



KEMENTERIAN DALAM NEGERI
REPUBLIK INDONESIA

MODUL 1

PEMAHAMAN UMUM KEBIJAKAN STANDAR PELAYANAN MINIMAL



KEMENTERIAN DALAM NEGERI
REPUBLIK INDONESIA

MODUL 1

PEMAHAMAN UMUM KEBIJAKAN
STANDAR PELAYANAN MINIMAL

MODUL 1

Pemahaman Umum Kebijakan Standar Pelayanan Minimal

Diterbitkan Oleh :

Direktorat Jenderal Otonomi Daerah

Kementerian Dalam Negeri

Jl.Medan Merdeka Timur no.7-8,

Jakarta - 10110

website : www.otda.kemendagri.go.id

Pelindung:

Prof.Dr.H.Djohermansyah Djohan, M.A

Pengarah:

Drs.Soesilo.M.Si

Penanggung Jawab :

DR.Kurniasih, SH, M.Si

Tim Penyusun :

1. Prof. Muchlis Hamdi
2. Prof. Aris Jaenuri
3. Dr. I Made Suwandi, M.Soc, Sc
4. Dr. Halilul
5. Hani S. Rustam, SH
6. Lily Latul, SE, MPA
7. Sri Indrawati, SH, M.Si
8. Drs. Faebudodo Hia, M.Si
9. Drs. Nyoto Suwignyo, MM
10. Yasoaro Zai, S.Sos, MM
11. William James Duggan
12. Elisabeth Laury O. Noya
13. Utoro SB Iskandar

Cetakan : **April 2014**

Desain cover dan tata letak : Rosalin

Publikasi ini didanai oleh Department of Foreign Affair, Trade and Development (DFATD) melalui Proyek BASICS. Sebagian atau seluruh isi buku ini termasuk ilustrasinya, boleh diperbanyak dengan syarat disebarakan secara gratis dengan mencantumkan sumber.



KEMENTERIAN DALAM NEGERI
REPPUBLIK INDONESIA

Sambutan

DIREKTUR JENDERAL OTONOMI DAERAH



Puji dan syukur kita panjatkan ke hadirat Tuhan Yang Maha Esa atas segala nikmat dan karunia-Nya sehingga berbagai upaya, jerih payah dan kerja yang kita lakukan bersama untuk membangun bangsa, telah menunjukkan hasil yang cukup membanggakan bagi semua pelaku pembangunan di semua tingkatan baik Pemerintah Pusat maupun Pemerintah Daerah.

Sejak reformasi Tahun 1997, otonomi daerah di Indonesia menganut prinsip otonomi luas sebagaimana diamanatkan oleh pasal 18 UUD Republik Indonesia Tahun 1945 pasca amandemen. Prinsip otonomi luas tersebut telah memberikan ruang dan kewenangan yang sangat luas kepada pemerintah daerah untuk mengatur dan mengurus berbagai urusan pemerintahan daerah dalam rangka mensejahterakan rakyat.

Desentralisasi kewenangan kepada pemerintah daerah harus diikuti dengan tanggung jawab sertra kesungguhan daerah dalam menjalankan kewenangan tersebut sesuai dengan kebijakan nasional dan aspirasi masyarakat setempat agar cita-cita mewujudkan kesejahteraan rakyat dapat dicapai. Kewenangan yang luas harus dibarengi dengan fasilitasi, supervisi, monitoring, evaluasi, pembinaan dan pengawasan serta tanggung jawab agar otonomi luas dapat dilaksanakan sesuai dengan peraturan perundang-undangan.

Dalam rangka menjamin agar pemerintah daerah dalam memberikan pelayanan yang dibutuhkan oleh masyarakat sebagaimana diatur dalam Undang-Undang Nomor 32 Tahun 2004 sesuai dengan standar yang telah ditentukan, maka Peraturan Pemerintah Nomor 65 Tahun 2005 tentang Pedoman Penyusunan Standar Pelayanan Minimal mewajibkan kepada pemerintah daerah untuk memberikan pelayanan dasar.

Guna percepatan pelaksanaan dalam penerapan SPM oleh pemerintah daerah, Direktorat Jenderal Otonomi Daerah Kementerian Dalam Negeri telah menyusun beberapa modul yang dapat digunakan sebagai panduan untuk mempermudah SKPD pemangku SPM di Provinsi, Kabupaten dan Kota dalam menerapkan SPM di daerahnya masing-masing.

Buku Panduan ini diharapkan dapat menjadi petunjuk bagi SKPD Pemangku SPM di daerah, sehingga bias atau distorsi dalam memahami SPM dengan Pelayanan Publik serta pengintegrasian SPM dalam Renja SKPD pemangku SPM dapat diminimalisir. Beberapa Modul tersebut diantaranya:

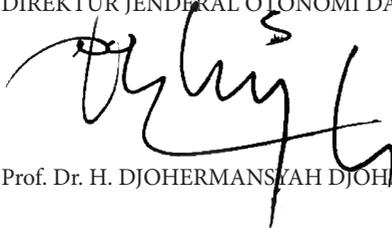
1. Modul 1 berisi panduan bagi daerah untuk memahami berbagai kebijakan nasional yang terkait dengan standar pelayanan minimal. Melalui modul ini diharapkan penyelenggara pemerintahan daerah dapat memahami secara utuh dan mendalam seluruh aspek kebijakan terkait Standar Pelayanan Minimal.
2. Modul 2 berisi panduan bagi pemerintah daerah untuk menyusun langkah-langkah dan strategi untuk mempercepat penerapan standar pelayanan minimal sesuai dengan kebijakan dan target yang telah ditetapkan oleh kementerian/lembaga pemerintah non kementerian. Percepatan penerapan standar pelayanan minimal ini adalah upaya untuk memenuhi kebutuhan masyarakat di daerah yang merupakan tujuan dan cita-cita otonomi daerah itu sendiri.
3. Modul 3 berisi panduan bagi pemerintah daerah dalam menyusun rencana aksi yang akan dilakukan dalam rangka mencapai target standar pelayanan yang telah ditetapkan. Setiap pemerintah daerah diharapkan mampu menyusun rencana aksi yang konkrit dan rasional dalam rangka pencapaian standar pelayanan minimal pada setiap urusan pemerintahan yang mempunyai standar pelayanan minimal.

4. Modul 4 berisi panduan bagi pemerintah daerah untuk menetapkan target tahunan pencapaian SPM dan teknik pengintegrasian ke dalam dokumen perencanaan dan penganggaran, yaitu integrasi ke dalam dokumen rencana pembangunan jangka menengah daerah (RPJMD), rencana strategis satuan kerja perangkat daerah (Renstra SKPD), rencana kerja pemerintah daerah (RKPD), rencana kerja satuan kerja perangkat daerah (Renja SKPD), dokumen kebijakan umum anggaran (KUA), dokumen prioritas dan plafon anggaran sementara (PPAS), rencana kerja anggaran satuan kerja perangkat daerah (RKA SKPD) dan dokumen peraturan daerah tentang anggaran pendapatan dan belanja daerah (Perda APBD).
5. Modul 5 berisi panduan bagi pemerintah daerah untuk menyusun data base/profile penerapan standar pelayanan minimal didaerahnya masing-masing bagi setiap urusan pemerintahan. Database/profil penerapan standar pelayanan minimal ini sangat penting dalam rangka evaluasi keberhasilan/kegagalan penerapan Standar Pelayanan Minimal dan sekaligus sebagai bahan dalam perencanaan pencapaian Standar Pelayanan Minimal.
6. Modul 6 berisi panduan bagi pemerintah daerah dalam menyusun laporan penerapan Standar Pelayanan Minimal setiap urusan pemerintahan di daerahnya masing-masing.

Akhirnya, harapan saya semoga modul ini sebagai panduan dalam penerapan SPM di daerah dapat menjadi pengungkit keberhasilan capaian SPM dan mampu menjawab permasalahan teknis yang terjadi dalam implementasi SPM di daerah. Semoga kerja keras kita dapat mewujudkan kesejahteraan masyarakat Indonesia dan memajukan desentralisasi dan otonomi daerah di Indonesia.

Jakarta, April 2014

DIREKTUR JENDERAL OTONOMI DAERAH,



Prof. Dr. H. DJOHERMANSYAH DJOHAN, MA.

KATA PENGANTAR

Modul Pemahaman Umum Kebijakan Standar Pelayanan Minimal ini memberikan penjelasan secara komprehensif dan detail berkenaan dengan aspek-aspek penting mengenai Standar Pelayanan Minimal. Kami menyadari bahwa pemahaman filosofi terhadap Standar Pelayanan Minimal sebagaimana diatur dalam Undang-undang Nomor 32 Tahun 2004 tentang Pemerintahan Daerah dengan Pelayanan Publik sebagaimana diatur dalam Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik pada tataran implementasinya masih terjadi misinterpretasi sehingga diharapkan aparat daerah dengan membaca atau mempedomani modul ini mendapatkan pemahaman dan gambaran yang utuh terhadap substansi pengaturan mengenai standar pelayanan minimal, dasar hukum pelaksanaan, perbedaan standar pelayanan minimal dengan standar pelayanan publik dan standar operasional prosedur serta perkembangan penerapan standar pelayanan minimal. Mengingat SPM merupakan kewajiban pemerintah daerah di era desentralisasi kepada masyarakatnya.

Dengan memahami modul ini Direktorat Jenderal Otonomi Daerah Kementerian Dalam Negeri berharap agar Pemerintah Provinsi dan Pemerintah Kabupaten/Kota mengetahui dan memahami bahwa Standar Pelayanan Minimal merupakan salah satu alat yang sangat penting untuk diterapkan guna memberikan hak pelayanan dasar yang harus diterima oleh masyarakatnya. Pemerintah daerah harus mengintegrasikan SPM ke dalam dokumen perencanaannya sehingga SPM dapat terintegrasi dan terlokasikan dalam APBD.

Dengan meningkatnya pemahaman atas substansi pemahaman umum kebijakan standar pelayanan minimal, diharapkan percepatan penerapan dan pencapaian standar pelayanan minimal di daerah dapat berjalan secara optimal

Jakarta, April 2014

TIM PENYUSUN

DAFTAR ISI

KATA SAMBUTAN	i
KATA PENGANTAR	iv
DAFTAR ISI	v
TEKNIS PEMBELAJARAN	vi
BAB I PENDAHULUAN	1
1. Latar Belakang	1
2. Tujuan	2
3. Manfaat	3
4. Hasil Pelatihan	3
BAB II PEMAHAMAN STANDAR PELAYANAN MINIMAL	5
1. Pentingnya Pemahaman SPM	5
2. Ruang Lingkup SPM	7
3. Tujuan dan Manfaat SPM	8
BAB III DASAR HUKUM PELAKSANAAN STANDAR PELAYANAN MINIMAL	9
1. Dasar Hukum Standar Pelayanan Minimal	9
2. Penetapan Peraturan Standar Pelayanan Minimal	11
BAB IV PERBEDAAN SPM, SPP DAN SOP	21
1. Standar Pelayanan Minimal	21
2. Standar Pelayanan Publik	22
3. Standar Operasional Prosedur	23
BAB V PENERAPAN STANDAR PELAYANAN MINIMAL	25
1. Tahapan Penerapan Standar Pelayanan Minimal	25
2. Penerapan Pencapaian SPM	27
BAB VI KESIMPULAN	31
BAB VII PENUTUP	32
Gambar 1. Pembagian urusan pemerintah	6
Gambar 2. Langkah-Langkah Penerapan SPM di Daerah	26
Tabel 1. Perkembangan Penetapan 15 Bidang SPM	27
Tabel 2. Peran Kementerian Dalam Negeri dalam Percepatan Penerapan SPM	28

TEKNIS PEMBELAJARAN

MODUL I

PEMAHAMAN UMUM KEBIJAKAN STANDAR PELAYANAN MINIMAL

Pembelajaran ini memberikan kompetensi komprehensif dalam memahami substansi pemahaman umum kebijakan SPM dan poin-poin krusial yang dapat dijadikan sebagai masukan dalam percepatan SPM.



WAKTU :

90 Menit (2 jam pelajaran)

1 jam pelajaran : Presentasi

1 jam pelajaran : Diskusi Materi



TEMPAT :

Tempat pelatihan yang layak dan cukup untuk mengakomodasi peserta pelatihan/bimbingan teknis



PERALATAN :

1. LCD Projector
2. Komputer
3. Sound System



SUMBER REFERENSI :

Modul manual Pemahaman Umum Kebijakan Standar Pelayanan Minimal



HANDOUT :

- Presentasi power point
- Metode presentasi yang disarankan
- Presentasi power point
- Tanggung jawab pengajar/narasumber
- Kelengkapan materi presentasi
- Ketersediaan handout
- Kejelasan penyampaian pokok permasalahan

BAB I

PENDAHULUAN

1. Latar Belakang

Pasal 11 ayat (3) Undang–Undang Nomor 32 Tahun 2004 tentang Pemerintahan Daerah, menyatakan bahwa:

“Urusan pemerintahan yang menjadi kewenangan pemerintahan daerah, yang diselenggarakan berdasarkan kriteria sebagaimana dimaksud pada ayat (1), terdiri atas urusan wajib dan urusan pilihan.”

Selanjutnya Pasal 11 ayat (4) Undang–Undang Nomor 32 Tahun 2004 tentang Pemerintahan Daerah, menyatakan bahwa:

“Penyelenggaraan urusan pemerintahan yang bersifat wajib yang berpedoman pada standar pelayanan minimal dilaksanakan secara bertahap dan ditetapkan oleh Pemerintah.”

Berdasarkan Pasal 11 ayat (3) dan ayat (4) Undang–Undang Nomor 32 Tahun 2004 tentang Pemerintahan Daerah, maka ditetapkan Peraturan Pemerintah Nomor 65 Tahun 2005 tentang Pedoman Penyusunan dan Penerapan Standar Pelayanan Minimal. Standar Pelayanan Minimal (SPM) adalah ketentuan mengenai jenis dan mutu pelayanan dasar yang merupakan urusan wajib daerah yang berhak diperoleh setiap warga secara minimal. Sesuai dengan amanat Pasal 11 ayat (4) dan Pasal 14 ayat (3) Undang–Undang Nomor 32 Tahun 2004 tentang Pemerintah Daerah sebagaimana telah diubah dengan Undang–Undang Nomor 8 Tahun 2005 tentang Penetapan Peraturan Pemerintah Pengganti Undang–Undang Nomor 3 Tahun 2005 tentang Perubahan Undang–Undang Nomor 32 Tahun 2004 tentang Pemerintahan Daerah menjadi Undang–Undang, SPM diterapkan pada urusan wajib daerah terutama yang berkaitan dengan pelayananan dasar, baik daerah Provinsi maupun daerah Kabupaten/Kota. Untuk urusan pemerintahan lainnya, daerah dapat mengembangkan dan menerapkan standar/indikator kinerja.

Dalam penerapannya, SPM harus menjamin akses masyarakat untuk mendapatkan pelayanan dasar dari Pemerintah Daerah sesuai dengan ukuran-ukuran yang ditetapkan oleh Pemerintah. Oleh karena itu, baik dalam perencanaan maupun penganggaran wajib diperhatikan prinsip-prinsip SPM yaitu sederhana, konkrit, mudah diukur, terbuka, terjangkau dan dapat dipertanggungjawabkan serta mempunyai batas waktu pencapaian.

Dalam rangka percepatan dan penerapan SPM di daerah, maka Kementerian Dalam Negeri menyusun 6 (enam) modul bimbingan teknis sebagai berikut:

1. Pemahaman Umum Kebijakan Standar Pelayanan Minimal;
2. Percepatan Penerapan dan Pencapaian Standar Pelayanan Minimal;
3. Penyusunan Rencana Aksi Percepatan Penerapan Standar Pelayanan Minimal;
4. Pengintegrasian Standar Pelayanan Minimal dalam Dokumen Perencanaan Daerah;
5. Penyusunan Database Profil Pelayanan Dasar, Rencana dan Penganggaran Pencapaian Standar Pelayanan Minimal;
6. Penyusunan Pelaporan Standar Pelayanan Minimal.

Pada modul 1 (pertama) memberikan gambaran tentang pemahaman umum kebijakan SPM dengan substansi tentang pemahaman umum SPM, dasar hukum pelaksanaan SPM, perbedaan SPM, SPP dan SOP serta penerapan SPM.

2. Tujuan

a. Tujuan Umum

Tujuan umum modul ini adalah untuk meningkatkan pemahaman peserta pelatihan SPM mengenai:

1. Pemahaman terhadap kewajiban penerapan SPM;
2. Pemahaman peraturan perundang-undangan terkait SPM;
3. Pemahaman terhadap esensi SPM yang terdiri atas; perencanaan, pengintegrasian dalam dokumen daerah, pelaksanaan pengalokasian anggaran percepatan pelaksanaan dan kewajiban penyusunan pelaporan SPM.

b. Tujuan Khusus

Tujuan khusus modul ini agar peserta bimbingan teknis mampu:

1. Memahami petunjuk pelaksanaan (juklak) dan petunjuk teknis (juknis) dari masing-masing SPM;
2. Memahami jenis layanan dan indikator masing-masing SPM;
3. Memahami dan dapat memprioritaskan 15 jenis SPM dengan kondisi dan kemampuan daerah.

3. Manfaat

Manfaat yang diharapkan dengan mempelajari materi tentang pemahaman umum kebijakan SPM adalah agar peserta bimbingan teknis (Pengampu SPM) memiliki pengetahuan secara komprehensif tentang pemahaman umum SPM; dasar hukum pelaksanaan SPM; perbedaan SPM, SPP dan SOP; serta penerapan SPM.

4. Hasil Pelatihan

Hasil pelatihan dari modul tentang pemahaman umum kebijakan SPM, diharapkan:

1. Peserta bimbingan teknis dapat memperoleh pemahaman yang utuh terhadap SPM sebagai konsistensi desentralisasi dan pelaksanaan urusan wajib di daerah, berdasarkan Undang-Undang Nomor 32 Tahun 2004 tentang Pemerintahan Daerah;
2. Peserta bimbingan teknis memahami tentang perbedaan antara SPM, SPP dan SOP;
3. Peserta bimbingan teknis memahami tentang perubahan paradigma dalam kewajiban memberikan pelayanan dasar kepada masyarakat selaku konstituenya.

BAB II

PEMAHAMAN

STANDAR PELAYANAN MINIMAL

1. Pentingnya Pemahaman SPM

Prinsip otonomi daerah menggunakan prinsip otonomi seluas-luasnya dalam arti daerah diberikan kewenangan mengurus dan mengatur semua urusan pemerintahan diluar yang menjadi urusan Pemerintah yang ditetapkan dalam Undang-Undang. Daerah memiliki kewenangan membuat kebijakan daerah untuk memberi pelayanan, peningkatan peran serta, prakarsa, dan pemberdayaan masyarakat yang bertujuan pada peningkatan kesejahteraan rakyat.

Sejalan dengan prinsip tersebut dilaksanakan pula prinsip otonomi yang nyata dan bertanggungjawab. Prinsip otonomi nyata adalah suatu prinsip bahwa untuk menangani urusan pemerintahan dilaksanakan berdasarkan tugas, wewenang, dan kewajiban yang senyatanya telah ada dan berpotensi untuk tumbuh, hidup dan berkembang sesuai dengan potensi dan kekhasan daerah. Dengan demikian, isi dan jenis otonomi bagi setiap daerah tidak selalu sama dengan daerah lainnya. Adapun yang dimaksud dengan otonomi yang bertanggungjawab adalah otonomi yang dalam penyelenggaraannya harus benar-benar sejalan dengan tujuan dan maksud pemberian otonomi, yang pada dasarnya untuk memberdayakan daerah termasuk meningkat-

kan kesejahteraan rakyat yang merupakan bagian utama dari tujuan nasional.

Urusan yang menjadi kewenangan daerah, meliputi urusan wajib dan urusan pilihan. Urusan pemerintahan wajib adalah suatu urusan pemerintahan yang berkaitan dengan pelayanan dasar seperti pendidikan dasar, kesehatan, pemenuhan kebutuhan hidup minimal, prasarana lingkungan dasar; sedangkan urusan pemerintahan yang bersifat pilihan terkait erat dengan potensi unggulan dan kekhasan daerah.

Standar Pelayanan Minimal (SPM) adalah ketentuan mengenai jenis dan mutu pelayanan dasar yang merupakan urusan wajib daerah yang berhak diperoleh setiap warga secara minimal. Sesuai dengan amanat Pasal 11 ayat (4) dan Pasal 14 ayat (3) Undang-Undang Nomor 32 Tahun 2004 tentang Pemerintahan Daerah sebagaimana telah diubah dengan Undang-Undang Nomor 8 Tahun 2005 tentang Penetapan Peraturan Pemerintah Pengganti Undang-Undang Nomor 3 Tahun 2005 tentang Perubahan Undang-Undang Nomor 32 Tahun 2004 tentang Pemerintahan Daerah menjadi Undang-Undang, SPM diterapkan pada

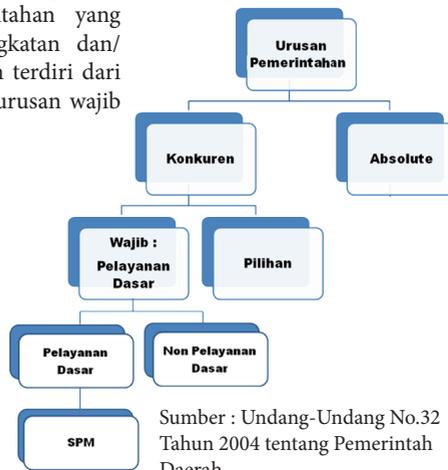
urusan wajib Daerah terutama yang berkaitan dengan pelayanan dasar, baik Daerah Provinsi maupun Daerah Kabupaten/Kota. Untuk urusan pemerintahan lainnya, Daerah dapat mengembangkan dan menerapkan standar/indikator kinerja. Pasal 1 ayat (5) Peraturan Pemerintah Nomor 38 Tahun 2007 tentang Pembagian Urusan Pemerintahan antara Pemerintah, Pemerintahan Daerah Provinsi, dan Pemerintahan Daerah Kabupaten/Kota, menyatakan bahwa:

“Urusan pemerintahan adalah fungsi-fungsi pemerintahan yang menjadi hak dan kewajiban setiap tingkatan dan/atau susunan pemerintahan untuk mengatur dan mengurus fungsi-fungsi tersebut yang menjadi kewenangannya dalam rangka melindungi, melayani, memberdayakan, dan menyejahterakan masyarakat.”

Urusan pemerintahan terdiri atas urusan pemerintahan yang sepenuhnya menjadi kewenangan Pemerintah dan urusan pemerintahan yang dibagi bersama antar tingkatan dan/atau susunan pemerintahan. Urusan pemerintahan yang dibagi bersama antar tingkatan dan/atau susunan pemerintahan terdiri dari 2 (dua) jenis urusan yaitu urusan wajib

dan urusan pilihan. Urusan wajib adalah urusan pemerintahan yang wajib diselenggarakan oleh Pemerintah Daerah Provinsi dan Pemerintah Daerah Kabupaten/Kota, berkaitan dengan pelayanan dasar seperti pendidikan dasar, kesehatan, lingkungan hidup, pekerjaan umum, dan kependudukan. Sedangkan urusan pemerintahan yang bersifat pilihan terkait erat dengan potensi unggulan dan kekhasan daerah untuk meningkatkan kesejahteraan masyarakat.

Tidak semua bagian dari urusan wajib adalah pelayanan dasar. Namun, setiap pelayanan dasar termasuk dalam bagian urusan wajib. SPM ditetapkan berdasarkan pelayanan dasar tertentu, dimana pelayanan dasar tersebut adalah bagian dari urusan wajib, dan urusan wajib merupakan bagian dari urusan pemerintahan, seperti gambar dibawah ini:



Gambar 1. Pembagian urusan pemerintah

2. Ruang Lingkup SPM

SPM disusun dan diterapkan dalam rangka penyelenggaraan urusan wajib Pemerintahan Daerah Provinsi dan Pemerintahan Daerah Kabupaten/Kota yang berkaitan dengan pelayanan dasar sesuai dengan peraturan perundang-undangan. Saat ini, urusan wajib yang telah memiliki SPM sebagai berikut:

1.	Kesehatan
2.	Lingkungan Hidup
3.	Pemerintahan Dalam Negeri
4.	Sosial
5.	Perumahan Rakyat
6.	Pemberdayaan Perempuan dan Perlindungan Anak
7.	Keluarga Berencana dan Keluarga Sejahtera
8.	Pendidikan
9.	Ketahanan Pangan
10.	Ketenagakerjaan
11.	Pekerjaan Umum dan Penataan Ruang
12.	Kesenian
13.	Komunikasi dan Informatika
14.	Perhubungan
15.	Penanaman Modal

Besaran dan batas waktu pencapaian SPM ditetapkan oleh masing-masing Kementerian/Lembaga yang selanjutnya menjadi salah satu acuan bagi Pemerintah Daerah untuk menyusun perencanaan dan penganggaran penyelenggaraan Pemerintahan Daerah. Pemerintah Daerah menyusun rencana pencapaian SPM yang memuat target tahunan pencapaian SPM berdasarkan data dasar profil pelayanan dasar yang tersedia. Selanjutnya rencana pencapaian SPM dan target tahunan menjadi dasar untuk dimasukkan dalam dokumen perencanaan daerah (RPJMD, Renstra SKPD, RKPD, Renja SKPD) dan dokumen penganggaran (KUA PPA dan RKA-SKPD).

3. Tujuan dan Manfaat SPM

Tujuan SPM adalah mengurangi kesenjangan pelayanan dasar antar daerah. SPM disusun sebagai alat pemerintah daerah untuk menjamin akses dan mutu pelayanan dasar kepada masyarakat secara merata dalam rangka penyelenggaraan urusan wajib.

Sedangkan manfaat SPM sebagaimana dalam penjelasan Peraturan Pemerintah Nomor 65 Tahun 2005 tentang Pedoman Penyusunan dan Penerapan Standar Pelayanan Minimal adalah sebagai berikut:

1. Terjaminnya hak masyarakat untuk menerima suatu pelayanan dasar dari Pemerintahan Daerah dengan mutu tertentu;
2. Menjadi alat untuk menentukan jumlah anggaran yang dibutuhkan untuk menyediakan suatu pelayanan dasar, sehingga SPM dapat menjadi dasar menentukan kebutuhan penganggaran daerah;
3. Menjadi landasan dalam menentukan perimbangan keuangan dan/ atau bantuan lain yang lebih adil dan transparan;
4. Menjadi dasar dalam menentukan anggaran kinerja berbasis manajemen kinerja. SPM dapat dijadikan dasar dalam alokasi anggaran daerah dengan tujuan yang lebih terukur. SPM dapat menjadi alat untuk meningkatkan akuntabilitas pemerintahan daerah terhadap masyarakat. Sebaliknya, masyarakat dapat mengukur sejauhmana pemerintahan daerah dapat memenuhi kewajibannya dalam menyediakan pelayanan publik;
5. Memperjelas tugas pokok pemerintahan daerah dan mendorong terwujudnya *checks and balances* yang efektif;
6. Mendorong transparansi dan partisipasi masyarakat dalam proses penyelenggaraan pemerintahan daerah.

BAB III

DASAR HUKUM PELAKSANAAN STANDAR PELAYANAN MINIMAL

1. Dasar Hukum Standar Pelayanan Minimal

Dasar hukum yang mendasari penerapan SPM, antara lain sebagai berikut:

1. **Undang-Undang Nomor 32 Tahun 2004** tentang Pemerintahan Daerah, diundangkan tanggal 15 Oktober 2004;
2. **Peraturan Pemerintah Nomor 65 Tahun 2005** tentang Pedoman Penyusunan dan Penerapan Standar Pelayanan Minimal, ditetapkan tanggal 28 Desember 2005;
3. **Peraturan Pemerintah Nomor 38 Tahun 2007** tentang Pembagian Urusan Pemerintahan Antara Pemerintah, Pemerintah Daerah Provinsi, dan Pemerintah Daerah Kabupaten/Kota, ditetapkan tanggal 9 Juli 2007;
4. **Instruksi Presiden Nomor 1 Tahun 2010** tentang Percepatan Pelaksanaan Prioritas Pembangunan Nasional Tahun 2010, ditetapkan tanggal 19 Februari 2010;
5. **Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 6 Tahun 2007** tentang Petunjuk Teknis Penyusunan dan Penetapan Standar Pelayanan Minimal, ditetapkan tanggal 7 Februari 2007;
6. **Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 79 Tahun 2007** tentang Pedoman Penyusunan Rencana Pencapaian Standar Pelayanan Minimal, ditetapkan tanggal 28 Desember 2007.

Dalam rangka mendorong percepatan penerapan SPM, Kementerian Dalam Negeri telah mengeluarkan beberapa kebijakan yang merupakan operasionalisasi penetapan percepatan pelaksanaan SPM:

1. **Surat Edaran Menteri Dalam Negeri Nomor 100/4979/SJ Tanggal 21 Oktober 2010** perihal Percepatan Penyusunan Standar Pelayanan Minimal;
2. **Surat Edaran Menteri Dalam Negeri Nomor 100/675/SJ Tanggal 7 Maret 2011** perihal Penerapan Standar Pelayanan Minimal di Daerah;

3. **Surat Edaran Menteri Dalam Negeri Nomor 100/676/SJ Tanggal 7 Maret 2011** tentang Percepatan Penerapan Standar Pelayanan Minimal di Daerah;
4. **Surat Edaran Menteri Dalam Negeri Nomor 100/2863/SJ Tanggal 21 Juli 2011** perihal Percepatan Penyusunan Standar Pelayanan Minimal;
5. **Surat Direktur Jenderal Otonomi Daerah Nomor 100/485/OTDA Tanggal 24 Januari 2012** perihal Perkembangan Penerapan Standar Pelayanan Minimal;
6. **Surat Edaran Menteri Dalam Negeri Nomor 100/1023/SJ Tanggal 26 Maret 2012** tentang Percepatan Pelaksanaan Penerapan dan Pencapaian Standar Pelayanan Minimal di Daerah.

Dalam rangka menetapkan SPM kementerian teknis sesuai **Pasal 4 Peraturan Pemerintah Nomor 65 Tahun 2005** tentang Pedoman Penyusunan dan Penerapan Standar Pelayanan Minimal *joncto* **Pasal 12 ayat (1) Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 6 Tahun 2007** tentang Petunjuk Teknis Penyusunan dan Penetapan Standar Pelayanan Minimal, Kementerian/Lembaga diwajibkan untuk menetapkan SPM masing-masing bidang sebagai pedoman daerah untuk pelaksanaannya.

Terkait penyusunan standar pelayanan minimal, dalam **Pasal 4 Peraturan Pemerintah Nomor 65 Tahun 2005** tentang Pedoman Penyusunan dan Penerapan Standar Pelayanan Minimal menyatakan bahwa:

1. Menteri/Pimpinan Lembaga Pemerintah Non-Departemen menyusun SPM sesuai dengan urusan wajib sebagaimana dimaksud dalam Pasal 2 ayat (2).
2. Penyusunan SPM sebagaimana dimaksud pada ayat (1) mengacu pada peraturan perundang-undangan yang mengatur urusan wajib.
3. Dalam penyusunan SPM sebagaimana dimaksud pada ayat (1) ditetapkan jenis pelayanan dasar, indikator SPM dan batas waktu pencapaian SPM.

Selanjutnya pengaturan tentang tata cara penetapan SPM diatur dalam **Pasal 12 ayat (1) dan ayat (2) Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 6 Tahun 2007** tentang Petunjuk Teknis Penyusunan dan Penetapan Standar Pelayanan Minimal yang menyatakan bahwa:

1. Tata cara penyusunan dan penetapan SPM oleh Menteri/Pimpinan Lembaga Pemerintah Non-Departemen dilakukan sebagai berikut:
 - a. Menteri/Pimpinan Lembaga Pemerintah Non-Departemen menyusun usulan SPM jenis pelayanan dasar pelaksanaan urusan wajib dalam lingkup tugas dan fungsinya;
 - b. Usulan SPM yang disusun tersebut pada huruf a disampaikan kepada Tim Konsultasi Penyusunan SPM yang dikoordinasikan oleh Menteri Dalam Negeri untuk dibahas kesesuaian dan kelayakannya serta keterkaitannya dengan SPM jenis pelayanan dasar yang lain;
 - c. Tim Konsultasi Penyusunan SPM melakukan pembahasan atas usulan SPM yang diterima dari Kementerian/Lembaga bersama Kementerian yang bersangkutan;
 - d. Hasil pembahasan sebagaimana dimaksud pada huruf c disampaikan oleh Menteri Dalam Negeri cq. Direktur Jenderal Otonomi Daerah kepada Dewan Pertimbangan Otonomi Daerah melalui Sekretariat DPOD untuk dibahas pada sidang DPOD;
 - e. Hasil sidang DPOD mengenai SPM disampaikan oleh Menteri Dalam Negeri selaku Ketua DPOD kepada Presiden untuk perkenan persetujuan. Apabila Presiden menyetujui atas hasil sidang DPOD dimaksud maka Menteri yang bersangkutan menetapkan SPM yang berkaitan dengan peraturan Menteri.
2. SPM sebagaimana dimaksud pada ayat (1) huruf e ditetapkan dengan Peraturan Menteri yang bersangkutan.

2. Penetapan Peraturan Standar Pelayanan Minimal

Hingga tahun 2011 sebanyak 15 bidang SPM telah ditetapkan oleh Kementerian/Lembaga. Dari 15 (lima belas) bidang SPM yang telah ditetapkan tersebut, terdapat 9 (sembilan) bidang SPM yang diterapkan di Provinsi dan 15 (lima belas) bidang SPM diterapkan di Kabupaten/Kota. Adapun **Peraturan Menteri/Kepala Lembaga Non Kementerian tentang SPM adalah sebagai berikut:**

a. Bidang Kesehatan

Kementerian Kesehatan telah mengeluarkan **Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 741/MENKES/PER/VII/2008** tentang Standar Pelayanan Minimal Bidang Kesehatan di Kabupaten/Kota, yang ditetapkan pada tanggal 19 Juli 2008 sebagai tindak lanjut dari Peraturan Pemerintah Nomor 65 Tahun 2005 tentang Pedoman Penyusunan dan Penerapan SPM serta Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 6 Tahun 2007 tentang Petunjuk Teknis Penyusunan dan Penetapan Standar Pelayanan Minimal, pemerintah wajib menyusun SPM berdasarkan urusan wajib yang merupakan pelayanan dasar, yaitu bagian dari pelayanan publik.

Sedangkan Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 79 Tahun 2007 tentang Pedoman Penyusunan Rencana Pencapaian Standar Pelayanan Minimal, mengatur pelaksanaan SPM harus berdasarkan analisis kemampuan dan potensi daerah.

SPM Bidang Kesehatan di Kabupaten/Kota mencakup 4 (empat) jenis pelayanan, yaitu:

1. Pelayanan Kesehatan Dasar.
2. Pelayanan Kesehatan Rujukan.
3. Penyelidikan Epidemiologi dan Penanggulangan KLB.
4. Promosi Kesehatan dan Pemberdayaan Masyarakat.

b. Bidang Sosial

Penerapan Standar Pelayanan Minimal oleh Pemerintah Provinsi dan Pemerintah Kabupaten/Kota merupakan hak dan pelayanan dasar Penyandang Masalah Kesejahteraan Sosial (PMKS) yang penyelenggaraannya diwajibkan oleh peraturan perundang-undangan kepada Daerah untuk kesejahteraan masyarakat. Berdasarkan hal tersebut, telah ditetapkan **Peraturan Menteri Sosial Nomor 129/HUK/2008** tentang Standar Pelayanan Minimal Bidang Sosial Daerah Provinsi dan Daerah Kabupaten/Kota, yang ditetapkan pada tanggal 6 November 2008.

SPM bidang sosial adalah ketentuan mengenai jenis dan mutu pelayanan dasar bidang sosial yang merupakan urusan wajib daerah yang berhak diperoleh setiap PMKS secara minimal. SPM bidang sosial tersebut mencakup 4 (empat) pelayanan dasar, yaitu:

1. Pelaksanaan Program/Kegiatan Bidang Sosial.
2. Penyediaan Sarana dan Prasarana Sosial.
3. Penanggulangan Korban Bencana.
4. Pelaksanaan dan Pengembangan Jaminan Sosial.

c. Bidang Lingkungan Hidup

Urusan pemerintahan daerah bidang lingkungan hidup merupakan salah satu kewenangan wajib Pemerintah Daerah, penyelenggaraannya berpedoman pada SPM bidang lingkungan hidup yang berdasarkan **Peraturan Menteri Negara Lingkungan Hidup Nomor 19 Tahun 2008** tentang Standar Pelayanan Minimal Lingkungan Hidup Daerah Provinsi dan Daerah Kabupaten/Kota, yang ditetapkan pada tanggal 28 November 2008.

SPM bidang lingkungan hidup di Provinsi dan Kabupaten/Kota, yaitu:

1. Pemerintah Provinsi menyelenggarakan pelayanan bidang lingkungan hidup sesuai dengan SPM bidang lingkungan hidup yang terdiri atas:
 - Pelayanan informasi status mutu air.
 - Pelayanan informasi status mutu udara ambien.
 - Pelayanan tindak lanjut pengaduan masyarakat akibat adanya dugaan pencemaran dan/atau perusakan lingkungan hidup.
2. Pemerintah kabupaten/kota menyelenggarakan pelayanan bidang lingkungan hidup sesuai dengan SPM bidang lingkungan hidup yang terdiri atas:
 - Pelayanan pencegahan pencemaran air.
 - Pelayanan pencegahan pencemaran udara dari sumber tidak bergerak.
 - Pelayanan informasi status kerusakan lahan dan/atau tanah untuk produksi biomassa.
 - Pelayanan tindak lanjut pengaduan masyarakat akibat adanya dugaan pencemaran dan/atau perusakan lingkungan hidup.

d. Bidang Pemerintahan Dalam Negeri

Dengan terbitnya peraturan perundang-undangan terkait pelaksanaan urusan pemerintahan dalam negeri dan dinamika dalam penerapan standar pelayanan minimal bidang pemerintahan dalam negeri di kabupaten/kota, telah dilakukan penyempurnaan terhadap Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 62 Tahun 2008 tentang Standar Pelayanan Minimal Bidang Pemerintahan Dalam Negeri di Kabupaten/Kota, menjadi **Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 69 Tahun 2012** tentang Standar Pelayanan Minimal Bidang Pemerintahan Dalam Negeri di Kabupaten/Kota, yang ditetapkan pada tanggal 23 Desember 2012.

SPM Bidang Pemerintahan Dalam Negeri adalah tolok ukur kinerja pelayanan Pemerintahan Dalam Negeri yang diselenggarakan Daerah Kabupaten/Kota. SPM bidang pemerintahan dalam negeri di Kabupaten/Kota mencakup jenis pelayanan dasar sebagai berikut:

1. Pelayanan dokumen kependudukan;
2. Pelayanan pemeliharaan ketertiban umum, ketentraman masyarakat dan perlindungan masyarakat;
3. Pelayanan penanggulangan bencana kebakaran.

e. Bidang Perumahan Rakyat

Urusan pemerintahan daerah bidang perumahan rakyat merupakan salah satu kewenangan wajib Pemerintah Daerah, penyelenggaraannya berpedoman pada SPM bidang perumahan rakyat yang berdasarkan **Peraturan Menteri Perumahan Rakyat Nomor 22/PERMEN/M/2008** tentang Standar Pelayanan Minimal Bidang Perumahan Rakyat Daerah Provinsi dan Daerah Kabupaten/Kota, yang ditetapkan pada tanggal 30 Desember 2008.

SPM bidang perumahan rakyat adalah ketentuan mengenai jenis dan mutu pelayanan dasar bidang perumahan rakyat yang merupakan urusan wajib daerah yang berhak diperoleh setiap warga secara minimal. SPM bidang perumahan rakyat mencakup jenis pelayanan dasar sebagai berikut:

1. Rumah layak huni dan terjangkau;
2. Lingkungan yang sehat dan aman yang didukung prasarana, sarana dan utilitas umum (PSU) yang didukung dengan prasarana, sarana dan utilitas umum dengan indikator lingkungan yang sehat dan aman yang didukung dengan PSU.

f. Bidang Keluarga Berencana dan Keluarga Sejahtera

Program Keluarga Berencana Nasional merupakan upaya pokok dalam pengendalian jumlah penduduk dan peningkatan kesejahteraan keluarga sebagai bagian integral pembangunan nasional.

Urusan pemerintahan daerah bidang Keluarga Berencana dan Keluarga Sejahtera (KBKS) merupakan salah satu kewenangan wajib Pemerintah Daerah, penyelenggaraannya berpedoman pada SPM bidang KBKS yang berdasarkan **Peraturan Kepala Badan Koordinasi dan Keluarga Berencana Nasional Nomor 55/HK-010/B5 Tahun 2010** tentang Standar Pelayanan Minimal Bidang Keluarga Berencana dan Keluarga Sejahtera di Kabupaten/Kota, yang ditetapkan pada tanggal 29 Januari 2010.

SPM Bidang KBKS adalah tolok ukur kinerja pelayanan Keluarga Berencana dan Keluarga Sejahtera yang diselenggarakan Pemerintahan Daerah Kabupaten/Kota. SPM bidang KBKS mencakup jenis pelayanan dasar sebagai berikut:

1. Komunikasi, Informasi dan Edukasi Keluarga Berencana dan Keluarga Sejahtera (KIE-KB dan KS);
2. Penyediaan Alat dan Obat Kontrasepsi;
3. Penyediaan Informasi Data Mikro.

g. Bidang Layanan Terpadu Bagi Perempuan dan Anak Korban Kekerasan

Undang-Undang Penghapusan Kekerasan dalam Rumah Tangga, Undang-Undang Pemberantasan Tindak Pidana Perdagangan Orang dan Undang-Undang Pornografi dan peraturan pelaksanaannya mengamatkan perlu standar pelayanan minimal bagi perempuan dan anak yang menjadi korban kekerasan, untuk itu telah ditetapkan **Peraturan Menteri Negara Pemberdayaan Perempuan dan Perlindungan Anak Nomor 1 Tahun 2010** tentang Standar Pelayanan Minimal Bidang Layanan Terpadu Bagi Perempuan dan Anak Korban Kekerasan, yang ditetapkan pada tanggal 28 Januari 2010.

SPM bidang layanan terpadu bagi perempuan dan anak korban kekerasan adalah tolok ukur kinerja pelayanan unit pelayanan terpadu dalam memberikan pelayanan penanganan laporan/pengaduan, pelayanan kesehatan, rehabilitasi sosial, penegakan dan bantuan hukum, serta pemulangan dan reintegrasi sosial bagi perempuan dan anak korban kekerasan. SPM bidang layanan terpadu bagi perempuan dan anak korban kekerasan, meliputi jenis pelayanan dasar sebagai berikut:

1. Penanganan pengaduan/laporan korban kekerasan terhadap perempuan dan anak;
2. Pelayanan kesehatan bagi perempuan dan anak korban kekerasan;
3. Rehabilitasi sosial bagi perempuan dan anak korban kekerasan;
4. Penegakan dan bantuan hukum bagi perempuan dan anak korban kekerasan;
5. Pemulangan dan reintegrasi sosial bagi perempuan dan anak korban kekerasan.

h. Bidang Pendidikan

Untuk tercapainya mutu pendidikan yang diselenggarakan daerah, maka perlu ditetapkan standar pelayanan minimal pendidikan dasar. Dalam rangka mendukung pelayanan dasar pendidikan ditetapkan Peraturan Menteri Pendidikan Nasional Nomor 15 Tahun 2010 tentang Standar Pelayanan Minimal Pendidikan Dasar di Kabupaten/Kota, yang ditetapkan pada tanggal 9 Juli 2010 dan mengalami perubahan menjadi Peraturan Menteri Pendidikan dan Kebudayaan Nomor 23 tahun 2013 tentang perubahan atas Peraturan Menteri Pendidikan Nasional Nomor 15 Tahun 2010 tentang Standar Pelayanan Minimal Pendidikan Dasar di Kabupaten/Kota, yang ditetapkan pada tanggal 21 Maret 2013.

SPM pendidikan dasar adalah tolok ukur kinerja pelayanan pendidikan dasar melalui pendidikan formal yang diselenggarakan daerah kabupaten/kota. SPM bidang pendidikan mencakup jenis pelayanan sebagai berikut:

1. Pelayanan pendidikan dasar oleh kabupaten/kota;
2. Pelayanan pendidikan dasar oleh satuan pendidikan.

i. Bidang Ketenagakerjaan

Urusan pemerintahan daerah bidang ketenagakerjaan merupakan salah satu kewenangan wajib Pemerintah Daerah, penyelenggaraannya berpedoman pada SPM bidang ketenagakerjaan yang berdasarkan **Peraturan Menteri Tenaga Kerja dan Transmigrasi Nomor PER 04/MEN/IV/2011** tentang Standar Pelayanan Minimal Bidang Ketenagakerjaan, yang ditetapkan pada tanggal 19 April 2011.

SPM Bidang Ketenagakerjaan adalah ketentuan mengenai jenis dan mutu pelayanan dasar bidang ketenagakerjaan yang merupakan urusan wajib daerah yang berhak diperoleh setiap warga secara minimal. SPM bidang ketenagakerjaan mencakup jenis pelayanan sebagai berikut:

1. Pelayanan Pelatihan Kerja;
2. Pelayanan Penempatan Tenaga Kerja;
3. Pelayanan Penyelesaian Perselisihan Hubungan Industrial;
4. Pelayanan Kepesertaan Jamsostek;
5. Pelayanan Pengawasan Ketenagakerjaan.

j. Bidang Komunikasi dan Informatika

Urusan pemerintahan daerah bidang komunikasi dan informatika merupakan salah satu kewenangan wajib Pemerintah Daerah, penyelenggaraannya berpedoman pada SPM bidang komunikasi dan informatika yang berdasarkan **Peraturan Menteri Komunikasi dan Informatika Nomor 22/PER/M.KOMINFO/2010** tentang Standar Pelayanan Minimal Bidang Komunikasi dan Informatika di Kabupaten/ Kota, yang ditetapkan pada tanggal 20 Desember 2010.

SPM bidang komunikasi dan informatika adalah ketentuan tentang jenis dan mutu pelayanan dasar bidang komunikasi dan informatika yang merupakan urusan wajib daerah yang berhak diperoleh setiap warga secara minimal. SPM bidang komunikasi dan informatika mencakup jenis pelayanan dasar sebagai berikut :

1. Pelaksanaan diseminasi informasi nasional;
2. Pengembangan dan pemberdayaan kelompok informasi masyarakat (KIM).

k. Bidang Pekerjaan Umum dan Penataan Ruang

Urusan pemerintahan daerah bidang pekerjaan umum dan penataan ruang merupakan salah satu kewenangan wajib Pemerintah Daerah, penyelenggaraannya berpedoman pada SPM bidang Pekerjaan Umum dan Penataan Ruang yang berdasarkan **Peraturan Menteri Pekerjaan Umum Nomor 14/PRT/M/2010** tentang Standar Pelayanan Minimal Bidang Pekerjaan Umum dan Penataan Ruang, yang ditetapkan pada tanggal 25 Oktober 2010.

SPM bidang pekerjaan umum dan penataan ruang adalah ketentuan tentang jenis dan mutu pelayanan dasar bidang pekerjaan umum dan penataan ruang yang merupakan urusan wajib daerah berhak diperoleh setiap warga secara minimal. SPM bidang pekerjaan umum dan penataan ruang mencakup jenis pelayanan dasar sebagai berikut:

1. Sumber daya air;
2. Jalan;
3. Air minum;
4. Penyehatan lingkungan permukiman (sanitasi lingkungan dan persampahan);
5. Penanganan permukiman kumuh perkotaan;
6. Penataan bangunan dan lingkungan;
7. Jasa konstruksi;
8. Penataan ruang.

l. Bidang Kesenian

Urusan pemerintahan daerah bidang kesenian merupakan salah satu kewenangan wajib Pemerintah Daerah, penyelenggaraannya berpedoman pada SPM bidang kesenian yang berdasarkan **Peraturan Menteri Kebudayaan dan Pariwisata Nomor PM.106/HK.501/MKP/2010** tentang Standar Pelayanan Minimal Bidang Kesenian, yang ditetapkan pada tanggal 23 Desember 2010.

SPM bidang kesenian adalah ketentuan tentang jenis dan mutu pelayanan dasar bidang kesenian (hasil cipta rasa manusia yang memiliki nilai estetika dan keserasian antara pencipta, karya cipta, dan lingkungan penciptaan) yang merupakan urusan wajib daerah berhak diperoleh setiap warga secara minimal. SPM bidang kesenian mencakup jenis pelayanan dasar sebagai berikut:

1. Perlindungan, pengembangan, dan pemanfaatan bidang kesenian;
2. Sarana dan prasarana.

m. Bidang Ketahanan Pangan

Keberhasilan urusan wajib ketahanan pangan tercermin berdasarkan target capaian jenis pelayanan dasar dan indikator SPM bidang ketahanan pangan Provinsi dan Kabupaten/Kota, yang pelaksanaannya dilakukan secara bertahap. Sehubungan dengan hal tersebut di atas dan agar pelaksanaan urusan ketahanan pangan dapat berjalan lancar dan berhasil baik, perlu menetapkan Standar Pelayanan Minimal Bidang Ketahanan Pangan Provinsi dan Kabupaten/Kota dengan mengacu pada **Peraturan Menteri Pertanian Nomor 65/Permentan/OT.140/12/2010** tentang Standar Pelayanan Minimal Bidang Ketahanan Pangan Provinsi dan Kabupaten/Kota, yang ditetapkan pada tanggal 28 Desember 2010.

SPM bidang ketahanan pangan adalah ketentuan tentang jenis dan mutu pelayanan dasar bidang ketahanan pangan (kondisi terpenuhinya pangan bagi rumah tangga yang tercermin dari tersedianya pangan yang cukup, baik jumlah maupun mutunya, aman, merata, dan terjangkau) yang merupakan urusan wajib daerah berhak diperoleh setiap warga secara minimal. SPM bidang ketahanan pangan mencakup jenis pelayanan dasar sebagai berikut:

1. Ketersediaan dan Cadangan Pangan;
2. Distribusi dan Akses Pangan;
3. Penganekaragaman dan Keamanan Pangan;
4. Penanganan Kerawanan Pangan.

n. Bidang Perhubungan

Bidang perhubungan merupakan salah satu pelayanan dasar yang berhak diperoleh setiap warga negara secara minimal yang menjadi urusan wajib Pemerintahan Daerah. Dalam rangka mendukung hal tersebut, ditetapkan **Peraturan Menteri Perhubungan Nomor 81 Tahun 2011** tentang Standar Pelayanan Minimal Bidang Perhubungan Daerah Provinsi dan Daerah Kabupaten/Kota, yang ditetapkan pada tanggal 25 Desember 2011.

SPM bidang perhubungan adalah ketentuan tentang jenis dan mutu pelayanan dasar dalam penyediaan aksesibilitas transportasi yang merupakan urusan wajib Pemerintah Daerah yang berhak diperoleh setiap warga secara minimal. SPM bidang perhubungan di daerah provinsi dan kabupaten/kota mencakup jenis pelayanan sebagai berikut:

1. Angkutan jalan;
2. Angkutan sungai dan danau;
3. Angkutan penyeberangan;
4. Angkutan laut.

o. Bidang Penanaman Modal

Urusan pemerintahan daerah bidang Penanaman Modal merupakan salah satu kewenangan wajib Pemerintah Daerah, penyelenggaraannya berpedoman pada SPM bidang Penanaman Modal yang berdasarkan **Peraturan Kepala Badan Koordinasi Penanaman Modal Nomor 14 Tahun 2011** tentang Standar Pelayanan Minimal Bidang Penanaman Modal Daerah Provinsi dan Daerah Kabupaten/Kota, yang ditetapkan pada tanggal 28 Desember 2011.

SPM bidang penanaman modal adalah tolok ukur kinerja pelayanan bidang penanaman modal yang diselenggarakan oleh Perangkat Daerah Provinsi Bidang Penanaman Modal dan Perangkat Daerah Kabupaten/Kota Bidang Penanaman Modal. SPM bidang penanaman modal mencakup jenis pelayanan sebagai berikut:

1. Kebijakan penanaman modal;
2. Kerjasama penanaman modal;
3. Promosi penanaman modal;
4. Pelayanan penanaman modal;
5. Pengendalian pelaksanaan penanaman modal;
6. Pengelolaan data dan sistem informasi penanaman modal;
7. Penyebarluasan, pendidikan dan pelatihan penanaman modal.

BAB IV

PERBEDAAN SPM, SPP DAN SOP

Dalam rangka memberikan pemahaman yang utuh tentang Standar Operasional Prosedur (SOP), Standar Pelayanan Publik (SPP) dan Standar Pelayanan Minimal (SPM) terhadap peserta bimbingan teknis, maka dalam bab IV modul ini akan menjelaskan perbedaan antara SPM, SPP dan SOP, yang mengacu pada **Surat Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor B/498/M. PAN-RB/02/2012 tanggal 14 Februari 2012** perihal Penegasan Penggunaan dan Penerapan Istilah Standar Operasional Prosedur (SOP), Standar Pelayanan Publik (SPP) dan Standar Pelayanan Minimal (SPM) pada Kementerian/ Lembaga dan Pemerintah Daerah.

1. Standar Pelayanan Minimal

- a. Definisi Standar Pelayanan Minimal
Standar Pelayanan Minimal (SPM) didefinisikan sebagai :

Ketentuan tentang jenis dan mutu pelayanan dasar yang merupakan urusan wajib daerah yang berhak diperoleh setiap warga secara minimal yang disusun dan ditetapkan oleh Kementerian/ Lembaga. Pemerintah Daerah dalam hal ini Pemerintah Provinsi dan Kabupaten/Kota wajib menyusun target pencapaian dan melaksanakan SPM.

Tujuan SPM adalah mengurangi kesenjangan pelayanan dasar antar daerah. SPM disusun sebagai alat pemerintah daerah untuk menjamin akses dan mutu pelayanan dasar kepada masyarakat secara merata dalam rangka penyelenggaraan urusan wajib.

- b. Dasar Hukum Standar Pelayanan Minimal
Dasar hukum yang melandasi adanya SPM adalah sebagai berikut:
1. **Undang-Undang Nomor 32 Tahun 2004** tentang Pemerintahan Daerah, yang diundangkan pada tanggal 15 Oktober 2004;
 2. **Peraturan Pemerintah Nomor 65 Tahun 2005** tentang Pedoman Penyusunan dan Penerapan Standar Pelayanan Minimal, yang ditetapkan pada tanggal 28 Desember 2005;

3. **Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 6 Tahun 2007** tentang Petunjuk Teknis Penyusunan dan Penetapan Standar Pelayanan Minimal, yang ditetapkan pada tanggal 7 Februari 2007;
4. **Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 79 Tahun 2007** tentang Pedoman Penyusunan Rencana Pencapaian Standar Pelayanan Minimal, yang ditetapkan pada tanggal 28 Desember 2007;
5. **Keputusan Menteri Dalam Negeri No.100.05-76 Tahun 2007 tentang Pembentukan Tim Konsultasi** Penyusunan Standar Pelayanan Minimal.

2. Standar Pelayanan Publik

- a. Definisi Standar Pelayanan Publik
Pasal 1 ayat (1) Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, menyatakan bahwa:

“Pelayanan publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa, dan/atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik.”

Berdasarkan **Surat Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor B/498/M. PAN-RB/02/2012 tanggal 14 Februari 2012**, Standar Pelayanan Publik (SPP) merupakan tolok ukur yang dipergunakan sebagai pedoman penyelenggaraan pelayanan dan acuan penilaian kualitas pelayanan sebagai kewajiban dan janji penyelenggara kepada masyarakat dalam rangka pelayanan berkualitas, cepat, mudah, terjangkau dan terukur.

Adanya standar pelayanan publik akan memberikan manfaat antara lain:

1. Mengurangi variasi proses;
 2. Memenuhi persyaratan profesi dan dasar untuk mengukur mutu sehingga akan meningkatkan konsistensi pelayanan publik dan mengurangi terjadinya kesalahan;
 3. Meningkatkan efisiensi dalam pelayanan dan memudahkan petugas dalam memberikan pelayanan.
- b. Dasar Hukum Standar Pelayanan Publik
Dasar hukum yang melandasi Standar Pelayanan Publik adalah sebagai berikut:

1. **Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009** tentang Pelayanan Publik, yang diundangkan pada tanggal 18 Juli 2009;
2. **Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor PER/20/M.PAN/04/2006** tentang Pedoman Penyusunan Standar Pelayanan Publik, yang ditetapkan pada tanggal 20 April 2006;
3. **Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63/KEP/P. PAN/7/2003** tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik, yang ditetapkan pada tanggal 10 Juli 2003.

3. Standar Operasional Prosedur

- a. Definisi Standar Operasional Prosedur
Standar Operasional Prosedur (SOP) didefinisikan sebagai :

Serangkaian instruksi tertulis yang dibakukan mengenai berbagai proses penyelenggaraan administrasi pemerintahan, bagaimana dan kapan harus dilakukan, dimana dan oleh siapa dilakukan. SOP disusun dalam rangka pelaksanaan tugas pokok dan fungsi penyelenggara pelayanan.

SOP dibutuhkan dalam hampir semua organisasi yang menjamin mutu suatu proses, apakah sifatnya internal atau pelayanan langsung kepada masyarakat umum. Manfaat SOP adalah memberikan arahan dan petunjuk agar keluaran/yang dihasilkan konsisten karena memiliki mutu baku.

- b. Dasar Hukum Standar Operasional Prosedur
Dasar hukum yang melandasi Standar Operasional Prosedur sebagai berikut:
1. **Peraturan Presiden Nomor 81 Tahun 2010** tentang Grand Design **Reformasi Birokrasi 2010-2025, yang ditetapkan pada tanggal 21 Desember 2010;**
 2. **Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor PER/21/M.PAN/11/2008** tentang Pedoman Penyusunan Standar Operasional Prosedur (SOP) Administrasi Pemerintahan, yang ditetapkan pada tanggal 26 November 2008;

3. **Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 20 Tahun 2010** tentang Road Map Reformasi Birokrasi 2010-2025, yang ditetapkan pada tanggal 30 Desember 2010.

BAB V

PENERAPAN

STANDAR PELAYANAN MINIMAL

Dalam rangka mendukung penerapan SPM di daerah, Kementerian Dalam Negeri mengeluarkan Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 79 Tahun 2007 tentang Pedoman Penyusunan Rencana Pencapaian Standar Pelayanan Minimal, dimana dalam peraturan tersebut menjelaskan umum pentahapan dan penerapan SPM.

1. Tahapan Penerapan Standar Pelayanan Minimal

Tahapan penerapan SPM di daerah mengacu pada penjelasan Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 79 Tahun 2007 tentang Pedoman Penyusunan Rencana Pencapaian Standar Pelayanan Minimal. Adapun tahapan penerapan SPM yang perlu dilaksanakan yaitu:

a. **Persiapan Rencana Pencapaian SPM**

Dalam tahap persiapan rencana pencapaian SPM, Pemerintah Daerah menentukan rencana pencapaian dan penerapan SPM dengan mempertimbangkan kondisi awal tingkat pencapaian pelayanan dasar, target pelayanan dasar yang akan dicapai sesuai kemampuan potensi, kondisi, karakteristik, prioritas daerah dan komitmen nasional. Untuk menentukan gambaran kondisi awal rencana pencapaian dan penerapan SPM, Pemerintah Daerah wajib menyusun, mengkaji dan menganalisis database profil pelayanan dasar.

b. **Pengintegrasian Rencana SPM Dalam Dokumen Perencanaan Daerah**

Rencana pencapaian SPM merupakan bagian dalam dokumen perencanaan daerah, seperti RPJMD, Renstra SKPD, dan Renja SKPD. Pemerintah Daerah mengintegrasikan rencana pencapaian SPM dalam RPJMD dan dijabarkan dalam target tahunan pencapaian SPM. Kemudian, rencana pencapaian SPM menjadi salah satu faktor dalam menyusun Kebijakan Umum APBD (KUA) dan Prioritas Plafond Anggaran (PPA).

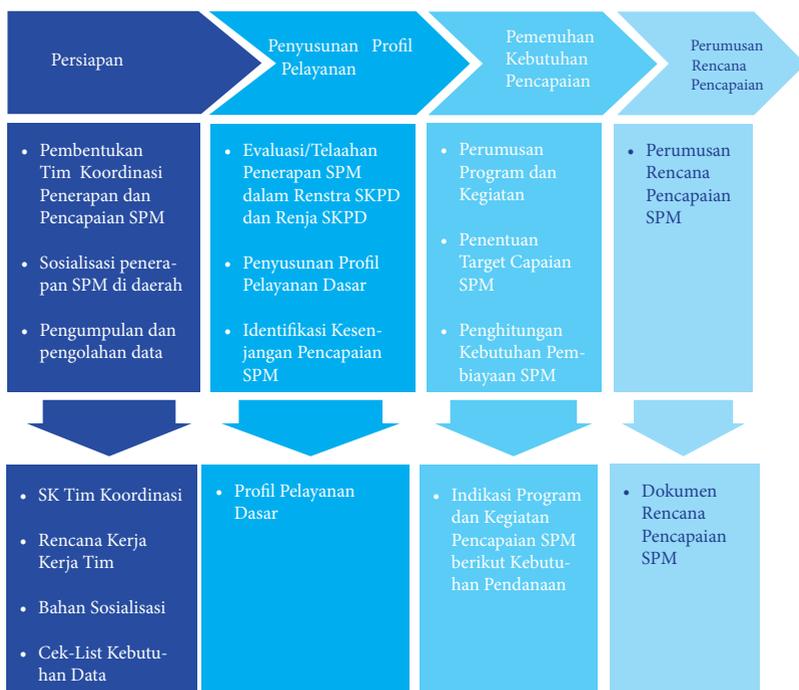
c. **Mempersiapkan Mekanisme Pembelanjaan Penerapan dan Perencanaan Penganggaran SPM**

Nota kesepakatan tentang KUA dan PPA yang disepakati bersama antara kepala daerah dengan pimpinan DPRD wajib memuat target pencapaian dan penerapan SPM.

Nota kesepakatan tersebut menjadi dasar dalam penyusunan Rencana Kerja Dan Anggaran Satuan Kerja Perangkat Daerah (RKA-SKPD) dengan menggunakan pendekatan kerangka pengeluaran jangka menengah daerah, penganggaran terpadu dan penganggaran tahunan berdasarkan tingkat prestasi kerja yang mengacu pada rencana pencapaian dan penerapan SPM.

d. Penyampaian Informasi Rencana dan Realisasi Pencapaian Target Tahunan SPM

Rencana pencapaian target tahunan SPM dan realisasinya merupakan bagian dari Laporan Penyelenggaraan Pemerintah Daerah (LPPD). Rencana pencapaian target tahunan SPM dan realisasinya sebaiknya dipublikasikan kepada masyarakat. Dalam menyusun penerapan SPM di daerah diperlukan instrumen yang memudahkan Pemerintah Daerah. Gambar berikut menjelaskan alur penerapan SPM di daerah:



Gambar 2. Langkah-Langkah Penerapan SPM di Daerah

2. Penerapan Pencapaian SPM

Kementerian/Lembaga telah menetapkan 15 SPM dengan 174 (seratus tujuh puluh empat) indikator. Dari 15 SPM tersebut, sebanyak 9 (sembilan) diterapkan di provinsi dan 15 diterapkan di kabupaten/kota. Penerapan SPM pada dasarnya merupakan tugas dan tanggung jawab pemerintah daerah dalam rangka memastikan tercapainya pelayanan dasar bagi warga masyarakat di daerah.

Tabel 1. Perkembangan Penetapan 15 Bidang SPM

No.	Bidang	Tahun Penetapan	Jenis Pelayanan	Jumlah Indikator	Batas Waktu Tahun Pencapaian
1	Kesehatan	2008	4	18	2015
2	Sosial *)	2008	4	7	2015
3	Lingkungan Hidup *)	2008	4	4	2013
4	Pemerintahan Dalam Negeri	2008 / 2012	3	11	2015
5	Perumahan Rakyat *)	2008	2	3	2025
6	PP dan PA *)	2010	5	8	2014
7	KB dan KS	2010	3	9	2014
8	Pendidikan Dasar	2010	2	27	2014
9	Pekerjaan Umum dan Penataan Ruang	2010	8	23	2014
10	Ketenagakerjaan	2010	5	8	2016
11	Komunikasi dan Informatika*)	2010	2	6	2014
12	Ketahanan Pangan*)	2010	4	7	2015
13	Kesenian *)	2010	2	7	2014
14	Perhubungan*)	2012	4	26	2014
15	Penanaman Modal*)	2012	7	10	2014
Jumlah			65	174	

*) SPM diterapkan ditingkat Provinsi dan Kabupaten/Kota

Permasalahan dalam penerapan SPM yang sering dihadapi oleh daerah adalah sebagai berikut:

1. Belum terbangunnya persepsi dan pemahaman yang sama terhadap SPM.
2. Keterbatasan kemampuan APBD di daerah dalam penyelenggaraan pelayanan dasar.
3. Keterbatasan sumber daya manusia dan sarana prasarana.
4. Seringnya mutasi pejabat dan pegawai dinas dan SKPD di daerah yang menangani urusan pemerintahan.
5. Keterbatasan data base (sistem informasi) terkait SPM.
6. Laporan SPM yang ada masih belum menggambarkan kondisi eksisting pelayanan dasar, dimana target capaian daerah dan nasional belum terpetakan secara jelas.
7. Koordinator tim penerapan SPM di daerah masih berbeda-beda dan kinerjanya belum optimal.
8. Lemahnya pengawasan/pengendalian dari Kementerian/Lembaga terkait SPM menyebabkan kinerja stakeholder penguasa SPM di daerah cenderung rendah.

Menyikapi isu dan permasalahan penerapan pencapaian SPM tersebut, Kementerian Dalam Negeri selaku koordinator penanggungjawab penerapan SPM di daerah melakukan beberapa langkah strategis yang bertujuan untuk mempermudah dan mempercepat penerapan SPM di daerah diantaranya adalah:

Tabel 2. Peran Kementerian Dalam Negeri dalam Percepatan Penerapan SPM

Periode	Program/Kegiatan
Tahun 2005-2011	<ol style="list-style-type: none"> 1. Penyiapan Regulasi SPM 2. Penetapan SPM Nasional
Tahun 2012	<ol style="list-style-type: none"> 1. Sosialisasi Produk-Produk Kebijakan SPM
Tahun 2013	<ol style="list-style-type: none"> 1. Sosialisasi dan Bimtek Penerapan SPM di daerah 2. Penyusunan Instrumen Penerapan SPM 3. Fasilitasi Percepatan Penerapan SPM melalui: <ol style="list-style-type: none"> a) Bimbingan Teknis Percepatan Penerapan SPM b) Fasilitasi Percepatan Penerapan SPM c) Monitoring Percepatan Penerapan SPM
Tahun 2014	<ol style="list-style-type: none"> 1. Fasilitasi Percepatan Penerapan SPM melalui (lanjutan): <ol style="list-style-type: none"> a) Bimbingan Teknis Percepatan Penerapan SPM b) Fasilitasi Percepatan Penerapan SPM c) Monitoring Percepatan Penerapan SPM 2. Verifikasi dan validasi Rencana Aksi 3. Penyusunan Pemenuhan Kebutuhan SPM berdasarkan Indikator SPM di daerah 4. Perumusan Kebijakan Nasional Transfer ke Daerah berdasarkan Kriteria SPM 5. Penyusunan Kebutuhan SPM dalam RPJMN 2014-2015 6. Evaluasi menyeluruh Terhadap Kinerja penerapan SPM 2014

Periode	Program/Kegiatan
Tahun 2015	<ol style="list-style-type: none"> 1. Peningkatan Indikator SPM Tahap II Berdasarkan Evaluasi dan target RPJMN 2. Penyusunan Pemenuhan Kebutuhan SPM berdasarkan Indikator SPM di daerah (lanjutan) 3. Perumusan Kebijakan Nasional Transfer ke Daerah berdasarkan Kriteria SPM (lanjutan) 4. Penguatan Manajemen Pelaksanaan SPM Tahap II Tahun 2015-2019 melalui program kegiatan: <ol style="list-style-type: none"> a) Penguatan Kelembagaan dan Kapasitas daerah b) Perencanaan SPM c) Pendanaan SPM d) Pelaksanaan SPM e) Monitoring dan Evaluasi SPM f) Regulasi SPM

Selain itu, upaya lainnya yang dilakukan pemerintah melalui Kementerian Dalam Negeri dalam mendorong percepatan penerapan SPM di daerah adalah mengeluarkan Surat Edaran Menteri Dalam Negeri Nomor 100/1023//SJ Tahun 2012 perihal Percepatan Pelaksanaan Penerapan dan Pencapaian Standar Pelayanan Minimal di daerah. Untuk mendukung percepatan penerapan SPM tersebut, maka salah satu upaya yang dilakukan Kementerian Dalam Negeri melakukan bimbingan teknis percepatan penerapan dan pencapaian SPM bagi Pemerintah Daerah sebagaimana diatur dalam Pasal 14 ayat (1) dan ayat (2) Peraturan Pemerintah Nomor 65 Tahun 2005 tentang Pedoman Penyusunan dan Penerapan Standar Pelayanan Minimal, yang menyatakan bahwa:

1. Menteri/Pimpinan Lembaga Pemerintahan Non-Departemen melakukan pembinaan kepada Pemerintahan Daerah dalam penerapan SPM.
2. Pembinaan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dapat berupa fasilitasi, pemberian orientasi umum, petunjuk teknis, bimbingan teknis, pendidikan dan pelatihan atau bantuan teknis lainnya yang mencakup:
 - a. Perhitungan sumber daya dan dana yang dibutuhkan untuk mencapai SPM, termasuk kesenjangan pembiayaannya;
 - b. Penyusunan rencana pencapaian SPM dan penetapan target tahunan pencapaian SPM;
 - c. Penilaian prestasi kerja pencapaian SPM; dan
 - d. Pelaporan prestasi kerja pencapaian SPM.

BAB VI

KESIMPULAN

Kesimpulan atas pembahasan modul Pemahaman Umum Kebijakan Standar Pelayanan Minimal adalah sebagai berikut:

1. Pemahaman SPM secara utuh sebagai konsistensi desentralisasi dan pelaksanaan urusan wajib di daerah berdasarkan Undang-Undang Nomor 32 Tahun 2004 tentang Pemerintahan Daerah;
2. SPM adalah ketentuan mengenai jenis dan mutu pelayanan dasar yang merupakan urusan wajib daerah yang berhak diperoleh setiap warga secara minimal. Dalam pelaksanaannya, SPM perlu memperhatikan prinsip-prinsip SPM yaitu sederhana, konkrit, mudah diukur, terbuka, terjangkau dan dapat dipertanggungjawabkan serta mempunyai batas waktu pencapaian;
3. Pelaksanaan SPM diatur secara tegas dalam peraturan perundang-undangan sesuai dengan jenis pelayanan dasar yang ada di daerah. Dalam rangka mendorong percepatan penerapan SPM, Kementerian Dalam Negeri telah mengeluarkan beberapa kebijakan berupa surat edaran untuk operasionalisasi percepatan penerapan dan pencapaian SPM;
4. Istilah SPM, SPP dan SOP sering digunakan di lingkungan instansi pemerintah, agar pelaksanaannya tidak tumpang tindih maka pemahaman perbedaan ketiga istilah ini penting untuk diketahui batasan dan pelaksanaannya
5. Kementerian/Lembaga telah menetapkan 15 SPM dengan 174 (seratus tujuh puluh empat) indikator, sebanyak 9 (sembilan) bidang SPM diterapkan di provinsi dan 15 bidang SPM diterapkan di kabupaten/kota. Penerapan SPM pada dasarnya merupakan tugas dan tanggung jawab pemerintah daerah dalam rangka memastikan tercapainya pelayanan dasar bagi warga masyarakat di daerah.

BAB VII

PENUTUP

Modul Pemahaman Umum Kebijakan SPM dimaksudkan untuk meningkatkan pemahaman dan pengetahuan aparatur pemerintah di daerah secara utuh mengenai substansi SPM, dasar hukum pelaksanaan SPM, perbedaaan SPM, SPP dan SOP, serta perkembangan penerapan SPM.

Dengan memahami isi dan substansi dari modul ini, Kementerian Dalam Negeri berharap agar Pemerintah Provinsi dan Pemerintah Kabupaten/ Kota memahami bahwa SPM sebagai salah satu alat dalam pelaksanaan desentralisasi sangat penting untuk diterapkan guna peningkatan pelayanan dasar di daerah. Dengan demikian Pemerintah Daerah memiliki kewajiban dalam penerapan SPM, peraturan perundang-undangan terkait SPM serta esensi SPM yang terdiri atas; perencanaan, penganggaran, pengintegrasian dalam dokumen-dokumen perencanaan pembangunan daerah, pelaksanaan percepatan penerapan SPM, dan penyusunan pelaporan penerapan dan pencapaian SPM.

Dengan meningkatnya pemahaman aparatur pemerintah di daerah terhadap pemahaman umum kebijakan SPM, diharapkan percepatan penerapan dan pencapaian SPM dapat berjalan dengan optimal.



**DIREKTORAT URUSAN PEMERINTAHAN DAERAH 1
KERJASAMA BASICS - DFATD CANADA**

TAHUN ANGGARAN 2014