



## WALI KOTA TEBING TINGGI PROVINSI SUMATERA UTARA

### PERATURAN WALI KOTA TEBING TINGGI NOMOR 44 TAHUN 2019

#### TENTANG

#### PEDOMAN PENYUSUNAN STANDAR PELAYANAN DAN MAKLUMAT PELAYANAN DI LINGKUNGAN PEMERINTAH KOTA TEBING TINGGI

#### WALI KOTA TEBING TINGGI,

- 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;
- b. bahwa dalam rangka kelancaran pelaksanaan penyusunan Standar Pelayanan bagi penyelenggara pelayanan publik 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 Kota Tebing Tinggi.
- Mengingat : 1. Undang-Undang Nomor 9 Drt Tahun 1956 tentang Pembentukan Daerah Otonom Kota-Kota Kecil dalam Lingkungan Daerah Propinsi Sumatera Utara (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 1956 Nomor 60, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 1092);
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 2015 Nomor 58, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5679);
4. Peraturan Pemerintah Nomor 7 Tahun 1979 tentang Perubahan Batas Wilayah Kotamadya Daerah Tingkat II Tebing Tinggi (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 1979 Nomor 12, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 3133);

5. 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);
6. 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);
7. Peraturan Daerah Kota Tebing Tinggi Nomor 3 Tahun 2016 tentang Pembentukan Perangkat Daerah Kota Tebing Tinggi (Lembaran Daerah Kota Tebing Tinggi Tahun 2016 Nomor 3);
8. Peraturan Wali Kota Tebing Tinggi Nomor 28 Tahun 2016 tentang Susunan Organisasi Perangkat Daerah Kota Tebing Tinggi sebagaimana telah diubah dengan Peraturan Wali Kota Nomor 27 Tahun 2018 tentang Perubahan Atas Peraturan Wali Kota Nomor 28 Tahun 2016 tentang Susunan Organisasi Perangkat Daerah Kota Tebing Tinggi.

## MEMUTUSKAN

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

### BAB I

#### KETENTUAN UMUM

##### Pasal 1

Dalam Peraturan Wali Kota ini yang dimaksud dengan:

1. Daerah adalah Kota Tebing Tinggi.
2. Pemerintah Daerah adalah Kepala Daerah sebagai unsur penyelenggara Pemerintahan Daerah yang memimpin pelaksanaan urusan pemerintahan yang menjadi kewenangan daerah otonom.
3. Wali Kota adalah Wali Kota Tebing Tinggi.
4. Perangkat Daerah adalah unsur pembantu Wali Kota dan Dewan Perwakilan Rakyat Daerah dalam penyelenggaraan Urusan Pemerintahan yang menjadi kewenangan Daerah.
5. Unit Pelaksana Teknis Dinas/Badan yang selanjutnya disebut UPTD/UPTB adalah unsur pelaksana teknis operasional Dinas/Badan untuk melaksanakan sebagian urusan Dinas/Badan di Lingkungan Pemerintah Kota Tebing Tinggi.
6. Kelurahan adalah unit kerja dalam wilayah Kecamatan di Lingkungan Pemerintah Kota Tebing Tinggi.
7. 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.
8. Penyelenggara pelayanan publik yang selanjutnya disebut Penyelenggara adalah setiap perangkat daerah, UPTD/UPTB, Kelurahan, Badan Usaha Milik Daerah yang dibentuk berdasarkan undang-undang untuk kegiatan pelayanan publik, dan badan hukum lain yang dibentuk semata-mata untuk kegiatan pelayanan publik.

9. Maklumat Pelayanan adalah pernyataan tertulis yang berisi keseluruhan rincian kewajiban dan janji yang terdapat dalam standar pelayanan.
10. 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.
11. 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.
12. 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.
13. Internalisasi adalah suatu kegiatan dalam memberikan pemahaman kepada seluruh pelaksana pelayanan publik di lingkungan penyelenggara.

## 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 PRINSIP Pasal 3

Dalam menyusun, menetapkan, dan menerapkan standar 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 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 3 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 3 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 3 huruf d adalah standar pelayanan harus terus-menerus dilakukan perbaikan sebagai upaya peningkatan kualitas dan inovasi pelayanan.
- (5) Transparansi sebagaimana dimaksud dalam Pasal 3 huruf e adalah standar pelayanan harus dapat dengan mudah diakses oleh masyarakat.
- (6) Keadilan sebagaimana dimaksud dalam Pasal 3 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 IV KOMPONEN STANDAR PELAYANAN Pasal 5

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 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 6

- (1) Komponen standar pelayanan yang terkait dengan penyampaian pelayanan sebagaimana dimaksud dalam Pasal 5 huruf a wajib dipublikasikan.
- (2) Publikasi sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dapat berupa papan pengumuman, brosur, *leaflete* dan/atau melalui berbagai media lainnya yang mudah diakses oleh masyarakat.
- (3) Komponen standar pelayanan yang terkait dengan pengelolaan internal pelayanan sebagaimana dimaksud dalam Pasal 5 huruf b merupakan kelengkapan dokumen standar pelayanan sebelum ditetapkan.



BAB V  
TAHAPAN  
Pasal 7

- (1) Standar pelayanan wajib disusun oleh masing-masing Penyelenggara 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 mengkoordinasikan 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) Penyusunan standar pelayanan pada UPTD/UPTB dikoordinasikan dan disusun oleh perangkat daerah yang membawahnya.
- (7) Penyusunan standar pelayanan Kelurahan dikoordinasikan, oleh Kecamatan dan disusun bersama Kelurahan dan Kecamatan.
- (8) Tahapan penyusunan standar pelayanan sebagaimana dimaksud pada ayat (5) tercantum dalam Lampiran yang merupakan bagian tidak terpisahkan dari Peraturan Wali Kota ini.

BAB VI  
PARTISIPASI MASYARAKAT DAN PIHAK TERKAIT  
Pasal 8

- (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) Contoh Format berita acara pembahasan standar pelayanan sebagaimana dimaksud pada ayat (2) tercantum dalam Lampiran yang merupakan bagian tidak terpisahkan dari Peraturan Wali Kota ini.

BAB VII  
PENETAPAN  
Pasal 9

- (1) Standar pelayanan masing-masing penyelenggara ditetapkan dengan Keputusan Kepala Perangkat Daerah/Pimpinan penyelenggara.
- (2) Standar pelayanan Kelurahan ditetapkan dengan Keputusan Camat.
- (3) Penetapan Keputusan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dan ayat (2) dengan memenuhi kelengkapan sebagai berikut:
  - a. telah dibahas dengan masyarakat dan pihak terkait disertai dengan bukti undangan dan daftar hadir; dan
  - b. telah dibuat berita acara pembahasan standar pelayanan dengan masyarakat dan pihak terkait.
- (4) Rancangan Keputusan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dan ayat (2) sebelum ditetapkan disampaikan terlebih dahulu kepada Bagian Organisasi Sekretariat Daerah Kota untuk diverifikasi dan dievaluasi.
- (5) Pimpinan Perangkat Daerah/Pimpinan penyelenggara wajib merubah Standar Pelayanan apabila terdapat perubahan kebijakan, inovasi dalam pelayanan, penerapan teknologi informasi, bisnis proses, dan perubahan lainnya.
- (6) Contoh Format Keputusan Kepala Perangkat Daerah/Penyelenggara sebagaimana tercantum dalam yang merupakan bagian tidak terpisahkan dari Peraturan Wali Kota ini.

BAB VIII  
PENERAPAN  
Pasal 10

- (1) Standar pelayanan yang sudah ditetapkan harus diterapkan oleh penyelenggara pelayanan publik.
- (2) Penerapan standar pelayanan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dilakukan dengan internalisasi dan sosialisasi kepada pihak-pihak terkait.
- (3) Proses internalisasi dan sosialisasi ini agar didokumentasikan oleh Perangkat Daerah atau unit layanan yang bersangkutan.

BAB IX  
MAKLUMAT PELAYANAN  
Pasal 11

- (1) Sebelum menerapkan standar pelayanan, Pimpinan Perangkat Daerah/Penyelenggara diwajibkan untuk menyusun dan menetapkan maklumat pelayanan yang dituangkan dalam standar pelayanan masing-masing Penyelenggara.
- (2) Hal-hal yang perlu dimuat dalam maklumat pelayanan adalah:
  - a. pernyataan janji dan kesanggupan untuk melaksanakan pelayanan sesuai dengan standar pelayanan; dan
  - b. pernyataan memberikan pelayanan sesuai dengan kewajiban dan akan melakukan perbaikan secara terus menerus;
  - c. pernyataan kesediaan untuk menerima sanksi, sesuai peraturan yang berlaku.

- (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 yang merupakan bagian tidak terpisahkan dari Peraturan Wali Kota ini.

BAB X  
PEMANTAUAN DAN EVALUASI  
Pasal 12

- (1) Proses pemantauan dilakukan oleh kepala Perangkat Daerah/pimpinan 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.

BAB XI  
KETENTUAN PENUTUP  
Pasal 13

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 Tebing Tinggi.

Ditetapkan di Tebing Tinggi  
pada tanggal 23 Desember 2019  
WALI KOTA TEBING TINGGI,

ttd.

UMAR ZUNAIIDI HASIBUAN

Diundangkan di Tebing Tinggi  
pada tanggal 23 Desember 2019  
Plt. SEKRETARIS DAERAH KOTA TEBING TINGGI,

ttd.

MUHAMMAD DIMIYATHI

BERITA DAERAH KOTA TEBING TINGGI TAHUN 2019 NOMOR 45

Salinan sesuai dengan aslinya  
Kepala Bagian Hukum

Siti Masita Saragih



LAMPIRAN  
PERATURAN WALI KOTA TEBING TINGGI  
NOMOR 44 TAHUN 2019  
TENTANG  
PEDOMAN PENYUSUNAN STANDAR PELAYANAN  
DAN MAKLUMAT PELAYANAN DI LINGKUNGAN  
PEMERINTAH KOTA TEBING TINGGI

A. TAHAPAN PENYUSUNAN, PENETAPAN, DAN PENERAPAN  
STANDAR PELAYANAN

Langkah-langkah yang harus dilakukan dalam penyusunan Rancangan Standar Pelayanan adalah:

1. Identifikasi 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 pelayanan.

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 ini dilakukan dengan memperhatikan dasar hukum yang ada. Proses identifikasi ini dilakukan untuk setiap jenis pelayanan.

Hasil yang diharapkan dalam proses identifikasi ini adalah:

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

2. 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.

### 3. Identifikasi Waktu

Waktu pelayanan adalah jangka waktu yang diperlukan untuk menyelesaikan seluruh proses pelayanan dari setiap jenis pelayanan. 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 pelayanan.

### 4. 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.

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 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 pelayanan.

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).



## 5. 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 dari 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.

## 6. 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 lebih 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.



B. FORMAT BERITA ACARA PEMBAHASAN STANDAR PELAYANAN

KOP PERANGKAT DAERAH

BERITA ACARA PEMBAHASAN STANDAR PELAYANAN  
PADA ... (NAMA PERANGKAT DAERAH/PENYELENGGARA)  
TAHUN ...

Pada hari ini ..., tanggal ... telah dilaksanakan Pembahasan Standar Pelayanan pada (Nama Perangkat Daerah/Penyelenggara). Berdasarkan hasil pembahasan disimpulkan Rancangan Standar Pelayanan untuk Jenis Pelayanan sebagai berikut:

- 1. Nama Jenis Pelayanan
- 2. Nama Jenis Pelayanan
- 3. Nama Jenis Pelayanan
- 4. dst

Dengan Rancangan Standar Pelayanan sebagai berikut:

1. Rancangan Standar Pelayanan (Nama Jenis Pelayanan)

1.	Jenis Pelayanan	:	...diisi nama jenis pelayanan
2.	Dasar Hukum	:	...diisi hasil identifikasi
3.	Persyaratan	:	...diisi hasil identifikasi
4.	Prosedur	:	...diisi hasil identifikasi
5.	Waktu Pelayanan	:	...diisi hasil identifikasi
6.	Biaya/Tarif	:	...diisi hasil identifikasi
7.	Produk	:	...diisi hasil identifikasi
8.	Pengelolaan Pengaduan	:	...diisi hasil identifikasi

2. Rancangan Standar Pelayanan (Nama Jenis Pelayanan)

1.	Jenis Pelayanan	:	...diisi nama jenis pelayanan
2.	Dasar Hukum	:	...diisi hasil identifikasi
3.	Persyaratan	:	...diisi hasil identifikasi
4.	Prosedur	:	...diisi hasil identifikasi
5.	Waktu Pelayanan	:	...diisi hasil identifikasi
6.	Biaya/Tarif	:	...diisi hasil identifikasi
7.	Produk	:	...diisi hasil identifikasi
8.	Pengelolaan Pengaduan	:	...diisi hasil identifikasi

3. Rancangan Standar Pelayanan (Nama Jenis Pelayanan)

1.	Jenis Pelayanan	:	...diisi nama jenis pelayanan
2.	Dasar Hukum	:	...diisi hasil identifikasi
3.	Persyaratan	:	...diisi hasil identifikasi
4.	Prosedur	:	...diisi hasil identifikasi
5.	Waktu Pelayanan	:	...diisi hasil identifikasi
6.	Biaya/Tarif	:	...diisi hasil identifikasi
7.	Produk	:	...diisi hasil identifikasi
8.	Pengelolaan Pengaduan	:	...diisi hasil identifikasi

4. dst

Demikian Berita Acara ini dibuat sebagaimana mestinya sesuai dengan kesepakatan.

Tebing Tinggi, tanggal bulan tahun

No	Nama	Perwakilan	Tanda Tangan
1	...	...	...
2	...	...	...
3	...	...	...
dst	...	...	...

Mengetahui,  
KEPALA PERANGKAT DAERAH  
/PENYELENGGARA

NAMA  
NIP

C. FORMAT KEPUTUSAN KEPALA PERANGKAT DAERAH/PIMPINAN  
PENYELENGGARA

KOP PERANGKAT DAERAH/PENYELENGGARA

---

KEPUTUSAN KEPALA ...(NAMA PERANGKAT  
DAERAH/PENYELENGGARA)

NOMOR:        /        / 2019

TENTANG

STANDAR PELAYANAN ...

... (NAMA PERANGKAT DAERAH/PENYELENGGARA)

KOTA TEBING TINGGI

KEPALA ... (NAMA PERANGKAT DAERAH/PENYELENGGARA),

- Menimbang : bahwa untuk melaksanakan ketentuan Pasal ...Peraturan Wali Kota Nomor...tentang Pedoman Penyusunan Standar Pelayanan dan Maklumat Pelayanan di Lingkungan Pemerintah Kota Tebing Tinggi, perlu menetapkan Standar Pelayanan ...(nama Perangkat Daerah/Unit Kerja) dengan suatu Keputusan;
- Mengingat : 1. Undang-Undang Nomor 9 Drt Tahun 1956 tentang Pembentukan Daerah Otonom Kota-Kota Kecil Dalam Lingkungan Daerah Propinsi Sumatera Utara;
2. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik;
3. Undang-Undang Nomor 5 Tahun 2014 tentang Aparatur Sipil Negara;
4. Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah 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;
5. Peraturan Pemerintah Nomor 7 Tahun 1979 tentang Perubahan Batas Wilayah Kotamadya Daerah Tingkat II Tebing Tinggi;
6. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 15 Tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan;
7. Peraturan Daerah Kota Tebing Tinggi Nomor 3 Tahun 2016 tentang Pembentukan Perangkat Daerah Kota Tebing Tinggi;
8. Peraturan Wali Kota Tebing Tinggi Nomor 28 Tahun 2016 tentang Susunan Organisasi Perangkat Daerah Kota Tebing Tinggi sebagaimana telah diubah dengan Peraturan Wali Kota Tebing Tinggi Nomor 27 Tahun 2018 tentang Perubahan Atas Peraturan Wali Kota Nomor 28 Tahun 2016 tentang Susunan Organisasi Perangkat Daerah Kota Tebing Tinggi;

9. Peraturan Wali Kota Tebing Tinggi Nomor .. Tahun 2019  
tentang Pedoman Penyusunan Standar Pelayanan di  
Lingkungan Pemerintah Kota Tebing Tinggi.

MEMUTUSKAN

- Menetapkan : KEPUTUSAN KEPALA ... (NAMA PERANGKAT DAERAH/PENYELENGGA) TENTANG STANDAR PELAYANAN DAN MAKLUMAT PELAYANAN ... (NAMA PERANGKAT DAERAH/PENYELENGGARA) KOTA TEBING TINGGI.
- KESATU : Standar Pelayanan dan Maklumat Pelayanan ... (nama Perangkat Daerah/Penyelenggara) Kota Tebing Tinggi sebagaimana tercantum pada Lampiran yang merupakan bagian tidak terpisahkan dari Keputusan ini.
- KEDUA : Ruang lingkup standar pelayanan pada .....(nama Perangkat Daerah/Penyelenggara).... meliputi :  
a. Pelayanan .....(isikan nama jenis pelayanan)  
b. Pelayanan .....(isikan nama jenis pelayanan)  
c. dst
- KETIGA : Keputusan ini mulai berlaku pada tanggal ditetapkan.

Ditetapkan di Tebing Tinggi  
pada tanggal ..  
KEPALA.(NAMA PERANGKAT DAERAH/PIMPINAN PENYELENGGARA),

NAMA  
NIP

LAMPIRAN  
KEPUTUSAN KEPALA ...(NAMA PERANGKAT DAERAH/PENYELENGGARA) KOTA TEBING TINGGI  
NOMOR .....TAHUN ...  
TENTANG  
STANDAR PELAYANAN PELAYANAN ...(NAMA PERANGKAT DAERAH/PENYELENGGARA) KOTA TEBING TINGGI

A. STANDAR PELAYANAN ... (NAMA JENIS PELAYANAN)

NO.	KOMPONEN	URAIAN
1.	Dasar Hukum	
2.	Persyaratan Pelayanan	
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	
13.	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	
14.	Evaluasi Kinerja Pelaksana	

B. STANDAR PELAYANAN ... (NAMA JENIS PELAYANAN)...dst

KEPALA..(NAMA PERANGKAT DAERAH/PENYELENGGARA),

NAMA  
NIP

D. FORMAT MAKLUMAT PELAYANAN

KOP PERANGKAT DAERAH

---

MAKLUMAT PELAYANAN

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”

Tebing Tinggi, ... ..

KEPALA ...(NAMA PERANGKAT DAERAH),

NAMA  
NIP

WALI KOTA TEBING TINGGI,

ttd.

UMAR ZUNAI DI HASIBUAN



Salinan sesuai dengan aslinya  
Kepala Bagian Hukum

Siti Masita Seragih