



WALI KOTA BANJAR  
PROVINSI JAWA BARAT

PERATURAN WALI KOTA BANJAR  
NOMOR 3 TAHUN 2020

TENTANG  
PEDOMAN PENYUSUNAN STANDAR PELAYANAN DAN MAKLUMAT PELAYANAN  
DI LINGKUNGAN PEMERINTAH DAERAH KOTA BANJAR

DENGAN RAHMAT TUHAN YANG MAHA ESA

WALI KOTA BANJAR,

- Menimbang :
- a. bahwa sesuai ketentuan Pasal 21 ayat (2) huruf a Peraturan Daerah Kota Banjar Nomor 2 Tahun 2014 tentang Penyelenggaraan Pelayanan Publik, menyatakan Penyelenggara berkewajiban menyusun dan menetapkan standar pelayanan;
  - b. bahwa dalam rangka kelancaran Standar Pelayanan bagi penyelenggara pelayanan publik di daerah, maka perlu disusun pedoman penyusunan standar pelayanan;
  - c. bahwa berdasarkan pertimbangan sebagaimana dimaksud dalam huruf a dan huruf b, perlu menetapkan Peraturan Wali Kota tentang Pedoman Penyusunan Standar Pelayanan dan Maklumat Pelayanan di Lingkungan Pemerintah Daerah Kota Banjar;
- Mengingat :
1. Undang-Undang Nomor 28 Tahun 1999 tentang Penyelenggaraan Negara yang Bersih dan Bebas Korupsi, Kolusi dan Nepotisme (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun Nomor 75, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 3851);
  2. Undang-Undang Nomor 27 Tahun 2002 tentang Pembentukan Kota Banjar di Provinsi Jawa Barat (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2002 Nomor 130 Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4244);
  3. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2009 Nomor 112, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5038);
  4. Undang-Undang Nomor 5 Tahun 2014 tentang Aparatur Sipil Negara (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2014 Nomor 6, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5494);

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 2015 Nomor 58, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5679);
6. Peraturan Pemerintah Nomor 8 Tahun 2006 tentang Laporan Keuangan dan Kinerja Instansi Pemerintah (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2006 Nomor 25, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4614);
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 Republik Indonesia Nomor 15 Tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2014 Nomor 615);
9. Peraturan Daerah Kota Banjar Nomor 2 Tahun 2014 tentang Penyelenggaraan Pelayanan Publik (Lembaran Daerah Kota Banjar Tahun 2014 Nomor 2 Seri E, Tambahan Lembaran Daerah Kota Banjar Nomor 2);
10. Peraturan Daerah Kota Banjar Nomor 8 Tahun 2016 tentang Pembentukan dan Susunan Perangkat Daerah Kota Banjar (Lembaran Daerah Kota Banjar Tahun 2016 Nomor 8, Tambahan Lembaran Daerah Kota Banjar Nomor 13);

#### MEMUTUSKAN :

Menetapkan : PERATURAN WALI KOTA TENTANG PEDOMAN PENYUSUNAN STANDAR PELAYANAN DAN MAKLUMAT PELAYANAN DI LINGKUNGAN PEMERINTAH DAERAH KOTA BANJAR.

#### BAB I

#### KETENTUAN UMUM

#### Pasal 1

Dalam Peraturan Wali Kota ini, yang dimaksud dengan :

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

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. 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.
8. 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.
9. 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.
10. Maklumat Pelayanan adalah pernyataan tertulis yang berisi keseluruhan rincian kewajiban dan janji yang terdapat dalam standar pelayanan.

## 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 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 memberi pelayanan publik baik barang maupun jasa.

## BAB IV PRINSIP

### Pasal 4

Dalam menyusun, menetapkan dan menerapkan standar pelayanan agar 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) Transparan 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 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), minimal disampaikan melalui media *website* masing-masing Perangkat Daerah.
- (3) Komponen standar pelayanan yang terkait dengan pengelolaan internal pelayanan sebagaimana dimaksud dalam 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 mengoordinasikan 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) Proses penyusunan standar pelayanan pada Unit Pelaksana Teknis dikoordinasikan dan disusun oleh organisasi perangkat daerah yang membawahnya.
- (7) Tahapan penyusunan standar pelayanan sebagaimana dimaksud pada ayat (5), tercantum dalam lampiran I yang merupakan bagian tidak terpisahkan dari 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 atau melalui dengar pendapat.
- (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 yang merupakan bagian tidak terpisahkan dari 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 Hukum dan Organisasi Sekretariat Daerah Kota Banjar 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.

## 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, Kepala 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 tercantum dalam lampiran III yang merupakan bagian tidak terpisahkan dari 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.



- (4) Hasil pemantauan dan evaluasi digunakan untuk peningkatan kualitas pelayanan publik/inovasi secara berkelanjutan.

BAB XII  
KETENTUAN PENUTUP

Pasal 14

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 Banjar.

Ditetapkan di Banjar  
pada tanggal 2 Januari 2020  
WALI KOTA BANJAR,

ttd  
ADE UU SUKAESIH

Diundangkan di Banjar  
pada tanggal 2 Januari 2020  
SEKRETARIS DAERAH KOTA BANJAR,

ttd  
ADE SETIANA

BERITA DAERAH KOTA BANJAR TAHUN 2020 NOMOR 3

Salinan sesuai dengan aslinya  
KEPALA BAKOR INKUM DAN ORGANISASI,



WAWAN SETIawan, S.H., M.Si  
105 200312 1 007

LAMPIRAN I  
PERATURAN WALI KOTA BANAJAR  
NOMOR 3 TAHUN 2020  
TENTANG  
PEDOMAN PENYUSUNAN STANDAR  
PELAYANAN DAN MAKLUMAT PELAYANAN  
DI LINGKUNGAN PEMERINTAH DAERAH  
KOTA BANJAR

**TAHAPAN PENYUSUNAN STANDAR PELAYANAN**

FORMAT STANDAR PELAYANAN SESUAI PERATURAN MENTERI  
PENDAYAGUNAAN APARATUR NEGARA DAN REFORMASI BIROKRASI NOMOR  
15 TAHUN 2014 TENTANG PEDOMAN STANDAR PELAYANAN :

- I. Komponen Standar Pelayanan yang Terkait dengan Proses Penyampaian Pelayanan ( *Service Delivery* ) meliputi :

1. Persyaratan	:	.... diisi hasil identifikasi
2. Prosedur	:	.... diisi hasil identifikasi
3. Waktu Pelayanan	:	.... diisi hasil identifikasi
4. Biaya/Tarif	:	.... diisi hasil identifikasi
5. Produk	:	.... diisi hasil identifikasi
6. Pengelolaan Pengaduan	:	.... diisi hasil identifikasi

II. Komponen Standar Pelayanan yang Terkait dengan Proses Pengelola Pelayanan di Internal Organisasi ( *Manufacturing* ) meliputi :

1. Dasar Hukum	:	1. ... 2. ... dst
2. Sarana dan Prasarana	:	1. ... 2. ... dst
3. Kompetensi Pelaksana	:	1. ... 2. ... dst
4. Jumlah Pelaksana	:	1. ... 2. ... dst
5. Jaminan Pelayanan	:	1. ... 2. ... dst
6. Jaminan Keamanan dan Keselamatan	:	1. ... 2. ... dst
7. Pengawasan Internal	:	1. ... 2. ... dst
8. Evaluasi Kinerja Pelaksana	:	1. ... 2. ... dst

WALI KOTA BANJAR,

ttd

ADE UU SUKAESIH

LAMPIRAN II  
PERATURAN WALI KOTA BANJAR  
NOMOR 3 TAHUN 2020  
TENTANG  
PEDOMAN PENYUSUNAN STANDAR  
PELAYANAN DAN MAKLUMAT PELAYANAN  
DI LINGKUNGAN PEMERINTAH DAERAH  
KOTA BANJAR

**BERITA ACARA PEMBAHASAN STANDAR PELAYANAN**



**PEMERINTAH KOTA BANJAR  
SEKRETARIAT DAERAH**

Jalan Siliwangi Km.3 Telp. (0265) 744800 Fax. (0265) 747131

BERITA ACARA  
PENETAPAN STANDAR PELAYANAN  
PERANGKAT DAERAH.....

Pada hari ini...tanggal....Bulan...Tahun... di Perangkat Daerah.... Sebagai penyelenggara pelayanan publik bersama-sama dengan akademis masyarakat dan pelaku usaha sebagai pengguna pelayanan publik telah menyetujui standar pelayanan lingkup ..... yang meliputi pelayanan ..... yang selanjutnya akan dipublikasikan baik secara manual maupun elektronik.

Demikian Berita Acara ini dibuat, untuk dipergunakan sebagaimana mestinya.

**PENYELENGGARA PELAYANAN PUBLIK**

NAMA	JABATAN	TANDA TANGAN

**PENGGUNA PELAYANAN PUBLIK**

NAMA	JABATAN	TANDA TANGAN

WALI KOTA BANJAR,

ttd

ADE UU SUKAESIH

LAMPIRAN III  
PERATURAN WALI KOTA BANJAR  
NOMOR 3 TAHUN 2020  
TENTANG  
PEDOMAN PENYUSUNAN STANDAR  
PELAYANAN DAN MAKLUMAT PELAYANAN  
DI LINGKUNGAN PEMERINTAH DAERAH  
KOTA BANJAR

**MAKLUMAT PELAYANAN**

MAKLUMAT PELAYANAN  
DENGAN INI, KAMI SELURUH PENYELENGGARA  
PERANGKAT DAERAH.....  
MENYATAKAN SANGGUP MENYELENGGARAKAN PELAYANAN SESUAI STANDAR  
PELAYANAN YANG TELAH DITETAPKAN  
DAN APABILA TIDAK MENEPATI JANJI, SIAP MENERIMA SANKSI SESUAI  
PERATURAN PERUNDANG – UNDANGAN YANG BERLAKU

WALI KOTA BANJAR,

ttd

ADE UU SUKAESIH