peraturan Kepala Badan Tenaga Nuklir Nasional Nomor 14 Tahun 2013 tentang Organisasi dan Tata Kerja Badan Tenaga Nuklir Nasional (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2013 Nomor 1650) sebagaimana telah diubah dengan Peraturan Kepala Badan Tenaga Nuklir Nasional Nomor 16 Tahun 2014 tentang Perubahan atas Peraturan Kepala Badan Tenaga Nuklir Nasional Nomor 14 Tahun 2013 tentang Organisasi dan Tata Kerja Badan Tenaga Nuklir Nasional (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2014 Nomor 2035);
  7. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 15 Tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2014 Nomor 615);
  8. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 16 Tahun 2014 tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat Terhadap Penyelenggaraan Pelayanan Publik (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2014 Nomor 616);
  9. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 1 Tahun 2015 tentang Pedoman Evaluasi Kinerja Penyelenggara

Pelayanan Publik (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2015 Nomor 25);

MEMUTUSKAN:

Menetapkan : PERATURAN KEPALA BADAN TENAGA NUKLIR NASIONAL TENTANG STANDAR PELAYANAN PUBLIK.

BAB I

KETENTUAN UMUM

Pasal 1

Dalam Peraturan Kepala Badan 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 barang/jasa yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik.
2. Standar Pelayanan Publik adalah tolok ukur yang dipergunakan sebagai pedoman penyelenggaraan pelayanan dan acuan penilaian kualitas pelayanan, dalam rangka pelayanan yang berkualitas, cepat, mudah, terjangkau, dan terukur kepada masyarakat.
3. 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.
4. Maklumat Pelayanan adalah pernyataan tertulis yang berisi keseluruhan rincian kewajiban dan janji yang terdapat dalam Standar Pelayanan Publik.
5. Pelaksana Pelayanan Publik yang selanjutnya disebut Pelaksana adalah pejabat, pegawai, petugas, dan setiap orang yang bekerja di dalam organisasi penyelenggara Pelayanan Publik yang bertugas melaksanakan tindakan atau serangkaian tindakan Pelayanan Publik.
6. Unit Kerja adalah organisasi setingkat eselon II yang melakukan kegiatan Pelayanan Publik.

7. Pihak Terkait adalah pihak yang kompeten dalam memberikan masukan terhadap penyusunan Standar Pelayanan Publik.
8. Survei Kepuasan Masyarakat adalah pengukuran secara komprehensif kegiatan tentang tingkat kepuasan Masyarakat yang diperoleh dari hasil pengukuran atas pendapat Masyarakat dalam memperoleh pelayanan dari penyelenggara Pelayanan Publik.
9. Evaluasi Pelayanan Publik adalah proses pengukuran dan penilaian secara komprehensif penyelenggaraan Pelayanan Publik.
10. Evaluasi Kinerja adalah suatu metode dan proses penilaian dan pelaksanaan tugas seseorang atau sekelompok orang atau unit kerja dalam satu organisasi sesuai dengan standar kinerja atau tujuan yang ditetapkan lebih dahulu.
12. Sistem Informasi Layanan Badan Tenaga Nuklir Nasional yang selanjutnya disebut Silaba adalah sistem yang didesain secara elektronik yang mengintegrasikan kegiatan Pelayanan Publik.
13. Persyaratan adalah segala sesuatu yang harus dipenuhi dalam pengurusan suatu jenis pelayanan, baik persyaratan teknis maupun administratif.

#### Pasal 2

Standar Pelayanan Publik disusun sebagai acuan bagi Unit Kerja dalam menetapkan Standar Pelayanan Publik, memberikan kepastian, meningkatkan kualitas, dan kinerja pelayanan sesuai dengan kebutuhan Masyarakat, serta selaras dengan kemampuan penyelenggara sehingga mendapatkan kepercayaan Masyarakat.

#### Pasal 3

Ruang lingkup Standar Pelayanan Publik meliputi penetapan Standar Pelayanan Publik, pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat, dan Evaluasi Kinerja Penyelenggaraan Pelayanan Publik.

BAB II  
PENYELENGGARAAN PELAYANAN PUBLIK

Pasal 4

- (1) Penyelenggaraan Pelayanan Publik dilaksanakan oleh Unit Kerja.
- (2) Penyelenggaraan Pelayanan Publik sebagaimana dimaksud pada ayat (1), paling sedikit meliputi:
  - a. pelaksanaan pelayanan;
  - b. pengelolaan pengaduan Masyarakat;
  - c. pengelolaan informasi;
  - d. pengawasan internal;
  - e. penyuluhan kepada Masyarakat; dan
  - f. pelayanan konsultasi.

Pasal 5

- (1) Unit Kerja wajib menyusun, menetapkan, dan menerapkan Standar Pelayanan Publik dengan memperhatikan kemampuan, kebutuhan Masyarakat, dan kondisi lingkungan.
- (2) Kewajiban menyusun Standar Pelayanan Publik sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dilakukan oleh Unit Kerja yang menghasilkan barang/jasa yang dikenakan tarif sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.

Pasal 6

Standar Pelayanan Publik sebagaimana dimaksud dalam Pasal 5 paling sedikit memuat komponen:

- 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. jumlah Pelaksana;

- j. pengawasan internal;
- k. penanganan pengaduan, saran, dan masukan;
- l. jaminan pelayanan yang memberikan kepastian pelayanan dilaksanakan sesuai dengan Standar Pelayanan;
- m. jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan dalam bentuk komitmen untuk memberikan rasa aman, bebas dari bahaya, dan risiko keraguan; dan
- n. Evaluasi Kinerja Pelaksana.

#### Pasal 7

- (1) Penyusunan Standar Pelayanan Publik sebagaimana dimaksud dalam Pasal 5 didahului dengan penyiapan rancangan Standar Pelayanan Publik oleh Unit Kerja.
- (2) Penyiapan rancangan Standar Pelayanan Publik sebagaimana dimaksud pada ayat (1) harus berorientasi pada peningkatan kualitas pelayanan dengan tidak memberatkan Unit Kerja.
- (3) Dalam menyusun Standar Pelayanan Publik, Unit Kerja dapat membentuk Tim.

#### Pasal 8

- (1) Dalam pembahasan rancangan Standar Pelayanan Publik perlu mengikutsertakan Masyarakat dan Pihak Terkait untuk menyelaraskan kemampuan Unit Kerja dengan kebutuhan Masyarakat dan kondisi lingkungan.
- (2) Kemampuan Unit Kerja sebagaimana dimaksud pada ayat (1) terutama menyangkut kemampuan sumber daya yang dimiliki, meliputi:
  - a. dukungan pendanaan yang dialokasikan untuk penyelenggaraan pelayanan;
  - b. Pelaksana yang bertugas menyelenggarakan pelayanan dari segi kualitas maupun kuantitas; dan
  - c. sarana, prasarana, dan/atau fasilitas yang digunakan untuk menyelenggarakan pelayanan.
- (3) Hasil pembahasan rancangan Standar Pelayanan Publik sebagaimana dimaksud pada ayat (1) harus dituangkan

dalam berita acara dengan melampirkan daftar hadir peserta rapat.

#### Pasal 9

- (1) Rancangan Standar Pelayanan Publik yang telah dibahas wajib dipublikasikan oleh Unit Kerja kepada Masyarakat atau Pihak Terkait, paling lama 5 (lima) hari kerja sejak ditandatangani berita acara penyusunan Standar Pelayanan Publik, untuk mendapatkan tanggapan atau masukan.
- (2) Masyarakat atau Pihak Terkait dapat mengajukan tanggapan atau masukan terhadap rancangan Standar Pelayanan Publik sebagaimana dimaksud pada ayat (1) paling lama 7 (tujuh) hari kerja sejak dipublikasikan.
- (3) Terhadap tanggapan atau masukan yang tepat, Unit Kerja wajib memperbaiki rancangan Standar Pelayanan Publik paling lama 14 (empat belas) hari kerja sejak batas akhir pengajuan tanggapan atau masukan dari Masyarakat atau Pihak Terkait.
- (4) Rancangan Standar Pelayanan Publik yang telah diperbaiki sebagaimana dimaksud pada ayat (3) selanjutnya ditetapkan oleh Kepala Unit Kerja menjadi Standar Pelayanan Publik.

#### Pasal 10

Penentuan biaya/tarif sebagaimana dimaksud dalam Pasal 6 huruf e ditetapkan berdasarkan peraturan perundang-undangan.

#### Pasal 11

- (1) Untuk menerapkan Standar Pelayanan Publik yang telah ditetapkan sebagaimana dimaksud dalam Pasal 9 ayat (4), Unit Kerja wajib menyusun dan menetapkan Maklumat Pelayanan.
- (2) Maklumat Pelayanan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) memuat:

- a. pernyataan janji dan kesanggupan untuk melaksanakan pelayanan sesuai dengan Standar Pelayanan Publik secara konsisten; dan
  - b. pernyataan kesediaan untuk menerima sanksi apabila memberikan pelayanan tidak sesuai dengan Standar Pelayanan Publik.
- (3) Maklumat Pelayanan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) wajib dipublikasikan melalui media yang mudah diakses oleh Masyarakat paling lambat 7 (tujuh) hari kerja sejak Standar Pelayanan Publik ditetapkan.

#### Pasal 12

Unit Kerja dan Masyarakat wajib menggunakan Standar Pelayanan Publik sebagai tolok ukur dan acuan penilaian kualitas penyelenggaraan pelayanan.

#### Pasal 13

- (1) Dalam rangka optimalisasi pelayanan, Unit Kerja wajib melakukan evaluasi Standar Pelayanan Publik secara berkala setiap 1 (satu) tahun.
- (2) Hasil evaluasi sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dapat dijadikan dasar oleh Unit Kerja untuk meninjau dan menyempurnakan Standar Pelayanan Publik.

#### Pasal 14

- (1) Standar Pelayanan Publik yang telah dilaksanakan wajib dilakukan peninjauan ulang setiap 3 (tiga) tahun.
- (2) Hasil peninjauan ulang sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dapat dijadikan dasar oleh Unit Kerja untuk melakukan perubahan Standar Pelayanan Publik.
- (3) Perubahan Standar Pelayanan Publik sebagaimana dimaksud pada ayat (2) dilakukan dengan mengikuti mekanisme sebagaimana dimaksud dalam Pasal 8.

#### Pasal 15

Tata cara penyusunan, penetapan, dan penerapan Standar Pelayanan Publik tercantum dalam Lampiran I yang



merupakan bagian tidak terpisahkan dari Peraturan Kepala Badan ini.

### BAB III SARANA PENGADUAN MASYARAKAT

#### Pasal 16

- (1) Unit Kerja wajib menyediakan sarana pengaduan dan menugaskan Pelaksana yang kompeten dalam pengelolaan pengaduan.
- (2) Unit Kerja mengelola pengaduan yang berasal dari penerima pelayanan dan rekomendasi Ombudsman.
- (3) Unit Kerja menindaklanjuti hasil pengelolaan pengaduan sebagaimana dimaksud pada ayat (2) apabila disertai dengan bukti yang sah.
- (4) Unit Kerja wajib mengumumkan nama dan alamat penanggung jawab pengelola pengaduan serta sarana pengaduan yang disediakan.

#### Pasal 17

Materi pengelolaan pengaduan paling sedikit meliputi:

- a. identitas pengadu;
- b. prosedur pengelolaan pengaduan;
- c. penentuan Pelaksana yang mengelola pengaduan;
- d. prioritas penyelesaian pengaduan;
- e. pelaporan proses dan hasil pengelolaan pengaduan kepada atasan Pelaksana;
- f. rekomendasi pengelolaan pengaduan;
- g. penyampaian hasil pengelolaan pengaduan kepada pihak terkait;
- h. pemantauan dan evaluasi pengelolaan pengaduan;
- i. dokumentasi dan statistik pengelolaan pengaduan; dan
- j. pencantuman nama dan alamat penanggung jawab serta sarana pengaduan yang mudah diakses.

## Pasal 18

Mekanisme penanganan pengaduan Masyarakat dilakukan berdasarkan ketentuan peraturan perundang-undangan yang mengatur pengaduan Masyarakat.

## BAB IV

## PEMBINAAN DAN PENGAWASAN

## Pasal 19

- (1) Pembinaan dan pengawasan Pelayanan Publik dilakukan oleh Kepala Badan Tenaga Nuklir Nasional.
- (2) Dalam melakukan pembinaan dan pengawasan sebagaimana dimaksud pada ayat (1), Kepala Badan Tenaga Nuklir Nasional dapat memberikan mandat kepada Sekretaris Utama.
- (3) Pembinaan Pelayanan Publik sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dilakukan dalam rangka fasilitasi penyusunan norma, standar, prosedur, dan kriteria sesuai dengan kebijakan umum dan kebijakan teknis Pelayanan Publik.
- (4) Pengawasan Pelayanan Publik sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dilakukan untuk efektifitas dan akuntabilitas penyelenggaraan Pelayanan Publik.

## BAB V

## SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT

## Pasal 20

- (1) Unit Kerja wajib melakukan Survei Kepuasan Masyarakat secara berkala paling sedikit sekali dalam 1 (satu) tahun.
- (2) Survei Kepuasan Masyarakat dapat dilaksanakan melalui tahapan perencanaan, persiapan, pelaksanaan, pengolahan dan penyajian hasil survei, yang mencakup:
  - a. penyusunan instrumen survei;
  - b. penentuan besaran dan teknik penarikan sampel;
  - c. penentuan responden;
  - d. pelaksanaan survei;

- e. pengolahan hasil survei; dan
- f. penyajian dan pelaporan hasil.

Pasal 21

- (1) Teknik Survei Kepuasan Masyarakat dilakukan melalui kuesioner.
- (2) Teknik sebagaimana dimaksud pada ayat (1) diuraikan lebih lanjut dalam Lampiran II yang merupakan bagian tidak terpisahkan dari Peraturan Kepala Badan ini.

Pasal 22

- (1) Survei Kepuasan Masyarakat yang dilakukan terhadap setiap jenis Pelayanan Publik menggunakan indikator dan metodologi survei sesuai dengan kebutuhan.
- (2) Hasil Survei Kepuasan Masyarakat sebagaimana dimaksud pada ayat (1) digunakan sebagai dasar penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat.
- (3) Indeks Kepuasan Masyarakat sebagaimana dimaksud pada ayat (2) menjadi dasar perbaikan pelayanan kepada Masyarakat.

BAB VI

EVALUASI KINERJA PENYELENGGARA PELAYANAN PUBLIK

Pasal 23

- (1) Evaluasi Kinerja penyelenggara Pelayanan Publik dilakukan oleh Unit Kerja yang membidangi perencanaan.
- (2) Evaluasi penyelenggaraan Pelayanan Publik dilakukan secara berkala paling sedikit sekali dalam 1 (satu) tahun.
- (3) Evaluasi Kinerja sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dilakukan dalam rangka memperbaiki kinerja dan peningkatan kualitas Pelayanan Publik bagi Masyarakat.

Pasal 24

- Evaluasi Kinerja sebagaimana dimaksud dalam Pasal 23 ayat (1) meliputi tahapan perencanaan, pelaksanaan dan pelaporan

hasil evaluasi.

#### Pasal 25

- (1) Hasil dari Evaluasi Kinerja penyelenggara Pelayanan Publik dituangkan dalam laporan hasil evaluasi yang memuat:
  - a. tujuan;
  - b. sasaran;
  - c. ruang lingkup;
  - d. waktu;
  - e. Pelaksana;
  - f. periode;
  - g. hasil evaluasi; dan
  - h. saran perbaikan
- (2) Laporan hasil evaluasi disampaikan kepada Kepala Badan Tenaga Nuklir Nasional.

### BAB VII

#### SISTEM INFORMASI

#### Pasal 26

- (1) Setiap Unit Kerja wajib mempublikasikan Standar Pelayanan Publik, hasil Survei Kepuasan Masyarakat, dan Evaluasi Kinerja penyelenggara Pelayanan Publik melalui Silaba.
- (2) Unit Kerja wajib melakukan pemutakhiran data dalam Silaba paling sedikit sekali dalam 1 (satu) tahun.
- (3) Silaba dikelola oleh:
  - a. Unit Kerja yang membidangi perencanaan selaku Pembina Silaba;
  - b. Unit Kerja yang membidangi pengembangan informatika selaku Pelaksana teknis pengembangan Silaba;
  - c. Unit Kerja yang membidangi hubungan Masyarakat selaku koordinator penerima pengaduan layanan publik; dan

- d. Unit Kerja yang membidangi pengawasan selaku koordinator penyelesaian pengaduan layanan publik.

## BAB VIII KETENTUAN PENUTUP

### Pasal 27

Standar Pelayanan yang ditetapkan sebelum Peraturan Kepala Badan ini diundangkan, masih tetap berlaku sepanjang tidak bertentangan dengan Peraturan Kepala Badan ini.

### Pasal 28

Pada saat Peraturan Kepala Badan ini mulai berlaku:

- a. Peraturan Kepala Badan Tenaga Nuklir Nasional Nomor 212/KA/XII/2011 tentang Standar Pelayanan Badan Tenaga Nuklir Nasional; dan
- b. Peraturan Kepala Badan Tenaga Nuklir Nasional Nomor 186/KA/IX/2012 tentang Indeks Kepuasan Masyarakat Unit Pelayanan Badan Tenaga Nuklir Nasional, dicabut dan dinyatakan tidak berlaku.

### Pasal 29

Peraturan Kepala Badan ini mulai berlaku sejak tanggal diundangkan.

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

Ditetapkan di Jakarta  
pada tanggal 31 Agustus 2017

KEPALA BADAN TENAGA NUKLIR NASIONAL,

ttd

DJAROT SULISTIO WISNUBROTO

Diundangkan di Jakarta  
pada tanggal 5 September 2017

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

ttd

WIDODO EKATJAHJANA

LAMPIRAN I  
PERATURAN KEPALA BADAN TENAGA NUKLIR NASIONAL  
REPUBLIK INDONESIA  
NOMOR 13 TAHUN 2017  
TENTANG STANDAR PELAYANAN PUBLIK

TATA CARA PENYUSUNAN, PEMBAHASAN, DAN PENETAPAN  
STANDAR PELAYANAN PUBLIK

A. Identifikasi

Tujuan dari identifikasi kondisi penyelenggaraan 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 komponen Standar Pelayanan Publik yang akan disusun dalam penyelenggaraan pelayanan. Unsur-unsur organisasi tersebut diantaranya yang terkait dengan kelembagaan, sumber daya manusia (SDM), sarana-prasarana, anggaran, sistem dan prosedur serta aspek lainnya yang ada atau terjadi pada saat ini. Metode yang digunakan dalam mengidentifikasi kondisi penyelenggaraan pelayanan dapat dilakukan dengan cara observasi, yaitu mempelajari, mencermati, dan meneliti berbagai praktik kebijakan dan/atau implementasi peraturan perundang-undangan yang terkait dan mendasari penyelenggaraan pelayanan.

Hasil dari identifikasi akan menjadi bahan analisis dan pertimbangan dalam penyusunan rancangan Standar Pelayanan Publik. Hal-hal yang perlu diidentifikasi dalam proses penyusunan Standar Pelayanan Publik, antara lain meliputi:

- a. tugas, fungsi, kewenangan, dan dasar hukum kelembagaan;
- b. jenis, produk, Masyarakat, dan pihak lain terkait pelayanan;
- c. prosedur, persyaratan, biaya, dan waktu pelayanan;
- d. sarana, prasarana dan anggaran;
- e. jumlah dan kompetensi SDM;
- f. pengawasan internal;
- g. penanganan pengaduan, saran, dan masukan;

- h. sistem jaminan pelayanan dan jaminan keamanan; dan
- i. aspek lain yang terkait dengan komponen Standar Pelayanan Publik.

Untuk memudahkan proses dalam identifikasi, perlu dilakukan langkah pendataan dan pencatatan informasi sebagai berikut:

- a. identifikasi tugas, fungsi, kewenangan, dan dasar hukum kelembagaan. Proses identifikasi ini dilakukan dengan dipandu melalui beberapa pertanyaan, antara lain:
  - 1) siapa yang memiliki kewenangan, dan kewenangan apa saja yang dimiliki dalam menyelenggarakan pelayanan;
  - 2) apa saja yang dimiliki/dilaksanakan oleh Unit Kerja pelayanan;
  - 3) bagaimana bentuk/struktur, tugas, fungsi, dan kewenangan dari kelembagaan Unit Kerja pelayanan yang ada saat ini;
  - 4) Unit Kerja mana saja yang terkait dengan proses penyelenggaraan pelayanan dari jenis pelayanan yang akan disusun standar pelayanannya; dan
  - 5) peraturan perundang-undangan apa saja yang terkait dan mendasari kewenangan penyelenggaraan pada jenis pelayanan yang akan disusun standar pelayanannya.
- b. Identifikasi jenis, produk, Masyarakat, dan pihak lain terkait pelayanan. Setiap jenis pelayanan wajib memiliki Standar Pelayanan Publik sesuai dengan tugas, fungsi, dan kewenangan pada Unit Kerja pelayanan.

Apabila pada Unit Kerja terdapat Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP), di dalamnya terdapat aneka jenis pelayanan, maka masing-masing jenis pelayanan harus disusun standar pelayanannya.

Selanjutnya untuk memudahkan proses identifikasi aspek jenis pelayanan dan Masyarakat, dapat dipandu dengan menjawab pertanyaan, antara lain:

- a. apa produk pelayanan yang diberikan kepada Masyarakat atau instansi lain sesuai tugas dan fungsi;
- b. apa dasar hukum dalam penyelenggaraan pada setiap jenis pelayanan tersebut;
- c. siapa pengguna produk pelayanan baik yang langsung maupun tidak langsung;



- d. siapa pemangku kepentingan yang terkait dengan produk pelayanan yang diberikan.
- c. Identifikasi prosedur, Persyaratan, biaya, dan waktu pelayanan.  
Untuk mengidentifikasi prosedur, Persyaratan, biaya, dan waktu pelayanan, dapat dilakukan dengan mempelajari, mencermati, meneliti kondisi yang ada pada saat ini.

Setiap jenis pelayanan diidentifikasi kegiatannya, dengan urutan/langkah dimulai sejak awal melayani ketika Masyarakat datang sampai selesai menerima pelayanan. Pada proses ini perlu dicatat Pelaksana/petugas pelayanan, peran masing-masing Pelaksana/petugas, dan jangka waktu yang diperlukan dalam pemberian pelayanan.

- d. Identifikasi Sarana, Prasarana, dan Anggaran  
Identifikasi terhadap sarana dan prasarana serta dukungan anggaran dilakukan untuk mengenali dan mendata jenis dan jumlah sarana, prasarana, dan anggaran belanja/biaya dalam penyelenggaraan pelayanan pada tahun berjalan dan sebelumnya.
- e. Identifikasi Jumlah dan Kompetensi SDM  
Identifikasi SDM aparatur pelayanan, meliputi jumlah, jenjang pendidikan, pangkat, pelatihan, atau keterampilan yang pernah dimiliki, serta jabatan dan uraian tugas kerja masing-masing Pelaksana.
- f. Identifikasi Sistem Jaminan Pelayanan dan Jaminan Keamanan.  
Identifikasi ini merupakan bentuk komitmen mengenai kesanggupan dari pihak Unit Kerja penyelenggara untuk memberikan kepastian mengenai kualitas pelayanan agar berjalan lancar, cepat, mudah, pasti, aman, dengan tidak menimbulkan risiko bahaya, misalnya dengan melengkapi rambu antrian, menyiapkan sarana/fasilitas untuk keselamatan dan keamanan bagi pengguna pelayanan.
- g. Identifikasi aspek lain yang terkait dengan komponen Standar Pelayanan Publik.

Dalam hal terdapat aspek lain yang belum diidentifikasi, namun memberikan kontribusi dalam penyelenggaraan pelayanan maka dapat ditambahkan komponen lain yang dibutuhkan.

Bagi Unit Kerja yang telah memiliki Standar Pelayanan Publik, kegiatan identifikasi dapat dilakukan dengan mempelajari dan meneliti Standar Pelayanan Publik yang ada.

#### B. Penyusunan Rancangan Standar Pelayanan Publik

Hasil dari identifikasi terhadap unsur dan fungsi manajemen, kemudian dianalisis, dihitung, dan hasilnya dijadikan bahan pertimbangan dalam penyusunan Standar Pelayanan Publik pada setiap jenis pelayanan.

Penyusunan rancangan Standar Pelayanan Publik dilakukan berdasarkan hasil identifikasi dan analisis dari kondisi riil mengenai unsur dan fungsi manajemen, serta memperhatikan perkembangan kemajuan teknologi, tuntutan kebutuhan pelayanan dan prospek kemampuan Unit Kerja. Dalam melakukan penyusunan rancangan Standar Pelayanan Publik Unit Kerja pelayanan dapat membentuk Tim.

Rancangan Standar Pelayanan Publik disusun dengan memuat komponen sebagai berikut:

##### 1. Dasar Hukum

Dasar hukum yang dimaksud adalah peraturan perundang-undangan termasuk perkembangan kebijakan atau ketentuan peraturan perundang-undangan yang baru, yang dijadikan dasar hukum dalam aktivitas penyelenggaraan pelayanan.

##### 2. Persyaratan

Persyaratan pelayanan merupakan suatu tuntutan yang diperlukan dalam proses penyelenggaraan pelayanan sesuai ketentuan peraturan perundang-undangan. Persyaratan pelayanan dapat berupa kelengkapan dokumen, barang, dan jasa tergantung kebutuhan masing-masing jenis pelayanan.

Dalam merumuskan Persyaratan, agar memperhatikan prinsip

kesederhanaan, keterkaitan, konsistensi, dan akuntabilitas, artinya Persyaratan harus mudah dipenuhi, diikuti, tidak memberatkan, serta dapat dipertanggungjawabkan kebenaran dan kepastiannya.

3. Sistem dan Prosedur

Sistem dan prosedur merupakan tata cara pelayanan yang dibakukan bagi pemberi dan penerima pelayanan, termasuk pengaduan, yang mengandung tahapan kegiatan yang harus dilakukan dalam sistem penyelenggaraan pelayanan. Analisis prosedur harus dilakukan terhadap setiap jenis pelayanan yang diselenggarakan oleh Unit Kerja penyelenggara pelayanan. Untuk menunjang kepastian dan tertib pelaksanaan, prosedur pelayanan harus didukung dengan ketentuan Standar Operasional Prosedur (SOP). Dalam merumuskan komponen prosedur, agar memperhatikan prinsip sederhana, akuntabel, dapat dilakukan secara efektif dan efisien.

4. Jangka waktu penyelesaian

Jangka waktu penyelesaian merupakan waktu yang diperlukan untuk menyelesaikan seluruh proses pelayanan dari setiap jenis pelayanan. Untuk menyusun komponen waktu, langkah pertama perlu menghitung dan menganalisis waktu yang digunakan dalam melayani setiap jenis pelayanan. Caranya dengan menghitung waktu riil yang digunakan (bukan memprediksi) pada setiap tahap pekerjaan layanan, kemudian keseluruhan proses tahapan dalam prosedur tersebut dijumlahkan. Dalam melakukan analisis waktu harus memperhatikan rumusan komponen mekanisme, prosedur ataupun Persyaratan yang dilalui dalam proses penyelenggaraan pelayanan.

Selanjutnya perlu mempertimbangkan adanya kemampuan internal diantaranya: sarana, peralatan, fasilitas, teknologi, beban kerja, jumlah dan kompetensi SDM, kedisiplinan, tanggung jawab serta pengalaman dalam pemberian pelayanan.

5. Tarif

Tarif merupakan biaya yang dikenakan kepada penerima pelayanan dalam memperoleh pelayanan dari Unit Kerja pemberi pelayanan yang besarnya ditetapkan berdasarkan peraturan perundang-undangan. Tarif dapat dilakukan penyesuaian jika dipandang perlu, dengan

mempertimbangkan kondisi sosial, daya beli Masyarakat, perkembangan harga, dan biaya operasional dalam proses produksi pelayanan.

#### 6. Produk Pelayanan

Produk pelayanan merupakan hasil pelayanan yang diberikan dan diterima sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan. Produk pelayanan dapat berupa penyediaan atau pengadaan barang/jasa yang diberikan dan diterima pemohon/Masyarakat sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.

Produk pelayanan harus dapat menjamin kualitas, meliputi:

- a. kepastian hukum (diproses sesuai ketentuan dan prosedur);
- b. keakuratan (tidak ada kesalahan pembuatan data, salah tulis pelayanan barang/jasa);
- c. keamanan dan keselamatan (produk pelayanan dijamin baik dan tidak rusak serta tidak membahayakan pengguna).

#### 7. Sarana dan Prasarana

Sarana dan prasarana merupakan peralatan dan fasilitas yang diperlukan dalam penyelenggaraan pelayanan, termasuk peralatan dan fasilitas pelayanan bagi kelompok rentan.

Sarana dapat berupa peralatan kantor yang digunakan dalam proses produksi, dan pemberian pelayanan. Prasarana dapat berupa fasilitas yang mendukung dan melengkapi fungsi sarana penyelenggaraan pelayanan secara baik dan optimal.

#### 8. Kompetensi Pelaksana

Kompetensi merupakan kemampuan yang harus dimiliki pelaksana, meliputi pengetahuan, keahlian, keterampilan dan pengalaman.

Penyusunan komponen kompetensi disesuaikan dengan kebutuhan beban kerja, sifat pekerjaan, prosedur yang dijalankan, dan penggunaan teknologi dalam proses penyelenggaraan pelayanan.

Dalam penyusunan komponen kompetensi perlu diberikan gambaran mengenai jumlah pelaksana/petugas yang ditempatkan sesuai bidang tugas, dan uraian kualifikasi pendidikan dan kompetensi.

#### 9. Pengawasan Internal

Pengawasan internal merupakan sistem pengendalian internal dan pengawasan langsung yang dilakukan oleh Kepala Unit Kerja atau atasan langsung Pelaksana agar pelayanan dapat berjalan optimal dan konsisten sesuai dengan Standar Pelayanan Publik.

Pengawasan perlu dilakukan secara terus menerus untuk mencegah dan meluruskan apabila terjadi kesalahan/penyimpangan, membina dan membangun iklim dan budaya kerja yang tertib, taat asas, mengembangkan etos kerja, disiplin dan produktif.

#### 10. Penanganan pengaduan, saran, dan masukan

Penanganan pengaduan merupakan tata cara pelaksanaan pengelolaan pengaduan oleh Masyarakat dan tindak lanjut penyelesaian apabila terjadi ketidaksesuaian dengan Standar Pelayanan Publik.

Penanganan saran dan masukan merupakan mekanisme pengelolaan kritik, saran/masukan oleh Masyarakat sebagai reaksi terhadap permasalahan yang terjadi dalam penyelenggaraan pelayanan.

Masukan Masyarakat penting untuk dikelola secara proporsional sebagai bahan untuk koreksi dan upaya perbaikan kebijakan pelayanan ke depan.

Oleh karena itu, Unit Kerja penyelenggara pelayanan harus menyediakan sarana pengaduan, saran, dan masukan yang mudah diakses oleh Masyarakat, dan menunjuk petugas untuk mengelola dan menindaklanjuti secara tepat.

Dalam pengelolaan pengaduan, saran, dan masukan perlu disiapkan tata cara penanganan atau SOP, dan disediakan kotak pengaduan/saran, menunjuk petugas atau membentuk unit pengaduan serta menyiapkan media komunikasi.

#### 11. Jumlah Pelaksana

Jumlah Pelaksana berisi informasi komposisi dan jumlah kebutuhan Pelaksana untuk melaksanakan pelayanan sesuai pembagian dan uraian tugas.

Dalam Standar Pelayanan Publik harus dicantumkan jumlah Pelaksana, dilengkapi dengan kualifikasi dan kompetensi yang memadai sesuai bidang tugas dan beban kerja pelayanan yang diberikan.

## 12. Jaminan Pelayanan

Jaminan pelayanan merupakan kepastian pemberian pelayanan yang dilaksanakan sesuai Standar Pelayanan Publik. Jaminan pelayanan menunjukkan kesanggupan Unit Kerja penyelenggara pelayanan sesuai kapasitas manajemen yang dimiliki.

Untuk menunjukkan dan memberikan jaminan pelayanan, perlu upaya kreatif menciptakan kebijakan atau aturan main yang berorientasi untuk melaksanakan Standar Pelayanan Publik secara konsisten, misal membuat tata tertib, kode etik atau slogan sebagai janji dalam penyelenggaraan pelayanan berbasis Standar Pelayanan Publik.

## 13. Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan

Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan merupakan bentuk komitmen untuk memberikan kepastian rasa aman, bebas dari bahaya, dan risiko keragu-raguan.

Untuk mengimplementasi komitmen tersebut, perlu upaya kreatif menciptakan kebijakan, aturan main, atau program kegiatan yang berorientasi menjaga keamanan dan keselamatan dalam memproses atau menyediakan produk layanan sesuai Standar Pelayanan Publik. Di samping itu, perlu mengacu standar teknis untuk memberikan jaminan keamanan ataupun keselamatan atas penyelenggaraan pelayanan.

## 14. Evaluasi Kinerja Pelaksana

Evaluasi Kinerja Pelaksana merupakan penilaian kesesuaian pelaksanaan kegiatan dengan Standar Pelayanan Publik yang bertujuan untuk mengetahui tingkat keakuratan dan ketepatan penerapan Standar Pelayanan Publik. Evaluasi Kinerja Pelaksana dilakukan secara periodik dan berkesinambungan untuk mengetahui kondisi perkembangan, mengukur keberhasilan, dan hambatan/kendala yang ditemukan dalam pelaksanaan Standar Pelayanan Publik.

Hasil analisis dan penyusunan terhadap masing-masing komponen Standar Pelayanan Publik, selanjutnya dituangkan dalam satu format rancangan Standar Pelayanan Publik untuk masing-masing jenis pelayanan.

Apabila terdapat Unit Kerja yang menyelenggarakan beberapa jenis pelayanan dan terdapat komponen standar pelayanan yang sama, maka format penyusunan komponen dapat dipadukan, dan bagian komponen yang tidak sama harus tetap diuraikan dan dicantumkan dalam format Standar Pelayanan Publik, sedangkan apabila terdapat komponen yang tidak ada data, atau karena kebijakan tidak memberlakukan pada komponen tertentu, misalnya tarif, maka cukup dibuat dengan komponen biaya gratis.

### C. Pembahasan dan Penetapan Standar Pelayanan Publik

Tahapan pembahasan dan penetapan Standar Pelayanan Publik dilakukan sebagai berikut:

#### 1. Pelibatan unsur Masyarakat.

Tujuan pelibatan Masyarakat dalam forum pembahasan adalah untuk menelaraskan kemampuan penyelenggara pelayanan dengan kebutuhan Masyarakat dan kondisi lingkungan guna mengefektifkan penyelenggaraan pelayanan yang berkualitas dan untuk membangun kesepakatan, kompromi antara harapan Masyarakat dan kesanggupan penyelenggara, terutama menyangkut kemampuan yang dimiliki, meliputi:

- a. dukungan pendanaan yang dialokasikan untuk penyelenggaraan pelayanan;
- b. pelaksana yang bertugas memberikan pelayanan dari segi kualitas maupun kuantitas;
- c. sarana, prasarana, dan/atau fasilitas yang digunakan untuk menyelenggarakan pelayanan.

#### 2. Penentuan Wakil Unsur Masyarakat

Unsur Masyarakat yang akan dilibatkan dalam proses pembahasan rancangan Standar Pelayanan Publik diseleksi dengan kriteria:

- a. mewakili atau mencerminkan keterwakilan kepentingan unsur Masyarakat sesuai keterkaitan jenis pelayanan;
- b. mewakili kelompok Masyarakat atau mewakili

- asosiasi/korporasi/badan usaha;
- c. memiliki kepedulian terhadap jenis pelayanan;
- d. memiliki kompetensi, keahlian atau pengetahuan sesuai dengan jenis pelayanan.

### 3. Pembahasan Standar Pelayanan Publik

Tahapan proses pembahasan Standar Pelayanan Publik, dapat dilakukan sebagai berikut:

- a. pembentukan forum pembahasan;
- b. penetapan calon anggota forum pembahasan;
- c. penentuan jumlah peserta forum pembahasan, tidak lebih dari 5 (lima) orang;
- d. pembahasan rancangan Standar Pelayanan Publik dilakukan sampai diperoleh kesepakatan antara penyelenggara layanan dengan Pihak Terkait yang terlibat dalam diskusi pembahasan;
- e. proses penyusunan Standar Pelayanan Publik dilakukan paling banyak 3 (tiga) kali melalui musyawarah dan mufakat;
- f. hasil pembahasan rancangan Standar Pelayanan Publik dituangkan dalam berita acara penyusunan Standar Pelayanan Publik, dengan dilampiri daftar peserta rapat, sebagai bukti telah dilakukan diskusi dengan mengikutsertakan Masyarakat.

### 4. Metode Pembahasan Rancangan Standar Pelayanan Publik

Pembahasan rancangan Standar Pelayanan Publik dapat menggunakan salah satu dari metode berikut:

#### a. Rapat Bersama

Forum pertemuan untuk mendiskusikan atau mengklarifikasi rumusan rancangan Standar Pelayanan Publik.

#### b. Forum Diskusi Terfokus/*Focus Group Discussion* (FGD)

Metode ini dipergunakan untuk melakukan pembahasan yang lebih mendalam terhadap materi rancangan Standar Pelayanan Publik, bila dipandang perlu dengan mengundang narasumber ahli yang terkait dengan jenis pelayanan yang dibahas.

#### c. Dengar Pendapat Masyarakat/*Public Hearing*

Metode ini dipergunakan untuk melakukan penelusuran fakta yang dapat mengungkap kepentingan Masyarakat. Cara ini dilakukan dengan mengundang praktisi yang dipandang bisa mewakili publik



untuk didengar pendapatnya.

#### 5. Penetapan Standar Pelayanan Publik

Penetapan rancangan Standar Pelayanan Publik dilakukan melalui tahapan sebagai berikut:

- a. Penyiapan konsep Keputusan dengan dilampiri rancangan Standar Pelayanan Publik;
- b. Pembubuhan paraf oleh seluruh anggota Tim Penyusun Standar Pelayanan Publik sebelum ditetapkan oleh Pimpinan Penyelenggara;
- c. Pimpinan penyelenggara menandatangani Keputusan.

Dalam proses penetapan Standar Pelayanan Publik terlebih dahulu dilakukan:

- a. publikasi oleh penyelenggara kepada Masyarakat paling lama 5 (lima) hari kerja sejak ditandatangani Berita Acara Pembahasan Standar Pelayanan Publik untuk mendapatkan tanggapan atau masukan.
- b. Penyampaian tanggapan atau masukan diterima oleh penyelenggara paling lama 7 (tujuh) hari kerja sejak dipublikasikan.
- c. Penyelenggara dapat menerima/menolak tanggapan atau masukan setelah melalui pembahasan dan pertimbangan secara internal;
- d. Perbaikan rancangan Standar Pelayanan Publik dilakukan paling lama 14 (empat belas) hari kerja sejak batas akhir pengajuan tanggapan atau masukan.
- e. Standar Pelayanan Publik dapat dikuatkan melalui pengesahan oleh pejabat di atasnya yang bertanggung jawab dalam lingkup pembinaannya.

Bentuk penguatan Standar Pelayanan Publik dapat berupa Keputusan Kepala Badan Tenaga Nuklir Nasional atau dalam bentuk pengesahan langsung pada dokumen Standar Pelayanan Publik.

#### 6. Penetapan Maklumat Pelayanan.

Sebelum menerapkan Standar Pelayanan Publik, penyelenggara diwajibkan untuk menyusun dan menetapkan Maklumat Pelayanan.

Maklumat Pelayanan merupakan pernyataan kesanggupan dan kewajiban penyelenggara untuk melaksanakan pelayanan sesuai dengan Standar Pelayanan Publik. Maklumat Pelayanan wajib dipublikasikan kepada Masyarakat secara jelas dan luas paling lambat

7 (tujuh) hari kerja setelah Standar Pelayanan Publik ditetapkan.

Hal-hal yang perlu dimuat dalam Maklumat Pelayanan adalah:

- a. Pernyataan janji dan kesanggupan untuk melaksanakan pelayanan sesuai dengan Standar Pelayanan Publik secara konsisten.
- b. Pernyataan kesediaan untuk menerima sanksi apabila memberikan pelayanan tidak sesuai Standar Pelayanan Publik.

Maklumat Pelayanan yang telah disusun wajib dipublikasikan secara luas, jelas, dan terbuka kepada Masyarakat, melalui berbagai media yang mudah diakses oleh Masyarakat.

#### D. Penerapan Standar Pelayanan Publik

##### 1. Sosialisasi dan Internalisasi Standar Pelayanan Publik

###### a. Sosialisasi

Langkah selanjutnya setelah penyusunan rencana penerapan Standar Pelayanan Publik adalah sosialisasi. Sosialisasi dilakukan kepada pihak internal dan eksternal. Hal pertama yang harus dilakukan adalah mensosialisasikan Standar Pelayanan Publik untuk membangun pemahaman dan persamaan persepsi di lingkungan Unit Kerja penyelenggara pelayanan, khususnya semua Pelaksana pelayanan agar menyadari adanya perubahan dalam cara memberikan pelayanan. Sosialisasi secara eksternal juga perlu dilakukan kepada pihak-pihak diluar penyelenggara, misalnya Masyarakat pengguna, LSM, mass media, legislatif, Ombudsman yang secara langsung atau tidak langsung terkait dengan penyelenggaraan pelayanan. Sosialisasi kepada pihak luar dimaksudkan agar pihak-pihak tersebut juga mendapatkan informasi yang sejelas-jelasnya.

Proses sosialisasi dapat dilakukan dengan memanfaatkan fungsi humas, media massa, dan forum warga yang memiliki kepentingan yang sama sesuai jangkauan pelayanan. Instrumen sosialisasi yang dapat membantu adalah melalui pemuatan Standar Pelayanan Publik yang akan diberlakukan dalam majalah organisasi; pengumuman dalam rapat formal; pada papan pengumuman; surat kabar dan radio/televisi lokal. Proses sosialisasi ini agar didokumentasikan oleh penyelenggara.

b. Internalisasi

Upaya pemberitahuan tentang penerapan Standar Pelayanan Publik tidak cukup hanya disosialisasikan, akan tetapi setelah tahap sosialisasi perlu dilakukan internalisasi di Unit Kerja penyelenggara pelayanan.

Internalisasi ini dilakukan untuk memberikan pemahaman dan penguasaan untuk mengimplementasikan Standar Pelayanan Publik kepada seluruh jajaran organisasi. Sasaran internalisasi tersebut adalah agar penyelenggara siap memberlakukan Standar Pelayanan Publik baru yang harus dipahami, dipatuhi, dan diterapkan oleh setiap Pelaksana.

2. Penyusunan dan Pelaksanaan Rencana Aksi

Dalam proses penerapan Standar Pelayanan Publik yang baru, Unit Kerja penyelenggara pelayanan menyusun dan melaksanakan rencana aksi yang mencakup kegiatan sebagai berikut:

- a. pelatihan bagi Pelaksana;
- b. pengangkatan, pengisian, penyesuaian Pelaksana;
- c. pengadaan dan penataan sarana dan prasarana;
- d. penyesuaian surat keputusan atau peraturan, misalnya terkait biaya dan prosedur;
- e. penyesuaian tugas Pelaksana;
- f. penyesuaian kebutuhan anggaran;
- g. lain-lain sesuai kebutuhan.

Penyesuaian sumber daya tersebut di atas perlu dituangkan dalam sebuah dokumen rencana aksi. Berdasarkan rencana aksi yang ditetapkan, Unit Kerja penyelenggara pelayanan melaksanakan pelayanan sesuai dengan Standar Pelayanan Publik yang telah ditetapkan.

E. Evaluasi Penerapan Standar Pelayanan Publik

Evaluasi Standar Pelayanan Publik adalah rangkaian kegiatan membandingkan hasil atau prestasi suatu penerapan Standar Pelayanan Publik yang telah ditetapkan, dan faktor-faktor yang mempengaruhi keberhasilan atau kegagalan dalam rangka penerapan Standar Pelayanan Publik tahapan evaluasi dalam siklus penerapan Standar Pelayanan Publik

merupakan sebuah analisis yang sistematis terhadap standar yang telah ditetapkan, dengan tujuan untuk melihat kembali tingkat keberhasilan atau kegagalan dalam penerapan Standar Pelayanan Publik. Dalam rangka optimalisasi pelayanan, penyelenggara wajib melakukan evaluasi penerapan Standar Pelayanan Publik secara berkala setiap 1 (satu) tahun.

Evaluasi

terhadap Standar Pelayanan Publik dilakukan baik terhadap komponen Standar Pelayanan Publik maupun proses penerapannya.

Dari sisi substansi, evaluasi dapat dilakukan melalui pertanyaan antara lain:

- a. sejauh mana Standar Pelayanan Publik yang diterapkan dapat mendorong peningkatan kinerja individual, Unit Kerja penyelenggara pelayanan dan organisasi secara keseluruhan.
- b. sejauh mana Standar Pelayanan Publik yang diterapkan mampu dipahami dan dilaksanakan dengan baik oleh para Pelaksana. Hal paling mudah dilihat dari penerapan Standar Pelayanan Publik adalah bagaimana Standar Pelayanan Publik dapat dengan mudah dipahami dan diterapkan secara benar oleh setiap individu dalam organisasi yang diberi tugas untuk melaksanakan prosedur yang tertuang dalam Standar Pelayanan Publik.
- c. sejauh mana setiap orang yang diberi tugas melaksanakan pelayanan tertentu sudah mampu melaksanakannya dengan baik. Pertanyaan ini berkaitan dengan pertanyaan di atas. Jika Standar Pelayanan Publik mudah dipahami, maka akan memudahkan pula untuk pelaksanaannya. Namun demikian, dalam hal tertentu pendapat ini belum tentu benar, karena setiap orang memiliki pengalaman dan tingkat kepandaian yang berbeda.
- d. sejauh mana diperlukan penyempurnaan terhadap Standar Pelayanan Publik yang telah diterapkan atau bahkan sejauh mana diperlukan Standar Pelayanan Publik yang baru. Dari tahapan monitoring sebenarnya dapat dilihat masukan mengenai tahapan mana yang dipandang menghambat, kurang tepat atau perlu dibuat Standar Pelayanan Publik yang baru.
- e. sejauh mana Standar Pelayanan Publik yang diterapkan mampu mengatasi berbagai masalah yang akan dipecahkan melalui penerapan Standar Pelayanan Publik. Secara khusus Standar Pelayanan Publik

juga didesain untuk memecahkan masalah prosedural yang menghambat proses organisasi.

- f. sejauh mana Standar Pelayanan Publik yang diterapkan mampu menjawab tantangan perubahan lingkungan organisasi, baik perubahan yang berkaitan dengan kebijakan pemerintah ataupun perubahan dalam kaitan untuk pemenuhan harapan Masyarakat.
- g. sejauh mana Standar Pelayanan Publik yang diterapkan dapat berjalan secara sinergis satu dengan yang lainnya. Dari tahapan monitoring juga dapat diketahui tahapan prosedur mana yang tidak berfungsi sehingga mengganggu keseluruhan proses organisasi, atau prosedur mana yang berjalan lambat sehingga mengganggu prosedur-prosedur lainnya yang bergantung pada prosedur tersebut, dan lainnya.
- h. sejauh mana Standar Pelayanan Publik yang diterapkan dapat memuaskan Masyarakat berdasarkan hasil Survei Kepuasan Masyarakat.

Dari sisi proses penerapan, pertanyaan-pertanyaan yang dapat diajukan dalam melakukan evaluasi antara lain sebagai berikut :

- a. sejauh mana strategi penerapan yang telah dilakukan berhasil mendorong penerapan Standar Pelayanan Publik secara benar. Proses penerapan yang benar dan konsisten, melalui perencanaan yang sistematis, pemberian pelatihan, pemberitahuan atau publikasi serta pembukaan akses yang luas. Upaya ini akan meningkatkan tingkat keberhasilan penerapan.
- b. sejauh mana tingkat penerimaan para Pelaksana terhadap Standar Pelayanan Publik yang telah diterapkan. Sikap keengganan terhadap penerapan Standar Pelayanan Publik akan menghambat proses organisasi secara keseluruhan. Minimnya pemberitahuan, pelatihan dan aksesibilitas terhadap Standar Pelayanan Publik, cenderung akan menimbulkan sikap penolakan terhadap Standar Pelayanan Publik.
- c. sejauh mana para Pelaksana mampu bekerja secara efektif, mulai dari proses penerapan Standar Pelayanan Publik sampai pada proses monitoring. Keberhasilan para Pelaksana dapat dilihat dari keberhasilan penerapan Standar Pelayanan Publik.
- d. sejauh mana mekanisme supervisi mampu berjalan dengan baik.

Supervisi memegang peranan penting dalam penerapan Standar Pelayanan Publik. Oleh karena itu, mekanisme supervisi yang baik juga akan mendorong keberhasilan penerapan Standar Pelayanan Publik.

- e. sejauh mana pelatihan-pelatihan diberikan kepada para Pelaksana secara benar sehingga mampu memperlancar proses penerapan. Evaluasi ini sekaligus pula untuk melihat sejauh mana identifikasi kebutuhan pelatihan secara tepat ditetapkan, bagaimana metoda pelatihannya, siapa instrukturinya serta evaluasi setelah mengikuti pelatihan.
- f. sejauh mana risiko akibat perubahan Standar Pelayanan Publik dapat ditangani secara baik. Perubahan Standar Pelayanan Publik pada tahap awal penerapannya selalu memberikan dampak terhadap proses pelaksanaan tugas dan fungsi organisasi. Oleh karena itu, perlu pula dilihat sampai sejauh mana dampak tersebut mempengaruhi kinerja organisasi dan bagaimana antisipasinya.

KEPALA BADAN TENAGA NUKLIR NASIONAL,

ttd

DJAROT SULISTIO WISNUBROTO

LAMPIRAN II  
PERATURAN KEPALA BADAN TENAGA NUKLIR NASIONAL  
REPUBLIK INDONESIA  
NOMOR 13 TAHUN 2017  
TENTANG STANDAR PELAYANAN PUBLIK

TEKNIK DAN PELAKSANAAN SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT

A. Teknik Survei Kepuasan Masyarakat

Teknik Survei Kepuasan Masyarakat dilakukan dengan metode kuesioner melalui pengisian sendiri oleh Masyarakat penerima pelayanan, termasuk kuesioner yang dikirimkan melalui surat/email kepada Masyarakat pengguna layanan.

B. Pelaksanaan

Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat terhadap penyelenggaraan Pelayanan Publik yang dilakukan oleh Unit Kerja penyelenggara pelayanan dilaksanakan melalui tahapan perencanaan, pengolahan, dan penyajian hasil survei dengan langkah pelaksanaan sebagai berikut:

1. Penyusunan instrumen survei Teknik Survei Kepuasan Masyarakat di BATAN ditetapkan melalui metode kuesioner, maka setiap Unit Kerja penyelenggara pelayanan harus menyusun kuesioner sebagai instrumen survei yang disesuaikan dengan jenis pelayanan yang diberikan atau diselenggarakan.

Penyusunan kuesioner harus memperhatikan hal-hal sebagai berikut :

- a) Kuesioner terbagi menjadi 3 (tiga) bagian yaitu :

Bagian 1: Identitas petugas dan identitas Masyarakat penerima pelayanan (responden) yang sekurang-kurangnya memuat data jenis kelamin, umur, pendidikan, pekerjaan, nama institusi/perusahaan, alamat institusi/perusahaan, jenis layanan yang diterima. Identitas responden ini berguna untuk menganalisis profil responden yang melakukan penilaian terhadap kinerja pelayanan yang diberikan oleh penyelenggara pelayanan.

Bagian II: Berisi daftar pertanyaan yang akan dijawab oleh responden. Bagian ini berguna untuk mendapatkan hasil penilaian responden terhadap kinerja penyelenggara pelayanan.

Pertanyaan kepada responden yang dituliskan di dalam Bagian ini harus memuat seluruh ruang lingkup Survei Kepuasan Masyarakat yang telah ditetapkan sebagai Unsur Penilaian (UP).

Jumlah pertanyaan untuk setiap UP sekurang-kurangnya adalah 1 (satu) pertanyaan. Untuk lebih memudahkan dalam melakukan tindakan perbaikan atas kualitas penyelenggaraan pelayanan, maka sangat disarankan untuk menyampaikan lebih dari 1 (satu) pertanyaan kepada responden untuk setiap UP.

Bagian III: Ruang yang disediakan bagi responden untuk menyampaikan pengaduan dan/atau memberikan saran/masukan dalam bentuk tulisan (tertulis) guna peningkatan kualitas pelayanan yang diberikan oleh penyelenggara pelayanan dan merupakan bagian yang sedapat mungkin harus diisi oleh responden.

## 2. Penentuan besaran dan teknik penarikan sampel

Besaran sampel atau jumlah responden minimal untuk memperoleh Indeks Kepuasan Masyarakat untuk setiap Unit Kerja penyelenggara pelayanan di BATAN ditentukan sebagai berikut :

- a. Jumlah Responden (JR) minimal yang digunakan sebagai dasar perhitungan Indeks Kepuasan Masyarakat oleh Unit Kerja penyelenggara pelayanan ditetapkan dengan dasar perhitungan sebagai berikut :

$$JR = (\text{Jumlah Unsur yang dinilai} + 1) \times 5$$

$$JR = (9 + 1) \times 5$$

$$JR = 50 \text{ Responden (berasal dari internal dan/atau eksternal BATAN)}$$

- b. Teknik penarikan sampel ditentukan oleh Unit Kerja penyelenggara pelayanan dengan sistem/metode tertentu untuk memenuhi ketentuan Jumlah Responden (JR) minimal yang telah ditetapkan.

## 3. Penentuan responden

Penentuan responden dilakukan Unit Kerja baik responden yang berasal



dari internal maupun eksternal BATAN. Responden internal BATAN adalah responden yang bukan berasal dari Unit Kerja penyelenggara pelayanan.

4. Pelaksanaan survei

Lokasi dan waktu pelaksanaan survei ditentukan oleh Unit Kerja penyelenggara pelayanan. Waktu pelaksanaan dapat dilakukan secara berkala maupun secara acak (random) untuk memenuhi jumlah responden minimal yang telah ditetapkan, sedangkan lokasi pelaksanaan survei dapat dilakukan di lokasi penyelenggaraan pelayanan dan/atau pada lokasi atau situasi lainnya yang memungkinkan untuk dilakukan survei seperti pada saat sosialisasi, workshop, dan sebagainya yang terkait dengan layanan yang diberikan oleh penyelenggara pelayanan.

Dalam pelaksanaan survei sangat disarankan para pelaksana penyelenggara pelayanan publik melakukan pendampingan kepada responden untuk memberikan penjelasan terhadap setiap pertanyaan sehingga memudahkan responden untuk memberikan penilaian.

5. Pengolahan data hasil survei

a. Metode Pengolahan Data

1) Unsur Penilaian (UP)

Unsur Penilaian dalam pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat adalah sebagai berikut :

No.	Uraian Unsur Penilaian	UP <sub>n</sub>
1.	Persyaratan	1
2.	Prosedur	2
3.	Waktu pelayanan	3
4.	Biaya/ Tarif	4
5.	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	5
6.	Kompetensi Pelaksana	6
7.	Perilaku Pelaksana	7
8.	Maklumat Pelayanan	8
9.	Penanganan Pengaduan, Saran, dan masukan	9

Catatan : Untuk setiap unsur penilaian dapat diberikan lebih dari

satu pertanyaan.

- 2) Nilai Persepsi (NPr) Setiap jawaban pertanyaan yang diberikan oleh responden dari setiap unsur penilaian adalah mencerminkan kualitas pelayanan, yaitu dari kategori tidak baik sampai dengan kategori sangat baik. Nilai persepsi untuk setiap kategori adalah seperti ditunjukkan pada tabel berikut:

Jawaban Responden	Kategori Jawaban	Nilai Persepsi
A	Sangat Baik	4
B	Baik	3
C	Kurang Baik	2
D	Tidak Baik	1

- 3) Nilai Penimbang (NPe) Dalam perhitungan Indeks Kepuasan Masyarakat terdapat 9 (sembilan) Unsur Penilaian (UP). Untuk setiap Unsur Penilaian diberi bobot yang sama yaitu 1 (satu) sehingga Nilai Penimbang (NPe) untuk setiap UP adalah:

$$NPe = \frac{\text{Bobot untuk setiap UP}}{\text{Jumlah UP}} = \frac{1}{9} = 0,1111$$

- 4) Total Nilai Persepsi Pertanyaan

Total Nilai Persepsi Pertanyaan (TNPP) adalah jumlah Total Nilai Persepsi ( $\sum \square Pr$ ) untuk setiap pertanyaan yang sama yang diberikan oleh Responden.

Contoh :

Tabel 1. Data Nilai Persepsi Jawaban Responden

No.	Responden	UP <sub>n</sub> = 1			
		Pertanyaan 1 (P1)		Pertanyaan 2 (P2)	
		Jawaban	NPr	Jawaban	NPr
1.	Responden 1	A	4	B	3
2.	Responden 2	B	3	B	3
3.	Responden 3	A	4	A	4
4.	Responden 4	B	3	A	4
5.	Responden 5	B	3	-	-
Σ NPr			17		14
RNPr			3,4		2,8
TNUP		6,2			
RNUP		3,1			

Penjelasan dari Tabel di atas adalah sebagai berikut :

- Tabel di atas menunjukkan hasil rekap Nilai Persepsi yang diberikan oleh 5 orang Responden untuk Unsur Penilaian Persyaratan (UP1)
  - UP<sub>n</sub> = 1 menunjukkan Unsur Penilaian yang pertama yaitu “Persyaratan”
  - P1 = Pertanyaan Ke-1 untuk Unsur Penilaian UP<sub>n</sub> = 1
  - P2 = Pertanyaan Ke-2 untuk Unsur Penilaian UP<sub>n</sub> = 1
  - Jawaban = Huruf jawaban yang diberikan oleh Responden pada lembar kuesioner
  - NPr = Nilai Persepsi untuk setiap jawaban yang diberikan oleh Responden
  - Σ NPr adalah total jumlah NPr berdasarkan jawaban yang diberikan oleh seluruh Responden terhadap Pertanyaan Ke-1 maupun Ke-2
- 5) Jumlah Rata-rata Nilai Persepsi Pertanyaan (RNPr)  
 Jumlah Rata-rata Nilai Persepsi Pertanyaan (RNPr) dapat dihitung

dengan cara sebagai berikut :

$$RNPr = \frac{\text{Total Jumlah } \Sigma NPr \text{ untuk setiap pertanyaan pada unsur penilaian}}{\text{Jumlah responden yang memberikan jawaban}}$$

Contoh penentuan RNPr :

Perhatikan Tabel 1. Untuk P1 terdapat 5 Responden yang memberikan jawaban, sedangkan untuk P2 terdapat 4 Responden yang memberikan jawaban, maka :

RNPr (untuk P1) adalah :

$$\frac{\Sigma NPr P1}{5} = \frac{17}{5} = 3,4 \text{ (diisi oleh 5 responden)}$$

RNPr (untuk P2) adalah :

$$\frac{\Sigma NPr P2}{4} = \frac{14}{4} = 2,8 \text{ (diisi oleh 4 responden)}$$

#### 6) Total Nilai Unsur Penilaian (TNUP)

Total Nilai Unsur Penilaian (TNUP) adalah total jumlah RNPr untuk setiap pertanyaan pada Unsur Penilaian yang sama.

Perhatikan Tabel 1 :

Dari hasil perhitungan pada Tabel 1, RNPr (untuk P1) adalah 3,4 dan RNPr (untuk P2) adalah 2,8 sehingga :

$$TNUP = RNPr \text{ (untuk P1)} + RNPr \text{ (untuk P2)}$$

$$TNUP = 3,4 + 2,8$$

$$TNUP = 6,2$$

#### 7) Rata-Rata Nilai Unsur Penilaian (RNUP)

Rata-rata Nilai Unsur Penilaian (RNUP) dapat dihitung dengan cara berikut :

$$RNUP = \frac{TNUP}{\text{Jumlah Pertanyaan untuk setiap unsur penilaian}}$$

Perhatikan Tabel 1 :

Dari data pada Tabel 1 diketahui bahwa untuk setiap Unsur Penilaian terdapat 2 (dua) pertanyaan (P1 dan P2), maka :

$$RNUP = \frac{6,2}{2} = 3,1$$

8) Indeks Kepuasan Unsur Penilaian (IKUP)

Indeks Kepuasan Unsur Penilaian adalah nilai Indeks Kepuasan untuk setiap Unsur Penilaian yang dihitung dengan cara berikut :

$$IKUP = RNUP \times NPe$$

maka untuk IKUP dari data pada Tabel 1 adalah :

$$IKUP = 3,1 \times 0,1111$$

$$IKUP = 0,3444 = \text{Indeks Kepuasan Unsur Penilaian "Persyaratan"}$$

9) Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM)

Nilai IKM dapat diperoleh dengan cara menjumlahkan IKUP untuk setiap Unsur Penilaian.

Contoh :

Tabel 2. Rekapitulasi Indeks Kepuasan Unsur Penilaian

No.	Uraian Unsur Penilaian	IKUP
1.	Persyaratan	0,3444
2.	Prosedur	0,3036
3.	Waktu pelayanan	0,3573
4.	Biaya/Tarif	0,3421
5.	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	0,3234
6.	Kompetensi Pelaksana	0,3156
7.	Perilaku Pelaksana	0,3421
8.	Maklumat Pelayanan	0,3257
9.	Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan	0,3245
IKM		2,9787
Interpretasi		74,4675
Mutu Pelayanan		B
Kinerja Penyelenggara Pelayanan Publik		BAIK

## 10) Nilai Konversi

Untuk memudahkan interpretasi terhadap penilaian IKM penyelenggaraan pelayanan, maka disusun nilai konversi dengan cara memberi rentang penilaian antara 25 - 100. Untuk memperoleh hasil interpretasi penilaian IKM dapat dihitung dengan cara :

Interpretasi IKM penyelenggaraan pelayanan =  $IKM \times 25$

Dengan memperhatikan data pada Tabel 2, maka dapat diketahui :

Interpretasi IKM penyelenggaraan pelayanan =  $2,9787 \times 25$

Interpretasi IKM penyelenggaraan pelayanan = 74,4676

Mutu Pelayanan dan kinerja Unit Kerja penyelenggara pelayanan dapat ditentukan dengan memperhatikan tabel konversi berikut:

Tabel 3. Tabel Konversi IKM

Nilai Persepsi	Nilai Interval IKM	Nilai Interval Konversi IKM	Mutu Pelayanan	Kinerja Unit Pelayanan
1	1,00 – 1,75	25,00 – 43,75	D	Tidak baik
2	1,76 – 2,50	43,76 – 62,50	C	Kurang baik
3	2,51 – 3,25	62,51 – 81,25	B	Baik
4	3,26 – 4,00	81,26 – 100,00	A	Sangat Baik

Dari Interpretasi IKM = 74,4676 pada Tabel 2, dan dengan memperhatikan Tabel Konversi pada Tabel 3, maka dapat diketahui bahwa nilai 74,4676 berada pada Nilai Interval Konversi IKM 62,51 – 81,25 dengan Mutu Pelayanan B dan Kinerja Unit Pelayanan adalah Baik.

KEPALA BADAN TENAGA NUKLIR NASIONAL,

ttd

DJAROT SULISTIO WISNUBROTO