



WALI KOTA BONTANG
PROVINSI KALIMANTAN TIMUR
PERATURAN WALI KOTA BONTANG
NOMOR 31 TAHUN 2018
TENTANG
PEDOMAN PENYUSUNAN STANDAR PELAYANAN DAN MAKLUMAT
PELAYANAN DI LINGKUNGAN PEMERINTAH DAERAH
DENGAN RAHMAT TUHAN YANG MAHA ESA
WALI KOTA BONTANG,

- Menimbang : a. bahwa untuk melaksanakan ketentuan Pasal 15 huruf a dan huruf b, Pasal 20 ayat (1) dan Pasal 22 ayat (1) Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, dimana penyelenggara pelayanan publik wajib menyusun dan menetapkan Standar Pelayanan serta Maklumat Pelayanan;
- b. bahwa berdasarkan pertimbangan sebagaimana dimaksud dalam huruf a, perlu menetapkan Peraturan Wali Kota tentang Pedoman Penyusunan Standar Pelayanan dan Maklumat Pelayanan di Lingkungan Pemerintah Daerah;
- Mengingat : 1. Pasal 18 ayat (6) Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945;
2. Undang-Undang Nomor 47 Tahun 1999 tentang Pembentukan Kabupaten Nunukan, Kabupaten Malinau, Kabupaten Kutai Barat, Kabupaten Kutai Timur dan Kota

Bontang (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 1999 Nomor 175, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 3839) sebagaimana telah diubah dengan Undang-Undang Nomor 7 Tahun 2000 tentang Perubahan atas Undang-Undang Nomor 47 Tahun 1999 tentang Pembentukan Kabupaten Nunukan, Kabupaten Malinau, Kabupaten Kutai Barat, Kabupaten Kutai Timur dan Kota Bontang (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2000 Nomor 74, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 3962);

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 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);

MEMUTUSKAN:

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

BAB I
KETENTUAN UMUM

Pasal 1

Dalam Peraturan Wali Kota ini yang dimaksud dengan:

1. Daerah adalah Kota Bontang.
2. Pemerintah Daerah adalah Wali Kota sebagai unsur penyelenggara Pemerintah Daerah yang memimpin pelaksanaan urusan pemerintahan yang menjadi kewenangan daerah otonom Kota Bontang.
3. Wali Kota adalah Wali Kota Bontang.
4. Perangkat Daerah adalah unsur pembantu Wali Kota dan Dewan Perwakilan Rakyat Daerah dalam penyelenggaraan urusan pemerintahan yang menjadi kewenangan Daerah.
5. Kepala Perangkat Daerah adalah Kepala Perangkat Daerah di lingkungan Pemerintah Daerah Kota Bontang.
6. 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.
7. 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.

8. 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.
9. 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. Standar Pelayanan adalah tolak 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.
11. Unit Kerja adalah unit kerja dari level tertinggi sampai level terendah pada Perangkat Daerah yang berada dibawah dan bertanggungjawab kepada Kepala Perangkat Daerah.

Pasal 2

- (1) Pedoman penyusunan Standar Pelayanan dan Maklumat Pelayanan dimaksudkan sebagai panduan bagi Penyelenggara dalam menyusun, menetapkan dan menerapkan Standar Pelayanan dan Maklumat Pelayanan dengan baik dan konsisten.
- (2) Pedoman penyusunan Standar Pelayanan dan Maklumat Pelayanan bertujuan untuk memberikan kepastian, meningkatkan kualitas dan kinerja pelayanan sesuai dengan kebutuhan Masyarakat dan selaras dengan kemampuan Penyelenggara.

Pasal 3

Dalam menyusun, menetapkan, dan menerapkan Standar Pelayanan dan Maklumat Pelayanan agar memperhatikan prinsip:

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

Pasal 4

- (1) Sederhana sebagaimana dimaksud dalam Pasal 3 huruf a yaitu Standar Pelayanan dan Maklumat 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 3 huruf b yaitu penyusunan Standar Pelayanan dan Maklumat 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 3 huruf c yaitu hal yang diatur dalam Standar Pelayanan dan Maklumat Pelayanan harus dapat dilaksanakan dan dipertanggungjawabkan kepada pihak yang berkepentingan.
- (4) Berkelanjutan sebagaimana dimaksud dalam Pasal 3 huruf d yaitu Standar Pelayanan dan Maklumat Pelayanan harus terus-menerus dilakukan perbaikan sebagai upaya peningkatan kualitas dan inovasi pelayanan.

- (5) Transparansi sebagaimana dimaksud dalam Pasal 3 huruf e yaitu Standar Pelayanan dan Maklumat Pelayanan harus dapat dengan mudah diakses oleh Masyarakat.
- (6) Keadilan sebagaimana dimaksud dalam Pasal 3 huruf f yaitu Standar Pelayanan dan Maklumat 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 5

Ruang lingkup Peraturan Wali Kota ini meliputi:

- a. mekanisme penyusunan Standar Pelayanan;
- b. komponen Standar Pelayanan;
- c. tahapan;
- d. partisipasi masyarakat dan pihak terkait;
- e. penetapan;
- f. penerapan;
- g. Maklumat Pelayanan; dan
- h. pemantauan dan evaluasi.

BAB II

MEKANISME PENYUSUNAN STANDAR PELAYANAN

Pasal 6

Mekanisme penyusunan Standar Pelayanan meliputi:

- a. pelayanan barang publik;
- b. pelayanan jasa publik; dan
- c. pelayanan administratif.

Pasal 7

- (1) Pelayanan barang publik sebagaimana dimaksud dalam Pasal 6 huruf a merupakan pelayanan atas barang publik yang disediakan oleh Perangkat Daerah dengan menggunakan anggaran pendapatan dan belanja negara dan/atau anggaran pendapatan dan belanja Daerah ditujukan untuk mendukung program dan tugas instansi tersebut.
- (2) Pelayanan jasa publik sebagaimana dimaksud dalam Pasal 6 huruf b merupakan pelayanan atas penyediaan jasa publik oleh Perangkat Daerah yang sebagian atau seluruh dananya bersumber dari anggaran pendapatan dan belanja negara dan/atau anggaran pendapatan dan belanja Daerah.
- (3) Pelayanan administratif sebagaimana dimaksud dalam Pasal 6 huruf c merupakan pelayanan pemberian dokumen oleh Pemerintah Daerah.

BAB III

KOMPONEN STANDAR PELAYANAN

Pasal 8

Komponen Standar Pelayanan dibedakan menjadi 2 (dua) 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 9

- (1) Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan penyampaian pelayanan sebagaimana dimaksud dalam Pasal 8 huruf a wajib dipublikasikan.
- (2) Publikasi sebagaimana dimaksud pada ayat (1) paling sedikit disampaikan melalui media *website* masing-masing Perangkat Daerah.
- (3) Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan pengelolaan internal pelayanan sebagaimana dimaksud dalam Pasal 8 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 IV TAHAPAN

Pasal 10

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

- (2) Dalam penyusunan Standar Pelayanan Kepala 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) paling sedikit 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 yang merupakan bagian tidak terpisahkan dari Peraturan Wali Kota ini.

BAB V

PARTISIPASI MASYARAKAT DAN PIHAK TERKAIT

Pasal 11

- (1) Pembahasan rancangan Standar Pelayanan wajib dilakukan dengan mengikutsertakan Masyarakat dan 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) merupakan tokoh masyarakat, pemerhati dan/atau organisasi terkait sesuai dengan jenis layanan publik yang diberikan.
- (3) Sebelum dilakukan penetapan Standar Pelayanan, Penyelenggara wajib membuat berita acara pembahasan Standar Pelayanan dan pihak yang terlibat dalam pembahasan wajib turut serta memberikan tanda tangan.

BAB VI PENETAPAN

Pasal 12

- (1) Standar Pelayanan masing-masing Perangkat Daerah ditetapkan oleh Kepala Perangkat Daerah dan disahkan oleh Wali Kota.
- (2) Penetapan Standar Pelayanan yang termuat pada Pelayanan Terpadu Satu Pintu dan Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan ditetapkan dengan Keputusan Wali Kota.
- (3) Penetapan Keputusan Kepala Perangkat Daerah sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dan Keputusan Wali Kota sebagaimana dimaksud pada ayat (2) 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.
- (4) Rancangan Keputusan Kepala Perangkat Daerah sebelum ditetapkan agar disampaikan terlebih dahulu kepada Bagian Organisasi Sekretariat Daerah untuk dievaluasi.

- (5) Kepala Perangkat Daerah wajib merubah Standar Pelayanan apabila terdapat perubahan kebijakan, inovasi dalam pelayanan, penerapan teknologi informasi, bisnis proses, dan perubahan lainnya.
- (6) Perubahan standar pelayanan sebagaimana dimaksud pada ayat (5) ditetapkan oleh Kepala Perangkat Daerah dan disahkan oleh Wali Kota.

BAB VII PENERAPAN

Pasal 13

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

BAB VIII
MAKLUMAT PELAYANAN

Pasal 14

- (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 yang dimuat dalam Maklumat Pelayanan meliputi:
 - 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 Pelayanan yang telah disusun wajib dipublikasikan secara luas, jelas dan terbuka kepada Masyarakat, melalui berbagai media yang mudah diakses oleh Masyarakat.

BAB IX
PEMANTAUAN DAN EVALUASI

Pasal 15

Pemantauan dan Evaluasi penyusunan dan penetapan Maklumat Pelayanan oleh Kepala Perangkat Daerah sebagaimana dimaksud dalam Pasal 14 ayat (1) dilakukan oleh Wali Kota melalui Sekretaris Daerah.

Pasal 16

- (1) Pemantauan dilakukan oleh Kepala Perangkat Daerah dengan mengevaluasi Standar Pelayanan untuk 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 (*continuous improvement*).

BAB X

KETENTUAN LAIN-LAIN

Pasal 17

- (1) Proses Penyusunan Standar Pelayanan Perangkat Daerah yang memiliki unit pelaksana teknis dan/atau satuan pendidikan dikoordinasikan dan disusun oleh Perangkat Daerah yang mewadahi Unit Pelaksana Teknis teknis dan/atau satuan pendidikan tersebut.
- (2) Proses penyusunan Standar Pelayanan kecamatan dan kelurahan dikoordinasikan dan disusun oleh Bagian Pemerintahan Sekretariat Daerah.

BAB XI

KETENTUAN PENUTUP

Pasal 18

Peraturan Wali Kota ini mulai berlaku pada tanggal diundangkan.

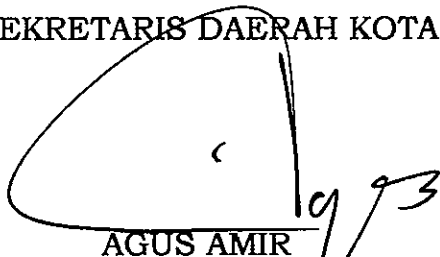
Agar setiap orang mengetahuinya, memerintahkan pengundangan Peraturan Wali Kota ini dengan penempatannya dalam Berita Daerah Kota Bontang.

Ditetapkan di Bontang
pada tanggal 23 November 2018
WALIKOTA BONTANG,



NENI MOERNIAENI

Diundangkan di Bontang
pada tanggal 23 November 2018
Pj. SEKRETARIS DAERAH KOTA BONTANG,



AGUS AMIR

BERITA DAERAH KOTA BONTANG TAHUN 2018 NOMOR 32

LAMPIRAN
PERATURAN WALI KOTA BONTANG
NOMOR 31 TAHUN 2018
TENTANG
PEDOMAN PENYUSUNAN STANDAR
PELAYANAN DAN MAKLUMAT PELAYANAN
DI LINGKUNGAN PEMERINTAH DAERAH

TAHAPAN PENYUSUNAN STANDAR PELAYANAN

1. Tahapan penyusunan Standar Pelayanan meliputi:

- A. Pembentukan tim penyusunan standar pelayanan oleh pimpinan Kepala Perangkat Daerah;
- B. Tim melakukan identifikasi terhadap:

1. Jenis Pelayanan

Uraian seluruh jenis pelayanan yang diselenggarakan oleh Perangkat Daerah 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 yang diperlukan untuk penyelesaian proses pelayanan. Agar 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 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 memperhatikan baik terhadap 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 besarannya, 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:

- a. penyediaan kotak saran/kotak pengaduan;
- b. *sort mesagge service (sms)*;
- c. portal pengaduan dalam *website*; dan
- d. 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 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.

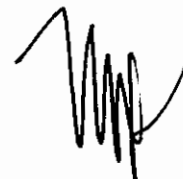
Berbagai data dan informasi hasil diskusi dipilih sesuai dengan kebutuhan penyusunan standar pelayanan. Informasi yang dimuat dalam standar pelayanan adalah informasi yang terkait langsung dengan penyelenggaraan pelayanan dan yang dapat diukur.

2. Format Tahapan penyusunan standar pelayanan

PELAYANAN

NO.	KOMPONEN	URAIAN
Proses Penyampaian Pelayanan		
1.	Persyaratan	
2.	Sistem, Mekanisme Prosedur	
3.	Jangka Waktu Pelayanan	
4.	Biaya/Tarif	
5.	Produk Pelayanan	
6.	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	
Proses Pengelolaan Pelayanan		
7.	Dasar Hukum	
8.	Sarana dan Prasarana/Fasilitas	
9.	Kompetensi Pelaksana	
10.	Pengawasan Internal	
11.	Jumlah Pelaksana	
12.	Jaminan Pelayanan	
13.	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	
14.	Evaluasi Kinerja Pelaksana	

WALI KOTA BONTANG,



NENI MOERNIAENI