



117-18 22  
30/3-17

## WALIKOTA SEMARANG

PROVINSI JAWA TENGAH  
PERATURAN WALIKOTASEMARANG  
NOMOR 15 TAHUN 2017  
TENTANG

PEDOMAN STANDAR PELAYANAN

DENGAN RAHMAT TUHAN YANG MAHA ESA

WALIKOTA SEMARANG,

- Menimbang :
- a. bahwa dalam rangka peningkatan kualitas kinerja penyelenggaraan pelayanan jasa, administrasi dan/atau barangserta memberikan jaminan dan kepastian hukum dalam pemberian pelayanan, diperlukan standar pelayanan bagi Perangkat Daerah dan Badan Usaha Milik Daerah di lingkungan Pemerintah Kota Semarang;
  - b. bahwa sehubungan hal tersebut diatas, maka perlu menetapkan Peraturan Walikota Semarang tentang Pedoman Standar Pelayanan;
- Mengingat :
1. Undang-Undang Nomor 16 Tahun 1950 tentang Pembentukan Daerah-daerah Kota Besar dalam lingkungan Propinsi Djawa Timur, Djawa Tengah, Djawa Barat dan Daerah Istimewa Jogjakarta;
  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 12 Tahun 2011 tentang Pembentukan Peraturan Perundang-undangan (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2011 Nomor 82, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5234);

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);
5. Peraturan Pemerintah Nomor 16 Tahun 1976 tentang Perluasan Kotamadya Daerah Tingkat II Semarang (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 1976 Nomor 25, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 3079);
6. Peraturan Pemerintah Nomor 50 Tahun 1992 tentang Penataan Kecamatan di Wilayah Kabupaten-Kabupaten Daerah Tingkat II Purbalingga, Cilacap, Wonogiri, Jepara dan Kendal serta Penataan Kecamatan di Wilayah Kotamadya Daerah Tingkat II Semarang dalam Wilayah Propinsi Daerah Tingkat I Jawa Tengah (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 1992 Nomor 89);
7. Peraturan Pemerintah Nomor 53 Tahun 2010 tentang Disiplin Pegawai Negeri Sipil (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2010 Nomor 74, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5135);
8. 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);
9. Peraturan Pemerintah Nomor 18 Tahun 2016 tentang Perangkat Daerah (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2016 Nomor 89, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5531);
10. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Dan Reformasi Birokrasi Nomor 15 Tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2014 Nomor 615);
11. Peraturan Daerah Kota Semarang Nomor 8 Tahun 2014 tentang Perizinan dan Non Perizinan (Lembaran Daerah Kota Semarang Tahun 2014 Nomor 8, Tambahan Lembaran Daerah Kota Semarang Nomor 93);
12. Peraturan Daerah Kota Semarang Nomor 11 Tahun 2016 tentang Penyelenggaraan Pelayanan Publik (Lembaran Daerah Kota Semarang Tahun 2016 Nomor 11, Tambahan Lembaran Daerah Kota Semarang Nomor 111);

13. Peraturan Daerah Kota Semarang Nomor 14 Tahun 2016 tentang Pembentukan dan Susunan Perangkat Daerah Kota Semarang (Lembaran Daerah Kota Semarang Tahun 2016 Nomor 14, Tambahan Lembaran Daerah Kota Semarang Nomor 114);

**MEMUTUSKAN:**

Menetapkan : **PERATURAN WALIKOTA TENTANG PEDOMAN STANDAR PELAYANAN.**

**BAB I  
KETENTUAN UMUM**

**Pasal 1**

Dalam Peraturan Walikota ini yang dimaksud dengan:

1. Daerah adalah Kota Semarang.
2. Pemerintah Daerah adalah Walikota sebagai unsur penyelenggara pemerintahan daerah yang memimpin pelaksanaan urusan pemerintahan yang menjadi kewenangan daerah otonom.
3. Walikota adalah Walikota Semarang.
4. Perangkat Daerah adalah unsur pembantu Walikota dan DPRD dalam penyelenggaraan urusan pemerintahan yang menjadi kewenangan Daerah.
5. Badan Usaha Milik Daerah yang selanjutnya disingkat BUMD adalah badan usaha yang seluruh atau sebagian besar modalnya dimiliki oleh Daerah.
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 Pemerintah Daerah yang menyelenggarakan kegiatan Pelayanan Publik.
8. Pelaksana Pelayanan Publik yang selanjutnya disebut Pelaksana adalah pejabat, pegawai, petugas, dan setiap orang yang bekerja didalam 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.
10. Pihak Terkait adalah pihak yang dianggap kompeten dalam memberikan masukan terhadap penyusunan Standar Pelayanan.

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.

## BAB II PENYELENGGARA DAN PELAKSANA

### Pasal 2

- (1) Penyelenggara dalam pelaksanaan tugas pelayanan publik, meliputi:
  - a. Kepala Perangkat Daerah; dan
  - b. Direksi BUMD.
- (2) Penyelenggara sebagaimana dimaksud pada ayat (1) mempunyai tugas menyelenggarakan Pelayanan Publik sesuai dengan tugas dan fungsi.

### Pasal 3

- (1) Dalam hal Penyelenggaraan Pelayanan Publik, Penyelenggara sebagaimana dimaksud dalam Pasal 2 dibantu oleh Pelaksana.
- (2) Pelaksana sebagaimana dimaksud pada ayat (1) melaksanakan Pelayanan Publik sesuai dengan penugasan Penyelenggara.

## BAB III PENYUSUNAN, PENETAPAN DAN PENERAPAN STANDAR PELAYANAN

### Pasal 4

- (1) Penyelenggara wajib menyusun, menetapkan dan menerapkan standar pelayanan dengan memperhatikan kemampuan penyelenggara, kebutuhan masyarakat, dan kondisi lingkungan.
- (2) Penyusunan standar pelayanan didahului dengan penyiapan rancangan standar pelayanan oleh Penyelenggara dengan memperhatikan kemampuannya dan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.
- (3) Standar Pelayanan yang telah disusun oleh Penyelenggara sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dilaporkan kepada Walikota.
- (4) Penyelenggara yang melanggar ketentuan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dikenai sanksi pemberhentian dengan hormat tidak atas permintaan sendiri.

## BAB IV PEDOMAN STANDAR PELAYANAN

### Pasal 5

Pedoman standar pelayanan sebagai petunjuk penyusunan, penetapan dan penerapan standar pelayanan bagi Penyelenggara sebagaimana tercantum dalam Lampiran yang merupakan bagian tidak terpisahkan dari Peraturan Walikota ini.

BAB V  
MAKLUMAT PELAYANAN

Pasal 6

- (1) Penyelenggara wajib menyusun dan menetapkan Maklumat Pelayanan.
- (2) Maklumat pelayanan sebagaimana dimaksud pada ayat (1), merupakan pernyataan kesanggupan dan kewajiban penyelenggara untuk melaksanakan pelayanan sesuai dengan standar pelayanan.
- (3) Hal-hal yang perlu dimuat dalam maklumat pelayanan sebagaimana dimaksud pada ayat (2), 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.
- (4) Penyelenggara yang melanggar ketentuan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dikenai sanksi pembebasan dari jabatan.

Pasal 7

Maklumat Pelayanan Publik paling sedikit memuat:

- a. jenis pelayanan yang disediakan;
- b. syarat, prosedur, biaya dan waktu;
- c. hak dan kewajiban Penyelenggara dan masyarakat; dan
- d. satuan kerja atau unit kerja penanggungjawab penyelenggaraan pelayanan.

BAB VI  
KETENTUAN PENUTUP

Pasal 8

Peraturan ini mulai berlaku pada tanggal diundangkan.

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

Ditetapkan di Semarang  
pada tanggal 30 Maret 2017  
WALIKOTA SEMARANG



HENDRAR PRIHADI

Diundangkan di Semarang  
pada tanggal 30 Maret 2017  
SEKRETARIS DAERAH  
KOTA SEMARANG



ADI TRI HANANTO

LAMPIRAN  
PERATURAN WALIKOTA SEMARANG  
NOMOR 15 TAHUN 2017  
TENTANG  
PEDOMAN STANDAR PELAYANAN

PEDOMAN STANDAR PELAYANAN DI LINGKUNGAN PEMERINTAH  
KOTA SEMARANG

I. PENDAHULUAN.

A. LATAR BELAKANG.

Penyelenggara pelayanan jasa, administrasi dan/atau barang, wajib menyusun, menetapkan dan menerapkan Standar Pelayanan untuk setiap jenis pelayanan sebagai tolok ukur dalam penyelenggaraan pelayanan kepada Masyarakat sebagaimana diamanatkan dalam Peraturan Daerah Kota Semarang Nomor 11 Tahun 2016 tentang Penyelenggaraan Pelayanan Publik.

Sebagai tindak lanjut pelaksanaan Peraturan Daerah Kota Semarang diperlukan Pedoman Standar Pelayanan di lingkungan Pemerintah Kota Semarang sebagai acuan bagi Penyelenggara dalam menyusun, menetapkan dan menerapkan standar pelayanan.

Selanjutnya dalam Peraturan Daerah Kota Semarang mengamanatkan Penyelenggara wajib melibatkan Masyarakat dan Pihak Terkait dalam rangka penyusunan Standar Pelayanan. Agar Standar Pelayanan dapat dilaksanakan dengan baik dan konsisten sesuai dengan kemampuan Penyelenggara, maka penyusunan Standar Pelayanan diselaraskan kemampuan sumber daya yang dimiliki Penyelenggara dengan kebutuhan masyarakat, dan kondisi lingkungan.

B. MAKSUD, TUJUAN DAN SASARAN.

1. maksud pedoman Standar Pelayanan sebagai acuan atau panduan bagi Penyelenggara dalam penyusunan, penetapan dan penerapan Standar Pelayanan.
2. tujuan pedoman Standar Pelayanan adalah memberikan kepastian hukum, dan meningkatkan kualitas pelayanan jasa, administrasi dan/atau barang sesuai dengan kebutuhan Masyarakat dan selaras dengan kemampuan Penyelenggara sehingga mendapat kepercayaan Masyarakat.
3. sasaran pedoman Standar Pelayanan adalah agar setiap penyelenggara mampu menyusun, menetapkan dan menerapkan Standar Pelayanan dengan baik dan konsisten.

### C. PRINSIP STANDAR PELAYANAN.

#### 1. Prinsip Sederhana.

Standar Pelayanan yang mudah dimengerti, mudah diikuti, mudah dilaksanakan, mudah diukur, dengan prosedur yang jelas dan biaya terjangkau bagi Masyarakat.

#### 2. Prinsip Partisipatif.

Standar Pelayanan disusun dengan melibatkan masyarakat dan pihak terkait.

#### 3. Prinsip Akuntabel.

Hal-hal yang diatur dalam Standar Pelayanan dapat dilaksanakan dan dipertanggungjawabkan.

#### 4. Prinsip Berkelanjutan.

Standar Pelayanan harus terus menerus dilakukan perbaikan sebagai upaya peningkatan kualitas dan inovasi pelayanan.

#### 5. Prinsip Transparansi.

Standar Pelayanan dapat diakses dengan mudah oleh masyarakat.

#### 6. Prinsip Keadilan.

Standar Pelayanan menjamin pelayanan yang diberikan dapat menjangkau masyarakat yang berbeda status ekonomi, jarak lokasi geografis dan perbedaan kapabilitas fisik dan mental.

## II. PELAKSANAAN STANDAR PELAYANAN.

### A. TAHAP PERSIAPAN.

1. melaksanakan sosialisasi/bimbingan teknis penyusunan standar pelayanan; dan
2. menghimpun dokumen standar pelayanan.

### B. TAHAP PENYUSUNAN.

1. komponen standar pelayanan dibedakan menjadi 2 bagian komponen, meliputi:
  - a. komponen standar pelayanan yang terkait dengan proses penyampaian pelayanan terdiri:
    - 1) persyaratan.  
Persyaratan adalah syarat yang harus dipenuhi dalam pengurusan suatu jenis pelayanan, baik persyaratan administratif dan teknis;
    - 2) sistem, mekanisme, dan prosedur.  
sistem, mekanisme, dan prosedur adalah tata cara pelayanan yang dibakukan bagi Masyarakat sebagai penerima pelayanan;
    - 3) jangka waktu penyelesaian.  
jangka waktu penyelesaian adalah jangka waktu yang diperlukan untuk menyelesaikan seluruh proses pelayanan dari setiap jenis pelayanan;

- 4) biaya/tarif.  
biaya/tarif adalah ongkos yang dikenakan kepada Masyarakat sebagai penerima pelayanan dalam mengurus dan/atau memperoleh pelayanan dari Penyelenggara yang besarnya telah ditetapkan;
  - 5) produk pelayanan.  
produk pelayanan adalah hasil pelayanan yang diberikan dan diterima masyarakat sebagai penerima pelayanan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan; dan
  - 6) penanganan pengaduan, saran dan masukan.  
penanganan pengaduan, saran dan masukan adalah tata cara pelaksanaan penanganan pengaduan dan tindak lanjut.
- b. komponen standar pelayanan yang terkait dengan proses pengelolaan pelayanan di internal organisasi terdiri:
- 1) dasar hukum.  
dasar hukum adalah peraturan perundang-undangan yang menjadi dasar penyelenggaraan pelayanan;
  - 2) sarana, prasarana, dan/atau fasilitas.  
sarana, prasarana, dan/atau fasilitas adalah peralatan dan fasilitas yang diperlukan dalam penyelenggaraan pelayanan, termasuk peralatan dan fasilitas pelayanan bagi kelompok rentan;
  - 3) kompetensi Pelaksana.  
kompetensi Pelaksana adalah kemampuan yang harus dimiliki oleh pelaksana meliputi pengetahuan, keahlian, ketrampilan dan pengalaman;
  - 4) pengawasan internal.  
pengawasan internal adalah sistem pengendalian intern dan pengawasan langsung yang dilakukan oleh pimpinan satuan kerja atau atasan langsung pelaksana;
  - 5) jumlah Pelaksana.  
jumlah Pelaksana adalah tersedianya pelaksana sesuai dengan beban kerja;
  - 6) jaminan pelayanan.  
jaminan pelayanan adalah memberikan kepastian pelayanan dilaksanakan sesuai dengan Standar Pelayanan;
  - 7) jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan.  
jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan adalah dalam bentuk komitmen untuk memberikan rasa aman, bebas dari bahaya, risiko, dan keragu-raguan; dan
  - 8) evaluasi kinerja Pelaksana.  
evaluasi kinerja Pelaksana adalah penilaian untuk mengetahui seberapa jauh pelaksanaan kegiatan sesuai dengan Standar Pelayanan.

2. penyusunan Standar Pelayanan didahului dengan penyiapan rancangan standar pelayanan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang undangan;
3. penyusunan standar pelayanan menyangkut kemampuan yang dimiliki Penyelenggara, meliputi:
  - a. dukungan pendanaan yang dialokasikan untuk penyelenggaraan pelayanan;
  - b. Pelaksana yang bertugas memberikan pelayanan dari segi kualitas maupun kuantitas; dan
  - c. sarana, prasarana, dan/atau fasilitas yang digunakan untuk menyelenggarakan pelayanan publik.

#### C. TAHAP PENETAPAN

Standar pelayanan ditetapkan dengan Keputusan Penyelenggara.

#### D. TAHAP PENERAPAN

1. penerapan standar pelayanan dengan memperhatikan kemampuan Penyelenggara, kebutuhan Masyarakat, dan kondisi lingkungan;
2. penerapan standar pelayanan diintegrasikan kedalam perencanaan program/kegiatan dan alokasi dana/anggaran serta penyediaan sarana, prasarana, dan/atau fasilitas pelayanan publik; dan
3. pelaksanaan internalisasi dan sosialisasi standar pelayanan kepada Pelaksana dan Masyarakat dalam penyelenggaraan pelayanan publik.

### III. PUBLIKASI

Komponen standar pelayanan dipublikasikan melalui sistem informasi pelayanan publik dan mudah diakses Masyarakat.

### IV. PENGAWASAN DAN EVALUASI

1. Penyelenggara melaksanakan evaluasi terhadap penerapan Standar Pelayanan yang telah ditetapkan secara berkala dan berkelanjutan;
2. hasil pelaksanaan evaluasi penerapan Standar Pelayanan dilaporkan kepada Walikota sebagai upaya melakukan perbaikan untuk peningkatan kualitas Pelayanan Publik;
3. pengawasan penerapan Standar Pelayanan dalam penyelenggaraan pelayanan publik dilakukan oleh Walikota dan dapat menunjuk Pejabat dan/atau Perangkat Daerah sesuai tugas dan fungsinya; dan
4. hasil pengawasan penerapan Standar Pelayanan dilaporkan kepada Walikota.

WALIKOTA SEMARANG



HENDRAR PRIHADI