



## WALIKOTA YOGYAKARTA

---

### PERATURAN WALIKOTA YOGYAKARTA

NOMOR 80 TAHUN 2012

TENTANG

PETUNJUK PELAKSANAAN PERATURAN DAERAH NOMOR 7 TAHUN 2011  
TENTANG PENYELENGGARAAN PELAYANAN PUBLIK

DENGAN RAHMAT TUHAN YANG MAHA ESA

WALIKOTA YOGYAKARTA,

- Menimbang : a. bahwa dengan telah ditetapkan Peraturan Daerah Kota Yogyakarta Nomor 7 Tahun 2011 tentang Penyelenggaraan Pelayanan Publik, maka untuk menindaklanjuti ketentuan-ketentuan pada Pasal 10 ayat (4), pasal 22 ayat (2), pasal 24 ayat (5) dan pasal 59 ayat (3) dalam Peraturan Daerah dimaksud, perlu adanya petunjuk pelaksanaan;
- b. bahwa berdasarkan pertimbangan sebagaimana dimaksud pada huruf a di atas, maka perlu ditetapkan petunjuk pelaksanaan Peraturan Daerah Kota Yogyakarta Nomor 7 Tahun 2011 tentang Penyelenggaraan Pelayanan Publik;
- Mengingat : 1. Undang-Undang Nomor 16 Tahun 1950 tentang Pembentukan Daerah-daerah Kota Besar Dalam Lingkungan Provinsi Jawa Timur, Jawa Tengah, Jawa Barat, dan Dalam Daerah Istimewa Yogyakarta (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 1955 Nomor 53, Tambahan Lembaran Negara Nomor 859);
2. Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1974 tentang Pokok-Pokok Kepegawaian (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 1974 Nomor 55, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 3041) sebagaimana telah diubah dengan Undang-Undang Nomor 43 Tahun 1999 tentang Perubahan atas Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1974 tentang Pokok-Pokok Kepegawaian (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 1999 Nomor 169, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 3890);
3. Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 1999 Nomor 42, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 3821);
4. Undang-Undang Nomor 28 Tahun 1999 tentang Penyelenggaraan Negara yang Bersih dan Bebas dari Korupsi, Kolusi dan Nepotisme (Lembaran Negara Republik Indonesia

Tahun 1999 Nomor 74; Tambahan Lembaran Negara Nomor 3851);

5. Undang-Undang Nomor 20 Tahun 2003 tentang Sistem Pendidikan Nasional (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2003 Nomor 78, Tambahan Lembaran Negara Nomor 4301);
6. Undang-Undang Nomor 32 Tahun 2004 tentang Pemerintahan Daerah (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2004 Nomor 125, Tambahan Lembaran Negara Nomor 4437) sebagaimana telah diubah beberapa kali terakhir dengan Undang-Undang Nomor 12 Tahun 2008 tentang Perubahan Kedua Atas Undang-Undang Nomor 32 Tahun 2004 tentang Pemerintahan Daerah (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2008 Nomor 59, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4844);
7. Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia tahun 2008 Nomor 61, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4846);
8. Undang-Undang Nomor 37 Tahun 2008 tentang Ombudsman Republik Indonesia ( Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 139, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4899);
9. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2009 Nomor 112, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5038);
10. Peraturan Pemerintah Nomor 53 Tahun 2010 tentang Disiplin Pegawai Negeri Sipil (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2010 Nomor 74, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5135);
11. Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 1171/Menkes/PER/VI/2011 tentang Sistem Informasi Rumah Sakit;
12. Peraturan Daerah Kotamadya Daerah Tingkat II Yogyakarta Nomor 1 Tahun 1992 tentang Yogyakarta Berhati Nyaman (Lembaran Daerah Kotamadya Tingkat II Yogyakarta Tahun 1992 Nomor 37 Seri D);
13. Peraturan Daerah Kota Yogyakarta Nomor 1 Tahun 2007 tentang Rencana Pembangunan Jangka Panjang Daerah Kota Yogyakarta 2005 – 2025 (Lembaran Daerah Kota Yogyakarta Tahun 2007 Nomor 25 Seri D);
14. Peraturan Daerah Kota Yogyakarta Nomor 2 Tahun 2008 tentang Izin Penyelenggaraan Sarana Kesehatan dan Izin Tenaga Kesehatan (Lembaran Daerah Kota Yogyakarta Tahun 2008 Nomor 13 Seri D);
15. Peraturan Daerah Kota Yogyakarta Nomor 7 Tahun 2011 tentang Penyelenggaraan Pelayanan Publik (Lembaran Daerah Kota Yogyakarta Tahun 2011 Nomor 7 Seri D);

## MEMUTUSKAN :

Menetapkan : PERATURAN WALIKOTA YOGYAKARTA TENTANG PETUNJUK PELAKSANAAN PERATURAN DAERAH NOMOR 7 TAHUN 2011 TENTANG PENYELENGGARAAN PELAYANAN PUBLIK

### BAB I KETENTUAN UMUM

#### Pasal 1

Dalam Peraturan Walikota 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, dan/atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik.
2. Penyelenggara Pelayanan Publik adalah setiap institusi Penyelenggara Pemerintahan Daerah, Korporasi, Lembaga Independen yang dibentuk berdasarkan Peraturan Perundang-undangan untuk kegiatan pelayanan publik, dan badan hukum lain yang dibentuk semata-mata untuk kegiatan pelayanan publik.
3. Pelaksana pelayanan publik adalah pejabat, pegawai petugas, dan setiap orang yang bekerja di dalam organisasi penyelenggara yang bertugas melaksanakan tindakan atau serangkaian tindakan pelayanan publik.
4. Penanggungjawab penyelenggara pelayanan publik di lingkungan Pemerintah Daerah adalah Sekretaris Daerah dan di lingkungan BUMD atau swasta adalah Direktur Utama atau Pemimpin Lembaga.
5. Pelayanan pendidikan adalah pelayanan pendidikan formal dan non formal yang diselenggarakan oleh institusi pendidikan baik milik pemerintah maupun swasta.
6. Pendidikan formal adalah jalur pendidikan yang terstruktur dan berjenjang yang terdiri atas pendidikan dasar, pendidikan menengah.
7. Pendidikan non formal adalah jalur pendidikan di luar pendidikan formal yang dapat dilaksanakan secara terstruktur dan berjenjang.
8. Pelayanan Kesehatan adalah pelayanan kesehatan baik yang diselenggarakan oleh pemerintah maupun swasta untuk semua tipe yang ada di Wilayah Kota Yogyakarta.
9. Badan Usaha Milik Daerah yang selanjutnya disingkat BUMD adalah Badan Usaha Milik Daerah pada Pemerintah Daerah.
10. 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.
11. Standar pelayanan publik yang selanjutnya disingkat SPP adalah tolok ukur yang dipergunakan sebagai pedoman penyelenggaraan pelayanan dan acuan penilaian kualitas pelayanan sebagai kewajiban dan janji penyelenggara kepada masyarakat dalam rangka pelayanan yang berkualitas, cepat, mudah, terjangkau, dan terukur.
12. Maklumat Pelayanan adalah pernyataan tertulis yang berisi keseluruhan rincian kewajiban dan janji yang terdapat dalam standar pelayanan.
13. Sistem Informasi pelayanan publik yang selanjutnya disebut Sistem Informasi adalah rangkaian kegiatan yang meliputi penyimpanan dan pengelolaan informasi serta mekanisme penyampaian informasi dari penyelenggara kepada masyarakat dan sebaliknya dalam bentuk lisan, tulisan Latin, tulisan dalam huruf Braille, bahasa gambar, dan/atau bahasa lokal, serta disajikan secara manual ataupun elektronik.
14. Pengaduan adalah pemberitahuan terhadap ketidaksesuaian antara pelayanan yang diterima dengan standar pelayanan yang telah ditentukan.
15. Rencana strategis adalah rencana strategic bagi SKPD/Unit Kerja, Rencana pengembangan sekolah (RPS) bagi pendidikan formal, Rencana Bisnis Anggaran (RBA) bagi Rumah Sakit, yang memuat gambaran singkat sasaran yang ingin dicapai oleh penyelenggara pelayanan publik dalam bentuk visi, misi dan strategi;

16. Ombudsman adalah lembaga negara yang mempunyai kewenangan mengawasi penyelenggaraan pelayanan publik, baik yang diselenggarakan oleh penyelenggara negara dan pemerintahan termasuk yang diselenggarakan oleh badan usaha milik negara, badan usaha milik daerah, dan badan hukum milik negara serta badan swasta, maupun perseorangan yang diberi tugas menyelenggarakan pelayanan publik tertentu yang sebagian atau seluruh dananya bersumber dari anggaran pendapatan dan belanja negara dan/atau Anggaran Pendapatan dan Belanja Daerah.
17. Satuan Kerja Perangkat Daerah yang selanjutnya disingkat dengan SKPD adalah Satuan Kerja Perangkat Daerah Kota Yogyakarta.
18. Daerah adalah Kota Yogyakarta.
19. Pemerintah Daerah adalah Walikota dan Perangkat Daerah sebagai unsur penyelenggara Pemerintahan Daerah.
20. Walikota adalah Walikota Yogyakarta.

## Pasal 2

Materi yang diatur dalam Peraturan Walikota ini meliputi :

- a. Bentuk dan Tata naskah pelaporan;
- b. Mekanisme penyampaian hak;
- c. Pedoman penyusunan standar pelayanan publik; dan
- d. Mekanisme pengenaan sanksi.

## BAB II

### PELAPORAN

#### Bagian Kesatu

#### Tata Cara Pelaporan

### Pasal 3

- (1) Pimpinan penyelenggara pelayanan publik di lingkungan Pemerintah Daerah dan BUMD wajib melaporkan penyelenggaraan pelayanan publik yang menjadi tanggungjawabnya kepada Walikota selaku pembina pelayanan publik melalui Sekretaris Daerah.
- (2) Penanggungjawab penyelenggara di lingkungan swasta menyampaikan laporan kepada Walikota melalui SKPD yang mempunyai tugas melakukan pembinaan di bidang pendidikan dan bidang kesehatan.
- (3) SKPD sebagaimana dimaksud pada ayat (2) melakukan koordinasi dan verifikasi terhadap laporan yang disampaikan oleh penyelenggara di lingkungan Swasta.
- (4) Laporan penyelenggaraan pelayanan publik di lingkungan swasta sebagaimana dimaksud pada ayat (2) selanjutnya menjadi bagian dari laporan penyelenggaraan pelayanan publik SKPD yang mempunyai tugas melakukan pembinaan di bidang pendidikan dan bidang kesehatan.

#### Bagian Kedua

#### Materi Laporan

### Pasal 4

- (1) Laporan penyelenggaraan pelayanan publik sebagaimana dimaksud pada Pasal 3 ayat (1) dan (2), paling sedikit memuat hal-hal sebagai berikut :
  - a. pendahuluan, yang memuat gambaran umum penyelenggara pelayanan publik;
  - b. rencana strategis, yang memuat gambaran singkat sasaran yang ingin dicapai oleh penyelenggara pelayanan publik dalam bentuk visi, misi dan strategi;
  - c. standar pelayanan dan maklumat pelayanan;

- d. laporan tentang pengaduan masyarakat, tindak lanjut pengaduan, implikasi terhadap standar pelayanan;
  - e. uraian tentang keberhasilan atau kegagalan, hambatan/kendala dan permasalahan yang dihadapi serta langkah antisipatif yang akan diambil;
  - f. akuntabilitas keuangan yang menyajikan alokasi dan realisasi anggaran; dan
  - g. penutup.
- (2) Laporan penyelenggaraan pelayanan publik sebagaimana dimaksud pada ayat (1) bagi SKPD/Unit Kerja dan BUMD dilaporkan setiap 1 (satu) tahun sekali kepada Walikota selaku pembina pelayanan publik melalui Sekretaris Daerah.

#### Pasal 5

- (1) Materi laporan khusus untuk lembaga pendidikan formal, memuat hal-hal sebagaimana diatur pada Pasal 4 dan ditambah dengan laporan individu sekolah.
- (2) Materi laporan khusus untuk lembaga pendidikan non formal memuat hal-hal sebagaimana diatur pada Pasal 4 dan ditambah dengan laporan individu lembaga pendidikan non formal sesuai dengan ketentuan yang berlaku.
- (3) Laporan sebagaimana di maksud pada ayat (1) dan (2) disampaikan kepada SKPD yang membidangi pendidikan setiap 1 (satu) tahun sekali.

#### Pasal 6

- (1) Materi laporan khusus untuk lembaga kesehatan pemerintah berupa Puskesmas, memuat hal-hal sebagaimana diatur pada Pasal 4 dan ditambah dengan profil kesehatan puskesmas, indeks kepuasan masyarakat (IKM) serta standar pelayanan minimal bidang kesehatan.
- (2) Materi laporan khusus untuk lembaga kesehatan berupa rumah sakit pemerintah maupun swasta, memuat hal-hal sebagaimana diatur pada Pasal 4 dan ditambah dengan laporan sistem informasi rumah sakit, indeks kepuasan masyarakat (IKM) dan standar pelayanan minimal rumah sakit.
- (3) Laporan indeks kepuasan masyarakat (IKM) dan standar pelayanan minimal di Puskesmas sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dilaksanakan setiap 6 (enam) bulan sekali.

#### Pasal 7

Kewajiban membuat laporan sebagaimana dimaksud pada Pasal 5 dan Pasal 6 tidak menghilangkan kewajiban membuat laporan selain yang diatur dalam Peraturan Walikota ini.

#### Bagian Ketiga Jenis Laporan

#### Pasal 8

- (1) Jenis laporan lembaga kesehatan berupa rumah sakit pemerintah maupun rumah sakit swasta meliputi hal-hal sebagai berikut :
  - a. Laporan data dasar rumah sakit;
  - b. Laporan indikator pelayanan rumah sakit;
  - c. Laporan fasilitas tempat tidur;
  - d. Laporan ketenagaan;
  - e. Laporan kegiatan pelayanan rawat inap;
  - f. Laporan pelayanan rawat darurat;

- g. Laporan kegiatan kesehatan gigi dan mulut;
  - h. Laporan kegiatan kebidanan;
  - i. Laporan kegiatan pembedahan;
  - j. Laporan kegiatan radiologi;
  - k. Laporan pemeriksaan laboratorium;
  - l. Laporan pelayanan rehabilitasi medik;
  - m. Laporan kegiatan pelayanan khusus;
  - n. Laporan kegiatan kesehatan jiwa;
  - o. Laporan pengadaan obat, penulisan dan pelayanan resep;
  - p. Laporan kegiatan rujukan;
  - q. Laporan cara bayar;
  - r. Laporan data keadaan morbiditas pasien rawat inap;
  - s. Laporan data keadaan morbiditas pasien rawat inap penyebab kecelakaan;
  - t. Laporan data keadaan morbiditas pasien rawat jalan;
  - u. Laporan data keadaan morbiditas pasien rawat jalan penyebab kecelakaan;
  - v. Laporan SPM;
  - w. Laporan Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM);
  - x. Laporan data bulanan;
  - y. Laporan pengunjung rumah sakit;
  - z. Laporan kunjungan rawat jalan;
  - aa. Laporan daftar 10 besar penyakit rawat inap; dan
  - bb. Laporan daftar 10 besar penyakit rawat jalan.
- (2) Laporan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dilaporkan kepada SKPD yang membidangi kesehatan dan jenis laporan yang dibuat disesuaikan dengan jenis layanan yang ada pada rumah sakit.
  - (3) Laporan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) huruf a sampai dengan huruf w dilaporkan kepada SKPD yang membidangi kesehatan setiap 1 (satu) tahun 1 (satu) kali.
  - (4) Laporan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) huruf x sampai dengan huruf bb dilaporkan kepada SKPD yang membidangi kesehatan setiap 1 (satu) bulan 1(satu) kali.
  - (5) Laporan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) disesuaikan dengan jenis layanan pada rumah sakit.

### BAB III

#### Hak dan Kewajiban Masyarakat

##### Pasal 9

- (1) Masyarakat dalam pelaksanaan penyelenggaraan pelayanan publik mempunyai hak-hak sebagai berikut:
  - a. diikutsertakan dalam pembuatan standar pelayanan dan maklumat pelayanan;
  - b. mengetahui kebenaran isi standar pelayanan dan maklumat pelayanan;
  - c. mengawasi pelaksanaan standar pelayanan dan maklumat pelayanan;
  - d. mendapat tanggapan terhadap pengaduan yang diajukan;
  - e. mendapat advokasi, perlindungan, dan/atau pemenuhan pelayanan;
  - f. melaporkan kepada penanggungjawab dan meminta perbaikan pelaksanaan penyelenggaraan pelayanan publik apabila pelayanan yang diberikan tidak sesuai dengan standar pelayanan;
  - g. mengadukan pelaksana yang melakukan penyimpangan standar pelayanan dan/atau tidak memperbaiki pelayanan kepada penyelenggara dan ombudsman; dan
  - h. mendapatkan pelayanan berkualitas sesuai dengan asas dan tujuan pelayanan.
- (2) Penyampaian hak masyarakat sebagaimana dimaksud pada ayat (1) huruf a dan huruf b dilakukan melalui mekanisme penyusunan standar pelayanan.
- (3) Penyampaian hak masyarakat sebagaimana dimaksud huruf c sampai dengan huruf h dilakukan melalui mekanisme penyampaian aduan.

- (4) Kewajiban masyarakat dalam penyelenggaraan pelayanan publik dilaksanakan sebagaimana diatur dalam standar pelayanan publik.

## BAB IV PENGELOLAAN PENGADUAN MASYARAKAT

### Bagian Kesatu Maksud dan Tujuan

#### Pasal 10

Pengelolaan pengaduan masyarakat mempunyai maksud dan tujuan sebagai berikut :

- a. meningkatkan partisipasi masyarakat dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik;
- b. meningkatkan kualitas pelayanan;
- c. mewujudkan *good governance*;
- d. memberikan pelayanan cepat tanggap atas keluhan dan aspirasi masyarakat terhadap penyelenggaraan pelayanan publik;
- e. menyediakan sistem, prosedur, dan mekanisme yang memungkinkan segala keluhan dan aspirasi masyarakat dapat dikelola dengan baik;
- f. mencegah terjadinya penyalahgunaan wewenang dalam memberikan pelayanan publik; dan
- g. meningkatkan profesionalisme penyelenggaraan pelayanan publik.

### Bagian Kedua Prinsip

#### Pasal 11

Pengelolaan pengaduan masyarakat dilaksanakan berdasarkan prinsip –prinsip sebagai berikut :

- a. mudah, bahwa sistem pengaduan masyarakat mudah dipahami dan dilakukan semua pihak;
- b. objektivitas, bahwa pengelolaan pengaduan masyarakat harus berdasarkan fakta atau bukti yang dapat dinilai berdasarkan kriteria tertentu yang ditetapkan;
- c. koordinasi, bahwa pengelolaan pengaduan masyarakat harus dilaksanakan dengan bekerjasama yang baik antar pejabat yang berwenang dan terkait berdasarkan mekanisme tata kerja dan prosedur yang berlaku, sehingga masalahnya dapat diselesaikan sebagaimana mestinya;
- d. efektivitas dan efisiensi, bahwa pengelolaan pengaduan masyarakat harus dilaksanakan tepat sasaran, hemat tenaga, waktu, dan biaya;
- e. akuntabilitas, bahwa pengelolaan pengaduan masyarakat dan tindak lanjutnya harus dapat dipertanggungjawabkan kepada masyarakat sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan yang berlaku;
- f. transparansi, bahwa pengelolaan pengaduan masyarakat diinformasikan berdasarkan mekanisme dan prosedur yang jelas dan terbuka sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan yang berlaku;
- g. validitas, bahwa data dan informasi yang disampaikan mempunyai relevansi dan ada hubungan yang substantive dengan tugas dan tanggung jawab aparatur pemerintah.
- h. sikap positif, bahwa setiap jenis pengaduan harus diterima dan disikapi secara positif dan harus ditangani secara optimal;
- i. praduga tak bersalah, bahwa sebelum terlapor terbukti melakukan kesalahan dan belum ditetapkan dengan putusan yang tetap, terlapor dianggap tidak bersalah; dan
- j. kerahasiaan, bahwa penanganan terhadap suatu pengaduan masyarakat dilakukan secara hati-hati dan dijaga kerahasiaannya sesuai dengan ketentuan perundang-undangan yang berlaku.

## Bagian Ketiga Pengelola

### Pasal 12

- (1) Pengelola pengaduan masyarakat dibentuk oleh penyelenggara pelayanan publik untuk menangani pengaduan masyarakat.
- (2) Penyelenggara pelayanan publik yang struktur organisasinya tidak memiliki ketugasan mengelola pengaduan, maka harus membentuk tim yang bertugas mengelola pengaduan masyarakat.
- (3) Tim sebagaimana dimaksud pada ayat (2) ditetapkan dengan Keputusan Pimpinan Penyelenggara Pelayanan Publik.
- (4) Keanggotaan Tim sebagaimana dimaksud pada ayat (2) paling sedikit terdiri dari :
  - a. pimpinan penyelenggara pelayanan publik sebagai penanggung jawab; dan
  - b. seorang pejabat struktural dan atau pejabat fungsional yang tugas pokok dan fungsinya memiliki keterkaitan secara langsung dengan pemberian pelayanan, sebagai ketua Tim;
- (5) Jumlah keanggotaan Tim sebagaimana dimaksud pada ayat (2) disesuaikan dengan sumber daya manusia yang tersedia dan skala kegiatan penyelenggara pelayanan publik.
- (6) Pengelolaan pengaduan pada SKPD/Unit Kerja yang sudah menerapkan Sistem Manajemen Mutu (SMM)/ISO dilaksanakan oleh tim sesuai dengan ketentuan SMM/ISO.

## Bagian Keempat Tugas dan Etika Pengelola Pengaduan

### Pasal 13

Pengelola pengaduan masyarakat memiliki tugas sebagai berikut :

- a. pengadministrasian pengaduan terdiri dari kegiatan penerimaan, pencatatan, penelaahan, pengarsipan;
- b. penanganan pengaduan terdiri dari pembuatan tanggapan, konfirmasi, klarifikasi, telaah ahli apabila diperlukan dan aksi tindak lanjut; dan
- c. penyelesaian pengaduan terdiri dari pembuatan laporan hasil pengelolaan pengaduan, dan penyampaian laporan hasil pengelolaan pengaduan kepada pihak pengadu.

### Pasal 14

Pengelola pengaduan masyarakat dalam mengelola pengaduan harus memiliki etika sebagai berikut :

- a. memberi pelayanan dengan empati, penuh hormat, santun, tanpa pamrih, dan tanpa unsur pemaksaan;
- b. memberi pelayanan secara adil dan tidak diskriminatif;
- c. menjaga kerahasiaan baik materi pengaduan, identitas pelapor dan terlapor, serta dokumen-dokumen yang terkait dengan pengelolaan pengaduan dari pihak-pihak yang tidak berkepentingan;
- d. memberi penjelasan secara proporsional tentang perkembangan proses pengaduan masyarakat yang ditangani;
- e. menjunjung tinggi asas praduga tidak bersalah; dan
- f. menjalin kerja sama secara kooperatif dengan sesama pengelola pengaduan masyarakat.

Bagian Kelima  
Sarana Pengaduan  
Pasal 15

- (1) Penyelenggara pelayanan publik paling sedikit harus menyediakan sarana pengaduan berupa :
  - a. formulir pengaduan;
  - b. kotak pengaduan/saran;
  - c. telepon;
  - d. sms; dan
  - e. email dan /atau website.
- (2) Sarana pengaduan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) harus diumumkan dan diletakkan di tempat yang mudah terlihat agar diketahui dan mudah diakses oleh masyarakat.

Bagian Keenam  
Penyampaian Pengaduan  
Pasal 16

- (1) Pengaduan harus disampaikan kepada penyelenggara pelayanan publik.
- (2) Apabila pengaduan sebagaimana dimaksud ayat (1) tidak direspon dalam jangka waktu paling lama 14 (empat belas) hari kerja, maka dapat menyampaikan pengaduan melalui pihak-pihak lain seperti Unit Pelayanan Informasi dan Keluhan (UPIK), Inspektorat Kota Yogyakarta, Lembaga Ombudsman, Media Massa dan DPRD.
- (3) Pengaduan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dapat disampaikan dalam bentuk lisan maupun tulisan.
- (4) Pengaduan yang disampaikan oleh masyarakat dapat ditembuskan kepada SKPD yang membidangi.
- (5) Mekanisme penyampaian pengaduan melalui media massa, Inspektorat Kota Yogyakarta, Unit Pelayanan Informasi dan Keluhan (UPIK), lembaga ombudsman, dan DPRD diatur sesuai ketentuan yang berlaku.

Bagian Ketujuh  
Mekanisme Pengelolaan Pengaduan

Paragraf Kesatu  
Penyusunan Mekanisme

Pasal 17

- (1) Mekanisme pengelolaan pengaduan masyarakat terdiri dari :
  - a. pengadiministrasian pengaduan;
  - b. penanganan pengaduan; dan
  - c. penyelesaian pengaduan.
- (2) Penyelenggara pelayanan publik wajib menyusun mekanisme pengelolaan pengaduan masyarakat dan dipublikasikan dalam bentuk yang mudah dipahami oleh masyarakat.

Paragraf Kedua  
Pengadministrasian Pengaduan

Pasal 18

- (1) Pengaduan yang disampaikan secara langsung maupun tidak langsung dalam bentuk lisan maupun tertulis, diterima oleh petugas pengelola pengaduan untuk dicatat dalam formulir pengaduan.
- (2) Setiap pengaduan dari masyarakat yang telah dicatat dalam formulir pengaduan diberi kode oleh petugas pengelola pengaduan sesuai dengan ketentuan yang berlaku pada penyelenggara pelayanan publik.
- (3) Proses pengadministrasian pengaduan adalah sebagai berikut :
  - a. Petugas pengelola pengaduan memberikan tanda terima pengaduan paling sedikit memuat :
    - 1) identitas pengadu secara lengkap;
    - 2) uraian pelayanan yang tidak sesuai dengan standar pelayanan;
    - 3) penyelesaian yang diharapkan;
    - 4) tempat dan waktu penerimaan pengaduan; dan
    - 5) tanda tangan serta nama petugas yang menerima pengaduan.
  - b. Penelaahan pengaduan meliputi kegiatan :
    - 1) merumuskan inti masalah yang diadukan;
    - 2) menghubungkan materi pengaduan dengan peraturan yang relevan;
    - 3) meneliti dokumen dan/atau informasi yang pernah ada dalam kaitannya dengan materi pengaduan yang baru diterima; dan
    - 4) menetapkan hasil penelaahan pengaduan masyarakat untuk proses penanganan selanjutnya.
  - c. Penyimpanan dokumen diatur berdasarkan klasifikasi jenis masalah dan urutan waktu pengaduan yang penyimpanannya disesuaikan dengan sarana dan prasarana yang ada serta berdasarkan prosedur pengarsipan yang berlaku.
  - d. Informasi pengaduan tidak dapat diberikan kepada pihak lain yang tidak terkait, kecuali data statistik penanganan pengaduan.
  - e. Informasi pengaduan sebagaimana dimaksud pada ayat (3) huruf d adalah identitas pengadu, materi pengaduan, dan hasil tindak lanjut penyelesaian pengaduan.
  - f. Pihak lain yang tidak terkait sebagaimana dimaksud pada ayat (3) huruf d adalah pihak-pihak diluar pengadu, tim pengelola pengaduan, pihak yang diadukan, dan atau SKPD yang membidangi.
- (4) Format formulir pengaduan sebagaimana terlampir dalam Lampiran I Peraturan ini.

Paragraf Ketiga  
Penanganan Pengaduan  
Pasal 19

- (1) Penyelenggara wajib menanggapi pengaduan masyarakat paling lambat 14 (empat belas) hari kerja sejak pengaduan diterima.
- (2) Dalam hal identitas pengadu dan materi tidak lengkap, pengadu melengkapi identitas pengadu dan materi aduannya paling lambat 30 (tiga puluh) hari kerja terhitung sejak menerima pemberitahuan untuk melengkapi materi dari pengelola pengaduan.
- (3) Dalam hal berkas pengaduan tidak dilengkapi dalam jangka waktu sebagaimana dimaksud pada ayat (2), maka pengadu dianggap mencabut pengaduannya.

- (4) Pengaduan yang diterima penyelenggara, wajib dibuktikan kebenaran dan substansinya melalui kegiatan-kegiatan sebagai berikut :
- a. konfirmasi, kegiatan konfirmasi dilakukan sebagai berikut :
    - 1) mengidentifikasi terlapor;
    - 2) melakukan komunikasi kepada pelaksana dan atau pimpinan penyelenggara terkait dengan materi pengaduan;
    - 3) mencari informasi tambahan dari sumber lain yang berkaitan dengan permasalahan yang diadukan sebagai bahan pendukung; dan
    - 4) mengumpulkan bukti-bukti awal sebagai bahan pendukung.
  - b. Klarifikasi, kegiatan klarifikasi dilakukan sebagai berikut :
    - 1) meminta penjelasan secara lisan maupun tertulis kepada pihak yang diadukan dan pihak terkait dengan permasalahan yang diadukan;
    - 2) melakukan penilaian terhadap permasalahan yang diadukan dengan mengacu kepada Peraturan Perundang-undangan yang berlaku; dan
    - 3) meminta dokumen pendukung atas penjelasan yang telah disampaikan oleh pihak yang telah dimintakan penjelasan.
  - c. tindak lanjut pengaduan disusun oleh Tim pengelola pengaduan bersama-sama dengan bidang/bagian/seksi terkait.
  - d. Penanganan pengaduan masyarakat harus dapat diselesaikan dalam jangka waktu paling lambat 60 (enam puluh) hari setelah surat pengaduan diterima oleh penyelenggara yang menanganinya.
  - e. Pengaduan dari masyarakat yang tidak dapat diselesaikan secara internal oleh penyelenggara pelayanan publik disampaikan secara berjenjang kepada tim pembina penyelenggara pelayanan publik Kota Yogyakarta.
  - f. Tim pembina penyelenggaraan pelayanan publik sebagaimana dimaksud pada huruf e menindaklanjuti pengaduan masyarakat yang tidak dapat diselesaikan oleh penyelenggara pelayanan publik.
  - g. Tim pembina penyelenggaraan pelayanan publik sebagaimana dimaksud pada huruf e ditetapkan dengan Keputusan Walikota yang unsur-unsurnya disesuaikan dengan materi pengaduan.

Paragraf Keempat  
Penyelesaian Pengaduan  
Pasal 20

- (1) Hasil tindaklanjut penyelesaian pengaduan wajib disampaikan kepada pihak pengadu.
- (2) Pengelola pengaduan masyarakat dapat meminta tanggapan dan umpan balik atas aksi tindak lanjut yang telah dilakukan.
- (3) Hasil pengelolaan pengaduan didokumentasikan secara sistematis, singkat, jelas, dan dapat dipertanggungjawabkan.
- (4) Pendokumentasian hasil pengelolaan pengaduan sebagaimana dimaksud ayat (3) paling sedikit memuat :
  - a. formulir pengaduan yang masuk;
  - b. hasil telaahan pengaduan;
  - c. rencana aksi tindak lanjut; dan
  - d. aksi tindak lanjut.

- (5) Dokumentasi hasil pengelolaan pengaduan sebagaimana dimaksud ayat (4) digunakan sebagai bahan penyusunan laporan penyelenggaraan pelayanan publik sebagaimana dimaksud pada Pasal 3 ayat (5)

Bagian Kedelapan  
Perlindungan Terhadap Pelapor dan Terlapor

Pasal 21

Selama proses pembuktian pengaduan, penyelenggara pelayanan publik wajib memberikan perlindungan hukum sesuai dengan ketentuan yang berlaku dan perlakuan yang wajar, baik kepada pelapor maupun terlapor.

Bagian Kesembilan  
SOP Pengelolaan Pengaduan Masyarakat

Pasal 22

Pimpinan penyelenggara pelayanan publik wajib menyusun standar operasional prosedur (SOP) pengelolaan pengaduan masyarakat sesuai dengan peraturan yang berlaku.

BAB V  
PENYUSUNAN SPP

Bagian Kesatu  
Umum

Pasal 23

- (1) Penyelenggara pelayanan publik harus menyusun, menetapkan dan menerapkan SPP yang ditetapkan dengan Keputusan Pimpinan Penyelenggara.
- (2) Penyusunan SPP mengacu pada Peraturan Perundang-undangan yang berlaku sesuai bidang tugasnya.
- (3) SPP yang telah ditetapkan oleh pimpinan penyelenggara harus diumumkan secara luas kepada masyarakat sekurang-kurangnya melalui papan pengumuman pada ruang pelayanan masing-masing penyelenggara dan atau melalui website.

Pasal 24

Prinsip penyusunan, penetapan dan penerapan SPP meliputi :

1. sederhana, standar pelayanan yang mudah dimengerti, mudah diikuti, mudah dilaksanakan, mudah diukur, dengan prosedur yang jelas dan biaya terjangkau bagi masyarakat maupun penyelenggara;
2. konsistensi, dalam penyusunan dan penerapan standar pelayanan harus memperhatikan ketetapan dalam mentaati waktu, prosedur, persyaratan dan penetapan biaya pelayanan yang terjangkau;
3. partisipatif, penyusunan standar pelayanan dengan melibatkan masyarakat dan pihak terkait untuk membahas bersama dan mendapatkan keselarasan atas dasar komitmen atau hasil kesepakatan;
4. akuntabel, hal-hal yang diatur dalam standar pelayanan harus dapat dilaksanakan dipertanggungjawabkan kepada pihak-pihak yang berkepentingan;

5. berkesinambungan, standar pelayanan harus dapat berlaku sesuai perkembangan kebijakan dan kebutuhan peningkatan kualitas pelayanan;
6. transparansi, standar pelayanan harus dapat dengan mudah diakses dan diketahui oleh seluruh masyarakat; dan
7. keadilan, standar pelayanan harus menjamin bahwa pelayanan yang diberikan dapat menjangkau semua masyarakat yang berbeda status ekonomi, jarak lokasi geografis, dan perbedaan kapabilitas fisik dan mental.

#### Pasal 25

- (1) Komponen SPP adalah komponen yang merupakan unsur-unsur administrasi dan manajemen yang menjadi bagian dalam sistem dan proses penyelenggaraan pelayanan publik.
- (2) Setiap SPP dipersyaratkan harus mencantumkan komponen paling sedikit meliputi :
  - a. dasar hukum, merupakan Peraturan Perundang-undangan yang menjadi dasar penyelenggaraan pelayanan;
  - b. persyaratan, yaitu dokumen atau hal lain yang harus dipenuhi dalam pengurusan suatu jenis pelayanan, baik persyaratan teknis maupun administratif;
  - c. sistem, mekanisme dan prosedur pelayanan, adalah tata cara pelayanan yang dibakukan bagi pemberi dan penerima pelayanan, termasuk pengaduan;
  - d. jangka waktu penyelesaian pelayanan, yaitu jangka waktu yang diperlukan untuk menyelesaikan seluruh proses pelayanan dari setiap jenis pelayanan;
  - e. biaya/tarif , adalah ongkos yang dikenakan kepada penerima layanan dalam mengurus dan/atau memperoleh pelayanan dari penyelenggara yang besarnya ditetapkan berdasarkan kesepakatan antara penyelenggara dan masyarakat;
  - f. produk pelayanan, yaitu setiap hasil pelayanan yang diterima pengguna layanan sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan;
  - g. sarana dan prasarana, dan/atau fasilitas, yaitu peralatan dan fasilitas yang diperlukan dalam penyelenggaraan pelayanan, termasuk peralatan dan fasilitas pelayanan bagi kelompok rentan;
  - h. kompetensi pelaksana, artinya kemampuan yang harus dimiliki oleh pelaksana yang meliputi sikap, perilaku, pengetahuan, keahlian, keterampilan, dan pengalaman;
  - i. pengawasan internal, merupakan sistem pengendalian intern dan pengawasan langsung yang dilakukan oleh pimpinan satuan kerja atau atasan langsung pelaksana;
  - j. penanganan pengaduan, saran dan masukan adalah tata cara pelaksanaan pengelolaan pengaduan dan tindak lanjut;
  - k. jumlah pelaksana adalah informasi mengenai komposisi atau jumlah petugas yang melaksanakan tugas sesuai pembagian dan uraian tugasnya;
  - l. Jaminan pelayanan adalah sesuatu yang memberikan kepastian pelayanan
  - m. jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan adalah dalam bentuk komitmen untuk memberikan rasa aman, bebas dari bahaya dan resiko keraguan; dan
  - n. evaluasi kinerja pelaksana adalah penilaian untuk mengetahui seberapa jauh pelaksanaan kegiatan sesuai dengan standar pelayanan.

Bagian kedua  
Penyusunan SPP

Pasal 26

- (1). Tahapan penyusunan SPP meliputi :
  - a. identifikasi kondisi penyelenggaraan pelayanan saat ini; dan
  - b. penyusunan rancangan SPP.
- (2). Kondisi penyelenggaraan pelayanan saat ini yang perlu diidentifikasi sebagaimana dimaksud pada ayat (1) huruf a, meliputi :
  - a. tugas, fungsi, kewenangan dan dasar hukum kelembagaan;
  - b. jenis pelayanan, produk pelayanan, masyarakat dan pihak terkait;
  - c. mekanisme dan prosedur, persyaratan, biaya dan waktu;
  - 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-aspek lain yang terkait dengan komponen SPP.
- (3). Penjabaran tahapan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) tersebut dalam Lampiran II Peraturan ini.

Pasal 27

- (1) Penyelenggara dalam menyusun SPP wajib mengikutsertakan masyarakat dan pihak terkait.
- (2) Masyarakat dan pihak terkait sebagaimana dimaksud ayat (1) terdiri dari :
  - a. semua pihak yang berkedudukan sebagai penerima manfaat pelayanan publik baik secara langsung maupun tidak langsung; dan/atau
  - b. tokoh masyarakat, akademisi, dunia usaha, organisasi profesi dan/atau lembaga swadaya masyarakat.
- (3) Penetapan wakil masyarakat dan pihak terkait beserta jumlahnya ditentukan oleh penyelenggara dengan memperhatikan integritas, kompetensi dan kepedulian di bidang pelayanan yang bersangkutan.
- (4) Keikutsertaan masyarakat dan pihak terkait dalam penyusunan SPP dilakukan paling sedikit 2 (dua) kali yaitu pada saat proses penyusunan rancangan SPP dan pada saat proses penyusunan maklumat pelayanan.
- (5) Keikutsertaan masyarakat dan pihak terkait dalam pembahasan rancangan SPP dimaksudkan untuk menyelaraskan kemampuan penyelenggara dengan kebutuhan masyarakat dan kondisi guna mengefektifkan penyelenggaraan pelayanan yang berkualitas.
- (6) Pembahasan rancangan SPP dalam bentuk rapat bersama, *focus group discussion* serta *public hearing* dan hasilnya dituangkan dalam Berita Acara Penyusunan SPP dengan dilampiri daftar hadir peserta.
- (7) Keikutsertaan masyarakat dalam penyusunan SPP dijabarkan lebih lanjut dalam Lampiran III Peraturan ini.

Bagian Ketiga  
Penetapan dan Pengesahan SPP

Pasal 28

- (1) Rancangan SPP yang telah dihasilkan melalui proses pembahasan dengan masyarakat ditetapkan melalui proses sebagai berikut :

- a. penyiapan konsep Surat Keputusan Pimpinan Penyelenggara tentang Penetapan SPP, yang dilampiri rancangan standar pelayanan publik yang telah diperbaiki;
  - b. konsep surat keputusan terlebih dahulu diparaf secara berjenjang sebelum ditandatangani oleh Pimpinan Penyelenggara;
  - c. pimpinan penyelenggara yang berwenang menandatangani konsep surat keputusan tentang SPP adalah kepala SKPD, Kepala Unit Pelaksana Teknis, Direktur BUMD, Direktur/Kepala Bidang Tertentu atau sebutan lain pada institusi swasta;
  - d. surat keputusan SPP pada puskesmas ditandatangani oleh Kepala Puskesmas dengan mendapat pengesahan dari Kepala Dinas Kesehatan.
  - e. surat keputusan SPP pada lembaga pendidikan formal dan non formal ditandatangani oleh Kepala penyelenggara dengan mendapat pengesahan dari Kepala Dinas Pendidikan.
- (2) Rancangan SPP yang telah dibahas wajib dipublikasikan oleh penyelenggara kepada masyarakat paling lama 5 (lima) hari sejak ditandatangani Berita Acara Pembahasan untuk mendapatkan tanggapan atau masukan dari masyarakat atau pihak terkait.
  - (3) Masyarakat atau pihak terkait dapat mengajukan tanggapan atau masukan terhadap rancangan SPP secara tertulis dan disampaikan kepada penyelenggara paling lama 7 (tujuh) hari sejak dipublikasikan.
  - (4) Penyelenggara wajib menindaklanjuti tanggapan atau masukan dari masyarakat atau pihak terkait dengan melakukan pembahasan secara internal.
  - (5) Apabila tanggapan atau masukan masyarakat atau pihak terkait dapat digunakan untuk memperbaiki SPP maka dapat diterima, apabila tidak maka ditolak.
  - (6) Perbaikan rancangan SPP sebagaimana dimaksud pada ayat (5) paling lama 14 (empat belas) hari sejak batas akhir pengajuan tanggapan atau masukan.
  - (7) SPP yang telah ditetapkan oleh penyelenggara dapat dikuatkan melalui pengesahan oleh pejabat di atasnya yang bertanggungjawab dalam lingkup pembinaannya dalam bentuk keputusan pembina atau keputusan kepala SKPD/Unit dengan pengesahan langsung pada dokumen SPP.

#### Bagian Keempat Penetapan Maklumat Pelayanan

##### Pasal 29

- (1) Untuk menerapkan SPP yang telah ditetapkan penyelenggara wajib menyusun dan menetapkan maklumat pelayanan.
- (2) Maklumat pelayanan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) merupakan pernyataan kesanggupan dan kewajiban penyelenggara untuk melaksanakan pelayanan sesuai dengan SPP yang telah ditetapkan.
- (3) Maklumat pelayanan yang telah ditetapkan oleh pimpinan penyelenggara harus dipublikasikan secara luas kepada masyarakat paling sedikit melalui papan pengumuman pada ruang pelayanan masing-masing penyelenggara dan atau melalui website dengan jangka waktu paling lama 7 (tujuh) hari kerja sejak SPP ditetapkan.
- (4) Hal-hal yang perlu dimuat dalam Maklumat Pelayanan adalah :
  - a. pernyataan janji dan kesanggupan untuk melaksanakan pelayanan sesuai dengan SPP secara konsisten; dan
  - b. pernyataan kesediaan untuk menerima sanksi apabila memberikan pelayanan tidak sesuai SPP.
- (5) Contoh format Maklumat Pelayanan sebagaimana tersebut dalam Lampiran IV Peraturan ini.

Bagian kelima  
Penerapan SPP

Pasal 30

- (1) Penerapan SPP dilakukan dalam bentuk :
  - a. Sosialisasi dan internalisasi standar pelayanan; dan
  - b. Penyusunan dan pelaksanaan rencana aksi.
- (2) Penjabaran penerapan SPP sebagaimana dimaksud pada ayat (1) tersebut dalam Lampiran V Peraturan ini.

Bagian keenam  
Monitoring dan Evaluasi Penerapan SPP

Pasal 31

- (1) Monitoring penerapan SPP dilaksanakan oleh Kepala SKPD, Kepala Unit Pelaksana Teknis, Kepala Sekolah, Direktur BUMD, Direktur/Kepala/Kepala Bidang Tertentu atau sebutan lain pada institusi swasta.
- (2) Dalam rangka optimalisasi pelayanan, penyelenggara wajib melakukan evaluasi penerapan SPP secara berkala setiap 1 (satu) tahun.
- (3) Hasil evaluasi sebagaimana dimaksud ayat (1) dapat dijadikan dasar oleh penyelenggara untuk meninjau dan menyempurnakan SPP.

Pasal 32

- (1) SPP yang telah dilaksanakan wajib dilakukan peninjauan ulang setiap 3 (tiga) tahun.
- (2) Hasil peninjauan ulang sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dapat dijadikan dasar oleh penyelenggara untuk melakukan perubahan SPP.
- (3) Perubahan SPP sebagaimana dimaksud ayat (2) dilakukan dengan mengikuti tahapan sebagaimana diatur dalam Pasal 26.

BAB IV  
MEKANISME PENGENAAN SANKSI

Pasal 33

- (1) Mekanisme pengenaan sanksi yang diatur dalam Peraturan Walikota ini adalah pelanggaran yang dilakukan oleh BUMD dan Lembaga swasta yang pembinaannya dilakukan oleh SKPD yang membidangi bidang pendidikan dan kesehatan.
- (2) Pengenaan sanksi sebagaimana dimaksud pada ayat (1), dikenakan apabila melakukan pelanggaran sebagai berikut :
  - a. tidak menyusun dan menetapkan SPP; dan
  - a. melaksanakan pelayanan tidak sesuai dengan SPP.
- (3) Mekanisme pengenaan sanksi terhadap pelanggaran sebagaimana dimaksud pada ayat (2) adalah sebagai berikut :
  - a. Kepala SKPD memperoleh informasi dari masyarakat atau dari pihak lain mengenai pelanggaran yang dilakukan oleh penyelenggara pelayanan publik.
  - b. Kepala SKPD melakukan klarifikasi terhadap informasi adanya pelanggaran.
  - c. Apabila ternyata informasi tersebut benar adanya, maka Kepala SKPD yang membidangi menerbitkan surat peringatan tertulis sebanyak 3 (tiga) kali, masing-masing dengan jarak waktu 6 (enam) hari kerja sejak diterbitkan.
  - d. Paling lama setelah 30 (tiga puluh) hari sejak peringatan tertulis yang ketiga, apabila penyelenggara pelayanan publik dimaksud masih melakukan pelanggaran sebagaimana dimaksud pada ayat (2), maka Ketua Tim Pembina

Penyelenggaraan Pelayanan Publik memerintahkan kepada Kepala Dinas Perizinan atau SKPD yang menerbitkan izin untuk mengeluarkan surat keputusan pencabutan izin atau menerbitkan rekomendasi pencabutan izin yang disampaikan kepada lembaga/pemerintah pemberi izin.

**BAB V**  
**KETENTUAN PENUTUP**

Pasal 34

Dengan berlakunya Peraturan ini, maka Peraturan Walikota Yogyakarta Nomor 52 Tahun 2011 tentang Pedoman Penyusunan Standar Pelayanan Publik di Lingkungan Pemerintah Kota Yogyakarta dicabut dan dinyatakan tidak berlaku.

Pasal 35

Peraturan Walikota ini mulai berlaku pada tanggal diundangkan.

Agar setiap orang mengetahuinya, memerintahkan pengundangan Peraturan Walikota ini dengan penempatannya dalam Berita Daerah Kota Yogyakarta.

Ditetapkan di Yogyakarta  
pada tanggal 20 Desember 2012

WALIKOTA YOGYAKARTA,

ttd

HARYADI SUYUTI

Diundangkan di Yogyakarta  
pada tanggal 20 Desember 2012

SEKRETARIS DAERAH KOTA YOGYAKARTA,

ttd

TITIK SULASTRI

BERITA DAERAH KOTA YOGYAKARTA TAHUN 2012 NOMOR 80

### FORMULIR PENGADUAN

Instansi/lembaga	:	
Alamat	:	

Nama Pengadu	:	
No Telp/HP	:	
Alamat	:	
Tgl Pengaduan	:	
Media Pengaduan	:	1. Datang/Lapor 2. Surat 3. Telepon 4. Surat kabar 5. UPIK * (untuk unit pelayanan Pemerintah Kota) 6. Lain-lain
Permasalahan yang diadukan		
Harapan		

Pengadu

Penerima

(.....)

(.....)

#### Keterangan Pengisian Format Formulir Pengaduan :

1	Nama pengadu	:	cukup jelas
2	No. Telephon	:	cukup jelas
3	Alamat	:	cukup jelas
4	Tanggal Pengaduan	:	Tanggal pengadu menyampaikan pengaduan pada formulir pengaduan, isikan juga bulan dan tahun
5	Media Pengaduan	:	coret media pengaduan yang digunakan
6	Permasalahan yang diadukan	:	tuliskan pokok permasalahan yang diadukan oleh pengadu
7	Harapan	:	Tuliskan harapan penyelesaian pengaduan dari pengadu atas pokok pengaduan.

**Format  
Klarifikasi, Analisis, Dan Monitoring Penanganan Pengaduan**

Instansi/lembaga	:	
Alamat	:	

Nama Pengadu	:	
No Telp/HP	:	
Alamat	:	
Tgl Pengaduan	:	

Permasalahan yang diadukan

Tanggal Klarifikasi/Pengumpulan Fakta	:	
Oleh	:	
Hasil klarifikasi dan hasil analisis	:	

Tanggal Penanganan	:	
Langkah Penanganan	:	
Hasil	:	

Tanggal status	Status	Permasalahan
	1. Identifikasi/Klarifikasi lapangan	
	2. Proses penanganan	
	3. Selesai	

Acuan	:	
-------	---	--

Mengetahui  
Kepala SKPD/Unit Kerja

.....

### Keterangan Pengisian format Klarifikasi, Analisis, Dan Monitoring Penanganan Pengaduan

1	Nama pengadu	:	cukup jelas
2	No. Telephon	:	cukup jelas
3	Alamat	:	cukup jelas
4	Tanggal Pengaduan	:	Tanggal pengadu menyampaikan pengaduan pada formulir pengaduan, isikan juga bulan dan tahun
5	Permasalahan yang diadukan	:	tuliskan pokok permasalahan yang diadukan oleh pengadu
6	Tanggal klarifikasi/pengumpulan fakta	:	Isikan tanggal, bulan dan tahun dilaksanakan klarifikasi/pencarian fakta atas pengaduan yang diterima
7	Oleh	:	Isikan nama dan jabatan pelaksana klarifikasi.
8	Hasil klarifikasi dan hasil analisis	:	Isikan dengan hasil klarifikasi dan hasil analisis berdasarkan akar masalah pengaduan.
9	Tanggal Penanganan	:	Isikan tanggal, bulan dan tahun setiap tahap penanganan
10	Langkah Penanganan	:	Isikan dengan langkah-langkah penanganan terkait dengan permasalahan yang diadukan.
11	Hasil	:	Isikan hasil setiap langkah penanganan
12	Tanggal status	:	Isikan tanggal di tahapan setiap status
13	Status	:	Cukup jelas
14	Permasalahan	:	Jika ada, isikan permasalahan utama pada setiap tahapan status
15	Acuan	:	Tuliskan dasar acuan dalam menyelesaikan masalah.

WALIKOTA YOGYAKARTA,

Ttd

HARYADI SUYUTI

LAMPIRAN II : PERATURAN WALIKOTA YOGYAKARTA  
NOMOR : 80 TAHUN 2012  
TANGGAL : 20 Desember 2012

---

## **TAHAPAN PENYUSUNAN STANDAR PELAYANAN PUBLIK**

Penyusunan standar pelayanan publik dilakukan melalui langkah-langkah, sebagai berikut :

### **A. Identifikasi kondisi penyelenggaraan pelayanan saat ini**

Tujuan dari identifikasi kondisi penyelenggaraan pelayanan saat ini atau yang sedang berjalan adalah untuk mengenali, mendata dan mengetahui sejauhmana kondisi atau kapasitas/kemampuan unsur-unsur organisasi dan/atau fungsi manajemen yang terkait dengan komponen standar pelayanan publik yang akan disusun dalam penyelenggaraan pelayanan. Hasil dari identifikasi akan menjadi bahan analisis dan pertimbangan dalam penyusunan rancangan standar pelayanan. Hal-hal yang perlu diidentifikasi dalam proses penyusunan standar pelayanan publik meliputi :

- a. Tugas, fungsi, kewenangan dan dasar hukum kelembagaan;
- b. Jenis pelayanan, produk pelayanan, masyarakat dan pihak terkait;
- c. Mekanisme dan prosedur persyaratan, biaya dan waktu;
- d. Sarana prasarana dan anggaran;
- e. Jumlah dan kompetensi SDM;
- f. Pengawasan internal;
- g. Penanganan pengaduan, sarana dan masukan;
- h. Sistem jaminan pelayanan dan jaminan keamanan;
- i. Aspek-aspek lain yang terkait dengan komponen standar pelayanan publik.

Untuk memudahkan proses dalam identifikasi, perlu dilakukan langkah pendataan dan pencatatan informasi dengan menggunakan alat bantu lembar kerja sebagai berikut :

- a. Identifikasi tugas, fungsi, kewenangan dan dasar hukum kelembagaan

1) Proses identifikasi ini dilakukan dengan dipandu melalui

beberapa pertanyaan antara lain : kewenangan menyelenggarakan perizinan.

- 2) Apa saja yang dimiliki/dilaksanakan oleh organisasi (unit/satuan kerja pelayanan)
- 3) Bagaimana bentuk/struktur, tugas, fungsi dan kewenangan dari kelembagaan satuan kerja pelayanan yang ada saat ini.
- 4) Instansi/unit/satuan kerja mana saja yang terkait dengan proses penyelenggaraan dari jenis pelayanan yang akan disusun standar pelayanannya.
- 5) Peraturan/ketentuan apa saja yang terkait dan mendasari dengan kewenangan penyelenggaraan pada jenis pelayanan yang akan disusun standar pelayanannya.

Selanjutnya jawaban dari masing-masing pertanyaan tersebut dibuat catatan untuk dituangkan dalam lembar kerja-1 sebagai berikut :

#### Lembar Kerja-1

Tugas, fungsi, kewenangan dan dasar hukum kelembagaan

Unit/Satuan kerja Pelayanan : .....

No	Unsur/Aspek Manajemen	Uraian	Dasar Hukum/Ketentuan yang terkait
1	Tugas dan fungsi		
2	Kewenangan menyelenggarakan jenis pelayanan, meliputi :		
3	Instansi/unit/satuan kerja terkait dengan penyelenggaraan pelayanan		

- b. Identifikasi jenis pelayanan, produk pelayanan, masyarakat dan pihak terkait.

Setiap jenis pelayanan wajib dilakukan penyusunan standar pelayanan sesuai dengan tugas, fungsi dan kewenangan pada unit/satuan kerja pelayanan.

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

- 1) Apa saja produk pelayanan yang diselenggarakan atau dihasilkan dan yang diberikan kepada masyarakat atau instansi lain sesuai tugas fungsi;
- 2) Apa saja dasar hukum dalam penyelenggaraan pada setiap jenis pelayanan tersebut;
- 3) Siapa saja pengguna produk layanan baik yang langsung maupun tidak langsung menggunakan dari hasil penyelenggaraan pelayanan tersebut.
- 4) Apa atau siapa saja pengguna layanan, masyarakat umum, instansi lain atau internal.
- 5) Siapa saja pemangku kepentingan terkait dengan produk pelayanan yang diberikan.

Selanjutnya jawaban atau hasil penelitian/kajian dari masing-masing pertanyaan tersebut diatas dibuat catatan untuk dituangkan dalam lembar kerja-2 sebagai berikut :

Lembar kerja-2

Jenis pelayanan, produk pelayanan, masyarakat dan pihak terkait

Unit/Satuan kerja pelayanan : .....

No	Jenis Pelayanan	Produk Pelayanan	Dasar Hukum penyelenggaraan pelayanan	Masyarakat/ pengguna layanan	Pihak terkait

c. Identifikasi Mekanisme dan Prosedur, Persyaratan, Biaya dan Waktu

Setiap jenis pelayanan diidentifikasi seluruh aktivitasnya, dan urutan/langkah kegiatan pelayanannya, dimulai sejak kegiatan awal melayani ketika masyarakat datang, diproses menurut urutan prosedur layanan sampai selesai menerima pelayanan. Pada proses ini perlu dicatat siapa saja pelaksana/petugas/meja/simpul yang terlibat menyelesaikan setiap tahapan pekerjaan tersebut. Juga dicatat bagaimana peran masing-masing

pelaksana/petugas melakukan pekerjaan apa dalam proses penyelesaian pelayanan tersebut dan memerlukan waktu berapa menit/jam.

Alur mekanisme urutan prosedur kegiatan dalam proses pelayanan tersebut agar dibuat atau digambarkan dalam suatu diagram/bagan alir (*flowchart*), sehingga dapat jelas dan mudah dikenali jalannya pekerjaan. Setelah melakukan pengamatan dan mempelajari, meneliti, dan mencatat realita, kemudian hasilnya dituangkan dalam alat bantu pencatatan pada Lembar Kerja-3 berikut:

### Lembar Kerja-3

#### Mekanisme dan Prosedur, Persyaratan, Biaya, dan Waktu

Unit/Satker Pelayanan : .....

Jenis Pelayanan : .....

No	Produk Pelayanan	Persyaratan Pelayanan	Mekanisme dan Prosedur (sebutkan urutan kegiatan layanan dan unit/simpul yang terkait)	Biaya	Waktu	Penanggungjawab

#### d. Identifikasi Sarana Prasarana dan Anggaran

Dalam tahap ini perlu mengenali dan mendata apa saja dan berapa jumlah/kapasitas sarana dan prasarana yang tersedia untuk aktivitas penyelenggaraan pelayanan. Berapa jumlah anggaran belanja/biaya dalam rangka penyelenggaraan pelayanan pada semua produk layanan dalam tahun anggaran yang lalu dan tahun yang bersangkutan. Setelah mengamati, mempelajari, dan mendata kondisi ketersediaan sarana, prasarana, dan dukungan anggaran, selanjutnya hasilnya dituangkan dalam alat bantu pencatatan pada Lembar Kerja-4 berikut :

Lembar Kerja-4  
Sarana Prasarana dan Anggaran

No	Produk Pelayanan	Sarana Prasarana Pelayanan	Anggaran	Keterangan

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

e. Identifikasi Jumlah dan Kompetensi SDM

Kegiatan identifikasi SDM aparatur pelayanan, meliputi kegiatan untuk mendata baik dari sisi kuantitas maupun kualitas, sekurang-kurangnya mendata: jumlah pelaksana, jenjang pendidikan, pangkat, pelatihan, atau keterampilan yang dimiliki atau yang pernah diikuti, serta jabatan dan uraian tugas kerja masing-masing. Setelah dilakukan pengamatan, penelitian, dan pendataan mengenai kondisi kapasitas SDM, selanjutnya hasilnya dituangkan dalam alat bantu pencatatan pada Lembar Kerja-5 sebagai berikut:

Lembar Kerja-5  
Jumlah dan Kompetensi SDM

Unit/Satker Pelayanan: .....

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

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

f. Identifikasi Pengawasan Internal

Pengawasan internal merupakan salah satu komponen standar pelayanan publik dalam penyelenggaraan pelayanan. Oleh karena itu perlu diteliti untuk diidentifikasi guna diketahui bagaimana kondisi pengawasan pada unit/ satker. Apakah pada unit/satker penyelenggara pelayanan sudah ada dan telah berfungsi

serta bagaimana status dan bentuk organisasi (struktural/fungsional). Setelah itu selanjutnya hasilnya dituangkan dalam alat bantu pencatatan pada Lembar Kerja-6 sebagai berikut:

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

Unit/Satker Pelayanan : .....

Status/ Bentuk Organisasi	Prosedur	Dukungan SDM	Sarana	Keterangan

**g. Identifikasi Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan**

Penanganan pengaduan, saran, dan masukan merupakan salah satu komponen standar pelayanan publik dalam penyelenggaraan pelayanan. Oleh karena itu perlu diteliti bagaimana kondisi pengelolaan pengaduan, saran, dan masukan pada unit/satker untuk jenis layanan tertentu saat ini. Kalau sudah ada sistem dan fungsi, bagaimana status dan bentuk organisasi, tugas, dan fungsi, prosedur, tindak lanjut dan dukungan SDM. Setelah itu selanjutnya hasilnya dituangkan dalam alat bantu pencatatan pada Lembar Kerja-7 sebagai berikut:

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

Unit/Satker Pelayanan: .....

No	Jenis Penanganan	Prosedur	Tindak lanjut	Dukungan SDM	Sarana	Bentuk Organisasi
1	Pengaduan					
2	Saran dan masukan					

**h. Identifikasi Sistem Jaminan Pelayanan dan Jaminan Keamanan**

Merupakan bentuk komitmen kesanggupan unit penyelenggara untuk memberikan kepastian mengenai kualitas penyelenggaraan dan produk layanan. Perlu dicermati dan diteliti apakah ada upaya atau kebijakan yang telah dibuat, diciptakan, yang terkait dengan usaha untuk menjaga pelaksanaan pelayanan dapat berjalan lancar, cepat, mudah, pasti, aman, dengan tidak menimbulkan resiko bahaya. Misalnya, menciptakan rambu-rambu antrian, menyiapkan sarana/fasilitas untuk keselamatan dan keamanan bagi pengguna layanan. Bentuk penciptaan sarana/fasilitas tersebut perlu diteliti dan diidentifikasi, termasuk apakah sudah didukung standar teknis yang menjamin keamanan maupun keselamatan pengguna layanan.

i. Identifikasi aspek-aspek lain yang terkait dengan komponen standar pelayanan publik

Apabila masih terdapat aspek-aspek lain yang belum termasuk diidentifikasi dalam komponen diatas, namun pada kenyataannya ditemukan fakta bahwa ada unsur-unsur baik dalam bentuk fasilitas, sarana, sistem, maupun simbol-simbol yang dapat memberikan kontribusi menunjang dalam penyelenggaraan pelayanan maka dapat menambahkan komponen lain yang di butuhkan.

## **B. Penyusunan Rancangan Standar Pelayanan**

Penyusunan materi dari tiap komponen standar pelayanan, disamping mendasarkan hasil identifikasi dan analisis dari kondisi riil mengenai unsur dan fungsi manajemen, juga memperhatikan perkembangan kemajuan teknologi, tuntutan kebutuhan pelayanan bagi masyarakat dan prospek kemampuan penyelenggaran kedepan, selanjutnya dilakukan perumusan sebagai berikut :

### **1. Dasar Hukum**

Dasar hukum adalah peraturan perundang-undangan yang menjadi dasar penyelenggaran pelayanan. Perumusan materi komponen dasar hukum dibuat dengan mengacu hasil identifikasi, analisis dan pertimbangan yang ada serta memperhatikan apabila terdapat perkembangan kebijakan atau ketentan peraturan perundang-undangan yang baru dijadikan dasar hukum dalam aktivitas penyelenggaraan pelayanan, termasuk dasar hukum dari jenis atau produk pelayanan yang dihasilkan, dasar hukum pemungutan biaya pelayanan.

## 2. Persyaratan

Persyaratan adalah persyaratan yang harus dipenuhi dalam pengurusan suatu jenis pelayanan, baik persyaratan teknis maupun administratif. Persyaratan pelayanan merupakan suatu tuntutan yang diperlukan dalam proses penyelenggaraan pelayanan sesuai ketentuan perundangan yang berlaku. Persyaratan pelayanan dapat berupa kelengkapan dokumen, barang dan jasa tergantung kebutuhan masing-masing jenis pelayanan. Dalam merumuskan persyaratan agar memperhatikan prinsip kesederhanaan, keterkaitan, dan akuntabilitas, artinya persyaratan harus mudah dipenuhi, diikuti, tidak memberatkan serta dapat dipertanggungjawabkan kebenaran dan kepastiannya.

## 3. Sistem, mekanisme dan prosedur

Sistem, mekanisme dan prosedur adalah tata cara pelayanan yang dibakukan bagi dan penerima pelayanan, termasuk pengaduan, yang mengandung tahapan kegiatan yang harus dilakukan atau dilalui dalam sistem dan proses penyelenggaraan pelayanan. Analisis proses dan prosedur ini harus dilakukan terhadap setiap jenis pelayanan yang diselenggarakan di unit pelayanan tersebut. Untuk menunjang kepastian dan tertib dalam pelaksanaan mekanisme/tatakerja dan prosedur harus didukung dengan ketentuan SOP (*standar operating prosedur*).

Dalam merumuskan komponen mekanisme dan prosedur agar memperhatikan prinsip kesederhanaan dan akuntabilitas artinya langkah pelaksanaannya. Untuk memberikan kejelasan alur mekanisme, urutan prosedur kegiatan dalam proses pelayanan tersebut, agar dibuat atau digambarkan dalam suatu diagram/bagan alir (*flowchart*).

## 4. Jangka waktu penyelesaian

Jangka waktu penyelesaian adalah jangka waktu yang diperlukan untuk menyelesaikan seluruh proses pelayanan dari setiap jenis pelayanan. Untuk menyusun komponen waktu, langkah pertama perlu menghitung dan menganalisis waktu riil yang digunakan (bukan memprediksi) pada setiap tahapan pekerjaan layanan, kemudian keseluruhan proses tahapan dalam prosedur tersebut dijumlahkan. Selanjutnya perlu juga mempertimbangkan adanya kemampuan internal di antaranya sarana, peralatan, fasilitas dan teknologi yang digunakan, beban atau volume pekerjaan rata-rata, dukungan tenaga kerja, dan tingkat kompetensinya atau keterampilan kerjanya,

pengalaman dalam pemberian pelayanan selama ini dan harapan masyarakat.

5. Biaya/tarif

Biaya/tarif adalah ongkos yang dikenakan kepada penerima pelayanan dalam mengurus dan/atau memperoleh pelayanan dari penyelenggara yang besarnya ditetapkan berdasarkan kesepakatan antara penyelenggara dan masyarakat. Proses perumusan komponen biaya/tarif langkah pertama perlu memperhatikan apabila biaya pelayanan tersebut sudah diatur dalam ketentuan (Peraturan Pemerintah mengenai PNBPN atau Perda mengenai retribusi/pungutan daerah) atas jenis pelayanan tersebut maka ketentuan biaya tersebut tetap berlaku.

6. Produk pelayanan

Produk pelayanan adalah hasil pelayanan yang diberikan dan diterima sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan. Produk pelayanan dapat berupa penyediaan atau pengadaan barang, jasa dan/atau produk administrasi yang diberikan dan diterima pemohon/masyarakat sesuai dengan ketentuan perundang-undangan yang telah ditetapkan. Produk pelayanan harus dapat dijamin kualitasnya yang meliputi :

- a. Kepastian hukum diproses sesuai dengan ketentuan dan prosedur yang berlaku.
- b. Keamanan, layanan barang/jasa/administrasi yang diberikan tanpa ada kesalahan pembuatan data, salah tulis

7. Sarana, prasarana dan/atau fasilitas

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

Sarana pelayanan dapat berbentuk berbagai fasilitas, peralatan kantor yang digunakan dalam proses memproduksi, menyediakan atau memberikan pelayanan antara lain : meja, kursi, filing cabinet, almari, brankas, rak buku, mesin ketik, mesin hitung, alat tulis kantor,

Formulir, papan tulis, fasilitas pengolahan data, penyimpan data, peralatan kontrol/monitoring, komputer, fasilitas telekomunikasi : pesawat telepon, faximile, kendaraan dan lainnya. Sedangkan prasarana dapat berupa fasilitas atau peralatan yang mendukung dan melengkapi berfungsinya sarana penyelenggaraan pelayanan secara baik dan optimal seperti : instalasi listrik, telepon, air, ruang kerja, ruang rapat/pertemuan, ruang penyimpanan arsip, gudang, ruang

tunggu tamu, ruang/halaman parkir dan lain-lain. Untuk membantu identifikasi kebutuhan dapat memanfaatkan lembar kerja-4. Kemudian dibuat daftar inventaris sarana dan prasarana atau peralatan-fasilitas penunjang penyelenggaraan pelayanan pada unit/satuan kerja jenis pelayanan tertentu yang dituangkan dalam alat bantu pencatatan pada lembar kerja-8 sebagai berikut :

Lembar Kerja 8

Daftar Inventaris Kebutuhan Sarana dan prasarana  
(Penunjang penyelenggaraan pelayanan)

Unit/satuan kerja pelayanan : .....

No	Sarana dan prasarana	Spesifikasi/type/seri/tahun	Kondisi/ukuran/luas/jumlah	Keterangan *)
1	Sarana			
2	Prasarana			

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

8. Kompetensi Pelaksana

Kompetensi pelaksana adalah kemampuan yang harus dimiliki oleh pelaksana meliputi pengetahuan, keahlian, ketrampilan dan pengalaman. Penyusunan kompetensi pelaksana untuk memberikan gambaran mengenai dukungan kemampuan petugas pelayanan meliputi : pengetahuan, keahlian, keterampilan dan pengalaman yang harus dimiliki oleh setiap pelaksana atau petugas dalam menjalankan tugas penyelenggaraan pelayanan. Dalam uraian komponen ini perlu diberikan gambaran mengenai kapasitas berapa jumlah dukungan pelaksana/petugas yang ditempatkan sesuai bidang tugasnya dan uraian kualifikasi pendidikan dan kompetensinya.

9. Pengawasan internal

Pengawasan internal adalah sistem pengendalian intern dan pengawasan langsung yang dilakukan oleh pimpinan satuan kerja atau atasan langsung pelaksana. Pengawasan internal merupakan pengawasan yang difokuskan sebagai manajemen pengendalian internal yang berperan untuk menjamin aktivitas penyelenggaraan pelayanan agar berjalan dengan optimal dan konsisten sesuai standar pelayanan yang ditetapkan. Pengawasan ini diperlukan untuk mencegah dan meluruskan bila terjadi kesalahan/penyimpangan, membina dan membangun iklim dan budaya kerja yang tertib, taat asas, mengembangkan etos kerja disiplin dan produktif.

Pelaksanaan pengawasan dapat dilakukan baik oleh atasan langsung dan/atau oleh pejabat/petugas yang ditunjuk melaksanakan pengawasan secara fungsional maupun oleh aparat pengawasan fungsional. Pejabat/petugas yang bertanggungjawab dalam pengawasan tersebut perlu ditetapkan dan dicantumkan dalam standar pelayanan.

#### 10. Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan

Penanganan pengaduan, saran dan masukan adalah tata cara pelaksanaan pengelolaan pengaduan dan tindak lanjut. Sarana pengaduan hendaknya mudah diakses oleh masyarakat dan penyelenggara perlu menunjuk petugas untuk mengelola dan menindaklanjuti secara tepat. Dalam pengelolaan pengaduan perlu disiapkan tatacara penanganan atau SOP-nya, disiapkan sarana pengaduan yang mudah dimanfaatkan masyarakat, seperti : kotak pengaduan, tunjuk petugas atau bentuk unit pengaduan, menyiapkan SMS Gateway atau email dan perlengkapan lain yang memadai.

#### 11. Jumlah pelaksana

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

#### 12. Jaminan pelayanan

Jaminan pelayanan adalah yang memberikan kepastian pelayanan dilaksanakan sesuai standar pelayanan. Jaminan pelayanan menunjukkan kesanggupan instansi sesuai kapasitas manajemen yang ada untuk memberikan kepastian bahwa penyelenggaraan pelayanan harus sesuai dengan standar pelayanan. Untuk menunjukkan dan memberikan jaminan pelayanan tersebut, maka perlu upaya kreatif menciptakan suatu kebijakan atau ketentuan yang berorientasi untuk melaksanakan standar pelayanan secara konsisten misal : membuat tata tertib, kode etik atau slogan sebagai janji dalam penyelenggaraan pelayanan berbasis standar pelayanan. Cantumkan nama/judul tata

tertib, kode etik atau slogan sebagai janji dalam format standar pelayanan dan secara nyata harus dilaksanakan.

13. Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan

Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan adalah dalam bentuk komitmen untuk memberikan kepastian rasa aman, bebas dari bahaya dan resiko keragu-raguan. Untuk mengimplementasikan komitmen tersebut maka perlu upaya kreatif menciptakan suatu kebijakan, ketentuan atau tindakan program kegiatan yang berorientasi untuk menjaga keamanan dan keselamatan dalam memproses atau memproduksi/menyediakan layanan barang/jasa dan administratif sesuai dengan komponen standar pelayanan.

14. Evaluasi kinerja pelayanan

Evaluasi kinerja pelayanan adalah penilaian untuk mengetahui seberapa jauh pelaksanaan kegiatan sesuai standar pelayanan. Evaluasi kinerja pelayanan bertujuan untuk melihat kembali tingkat keakuratan dan ketepatan penerapan standar pelayanan yang disusun dengan proses penyelenggaraan tugas dan fungsi organisasi sehingga organisasi dapat berjalan secara efisien dan efektif. Upaya evaluasi dilakukan oleh penyelenggara secara periodik dan berkesinambungan untuk mengetahui kondisi perkembangan dan mengukur keberhasilan dan/atau mengetahui hambatan/kendala yang ditemukan dalam rangka pelaksanaan standar pelayanan. Untuk mempermudah penilaian kinerja sebagai bagian dari proses pengawasan internal, dapat digunakan lembar kerja-9 berikut ini :

Lembar kerja-9

Evaluasi Kinerja Pelayanan

Unit/Satuan Kerja Pelayanan : .....

No	Komponen Penilaian	Kinerja Pelaksana		Penyebab tidak sesuai	Alternatif solusi	Ket.
		Sesuai	Tidak sesuai			
1	Dasar hukum					
2	Persyaratan					
3	Sistem, mekanisme dan prosedur					
4	Jangka waktu penyelesaian					
5	Biaya/tarif					
6	Produk pelayanan					
7	Sarana, prasarana					

	dan/atau fasilitas					
8	Kompetensi pelaksana					
9	Pengawasan internal					
10	Penanganan pengaduan, saran dan masukan					
11	Jumlah pelaksana					
12	Jaminan pelayanan dan Keselamatan					
13	Jaminan keamanan					
14	Evaluasi kinerja pelaksana					

WALIKOTA YOGYAKARTA,

ttd

HARYADI SUYUTI

## PENETAPAN STANDAR PELAYANAN

### **A. Keikutsertaan Masyarakat dalam Pembahasan Standar Pelayanan**

Pembahasan rancangan Standar Pelayanan ditujukan untuk membangun kesepakatan, kompromi antara harapan masyarakat dan kesanggupan Penyelenggara, terutama menyangkut kemampuan yang dimiliki, meliputi:

1. Dukungan pendanaan yang dialokasikan untuk penyelenggaraan pelayanan;
2. Pelaksana yang bertugas memberikan pelayanan dari segi kualitas maupun kuantitas;
3. Sarana, prasarana, dan/atau fasilitas yang digunakan untuk menyelenggarakan pelayanan.

### **B. Penentuan Wakil Unsur Masyarakat**

Kriteria seleksi calon unsur masyarakat adalah sebagai berikut :

- harus dapat mewakili atau mencerminkan keterwakilan kepentingan unsur masyarakat sesuai keterkaitan jenis pelayanan;
- harus dapat mewakili baik dari kelompok masyarakat maupun dari wakil asosiasi/korporasi/badan usaha;
- memiliki kepedulian terhadap jenis pelayanan yang bersangkutan dalam arti bahwa yang bersangkutan pernah mendengar, mengetahui atau merasakan langsung pelayanan;
- memiliki kompetensi, keahlian atau pengetahuan sesuai dengan jenis pelayanan yang bersangkutan;
- dapat mengedepankan musyawarah, mufakat dalam pembahasan dan pengambilan keputusan, dan kriteria lainnya sesuai kondisi jenis pelayanan atau kebutuhan karakteristik pada instansi/unit pelayanan yang bersangkutan.

### **C. Pembahasan Standar Pelayanan**

Langkah-langkah dalam proses pembahasan Standar Pelayanan, dapat dilakukan sebagai berikut:

1. Persiapan membentuk Forum Pembahasan, antara lain didahului dengan penentuan peserta dari unsur masyarakat dan pihak terkait, yang akan diikutsertakan dalam forum pembahasan rancangan Standar Pelayanan. Penunjukan atau seleksinya dilakukan oleh pihak Penyelenggara;

2. Menetapkan calon anggota forum pembahasan rancangan Standar Pelayanan dari unsur masyarakat dan pihak terkait. Untuk tertibnya perlu diseleksi dengan kriteria yang ditentukan sesuai kebutuhan dan kondisi yang ada;
3. Penentuan jumlah peserta Forum pembahasan Standar Pelayanan dari unsur masyarakat dan pihak terkait, sesuai kebutuhan keterwakilan dan keterkaitan dengan jenis pelayanan yang akan dibahas Standar Pelayanannya, atau sebaiknya jumlah tidak lebih dari 5 (lima) orang. Kemudian dari peserta perwakilan unsur masyarakat digabung dengan Tim Penyusun Rancangan Standar Pelayanan, bersama-sama untuk melakukan pembahasan rancangan Standar Pelayanan;
4. Proses pembahasan rancangan Standar Pelayanan harus dilakukan sampai diperoleh kesepakatan antara penyelenggara layanan dengan pihak terkait yang terlibat dalam diskusi pembahasan.
5. Namun dengan pertimbangan untuk mempercepat proses penyusunan Standar Pelayanan, agar disepakati batasan periode pembahasan diupayakan dilakukan paling banyak 3 (tiga) kali untuk kemudian diambil kesepakatan melalui musyawarah dan mufakat;
6. Hasil pembahasan rancangan Standar Pelayanan harus dibuat atau dituangkan dalam Berita Acara Penyusunan Standar Pelayanan, dengan dilampiri daftar peserta rapat, sebagai bukti telah dilakukan diskusi dengan mengikutsertakan masyarakat.

#### **D. Metode Pembahasan Rancangan Standar Pelayanan**

Metode yang digunakan dalam pembahasan rancangan standar pelayanan adalah :

1. Rapat Bersama

Forum pertemuan yang diadakan untuk membahas, mendiskusikan atau mengklarifikasi rumusan rancangan Standar Pelayanan.

2. Focus Group *Discussion* (FGD)

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

3. *Public Hearing*

Metode ini dipergunakan untuk melakukan penelusuran fakta-fakta yang dapat mengungkap kepentingan khalayak ramai yang sesungguhnya. Cara ini dilakukan dengan mengundang praktisi yang dipandang bisa mewakili publik untuk didengar pendapatnya.

## E. Penetapan Standar Pelayanan

Langkah-langkah dalam menetapkan standar pelayanan adalah :

1. Penyelenggara pelayanan publik menyiapkan konsep Surat Keputusan Pimpinan Penyelenggara tentang Penetapan Standar Pelayanan, dan dilampirkan rancangan Standar Pelayanan yang telah diperbaiki.
2. Konsep Surat Keputusan terlebih dahulu diparaf secara berjenjang sebelum ditandatangani oleh Pimpinan Penyelenggara.
3. Pimpinan Penyelenggara yang berwenang menandatangani konsep surat keputusan tentang Standar Pelayanan adalah kepala unit pelayanan yang bersangkutan atau pejabat yang berwenang dan bertanggung jawab terhadap penyelenggaraan jenis pelayanan dimaksud.

*Contoh :*

- a. Standar Pelayanan pada unit pelayanan Puskesmas ditandatangani oleh Kepala Puskesmas.
- b. Standar Pelayanan pada Dinas Perizinan ditandatangani oleh Kepala Dinas Perizinan.

Dalam penetapan standar pelayanan, perlu memperhatikan hal-hal sebagai berikut :

1. Pengemasan dan penyajian standar pelayanan

Informasi yang dimuat dalam format Standar Pelayanan adalah informasi yang terkait langsung dengan penyelenggaraan pelayanan yang dapat diukur. Hasil analisis komponen standar pelayanan dituangkan dalam satu format standar pelayanan sebagaimana lembar kerja -10 sebagai berikut :

### Lembar Kerja-10 Standar Pelayanan

Nama Unit Pelayanan : .....

Jenis Pelayanan : .....

No	Komponen	Uraian
1	Dasar Hukum	
2	Persyaratan	
3	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	
4	Jangka Waktu Penyelesaian	
5	Biaya/Tarif	

6	Produk Pelayanan	
7	Sarana, prasarana dan/atau fasilitas	
8	Kompetensi pelaksana	
9	Pengawasan internal	
10	Penanganan pengaduan	
11	Jumlah Pelaksana	
12	Jaminan Pelayanan dan Keselamatan	
13	Jaminan Keamanan	
14	Evaluasi kinerja pelaksana	
15	*) .....	

Catatan ; \* Apabila dipandang perlu, dapat ditambahkan komponen lain sesuai kebutuhan

## 2. Publikasi rancangan standar pelayanan

Rancangan standar pelayanan yang telah dibahas, wajib dipublikasikan oleh penyelenggara kepada masyarakat paling lama 5 (lima) hari sejak ditandatangani Berita Acara Pembahasan Standar Pelayanan untuk mendapatkan tanggapan atau masukan dari masyarakat. Masyarakat atau pihak terkait dapat mengajukan tanggapan atau masukan terhadap rancangan standar pelayanan secara tertulis yang disampaikan kepada penyelenggara. Penyampaian tanggapan atau masukan diterima oleh Penyelenggara paling lama 7 (tujuh) hari sejak dipublikasikan.

Penyelenggara wajib memperbaiki rancangan standar pelayanan berdasarkan tanggapan atau masukan dengan melakukan pembahasan dan pertimbangan secara internal, apabila tanggapan atau masukan masyarakat tersebut diterima sebagai perbaikan rancangan standar pelayanan. Apabila tidak dapat digunakan untuk memperbaiki standar pelayanan, maka tanggapan atau masukan tersebut ditolak. Perbaikan rancangan standar pelayanan ini paling lama 14 (empat belas) hari sejak batas akhir pengajuan tanggapan atau masukan dari masyarakat atau pihak terkait.

## 3. Penguatan atas penetapan standar pelayanan

Standar pelayanan yang telah ditetapkan oleh penyelenggara selanjutnya dapat dikuatkan melalui pengesahan oleh pejabat di atasnya yang bertanggungjawab dalam lingkup pembinaannya. Bentuk penguatan standar

pelayanan dapat berupa keputusan pengguna atau keputusan kepala unit/satuan kerja instansi atau dalam bentuk pengesahan langsung pada dokumen standar pelayanan.

WALIKOTA YOGYAKARTA,

Ttd

HARYADI SUYUTI

Lampiran IV : PERATURAN WALIKOTA YOGYAKARTA  
Nomor : 80 TAHUN 2012  
Tanggal : 20 Desember 2012

---

## **PENETAPAN MAKLUMAT PELAYANAN**

Maklumat pelayanan wajib dipublikasikan kepada masyarakat secara jelas dan luas paling lambat 7 (tujuh) hari kerja setelah standar pelayanan ditetapkan. Hal-hal yang perlu dimuat dalam Maklumat Pelayanan adalah :

1. Pernyataan janji dan kesanggupan untuk melaksanakan pelayanan sesuai dengan standar pelayanan secara konsisten.
2. Pernyataan kesediaan untuk menerima sanksi apabila memberikan pelayanan tidak sesuai standar pelayanan.

Contoh :

<p>( KOP SURAT)</p> <p><u>MAKLUMAT PELAYANAN</u></p>  <p>“DENGAN INI, KAMI MENYATAKAN SANGGUP MENYELENGGARAKAN PELAYANAN SESUAI STANDAR PELAYANAN YANG TELAH DITETAPKAN DAN APABILA TIDAK MENEPATI JANJI INI, KAMI SIAP MENERIMA SANKSI SESUAI PERATURAN PERUNDANG-UNDANGAN YANG BERLAKU”</p>
---

WALIKOTA YOGYAKARTA,

ttd

HARYADI SUYUTI

## **PENERAPAN STANDAR PELAYANAN**

### **A. Sosialisasi dan Internalisasi Standar Pelayanan**

#### **1. Sosialisasi**

Standar pelayanan disosialisasikan kepada pihak internal dan eksternal. Standar pelayanan disosialisasikan untuk membangun pemahaman dan persamaan persepsi di lingkungan unit/satuan kerja penyelenggara pelayanan khususnya semua pelaksana pelayanan agar menyadari adanya perubahan dalam cara memberikan pelayanan. Sosialisasi secara eksternal dilakukan kepada pihak-pihak diluar penyelenggara misalnya masyarakat pengguna, LSM, mass media, legislatif, ombudsman yang secara langsung atau tidak langsung terkait dengan penyelenggaraan pelayanan.

Proses sosialisasi dapat dilakukan dengan memanfaatkan fungsi-fungsi humas, media massa dan forum warga yang memiliki kepentingan yang sama sesuai jangkauan pelayanan.

#### **2. Internalisasi**

Internalisasi dilakukan untuk memberikan pemahaman dan penguasaan untuk mengimplementasikan standar pelayanan kepada seluruh jajaran organisasi. Sasaran internalisasi adalah agar penyelenggara siap memberlakukan standar pelayanan baru yang harus dipahami, dipatuhi dan diterapkan oleh setiap pelaksana.

### **B. Penyusunan dan pelaksanaan rencana aksi**

Dalam proses penerapan standar pelayanan yang baru, penyelenggara menyusun dan melaksanakan rencana aksi yang mencakup kegiatan sebagai berikut :

1. Pelatihan bagi pelaksana
2. Pengangkatan, pengisian, penyesuaian pelaksana
3. Pengadaan dan penataan sarana dan prasarana
4. Penyesuaian surat keputusan atau peraturan, misalnya terkait biaya dan prosedur
5. Penyesuaian tugas pelaksana
6. Penyesuaian kebutuhan anggaran
7. Lain-lain sesuai kebutuhan

### C. Monitoring dan evaluasi penerapan standar pelayanan

#### 1. Monitoring

Monitoring penerapan standar pelayanan adalah suatu proses penilaian apakah penyelenggaraan pelayanan telah dilaksanakan seai dengan standar pelayanan yang telah ditetapkan.

Untuk melakukan monitoring, penyelenggara harus menentukan :

- a. Komponen/aspek/variabel/indikator yang akan dimonitor
- b. Metode/teknik yang dipakai untuk mengumpulkan data
- c. Frekuensi/periode monitoring (kwartal, catur wulan/semester)
- d. Kapan dan kepada siapa hasil monitoring dilaporkan

Untuk mempermudah dalam melakukan monitoring dapat digunakan lembar kerja-11 berikut ini :

#### Lembar kerja-11

#### Alat Bantu Monitoring Penerapan Standar Pelayanan

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

No	Komponen/Aspek/ Variabel/Indikator	Standar Pelayanan	Pencapaian/ Realisasi	Kesenjangan antara standar dan pencapaian	Masalah
1	Persyaratan teknis maupun administratif dalam pengurusan pelayanan termasuk biaya				
2	Efisiensi mekanisme prosedur dan waktu pelayanan				
3	Kesesuaian antara hasil pelayanan dengan produk pelayanan yang ditentukan				
4	Keberadaan sarana, prasarana, fasilitas dalam penyelenggaraan pelayanan				
5	Kesesuaian antara jumlah dan kompetensi tenaga pelaksana dengan proses dan pekerjaan				

6	Efektivitas sarana, tata cara pelaksanaan dan penanganan pengaduan				
7	Pemberian jaminan dan komitmen pelayanan oleh penyelenggara pelayanan				
8	Evaluasi kinerja dilaksanakan berdasarkan penerapan SP				
9	Dasar hukum yang memadai terhadap penerapan standar pelayanan				
10	Pengemasan dan penyampaian informasi standar pelayanan				

Berdasarkan kesenjangan antara pencapaian/realisasi dalam penerapan standar pelayanan dengan standar pelayanan yang ditentukan, selanjutnya penyelenggara dapat merumuskan permasalahan yang ada. Sehubungan dengan metode/tenik yang dipakai untuk mengumpulkan data terdapat sejumlah cara antara lain :

- a. Analisis dokumen
- b. Survey
- c. Wawancara (menurut PermenPAN-RB Nomor 13 Tahun 2009)
- d. Observasi
- e. Pertemuan dengan kelompok tertentu : internal, pihak luar.
- f. Rapid appraisal methods yaitu metode untuk memperoleh informasi kualitatif tentang hal tertentu secara cepat dan ringkas dengan memanfaatkan informasi yang ada dan menggunakan informan kunci.

## 2. Evaluasi

Evaluasi standar pelayanan adalah rangkaian kegiatan membandingkan hasil atau prestasi suatu penerapan standar pelayanan yang telah ditetapkan dan faktor-faktor yang mempengaruhi keberhasilan atau kegagalan dalam rangka penerapan standar pelayanan. Evaluasi terhadap standar pelayanan dilakukan baik terhadap komponen standar pelayanan maupun proses penerapannya. Dari sisi substansi, evaluasi dapat dilakukan melalui pertanyaan antara lain :

- a. Sejauhmana standar pelayanan yang diterapkan dapat mendorong peningkatan kinerja individual, unit kerja dan organisasi secara keseluruhan?
- b. Sejauhmana standar pelayanan yang diterapkan mampu dipahami dan dilaksanakan dengan baik oleh para pelaksana?
- c. Sejauhmana setiap orang yang ditugas melaksanakan pelayanan tertentu sudah mampu melaksanakannya dengan baik?
- d. Sejauhmana diperlukan penyempurnaan terhadap standar pelayanan yang telah diterapkan atau bahkan sejauhmana diperlukan standar pelayanan yang baru?
- e. Sejauhmana standar pelayanan yang diterapkan mampu mengatasi berbagai masalah yang akan dipecahkan melalui penerapan standar pelayanan?
- f. Sejauhmana standar pelayanan yang diterapkan mampu menjawab tantangan perubahan lingkungan organisasi, baik perubahan yang berkaitan dengan kebijakan pemerintah maupun perubahan dalam kaitan untuk pemenuhan harapan masyarakat.
- g. Sejauhmana standar pelayanan yang diterapkan dapat berjalan secara sinergis satu dengan lainnya?
- h. Sejauhmana standar pelayanan yang diterapkan dapat memuaskan masyarakat berdasarkan hasil survey kepuasan masyarakat?

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

- a. Sejauhmana strategi penerapan yang telah dilakukan berhasil mendorong penerapan standar pelayanan secara benar ?
- b. Sejauhmana tingkat penerimaan para pelaksana terhadap standar pelayanan yang telah diterapkan?
- c. Sejauhmana para pelaksana mampu bekerja secara efektif, mulai dari proses penerapan standar pelayanan sampai pada proses monitoring?
- d. Sejauhmana mekanisme supervisi mampu berjalan dengan baik. Supervisi memegang peranan penting dalam penerapan standar pelayanan?
- e. Sejauhmana pelatihan-pelatihan diberikan kepada para pelaksana secara benar sehingga mampu memperlancar proses penerapan?
- f. Sejauhmana risiko akibat perubahan standar pelayanan dapat ditangani secara baik?

WALIKOTA YOGYAKARTA,  
Ttd  
HARYADI SUYUTI

