

**BERITA DAERAH
KOTA BEKASI**



NOMOR : 17

2020

SERI : E

**PERATURAN WALI KOTA BEKASI
NOMOR 17 TAHUN 2020
TENTANG**

**PEDOMAN PENYUSUNAN STANDAR PELAYANAN
DI LINGKUNGAN PEMERINTAH KOTA BEKASI**

WALI KOTA BEKASI,

- Menimbang : a. bahwa berdasarkan ketentuan Pasal 15 huruf a Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, penyelenggara pelayanan publik berkewajiban menyusun dan menetapkan Standar Pelayanan dengan memperhatikan kemampuan penyelenggara, kebutuhan masyarakat dan kondisi lingkungan;
- b. bahwa dalam rangka keseragaman Standar Pelayanan, maka perlu adanya pedoman penyusunan Standar Pelayanan;
- c. bahwa berdasarkan pertimbangan sebagaimana dimaksud pada huruf a dan huruf b, maka perlu menetapkan Peraturan Wali Kota tentang Pedoman Standar Pelayanan di Lingkungan Pemerintah Kota Bekasi.
- Mengingat : 1. Undang-Undang Nomor 9 Tahun 1996 tentang Pembentukan Kotamadya Daerah Tingkat II Bekasi (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 1996 Nomor 111, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 3663);
2. 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 75, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 3851);

3. 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);
4. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2009 Nomor 112, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5038);
5. Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2014 Nomor 244, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5587) sebagaimana telah diubah beberapa kali terakhir dengan Undang-Undang Nomor 9 Tahun 2015 tentang Perubahan Kedua Atas Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2014 Nomor 58, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5679);
6. Undang-Undang Nomor 30 Tahun 2014 tentang Administrasi Pemerintahan (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2014 Nomor 292, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5601);
7. Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2012 Nomor 215, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5357);
8. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 15 Tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2014 Nomor 615);
9. Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 80 Tahun 2015 tentang Pembentukan Produk Hukum Daerah (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2015 Nomor 2036) sebagaimana telah diubah dengan Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 120 Tahun 2018 tentang Perubahan Atas Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 80 Tahun 2015 tentang Pembentukan Produk Hukum Daerah (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2019 Nomor 157);

10. Peraturan Daerah Kota Bekasi Nomor 06 Tahun 2016 tentang Urusan Pemerintahan Yang Menjadi Kewenangan Daerah Kota Bekasi (Lembaran Daerah Kota Bekasi Tahun 2016 Nomor 6 Seri D);
11. Peraturan Daerah Kota Bekasi Nomor 07 Tahun 2016 tentang Pembentukan dan Susunan Perangkat Daerah Kota Bekasi (Lembaran Daerah Kota Bekasi Tahun 2016 Nomor 7 Seri D) sebagaimana telah diubah beberapa kali terakhir dengan Peraturan Daerah Kota Bekasi Nomor 02 Tahun 2019 tentang Perubahan Kedua Atas Peraturan Daerah Kota Bekasi Nomor 07 Tahun 2016 tentang Pembentukan dan Susunan Perangkat Daerah Kota Bekasi (Lembaran Daerah Kota Bekasi Tahun 2019 Nomor 2 Seri D).

Memperhatikan : Berita Acara Rapat Nomor 060/065.1/SETDA.Org tanggal 18 Maret 2020 tentang Penyusunan Peraturan Wali Kota Bekasi tentang Pedoman Standar Pelayanan di Lingkungan Pemerintah Kota Bekasi.

MEMUTUSKAN :

Menetapkan : **PERATURAN WALI KOTA TENTANG PEDOMAN PENYUSUNAN STANDAR PELAYANAN DI LINGKUNGAN PEMERINTAH KOTA BEKASI.**

BAB I KETENTUAN UMUM

Pasal 1

Dalam Peraturan Wali Kota ini, yang dimaksud dengan :

1. Daerah Kota adalah Daerah Kota Bekasi.
2. Pemerintah Daerah Kota adalah Wali Kota sebagai unsur penyelenggara Pemerintah Daerah yang memimpin pelaksanaan urusan pemerintahan yang menjadi kewenangan daerah otonom.
3. Wali Kota adalah Wali Kota Bekasi.
4. Perangkat Daerah adalah pembantu Wali Kota Bekasi dan Dewan Perwakilan Rakyat Daerah dalam penyelenggaraan urusan pemerintahan yang menjadi kewenangan Daerah.
5. 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.

6. Penyelenggara pelayanan publik yang selanjutnya disebut penyelenggara adalah setiap institusi penyelenggara negara, korporasi, lembaga independen yang dibentuk berdasarkan undang-undang untuk kegiatan pelayanan publik, dan badan hukum lain yang dibentuk semata-mata untuk kegiatan pelayanan publik.
7. Atasan satuan kerja penyelenggara adalah pimpinan satuan kerja yang membawahi secara langsung satu atau lebih satuan kerja yang melaksanakan pelayanan publik.
8. Organisasi penyelenggara pelayanan publik yang selanjutnya disebut organisasi penyelenggara adalah satuan kerja penyelenggara pelayanan publik yang berada di lingkungan institusi penyelenggara negara, korporasi, lembaga independen yang dibentuk berdasarkan Undang-Undang untuk kegiatan pelayanan publik, dan badan hukum lain yang dibentuk semata-mata untuk kegiatan pelayanan publik.
9. Pelaksana pelayanan publik yang selanjutnya disebut Pelaksana adalah pejabat, pegawai, petugas, dan setiap orang yang bekerja di dalam organisasi penyelenggara yang bertugas melaksanakan tindakan atau serangkaian tindakan pelayanan publik.
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 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. Unit Kerja adalah unit kerja dari level tertinggi sampai level terendah pada Perangkat Daerah yang berada di bawah dan bertanggungjawab kepada kepala Perangkat Daerah.

BAB II MAKSUD DAN TUJUAN

Pasal 2

- (1) Pedoman penyusunan standar pelayanan dimaksudkan sebagai panduan bagi penyelenggara pelayanan publik dalam menyusun, menetapkan dan menerapkan standar pelayanan dengan baik dan konsisten.
- (2) Pedoman penyusunan standar pelayanan mempunyai tujuan yaitu untuk memberikan kepastian, meningkatkan kualitas dan kinerja pelayanan sesuai dengan kebutuhan masyarakat dan selaras dengan kemampuan penyelenggara.

BAB III RUANG LINGKUP

Pasal 3

Ruang lingkup mekanisme penyusunan standar pelayanan meliputi seluruh Perangkat Daerah yang memberikan pelayanan publik baik barang, jasa maupun administratif.

BAB IV PRINSIP

Pasal 4

Perangkat Daerah menyusun, menetapkan dan menerapkan standar pelayanan dengan memperhatikan prinsip :

- a. sederhana;
- b. partisipatif;
- c. akuntabel;
- d. berkelanjutan;
- e. transparan; dan
- f. keadilan.

Pasal 5

- (1) Sederhana sebagaimana dimaksud dalam Pasal 4 huruf a adalah standar pelayanan yang mudah dimengerti, mudah diikuti, mudah dilaksanakan, mudah diukur, dengan prosedur yang jelas dan biaya terjangkau bagi masyarakat maupun penyelenggara.
- (2) Partisipatif sebagaimana dimaksud dalam Pasal 4 huruf b adalah penyusunan standar pelayanan dengan melibatkan masyarakat dan pihak terkait untuk membahas bersama dan mendapatkan keselarasan atas dasar komitmen atau hasil kesepakatan.
- (3) Akuntabel sebagaimana dimaksud dalam Pasal 4 huruf c adalah hal-hal yang diatur dalam standar pelayanan harus dapat dilaksanakan dan dipertanggungjawabkan kepada pihak yang berkepentingan.
- (4) Berkelanjutan sebagaimana dimaksud dalam Pasal 4 huruf d adalah standar pelayanan harus terus-menerus dilakukan perbaikan sebagai upaya peningkatan kualitas dan inovasi pelayanan.
- (5) Transparansi sebagaimana dimaksud dalam Pasal 4 huruf e adalah standar pelayanan harus dapat dengan mudah diakses oleh masyarakat.
- (6) Keadilan sebagaimana dimaksud dalam Pasal 4 huruf f adalah standar pelayanan harus menjamin bahwa pelayanan yang diberikan dapat menjangkau semua masyarakat yang berbeda status ekonomi, jarak lokasi geografis, dan perbedaan kapabilitas fisik dan mental.

BAB V KOMPONEN STANDAR PELAYANAN

Pasal 6

Komponen standar pelayanan dibedakan menjadi 2 (dua) komponen meliputi :

- a. komponen standar pelayanan yang terkait dengan proses penyampaian pelayanan (*service delivery*) meliputi:
 1. persyaratan;
 2. sistem, mekanisme dan prosedur;
 3. jangka waktu pelayanan;
 4. biaya/tarif;
 5. produk pelayanan; dan
 6. penanganan pengaduan, saran dan masukan.
- b. komponen standar pelayanan yang terkait dengan proses pengelolaan pelayanan di internal organisasi (*manufacturing*) meliputi :
 1. dasar hukum;
 2. sarana dan prasarana, dan/atau fasilitas;
 3. kompetensi pelaksana;
 4. pengawasan internal;
 5. jumlah pelaksana;
 6. jaminan pelayanan;
 7. jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan; dan
 8. evaluasi kinerja pelaksana.

Pasal 7

- (1) Komponen standar pelayanan yang terkait dengan penyampaian pelayanan sebagaimana dimaksud dalam Pasal 6 huruf a wajib dipublikasikan.
- (2) Publikasi sebagaimana dimaksud pada ayat (1) disampaikan melalui media *Website* masing-masing Perangkat Daerah dan Sistem Informasi Pelayanan Publik (SIPP) Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi.
- (3) Komponen standar pelayanan yang terkait dengan pengelolaan internal pelayanan sebagaimana dimaksud pada Pasal 6 huruf b diinformasikan pada saat proses pembahasan dengan masyarakat maupun pihak terkait dan merupakan kelengkapan dokumen standar pelayanan Perangkat Daerah sebelum ditetapkan dengan Keputusan Kepala Perangkat Daerah.

BAB VI TAHAPAN

Pasal 8

- (1) Standar pelayanan wajib disusun oleh masing-masing Perangkat Daerah untuk setiap jenis layanan.

- (2) Dalam penyusunan standar pelayanan pimpinan Perangkat Daerah membentuk tim penyusunan standar pelayanan.
- (3) Tim sebagaimana dimaksud pada ayat (2) melaksanakan dan/atau mengkoordinasikan semua tahapan penyusunan standar pelayanan.
- (4) Susunan tim sebagaimana dimaksud pada ayat (2) sekurang-kurangnya terdiri atas :
 - a. ketua;
 - b. sekretaris; dan
 - c. anggota.
- (5) Penyusunan standar pelayanan sebagaimana dimaksud pada ayat (3) dilakukan melalui tahapan sebagai berikut :
 - a. identifikasi persyaratan;
 - b. identifikasi prosedur;
 - c. identifikasi waktu;
 - d. identifikasi biaya/tarif;
 - e. identifikasi produk pelayanan; dan
 - f. identifikasi penanganan pengelolaan pengaduan.
- (6) Tahapan penyusunan standar pelayanan sebagaimana dimaksud pada ayat (5) tercantum dalam Lampiran I Peraturan Wali Kota ini.

BAB VII PARTISIPASI MASYARAKAT DAN PIHAK TERKAIT

Pasal 9

- (1) Pembahasan rancangan standar pelayanan wajib dilakukan dengan mengikutsertakan masyarakat dan pihak-pihak terkait melalui metode diskusi grup terfokus (*focused group discussion*) atau melalui dengar pendapat (*public hearing*).
- (2) Masyarakat maupun pihak terkait sebagaimana dimaksud pada ayat (1) adalah tokoh masyarakat, pemerhati dan/atau organisasi terkait sesuai dengan jenis layanan publik yang diberikan.
- (3) Sebelum dilakukan penetapan standar pelayanan, penyelenggara pelayanan wajib membuat berita acara pembahasan standar pelayanan dan pihak-pihak yang terlibat dalam pembahasan wajib turut serta memberikan tanda tangan.
- (4) Format berita acara pembahasan standar pelayanan sebagaimana dimaksud pada ayat (2) tercantum dalam Lampiran II Peraturan Wali Kota ini.

BAB VIII PENETAPAN

Pasal 10

- (1) Standar pelayanan masing-masing Perangkat Daerah ditetapkan melalui Keputusan Kepala Perangkat Daerah.

- (2) Penetapan Keputusan Kepala Perangkat Daerah tentang standar pelayanan Perangkat Daerah dilaksanakan dengan memenuhi kelengkapan sebagai berikut :
 - a. telah dibahas dengan masyarakat dan pihak terkait disertai dengan bukti undangan dan daftar hadir; dan
 - b. telah membuat berita acara pembahasan standar pelayanan Perangkat Daerah dengan masyarakat dan pihak terkait.
- (3) Rancangan Keputusan Kepala Perangkat Daerah sebelum ditetapkan agar disampaikan terlebih dahulu kepada Bagian Organisasi Sekretariat Daerah Kota Bekasi untuk dievaluasi.
- (4) Pimpinan Perangkat Daerah wajib merubah standar pelayanan apabila terdapat perubahan kebijakan, inovasi dalam pelayanan, penerapan teknologi informasi, bisnis proses, dan perubahan lainnya untuk ditetapkan kembali melalui perubahan Keputusan Kepala Perangkat Daerah.
- (5) Format Keputusan Kepala Perangkat Daerah sebagaimana dimaksud pada ayat (1) tercantum dalam Lampiran III Peraturan Wali Kota ini.

BAB IX PENERAPAN

Pasal 11

- (1) Standar pelayanan yang sudah ditetapkan harus diterapkan oleh Perangkat Daerah atau unit layanan yang bersangkutan.
- (2) Proses penerapan standar pelayanan ini dilakukan dengan internalisasi dan sosialisasi kepada pihak-pihak terkait.
- (3) Integrasi standar pelayanan dalam manajemen penyelenggaraan pelayanan dilakukan sejak tahap perencanaan, penganggaran, pelaksanaan, pemantauan, dan evaluasi hasil penyelenggaraan pelayanan.
- (4) Internalisasi sebagaimana dimaksud pada ayat (2) adalah suatu kegiatan dalam memberikan pemahaman kepada seluruh jajaran Perangkat Daerah atau unit layanan yang bersangkutan.
- (5) Proses internalisasi dan sosialisasi ini agar didokumentasikan oleh Perangkat Daerah atau unit layanan yang bersangkutan.

BAB X MAKLUMAT PELAYANAN

Pasal 12

- (1) Sebelum menerapkan standar pelayanan, Pimpinan Perangkat Daerah diwajibkan untuk menyusun dan menetapkan maklumat pelayanan yang dituangkan dalam standar pelayanan masing-masing Perangkat Daerah.

- (2) Hal-hal yang perlu dimuat dalam maklumat pelayanan adalah :
 - a. pernyataan janji dan kesanggupan untuk melaksanakan pelayanan sesuai dengan standar pelayanan;
 - b. pernyataan memberikan pelayanan sesuai dengan kewajiban dan akan melakukan perbaikan secara terus menerus; dan
 - c. pernyataan kesediaan untuk menerima sanksi, dan/atau memberikan kompensasi apabila pelayanan yang diberikan tidak sesuai standar pelayanan.
- (3) Maklumat yang telah disusun wajib dipublikasikan secara luas, jelas dan terbuka kepada masyarakat, melalui berbagai media yang mudah diakses oleh masyarakat.
- (4) Contoh Maklumat Pelayanan sebagaimana dimaksud ayat (3) tercantum dalam Lampiran IV Peraturan Wali Kota ini.

BAB XI PEMANTAUAN DAN EVALUASI

Pasal 13

- (1) Proses pemantauan dilakukan oleh Kepala Perangkat Daerah dengan mengevaluasi apakah standar pelayanan yang sudah disusun dan ditetapkan dapat dilaksanakan dengan baik guna mengetahui faktor keberhasilan dan faktor penghambat.
- (2) Metode pemantauan dan evaluasi sebagaimana dimaksud pada ayat (1) menggunakan analisis dokumen, survei, wawancara, dan observasi.
- (3) Survei sebagaimana dimaksud pada ayat (2) dilakukan dengan menggunakan metode Survei Kepuasan Masyarakat (SKM).
- (4) Hasil pemantauan dan evaluasi digunakan untuk peningkatan kualitas pelayanan publik/inovasi secara berkelanjutan (*continuous improvement*).

BAB XII KETENTUAN LAIN-LAIN

Pasal 14

- (1) Standar pelayanan pada Unit Pelaksana Teknis Daerah disusun oleh Perangkat Daerah yang membawahnya.
- (2) Standar pelayanan Kecamatan dan Kelurahan disusun oleh Kecamatan dan dikoordinasikan dengan Bagian Tata Pemerintahan Sekretariat Daerah Kota Bekasi.

BAB XIII
KETENTUAN PENUTUP

Pasal 15

Peraturan Wali Kota ini mulai berlaku pada tanggal diundangkan.

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

Ditetapkan di Bekasi
pada tanggal 31 Maret 2020

WALI KOTA BEKASI,

Ttd/Cap

RAHMAT EFFENDI

Diundangkan di Bekasi
pada tanggal 31 Maret 2020

SEKRETARIS DAERAH KOTA BEKASI,

Ttd/Cap

RENY HENDRAWATI

BERITA DAERAH KOTA BEKASI TAHUN 2020 NOMOR 17 SERI E

LAMPIRAN I
PERATURAN WALI KOTA BEKASI
NOMOR : 17 TAHUN 2020
TENTANG PEDOMAN STANDAR PELAYANAN DI LINGKUNGAN
PEMERINTAH KOTA BEKASI

TAHAPAN PENYUSUNAN STANDAR PELAYANAN

Tahapan penyusunan standar pelayanan meliputi :

A. Pembentukan tim penyusunan standar pelayanan oleh Kepala Perangkat Daerah;

B. Tim melakukan identifikasi terhadap :

1. Jenis Pelayanan.

Uraikan seluruh jenis pelayanan yang diselenggarakan oleh organisasi penyelenggara pelayanan publik;

2. Dasar Hukum.

Dasar hukum adalah peraturan perundang-undangan yang menjadi dasar penyelenggaraan pelayanan. Cara yang dapat dilakukan adalah mengidentifikasi dan menghimpun seluruh dasar hukum atau ketentuan yang berkaitan dengan penyelenggaraan pelayanan yang dilaksanakan.

3. Persyaratan.

Persyaratan adalah syarat (dokumen atau barang/hal lain) yang harus dipenuhi dalam pengurusan suatu jenis pelayanan, baik persyaratan teknis maupun administratif. Persyaratan pelayanan merupakan suatu tuntutan yang harus dipenuhi, dalam proses penyelenggaraan pelayanan sesuai dengan ketentuan perundang-undangan. Persyaratan pelayanan dapat berupa dokumen atau barang/hal lain, tergantung kebutuhan masing-masing jenis layanan. Cara yang dapat dilakukan dalam mengidentifikasi persyaratan pelayanan adalah dengan melihat kebutuhan-kebutuhan apa saja yang diperlukan untuk penyelesaian proses pelayanan.

Untuk mempermudah dalam proses penyusunan ini, standar pelayanan yang sudah ada sebelumnya dapat dijadikan rujukan. Dalam proses identifikasi persyaratan pelayanan, juga perlu diperhatikan apakah persyaratan itu harus disampaikan di awal, di akhir atau secara bertahap sesuai dengan kebutuhan. Proses perumusan persyaratan pelayanan dilakukan dengan memperhatikan dasar hukum yang ada. Proses identifikasi ini dilakukan untuk setiap jenis layanan.

Hasil yang diharapkan dalam proses identifikasi ini adalah :

- a. Daftar persyaratan yang diperlukan dalam setiap tahapan dari masing-masing jenis layanan;
- b. Waktu yang dipersyaratkan untuk penyampaian persyaratan (di awal, di akhir, atau secara bertahap).

4. Identifikasi Prosedur.

Prosedur adalah tata cara pelayanan yang dibakukan bagi penerima pelayanan. Prosedur pelayanan merupakan proses yang harus dilalui seorang pelanggan untuk mendapatkan pelayanan yang diperlukan. Disamping itu, penyelenggara pelayanan wajib memiliki Standar Operasional Prosedur (SOP). Hasil yang diharapkan dari tahapan ini adalah tahapan proses pelayanan sebagai bahan penyusunan Standar Operasional Prosedur.

5. Identifikasi Waktu.

Waktu pelayanan adalah jangka waktu yang diperlukan untuk menyelesaikan seluruh proses pelayanan dari setiap jenis layanan. Kemudian waktu-waktu yang diperlukan dalam setiap proses pelayanan (dari tahap awal sampai akhir) dijumlahkan untuk mengetahui keseluruhan waktu yang dibutuhkan. Proses identifikasi waktu pelayanan ini dilakukan untuk setiap jenis pelayanan. Dalam menghitung waktu, perlu betul-betul memperhatikan baik prosedur yang mengatur hubungan dengan pengguna layanan, maupun prosedur yang mengatur hubungan

antar petugas. Hasil yang diharapkan dari tahapan ini adalah waktu yang diperlukan untuk menyelesaikan setiap jenis layanan.

6. Identifikasi Biaya/Tarif.

Biaya adalah ongkos yang dikenakan kepada penerima layanan dalam mengurus dan/atau memperoleh pelayanan dari penyelenggara yang besarnya ditetapkan berdasarkan kesepakatan antara penyelenggara dan masyarakat atau sesuai dengan tarif yang telah ditetapkan dalam peraturan perundang-undangan.

Proses identifikasi biaya pelayanan juga dilakukan berdasarkan setiap tahapan dalam prosedur pelayanan. Berapa biaya yang diperlukan untuk masing-masing tahapan pelayanan. Pada proses ini juga sekaligus diidentifikasi biaya yang akan dibebankan pelanggan dan biaya yang akan dibebankan unit pengelola pelayanan. Penghitungan dua komponen biaya pelayanan ini penting dilakukan, untuk mengetahui berapa jumlah biaya yang akan dibebankan ke pelanggan, dan berapa biaya yang akan dibebankan kepada pengelola.

Bagi unit pengelola pelayanan, identifikasi ini sangat penting untuk menjadi dasar pengajuan anggaran dan penentuan tarif. Apabila pelayanan ke pelanggan diberikan secara gratis, artinya beban biaya pelayanan secara keseluruhan ditanggung oleh pihak pengelola (pemerintah). Informasi biaya ini harus jelas besarnya, dan apabila gratis harus jelas tertulis untuk menghindari perilaku petugas yang kurang baik. Proses identifikasi ini dilakukan pada setiap jenis layanan. Hasil yang diharapkan pada tahapan ini adalah :

- a. Jumlah biaya yang dibebankan ke pelanggan dari setiap jenis pelayanan (untuk pelayanan yang dipungut biaya);
- b. Jumlah biaya yang dibebankan kepada unit pengelola pelayanan;
dan

c. Daftar pelayanan yang diberikan gratis kepada pelanggan (apabila terdapat jenis pelayanan yang gratis).

7. Identifikasi Produk Pelayanan.

Produk pelayanan adalah hasil pelayanan yang diberikan dan diterima sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan. Produk Pelayanan dapat berupa penyediaan barang, jasa dan/atau produk administrasi yang diberikan dan diterima pengguna layanan sesuai dengan ketentuan perundang-undangan yang ditetapkan. Proses identifikasi produk pelayanan dapat dilakukan berdasarkan keluaran (output) yang dihasilkan dalam setiap tahap pelayanan. Hasil akhir dari prosedur pelayanan inilah yang menjadi “produk” dari suatu jenis pelayanan. Proses identifikasi ini dilakukan untuk setiap jenis pelayanan.

Hasil yang diharapkan dari proses identifikasi ini adalah daftar produk layanan yang dihasilkan dari setiap jenis pelayanan.

8. Penanganan Pengelolaan Pengaduan.

Organisasi Penyelenggara pelayanan wajib membuat mekanisme pengelolaan pengaduan. Bentuk-bentuk pengelolaan pengaduan yang banyak digunakan antara lain : penyediaan kotak saran/kotak pengaduan, sms, portal pengaduan dalam website, dan penyediaan petugas penerima pengaduan. Untuk mempermudah penanganan pengaduan, perlu dibuatkan prosedur pengelolaan pengaduan. Dalam mekanisme pengaduan harus diinformasikan secara jelas nama petugas, nomor telepon, alamat email, dan alamat kantor yang dapat dihubungi. Selain itu perlu juga mengatur mekanisme pengaduan apabila terdapat permasalahan yang tidak dapat diselesaikan di dalam internal organisasi penyelenggara. Hal-hal rinci terkait pengelolaan pengaduan ini dilakukan sebagaimana peraturan terkait yang berlaku.

Hasil-hasil yang diperoleh dalam setiap proses identifikasi standar pelayanan tersebut, selanjutnya menjadi dasar bagi penyusunan standar pelayanan untuk membuat Rancangan Standar Pelayanan. Berbagai data dan informasi hasil diskusi dipilih sesuai dengan kebutuhan penyusunan standar pelayanan. Informasi yang dimuat dalam standar pelayanan adalah informasi yang terkait langsung dengan penyelenggaraan pelayanan dan yang dapat diukur. Format yang dapat dipakai dalam membuat rancangan standar pelayanan sebagai bahan diskusi dengan masyarakat dan pihak terkait adalah sebagai berikut :

**RANCANGAN STANDAR PELAYANAN
BADAN/DINAS.....**

1.	Jenis Pelayanan	:
	a. Dasar Hukum	:
	b. Persyaratan	:
	c. Prosedur	:
	d. Waktu Pelayanan	:
	e. Biaya/Tarif	:
	f. Produk	:
	g. Pengelolaan Pengaduan	:
2.	dst	:

**WALI KOTA BEKASI,
Ttd/Cap
RAHMAT EFFENDI**

Diundangkan di Bekasi
pada tanggal 31 Maret 2020

**SEKRETARIS DAERAH KOTA BEKASI,
Ttd/Cap**

**RENY HENDRAWATI
BERITA DAERAH KOTA BEKASI TAHUN 2020 NOMOR 17 SERI E**

LAMPIRAN II
PERATURAN WALI KOTA BEKASI
NOMOR : 17 TAHUN 2020
TENTANG PEDOMAN STANDAR PELAYANAN DI LINGKUNGAN
PEMERINTAH KOTA BEKASI

*FORMAT BERITA ACARA
PEMBAHASAN STANDAR PELAYANAN PERANGKAT DAERAH*

KOP PERANGKAT DAERAH

BERITA ACARA
NOMOR / /

Pada hari, tanggal, bulan.....
tahun, bertempat di, dihadiri oleh Tim
Penyusun Standar Pelayanan pada(Perangkat Daerah) dan
unsur masyarakat sebagai berikut :

1. Nama :
NIP :
Pangkat/Golongan :
Jabatan :
2. Dst.

Dalam hal ini bertindak atas nama Pemerintah Kota Bekasi dan selanjutnya disebut PIHAK PERTAMA.

1. Nama :
Alamat :
Pekerjaan :
2. Dst.

Dalam hal ini bertindak dari unsur masyarakat/terkait dan selanjutnya disebut PIHAK KEDUA.

Dalam kedudukannya masing-masing, kedua belah pihak telah sepakat untuk menetapkan hasil pembahasan rancangan standar pelayanan pada (Perangkat Daerah) dengan Keputusan Kepala(Perangkat Daerah).

Demikian Berita Acara ini dibuat dalam rangkap 3 untuk dipergunakan sebagaimana mestinya.

Bekasi,

.....

Seluruh pihak-pihak yang terlibat dalam pembahasan :

- | | |
|---------|--------------------------|
| 1. Nama | <u>1. (Tanda Tangan)</u> |
| 2. Nama | <u>2. (Tanda Tangan)</u> |
| 3. Nama | <u>3. (Tanda Tangan)</u> |
| 4. Dst. | <u>4. (Tanda Tangan)</u> |

WALI KOTA BEKASI,

Ttd/Cap

RAHMAT EFFENDI

Diundangkan di Bekasi
pada tanggal 31 Maret 2020

SEKRETARIS DAERAH KOTA BEKASI,

Ttd/Cap

RENY HENDRAWATI

BERITA DAERAH KOTA BEKASI TAHUN 2020 NOMOR 17 SERI E

LAMPIRAN III
PERATURAN WALI KOTA BEKASI
NOMOR : 17 TAHUN 2020
TENTANG PEDOMAN STANDAR PELAYANAN DI LINGKUNGAN
PEMERINTAH KOTA BEKASI

CONTOH FORMAT KEPUTUSAN KEPALA PERANGKAT DAERAH TENTANG
STANDAR PELAYANAN PADA PERANGKAT DAERAH

KOP PERANGKAT DAERAH

**KEPUTUSAN (KEPALA PERANGKAT DAERAH) KOTA BEKASI
NOMOR
TENTANG
STANDAR PELAYANAN
PADA (PERANGKAT DAERAH) KOTA BEKASI**

..... (KEPALA PERANGKAT DAERAH) KOTA BEKASI,

- Menimbang : a. bahwa dalam rangka melaksanakan Pasal 20 ayat (1) Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, setiap penyelenggara pelayanan publik wajib menyusun dan menetapkan standar pelayanan sebagai tolak ukur dalam penyelenggaraan pelayanan;
- b. bahwa berdasarkan pertimbangan sebagaimana dimaksud huruf a, maka standar pelayanan dimaksud perlu ditetapkan dengan Keputusan(Kepala Perangkat Daerah).
- Mengingat : 1. Undang-Undang Nomor 9 Tahun 1996 tentang Pembentukan Kotamadya Daerah Tingkat II Bekasi (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 1996 Nomor 111, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 3663);
2. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2009 Nomor 112, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5038);

3. Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2014 Nomor 244, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5587) sebagaimana telah diubah beberapa kali terakhir dengan Undang-Undang Nomor 9 Tahun 2015 tentang Perubahan Kedua Atas Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2014 Nomor 58, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5679);
4. Undang-Undang Nomor 30 Tahun 2014 tentang Administrasi Pemerintahan (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2014 Nomor 292, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5601);
5. Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 80 Tahun 2015 tentang Pembentukan Produk Hukum Daerah (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2015 Nomor 2036) sebagaimana telah diubah dengan Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 120 Tahun 2018 tentang Perubahan Atas Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 80 Tahun 2015 tentang Pembentukan Produk Hukum Daerah (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2019 Nomor 157);
6. Peraturan Daerah Kota Bekasi Nomor 06 Tahun 2016 tentang Urusan Pemerintahan yang Menjadi Kewenangan Daerah Kota Bekasi (Lembaran Daerah Kota Bekasi Tahun 2016 Nomor 6 Seri E);
7. Peraturan Daerah Kota Bekasi Nomor 07 Tahun 2016 tentang Pembentukan dan Susunan Perangkat Daerah Kota Bekasi (Lembaran Daerah Kota Bekasi Tahun 2016 Nomor 7 Seri D) sebagaimana telah diubah beberapa kali, terakhir dengan Peraturan Wali Kota Bekasi Nomor 02 Tahun 2019 tentang Perubahan Kedua Atas Peraturan Daerah Kota Bekasi Nomor 07 Tahun 2016 tentang Pembentukan dan Susunan Perangkat Daerah Kota Bekasi (Lembaran Daerah Kota Bekasi Tahun 2019 Nomor 2 Seri D);

8. Peraturan Wali Kota Bekasi (tentang Tupoksi masing-masing Perangkat Daerah).

Memperhatikan : Berita Acara Nomor tanggal tentang Penyusunan Standar Pelayanan pada (Perangkat Daerah).

MEMUTUSKAN :

Menetapkan :

KESATU : Standar Pelayanan pada (Perangkat Daerah).

KEDUA : Standar Pelayanan sebagaimana dimaksud Diktum KESATU tercantum dalam Lampiran sampai Keputusan ini.

KETIGA : Standar Pelayanan sebagaimana dimaksud Diktum KEDUA wajib dilaksanakan oleh aparatur pada (Perangkat Daerah) sebagai acuan dalam penilaian kinerja pelayanan oleh Kepala (Perangkat Daerah) dan pengguna pelayanan dalam penyelenggaraan pelayanan.

KEEMPAT : Keputusan ini mulai berlaku pada tanggal ditetapkan dan dilaksanakan sesuai dengan peraturan perundang-undangan serta akan diadakan perubahan apabila dipandang perlu.

Ditetapkan di Bekasi
pada tanggal

.....(KEPALA PERANGKAT DAERAH),

.....

Tembusan Yth:

1. Wali Kota Bekasi;
2. Wakil Wali Kota Bekasi;
3. Sekretaris Daerah Kota Bekasi.

LAMPIRAN
 KEPUTUSAN (KEPALA PERANGKAT DAERAH)
 NOMOR :
 TENTANG STANDAR PELAYANAN PADA(PERANGKAT DAERAH)

VISI : Cerdas, Kreatif, Maju, Sejahtera dan Ihsan

MISI : a. Meningkatkan Kapasitas Tata Kelola Pemerintahan yang baik;
 b. Membangun, meningkatkan dan mengembangkan Prasarana dan Sarana Kota yang maju dan memadai;
 c. Meningkatkan perekonomian berbasis potensi jasa kreatif dan perdagangan yang berdaya saing;
 d. Meningkatkan dan mengembangkan Kualitas kehidupan masyarakat yang berpengetahuan, sehat, berakhlak mulia, kreatif dan inovatif;
 e. Membangun, meningkatkan dan mengembangkan kehidupan kota yang aman cerdas, serta lingkungan hidup yang nyaman.

JANJI PELAYANAN :

MAKLUMAT PELAYANAN : Dengan ini kami menyatakan sanggup menyelenggarakan pelayanan sesuai dengan standar pelayanan yang telah ditetapkan dalam keputusan ini, dan apabila tidak mentaati janji ini kami bersedia menerima sanksi sesuai peraturan perundang undangan yang berlaku.

NAMA PERANGKAT DAERAH :		
JENIS PELAYANAN :		
1	DASAR HUKUM	
2	PERSYARATAN	
3	PROSEDUR	
4	JANGKA WAKTU PELAYANAN	

5	BIAYA/TARIF	
6	PRODUK PELAYANAN	
7	PELAYANAN PENGADUAN, SARAN DAN MASUKAN	
8	SARANA DAN PRASARANA	
9	KOMPETENSI PELAKSANA	
10	PENGAWASAN INTERNAL	
11	JUMLAH PELAKSANA	
12	JAMINAN PELAYANAN	
13	JAMINAN KEAMANAN DAN KESELAMATAN PELAYANAN	
14	EVALUASI KINERJA PELAKSANA	

.....(KEPALA PERANGKAT DAERAH),

.....

WALI KOTA BEKASI,

Ttd/Cap

RAHMAT EFFENDI

Diundangkan di Bekasi
pada tanggal 31 Maret 2020

SEKRETARIS DAERAH KOTA BEKASI,

Ttd/Cap

RENY HENDRAWATI

BERITA DAERAH KOTA BEKASI TAHUN 2020 NOMOR 17 SERI E

LAMPIRAN IV
PERATURAN WALI KOTA BEKASI
NOMOR : 17 TAHUN 2020
TENTANG PEDOMAN STANDAR PELAYANAN DI LINGKUNGAN PEMERINTAH
KOTA BEKASI

MAKLUMAT PELAYANAN

**“DENGAN INI KAMI MENYATAKAN SANGGUP
MENYELENGGARAKAN PELAYANAN SESUAI STANDAR
PELAYANAN YANG TELAH DITETAPKAN DALAM
KEPUTUSAN INI, DAN APABILA TIDAK MENTAATI JANJI
INI KAMI BERSEDIA MENERIMA SANKSI SESUAI
PERATURAN PERUNDANG-UNDANGAN YANG BERLAKU”.**

WALI KOTA BEKASI,

Ttd/Cap

RAHMAT EFFENDI

Diundangkan di Bekasi
pada tanggal 31 Maret 2020

SEKRETARIS DAERAH KOTA BEKASI,

Ttd/Cap

RENY HENDRAWATI

BERITA DAERAH KOTA BEKASI TAHUN 2020 NOMOR 17 SERI E