



WALI KOTA TANJUNGPINANG
PROVINSI KEPULAUAN RIAU
PERATURAN WALI KOTA TANJUNGPINANG
NOMOR 11 TAHUN 2023

TENTANG

PEDOMAN DAN EVALUASI STANDAR PELAYANAN PUBLIK

DENGAN RAHMAT TUHAN YANG MAHA ESA

WALI KOTA TANJUNGPINANG,

- Menimbang : a. bahwa berdasarkan ketentuan Pasal 1 ayat (1) Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 15 Tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan menyebutkan bahwa setiap Penyelenggara Pelayanan Publik wajib menetapkan dan menerapkan Standar Pelayanan Publik untuk setiap jenis pelayanan;
- b. bahwa berdasarkan Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 29 Tahun 2022 tentang Pemantauan dan Evaluasi Kinerja Penyelenggaraan Pelayanan Publik, serta Evaluasi Penyelenggaraan Pelayanan Publik, oleh Ombudsman Republik Indonesia yang dilaksanakan setiap tahun terdapat aspek dan ketentuan yang harus dipenuhi setiap Penyelenggara Pelayanan Publik;
- c. bahwa dengan adanya dinamika Penyelenggaraan Pelayanan Publik, perkembangan teknologi dan untuk mendapatkan peningkatan kualitas Pelayanan Publik guna mewujudkan pelayanan prima di Kota Tanjungpinang, perlu disusun Pedoman dan Evaluasi Standar Pelayanan Publik;
- d. bahwa berdasarkan pertimbangan sebagaimana dimaksud dalam huruf a, huruf b, dan huruf c, perlu menetapkan Peraturan Wali Kota tentang Pedoman dan Evaluasi Standar Pelayanan Publik;

- Mengingat :
1. Pasal 18 ayat (6) Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945;
 2. Undang-Undang Nomor 28 Tahun 1999 tentang Penyelenggara 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 5 Tahun 2001 tentang Pembentukan Kota Tanjungpinang (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2001 Nomor 85, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4112);
 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 1 Tahun 2022 tentang Hubungan Keuangan Antara Pemerintah Pusat dan Pemerintahan Daerah (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2022 Nomor 4, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 6757);
 5. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2009 Nomor 112, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5038);
 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), sebagaimana telah diubah dengan Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2020 tentang Cipta Kerja (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2020 Nomor 245, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 6573);
 7. Peraturan Presiden Nomor 81 Tahun 2010 tentang Grand Design Reformasi Birokrasi 2010-2025;

8. Peraturan Presiden Nomor 76 Tahun 2013 tentang Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2013 Nomor 191);
9. Peraturan Presiden Nomor 54 Tahun 2018 tentang Strategi Nasional Pencegahan Korupsi (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2018 Nomor 108);
10. Peraturan Presiden Nomor 89 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Mal Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2021 Nomor 222);
11. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 15 Tahun 2014 tentang pedoman Standar Pelayanan (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2014 Nomor 615);
12. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 30 Tahun 2014 tentang Inovasi Pelayanan Publik (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2014 Nomor 1715);
13. Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 80 Tahun 2015 tentang Pembentukan Produk Hukum Daerah (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2015 Nomor 2063) 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 2018 Nomor 157);
14. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 13 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyelenggaraan Sistem Informasi Pelayanan Publik Nasional (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2017 Nomor 707);
15. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2017 Nomor 708);

16. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 16 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyelenggaraan Forum Konsultasi Publik di Lingkungan Unit Penyelenggara Pelayanan Publik (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2017 Nomor 765);
17. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 23 Tahun 2017 tentang Penyelenggaraan Mal Pelayanan Publik (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2017 Nomor 1387);
18. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 62 Tahun 2018 tentang Pedoman Sistem Pengaduan Pelayanan Publik Nasional (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2018 Nomor 1726);
19. Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 90 Tahun 2019 tentang Klasifikasi, Kodefikasi, dan Nomenklatur Perencanaan Pembangunan dan Keuangan Daerah (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2019 Nomor 1447);
20. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 26 Tahun 2020 tentang Pedoman Evaluasi Pelaksanaan Reformasi Birokrasi (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2020 Nomor 442);
21. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 1 Tahun 2022 tentang Instrumen dan Mekanisme Pemantauan dan Evaluasi Kinerja Penyelenggaraan Pelayanan Publik;
22. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 29 Tahun 2022 tentang Pemantauan dan Evaluasi Kinerja Penyelenggaraan Pelayanan Publik (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2022 Nomor 672);
23. Peraturan Daerah Provinsi Kepulauan Riau Nomor 4 Tahun 2016 tentang Penyelenggaraan Pelayanan Publik (Lembaran Daerah Provinsi Kepulauan Riau Tahun 2016 Nomor 4, Tambahan Lembaran Daerah Provinsi Kepulauan Riau Nomor 39);

MEMUTUSKAN:

Menetapkan: RANCANGAN PERATURAN WALI KOTA TENTANG PEDOMAN DAN EVALUASI STANDAR PELAYANAN PUBLIK.

BAB I

KETENTUAN UMUM

Pasal 1

Dalam Peraturan Wali Kota ini yang dimaksud dengan:

1. Daerah adalah Kota Tanjungpinang.
2. Pemerintah Daerah adalah Pemerintah Kota Tanjungpinang.
3. Wali Kota adalah Wali Kota Tanjungpinang.
4. Pemerintahan Daerah adalah penyelenggaraan Urusan Pemerintahan oleh Pemerintah Daerah dan Dewan Perwakilan Rakyat Daerah menurut asas otonomi dan tugas pembantuan dengan prinsip otonomi seluas-luasnya dalam sistem dan prinsip Negara Kesatuan Republik Indonesia sebagaimana dimaksud dalam Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945.
5. Perangkat Daerah adalah unsur pembantu kepala daerah dan Dewan Perwakilan Rakyat Daerah (DPRD) dalam penyelenggaraan urusan pemerintahan yang menjadi kewenangan daerah.
6. Organisasi Penyelenggara Pelayanan Publik yang selanjutnya disebut Organisasi Penyelenggara adalah satuan kerja penyelenggara pelayanan public 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.
7. Pelayanan Publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi semua pihak yang menerima layanan atas barang, jasa, dan/atau pelayanan administratif yang disediakan oleh Organisasi Penyelenggara Pelayanan Publik.
8. Unit Pelayanan Publik adalah satuan kerja dilingkungan instansi pemerintah daerah yang memberikan pelayanan kepada masyarakat.
9. Penerima Layanan adalah semua pihak yang menerima Pelayanan Publik.

10. Standar Pelayanan adalah tolak ukur yang dipergunakan sebagai pedoman penyelenggaraan Pelayanan Publik dan acuan penilaian kualitas Pelayanan Publik sebagai kewajiban dan janji Organisasi Penyelenggara Pelayanan Publik yang berkualitas, cepat, mudah, terjangkau, dan terukur.
11. Forum Konsultasi Publik yang selanjutnya disingkat FKP adalah kegiatan dialog, diskusi pertukaran opini secara partisipatif antara penyelenggara layanan publik dengan publik.
12. Maklumat Pelayanan adalah pernyataan tertulis yang berisi keseluruhan rincian keharusan dan janji yang terdapat dalam Standar pelayanan.
13. Pelaksana Pelayanan Publik adalah pejabat, pegawai, petugas, dan setiap orang yang bekerja di Organisasi Penyelenggara Pelayanan Publik yang bertugas melaksanakan tindakan atau serangkaian tindakan Pelayanan Publik.
14. Pengelolaan Pengaduan adalah kegiatan penanganan pengaduan sesuai dengan mekanisme dan tata cara pengelolaan pengaduan.
15. Pengelola pengaduan adalah pejabat, pegawai atau orang yang ditugaskan oleh penyelenggara untuk mengelola pengaduan masyarakat pada setiap penyelenggara pelayanan publik.
16. Motto Pelayanan adalah gambaran perilaku pelaksana dan produk pelayanan telah dipahami oleh para pelaksana.
17. Mal administrasi adalah perilaku atau perbuatan melawan hukum, melampaui wewenang, menggunakan wewenang untuk tujuan lain dari yang menjadi tujuan wewenang tersebut, termasuk kelalaian atau pengabaian kewajiban hukum oleh penyelenggara Negara dan pemerintahan yang menimbulkan kerugian materil dan/atau immaterial bagi masyarakat dan orang perseorangan.
18. Penyelenggara Pelayanan Publik adalah setiap instansi 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.
19. 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.

Pasal 2

- (1) Maksud dari Peraturan Wali Kota ini adalah sebagai pedoman bagi Perangkat Daerah/Unit Kerja guna melaksanakan visi, misi, tujuan, dan strategis organisasi sebagai Penyelenggara Pelayanan Publik.

- (2) Tujuan dari Peraturan Wali Kota ini adalah sebagai berikut:
- a. memberikan kepastian, meningkatkan kualitas dan kinerja pelayanan sesuai dengan kebutuhan masyarakat dan selaras dengan kemampuan penyelenggara sehingga mendapatkan kepercayaan masyarakat;
 - b. memberikan kemudahan kepada perangkat Daerah/Unit Kerja baik kepada pihak internal maupun eksternal mengenai Pelayanan Publik yang dilakukan untuk mencapai visi, misi, tujuan dan sasaran organisasi; dan
 - c. perangkat daerah/Unit Kerja memiliki pemahaman dalam mengintegrasikan, mendokumentasikan secara komprehensif mengenai proses bisnis yang dilakukan dalam mencapai visi, misi, tujuan dan sasaran organisasi;
- (3) Ruang Lingkup Peraturan Wali Kota ini meliputi:
- a. prinsip dan komponen standar pelayanan publik;
 - b. tata cara penyusunan dan penetapan standar pelayanan;
 - c. penerapan standar pelayanan;
 - d. maklumat pelayanan;
 - e. pengelolaan pengaduan;
 - f. visi, misi, dan motto pelayanan;
 - g. mal administrasi;
 - h. budaya pelayanan;
 - i. forum konsultasi publik;
 - j. inovasi pelayanan publik;
 - k. survey kepuasan masyarakat;
 - l. pemantauan dan evaluasi;

BAB II

PRINSIP DAN KOMPONEN STANDAR PELAYANAN PUBLIK

Pasal 3

Standar pelayanan disusun dengan memperhatikan prinsip:

- a. sederhana, yang diimplementasikan melalui Standar Pelayanan yang mudah dimengerti, diikuti, dilaksanakan, dan diukur dengan prosedur yang jelas, serta kejelasan biaya/tarif bagi masyarakat maupun Organisasi Penyelenggara Pelayanan Publik;
- b. partisipatif, yang diimplementasikan melalui penyusunan Standar Pelayanan dengan melibatkan masyarakat dan pihak terkait untuk membahas bersama dan mendapatkan keselarasan atas dasar komitmen atau hasil kesepakatan;

- c. akuntabel, yang diimplementasikan melalui substansi Standar Pelayanan yang dapat dilaksanakan dan dipertanggungjawabkan kepada masyarakat;
- d. berkelanjutan, yang diimplementasikan melalui perbaikan Standar Pelayanan secara terus-menerus sebagai upaya peningkatan kualitas dan inovasi Pelayanan Publik;
- e. transparansi, yang diimplementasikan melalui kemudahan akses Standar Pelayanan oleh masyarakat;
- f. keadilan dan inklusifitas, yang diimplementasikan melalui penerapan Standar Pelayanan yang dapat menjamin bahwa Pelayanan Publik mampu menjangkau semua masyarakat dengan berbagai status ekonomi, gender, usia, jarak lokasi geografis, dan perbedaan kapabilitas fisik dan mental; dan
- g. responsif dalam pemberian Pelayanan Publik, yang diimplementasikan dengan pemanfaatan sistem teknologi informasi berbasis berbagai saluran (*multichannel*) maupun penggabungan saluran (*omnichannel*) serta penerapan manajemen kelangsungan usaha.

Pasal 4

- (1) Standar Pelayanan meliputi komponen Standar pelayanan yang terdiri atas:
 - a. komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses penyampaian pelayanan (*service point*); dan
 - b. komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses pengelolaan pelayanan (*manufacturing*).
- (2) Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses penyampaian pelayanan (*service delivery*) sebagaimana dimaksud pada ayat (1) huruf a terdiri atas:
 - a. persyaratan, meliputi dokumen, barang, atau hal lain yang harus dipenuhi dalam pengurusan suatu jenis layanan, baik persyaratan teknis maupun administratif;
 - b. sistem, mekanisme dan prosedur, yang dibakukan bagi Penerima Layanan;
 - c. jangka waktu layanan, yang diperlukan untuk menyelesaikan seluruh proses Pelayanan Publik dari setiap jenis layanan;
 - d. biaya/tarif, yang dikenakan kepada Penerima Layanan dalam mengurus dan/atau memperoleh Pelayanan Publik dari Organisasi Penyelenggara Pelayanan Publik yang besarnya ditetapkan dengan mempertimbangkan masukan dari masyarakat;

- e. produk pelayanan, yang merupakan hasil Pelayanan Publik yang diberikan dan diterima Penerima Layanan sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan; dan
 - f. penanganan pengaduan, saran, dan masukan, berupa tata cara pelaksanaan pengaduan dan tindak lanjut atas pengaduan penyelenggaraan Pelayanan Publik.
- (3) Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses pengelolaan pelayanan (*manufacturing*) sebagaimana dimaksud pada ayat (1) huruf b meliputi:
- a. dasar hukum, berupa ketentuan peraturan perundang-undangan yang menjadi dasar penyelenggaraan Pelayanan Publik;
 - b. sarana, prasarana dan/atau fasilitas, berupa peralatan dan fasilitas yang diperlukan dalam Penyelenggaraan Pelayanan Publik, termasuk peralatan dan fasilitas Pelayanan Publik bagi kelompok rentan/lanjut usia dan berkebutuhan khusus;
 - c. kompetensi pelaksana, berupa kemampuan yang harus dimiliki oleh Pelaksana Pelayanan Publik, meliputi pengetahuan, keahlian, keterampilan dan pengalaman;
 - d. pengawasan internal, berupa sistem pengendalian intern dan pengawasan langsung yang dilakukan oleh pimpinan Organisasi Penyelenggara Pelayanan Publik atau atasan langsung Pelaksana Pelayanan Publik;
 - e. jumlah pelaksana, berupa informasi mengenai komposisi atau jumlah Pelaksana Pelayanan Publik yang melaksanakan tugas sesuai dengan pembagian dan uraian tugas;
 - f. jaminan Pelayanan, berupa pemberian kepastian Pelayanan Publik yang dilaksanakan sesuai dengan Standar Pelayanan;
 - g. jaminan keamanan dan keselamatan Pelayanan, berupa komitmen untuk memberikan rasa aman, bebas dari bahaya, risiko, dan keragu-raguan; dan
 - h. evaluasi kinerja Pelaksana, berupa penilaian untuk mengetahui seberapa jauh pelaksanaan kegiatan sesuai dengan standar pelayanan.

Pasal 5

- (1) Komponen Standar Pelayanan sebagaimana dimaksud dalam Pasal (4) ayat (2) harus disampaikan secara langsung maupun tidak langsung dan diupload secara elektronik dan dimasukkan ke *website* resmi Penyelenggara Pelayanan.
- (2) Komponen Standar Pelayanan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) wajib memperhatikan kepentingan kelompok lanjut usia atau berkebutuhan khusus.

- (3) Komponen Standar Pelayanan sebagaimana dimaksud dalam Pasal (4) ayat (3) wajib memperhatikan sarana dan prasarana meliputi:
- a. tersedia tempat parkir dengan fasilitas pendukung berupa parkir roda dua dan roda empat, petugas parkir, pemeriksaan karcis/kartu parkir, CCTV, penitipan jaket/helm, pelindung (kanopi/atap bahan lain);
 - b. fasilitas wajib ruang tunggu berupa kursi ruang tunggu, pendingin/sirkulasi ruangan (pendingin ruangan berupa AC/kipas angin atau ruang tunggu memiliki sirkulasi udara yang baik);
 - c. fasilitas pelengkap ruang tunggu berupa mesin antrian, televisi, bahan bacaan, pengisian daya baterai alat komunikasi/*charger booth*, hotspot/*wifi* dan air minum.
 - d. tersedia sarana toilet pengguna layanan yang layak pakai dengan fasilitas berupa toilet pria dan wanita yang terpisah, wastafel, *toiletres* (tissue, sabun, tempat sampah), air bersih serta monev intensitas petugas kebersihan toilet;
 - e. tersedia sarana prasarana bagi pengguna layanan kelompok rentan berupa kursi roda/tongkat/kruk, pintu masuk yang mudah diakses, step lobby/ramp/jalan landau dengan pegangan rambat, lift khusus disertai huruf braille (apabila lokasi layanan berada di lantai 2), selasar yang menghubungkan semua ruangan, toilet khusus, ruang tunggu khusus, *guiding block*, parkir khusus yang mudah diakses, alat bantu tunanetra/tuna rungu (huruf braille), arena bermain anak, ruang laktasi dan petugas yang mampu berbahasa isyarat;
 - f. tersedia sarana prasarana penunjang berupa mesin fotocopy, took ATK, kotak P3K, alat pemadam api ringan (APAR), kantin, ruang ibadah, area merokok diluar ruang pelayanan, jalur evakuasi/titik kumpul, tempat sampah yang memisahkan jenis sampah dan CCTV; dan
 - g. sarana *front office* (FO) bagian informasi di unit layanan dengan fasilitas petugas khusus, meja, kursi, layar/display informasi, bahan cetak informasi layanan dan register tamu (manual/elektronik).
- (4) Penerapan Standar Pelayanan sebagaimana dimaksud pada ayat (3) tercantum dalam Lampiran huruf E, huruf F, huruf G dan huruf H yang merupakan bagian tidak terpisahkan dari Peraturan Wali Kota ini.

BAB III

TATA CARA PENYUSUNAN DAN PENETAPAN STANDAR PELAYANAN

Bagian Kesatu Penyusunan Standar Pelayanan Pasal 6

- (1) Setiap Unit Pelayanan Publik berkedudukan di bawah dan bertanggung jawab kepada Wali Kota harus menyusun Standar Pelayanan di lingkungan unit masing-masing.
- (2) Penyusunan Standar Pelayanan Pemerintah Daerah meliputi:
 - a. unit organisasi dan/atau satuan kerja Perangkat Daerah; dan
 - b. unit Pelaksana Teknis Perangkat Daerah.
- (3) Penyusunan rancangan Standar Pelayanan Pemerintah dilakukan oleh Perangkat Daerah yang memiliki tugas dan fungsi terkait Pelayanan Publik.
- (4) Penyusunan Standar Pelayanan perlu memperhatikan komponen Standar Pelayanan dan spesifikasi jenis pelayanan.
- (5) Penerapan Standar Pelayanan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) tercantum pada Lampiran huruf A dan huruf B yang merupakan bagian tidak terpisahkan Peraturan Wali Kota ini.

Bagian Kedua Pembahasan Rancangan Standar Pelayanan

Pasal 7

- (1) Unit Pelayanan Publik memiliki kewajiban untuk menyusun rancangan Standar Pelayanan dengan mengikutsertakan masyarakat.
- (2) Standar Pelayanan yang ada menjadi salah satu referensi utama dalam menyusun Rancangan Standar Pelayanan.
- (3) Kemampuan Unit Pelayanan Publik menyangkut kemampuan sumber daya yang dimiliki, meliputi:
 - a. dukungan pendanaan yang dialokasikan untuk Penyelenggaraan Pelayanan Publik;
 - b. pelaksana yang bertugas memberikan pelayanan dari segi kualitas maupun kuantitas; dan
 - c. sarana, prasarana dan/atau fasilitas yang digunakan untuk menyelenggarakan Pelayanan Publik.
- (4) Masyarakat sebagaimana dimaksud pada ayat (1) terdiri atas:
 - a. semua pihak yang berkedudukan sebagai penerima manfaat Pelayanan Publik;

- b. masyarakat, akademis, pengusaha, organisasi dan/atau lembaga Negara yang mempunyai kewenangan mengawasi Penyelenggaraan Pelayanan Publik; dan
 - c. pihak yang memiliki kompetensi terkait dengan isu atau permasalahan yang akan dibahas, dalam hal diperlukan.
- (5) Penunjukan perwakilan masyarakat ditentukan oleh Unit Pelayanan Publik dengan memperhatikan integritas, kompetensi, dan kepedulian di bidang Pelayanan Publik.
- (6) Pembahasan rancangan Standar Pelayanan dilakukan dengan metode sebagai berikut:
- a. diskusi grup terfokus (*focus group discussion*) merupakan metode yang dipergunakan untuk melakukan pembahasan lebih mendalam terhadap materi Rancangan Standar Pelayanan, bila dipandang perlu dengan mengundang narasumber ahli yang terkait dengan jenis pelayanan yang dibahas.
 - b. dengar pendapat (*public hearing*) merupakan metode yang dipergunakan untuk melakukan penelusuran fakta-fakta yang dapat mengungkap kepentingan khalayak ramai yang sesungguhnya. Cara ini dilakukan dengan mengundang praktisi yang dipandang bisa mewakili publik untuk didengar pendapatnya.
- (7) Hasil pembahasan rancangan Standar Pelayanan sebagaimana dimaksud pada ayat (6) dituangkan dalam berita acara penyusunan Standar Pelayanan yang ditandatangani oleh pihak-pihak yang terlibat dalam pembahasan dengan melampirkan daftar hadir peserta rapat.

Bagian Ketiga

Penetapan Standar Pelayanan

Pasal 8

- (1) Penetapan rancangan Standar Pelayanan hasil pembahasan sebagaimana dimaksud dalam Pasal 7 ayat (7) dilaksanakan dengan ketentuan sebagai berikut:
- a. Unit Pelayanan Publik wajib membuat Berita acara pembahasan Standar Pelayanan.
 - b. Standar Pelayanan yang disepakati antara Unit Pelayanan Publik dan pengguna layanan ditetapkan oleh Unit Pelayanan Publik.
- (2) Standar Pelayanan yang telah ditetapkan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) menjadi pedoman dalam pemberian layanan pada Unit Pelayanan Publik.

BAB IV
PENERAPAN STANDAR PELAYANAN
Pasal 9

- (1) Komponen Standar pelayanan yang terkait dengan proses penyampaian pelayanan (*service point*) dipublikasikan secara luas menggunakan media cetak maupun media elektronik oleh Unit Pelayanan Publik.
- (2) Penerapan Pelayanan Publik pada tiap jenis layanan oleh Unit Pelayanan Publik mengacu pada Standar Pelayanan yang telah ditetapkan.
- (3) Penerapan Standar Pelayanan harus diintegrasikan dalam perencanaan program, kegiatan, dan anggaran pada masing-masing Unit Pelayanan Publik.

BAB V
MAKLUMAT PELAYANAN
Pasal 10

- (1) Unit Pelayanan Publik harus menetapkan Maklumat Pelayanan sebelum menerapkan Standar Pelayanan.
- (2) Maklumat Pelayanan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) merupakan pernyataan kesanggupan dan kewajiban Unit Pelayanan Publik untuk melaksanakan pelayanan sesuai dengan Standar Pelayanan.
- (3) Maklumat Pelayanan sebagaimana dimaksud pada ayat (2) dapat memuat:
 - a. pernyataan janji dan kesanggupan untuk melaksanakan Pelayanan Publik sesuai dengan Standar Pelayanan;
 - b. pernyataan memberikan Pelayanan Publik sesuai dengan kewajiban dan akan melakukan perbaikan secara terus-menerus; dan
 - c. pernyataan kesediaan untuk menerima sanksi, dan/atau memberikan kompensasi apabila Pelayanan Publik yang diberikan tidak sesuai standar.
- (4) Maklumat Pelayanan sebagaimana dimaksud pada ayat (3) yang telah disusun wajib dipublikasikan secara luas, jelas, dan terbuka kepada masyarakat, melalui berbagai media baik secara non elektronik maupun elektronik yang mudah diakses oleh masyarakat.
- (5) Maklumat Pelayanan sebagaimana dimaksud pada ayat (3) yang ditandatangani oleh pimpinan Unit Pelayanan Publik.
- (6) Maklumat Pelayanan yang telah ditandatangani harus dipublikasikan paling lama 7 (tujuh) hari kerja sejak Standar Pelayanan ditetapkan.

- (7) Maklumat Pelayanan harus dilakukan penandatanganan ulang apabila terjadi pengantian pimpinan Unit Pelayanan Publik.
- (8) Maklumat Pelayanan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) tercantum dalam Lampiran huruf C yang merupakan bagian tidak terpisahkan dari Peraturan Wali Kota ini.

BAB VI
PENGELOLAAN PENGADUAN

Pasal 11

Bagian Kesatu
Sarana Pengaduan

- (1) Setiap penyelenggara wajib menyediakan sarana pengaduan untuk mengelola pengaduan pelayanan publik.
- (2) Penyediaan sarana pengaduan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) memperhatikan kepentingan kelompok lanjut usia atau berkebutuhan khusus.
- (3) Pada setiap sarana pengaduan harus tersedia informasi tentang mekanisme atau tata cara pengaduan secara langsung atau tidak langsung, dan/atau elektronik yang mudah diperoleh dan dipahami oleh penerima layanan.
- (4) Penyelenggara wajib menyediakan formulir pengaduan yang memuat sekurang-kurangnya:
 - a. identitas pengadu yang terdiri atas nama dan alamat lengkap;
 - b. uraian keluhan atas pelayanan; dan
 - c. tempat, waktu penyampaian, dan tanda tangan.
- (5) Formulir sebagaimana dimaksud pada ayat (4) digunakan untuk pengaduan yang disampaikan secara langsung.
- (6) Penyelenggara wajib menyediakan kotak pengaduan untuk pengaduan yang disampaikan secara tidak langsung.
- (7) Penyelenggara dapat menyediakan media untuk pengaduan yang disampaikan secara elektronik antara lain *website*, *whatsApp* (pesan layanan singkat), dan telepon.
- (8) Formulir sebagaimana dimaksud pada ayat (4) wajib diisi oleh pengadu.
- (9) Dalam hal menerima pengaduan tidak mampu menulis dan/atau membaca, pengelola wajib membantu mengisi formulir.
- (10) Penyedia layanan wajib menyampaikan alur pengaduan secara non elektronik berupa banner atau pun media lainnya melalui *website* instansi.
- (11) Formulir Pengaduan sebagaimana dimaksud pada ayat (4) tercantum pada Lampiran huruf D Peraturan Wali Kota ini.

Bagian Kedua
Pengelolaan Pengaduan
Pasal 12

- (1) Setiap penyelenggara wajib memberi tugas kepada pengelola yang kompeten untuk melaksanakan fungsi pengelolaan pengaduan.
- (2) Pengelola sebagaimana dimaksud pada ayat (1) berasal dari lingkungan penyelenggara yang diangkat sesuai dengan ketentuan perundang-undangan.
- (3) Pengelola sebagaimana dimaksud pada ayat (2) merupakan pejabat struktural atau fungsional yang memiliki kompetensi sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.
- (4) Dalam hal penyelenggara merupakan korporasi atau badan hukum lain, jabatan pengelola sebagaimana dimaksud pada ayat (2) dilaksanakan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.
- (5) Penyelenggara wajib melakukan pembinaan terhadap pengelola.

Bagian Ketiga
Mekanisme Pengelolaan Pengaduan
Pasal 13

- (1) Penyelenggara wajib menyusun mekanisme dan tata cara pengelolaan pengaduan.
- (2) Mekanisme dan tata cara pengelolaan pengaduan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) meliputi:
 - a. penerimaan, terdiri dari pemeriksaan kelengkapan dokumen pengaduan dan pencatatan serta pemberian tanggapan kepada pengadu;
 - b. penelaahan dan pengklasifikasian, terdiri dari identifikasi masalah, substansi pengaduan, klarifikasi, evaluasi bukti dan saksi;
 - c. penyaluran pengaduan yaitu meneruskan pengaduan kepada penyelenggara lain yang berwenang, dalam hal substansi pengaduan tidak menjadi kewenangannya; dan
 - d. penyelesaian pengaduan, terdiri dari penyampaian saran penyelesaian kepada pejabat terkait di lingkungan penyelenggara, pemantauan, pemberian informasi kepada pengadu, pelaporan tindak lanjut dan pengarsipan.
- (3) Mekanisme dan tata cara pengelolaan pengaduan sebagaimana dimaksud pada ayat (2) disusun dengan memperhatikan kelompok lanjut usia atau kebutuhan khusus.

- (4) Penyelesaian pengaduan dan tindakan korektif harus terbuka bagi publik dan diinformasikan melalui Sistem Informasi Layanan Publik pada setiap penyelenggara.
- (5) Dalam melaksanakan pengelolaan pengaduan, Unit Pelayanan Publik mengintegrasikan dengan aplikasi Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Layanan Aspirasi dan Pengaduan Online Rakyat (SP4N-LAPOR).

Bagian Keempat
Penyelesaian Pengaduan

Pasal 14

- (1) Penyelesaian pengaduan harus dilaksanakan secara cepat, tepat, tertib, tuntas dan dapat dipertanggungjawabkan.
- (2) Unit Pelayanan Publik wajib menunjuk pelaksana yang bertanggungjawab atas pelaksanaan tindak lanjut pengaduan yang diterima di lingkungan kerjanya.
- (3) Pengaduan dapat dilakukan oleh setiap orang yang dirugikan atau pihak lain yang menerima kuasa untuk mewakilinya.
- (4) Pengaduan sebagaimana dimaksud pada ayat (3) dilakukan paling lambat 30 (tiga puluh) hari sejak pengadu menerima layanan.
- (5) Unit Pelayanan Publik wajib menyelesaikan setiap pengaduan paling lambat 60 (enam puluh) hari sejak berkas pengaduan dinyatakan lengkap.

BAB VII

VISI MISI DAN MOTTO PELAYANAN

Pasal 15

- (1) Unit Pelayanan Publik harus menetapkan visi misi dan Motto Pelayanan sebelum menerapkan Standar Pelayanan.
- (2) Visi, Misi dan Motto Pelayanan merupakan pernyataan motivasi pegawai untuk memberikan pelayanan terbaik bagi pengguna layanan.
- (3) Visi, Misi dan Motto Pelayanan yang telah disusun wajib dipublikasikan secara luas, jelas, dan terbuka kepada masyarakat, melalui berbagai media baik secara non elektronik maupun elektronik yang mudah diakses oleh masyarakat.
- (4) Visi, Misi dan Motto Pelayanan yang telah ditandatangani harus dipublikasikan paling lama 7 (tujuh) hari kerja sejak Standar Pelayanan ditetapkan.
- (5) Visi, Misi Unit Pelayanan Publik harus mendukung Visi. Misi Wali Kota.
- (6) Motto Unit Pelayanan Publik dapat disusun oleh masing-masing Unit Pelayanan Publik.

BAB VIII
MALADMINISTRASI
Pasal 16

Pemberi layanan wajib menghindari perbuatan yang berpotensi menimbulkan indikasi mal adminitrasi yaitu berupa perilaku atau perbuatan melawan hukum, melampaui wewenang dan menggunakan wewenang untuk tujuan lain dari yang menjadi tujuan wewenang tersebut, termasuk kelalaian atau pengabaian kewajiban hukum oleh penyelenggara Negara dan pemerintahan yang menimbulkan kerugian materil dan/atau immaterial bagi masyarakat dan orang perseorangan meliputi:

- a. meninggalkan tugas dan kewajiban, kecuali mempunyai alasan yang jelas, rasional dan sah sesuai dengan peraturan perundang-undangan.
- b. diskriminatif dalam pelayanan;
- c. meminta dan/atau menerima imbalan/biaya diluar ketentuan atau melakukan pungutan liar (pungli);
- d. melakukan korupsi, kolusi dan nepotisme (KKN);
- e. meminta sesuatu dari pemohon pelayanan diluar yang telah ditentukan;
- f. menerima sesuatu dari pemohon pelayanan dengan maksud agar diberikan kemudahan mengurus permohonan dan/atau sebagai pengganti untuk menutup kekurangan persyaratan yang ditentukan;
- g. menjanjikan kemudahan pemberi layanan dengan mengharapkan pemberian imbalan;
- h. mempersulit pemberi layanan dengan maksud untuk mendapatkan imbalan dari pengguna layanan/masyarakat;
- i. menambah personil pelaksana tanpa persetujuan kepala penyelenggara; dan
- j. membuat perjanjian kerja sama dengan pihak lain tanpa persetujuan penyelenggara.

BAB IX
BUDAYA PELAYANAN
Bagian Kesatu

Pasal 17

Untuk mendukung pelaksanaan pelayanan publik, maka penyelenggara pelayanan publik dapat menetapkan budaya pelayanan yang diperlihatkan oleh pelaksana meliputi:

- a. menggunakan identitas nama/*ID Card* tanda pengenal (Name Tag);
- b. menggunakan pin/attribut/logo pelayanan;

- c. menggunakan pakaian seragam khusus pelayanan sesuai dengan perangkat daerah yang telah ditentukan oleh peraturan perundang-undangan;
- d. mempraktikkan senyum, salam, sapa, sopan dan santun;
- e. sambutan selamat datang pada pengguna pelayanan/masyarakat dalam bentuk sapaan yang ramah dan sopan;
- f. menunjukkan kearifan lokal; dan
- g. menggunakan bentuk budaya pelayanan lainnya sesuai kekhasan masing-masing penyelenggara pelayanan publik.

Bagian Kedua

Profesionalisme Sumber Daya Manusia

Pasal 18

Profesionalisme Sumber Daya Manusia adalah standar kualifikasi, kemampuan personil memberikan pelayanan publik dan penguasaan pengetahuan bidang yang dilayani yang dibangun institusi Penyelenggara Pelayanan Publik guna mewujudkan pelayanan prima (terbaik) antara lain:

- a. tersedianya pelaksana layanan sesuai kebutuhan jenis layanan;
- b. pelaksana layanan yang responsive waktu;
- c. kesigapan petugas dalam memberikan layanan (kecepatan); dan
- d. tersedianya kode etik pelaksana layanan.

BAB X

FORUM KONSULTASI PUBLIK

Pasal 19

- (1) Setiap Penyelenggara Pelayanan Publik wajib melakukan FKP sebagai bentuk peran serta masyarakat dalam penyelenggaraan pelayanan publik.
- (2) Penyelenggaraan FKP sebagaimana dimaksud pada ayat (1) ditetapkan oleh pimpinan unit pelayanan publik.
- (3) Hasil penyelenggaraan FKP sebagaimana tercantum dalam ayat (1) dituangkan dalam bentuk berita acara janji perbaikan pelayanan publik.
- (4) FKP dapat dilakukan melalui tatap muka dan non tatap muka. Tatap muka dapat dalam bentuk: Rapat Bersama, *Focus Group Discussion* (FGD), *Public Hearing*, Lokakarya, dan Musyawarah. Sedangkan non tatap muka dapat dilakukan melalui media komunikasi radio, talkshow televisi, media sosial, aplikasi online, survei dan kanal pengaduan.

- (5) Pihak yang terlibat dalam pelaksanaan FKP antara lain:
- a. penyelenggara layanan;
 - b. pengguna layanan;
 - c. stakeholders pelayanan publik;
 - d. ahli/Praktisi;
 - e. organisasi Masyarakat Sipil;
 - f. media massa.

BAB XI INOVASI PELAYANAN PUBLIK

Pasal 20

- (1) Dalam rangka percepatan Peningkatan Pelayanan Publik perlu dilakukan pembangunan dan pengembangan Inovasi Pelayanan Publik yaitu terobosan jenis Pelayanan Publik baik berupa gagasan/ide kreatif original dan/atau adaptasi/modifikasi yang memberikan manfaat secara langsung ataupun tidak langsung kepada masyarakat.
- (2) Pembangunan dan pengembangan Pelayanan Publik sebagai mana dimaksud pada ayat (1) dilakukan secara kompetitif, adaptif, pertukaran pengalaman dan berkelanjutan.
- (3) Fasilitasi pembangunan dan pengembangan Inovasi Pelayanan Publik, sebagai mana dimaksud pada ayat (1) dapat dilakukan melalui kompetisi inovasi, sistem informasi inovasi, pemanfaatan dan pengembangan jaringan informasi, peningkatan kapasitas, dan pemantauan yang berkelanjutan

BAB XII SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT

Pasal 21

- (1) Untuk peningkatan kualitas pelayanan publik secara berkelanjutan, perlu dilakukan evaluasi terhadap penyelenggaraan pelayanan publik berupa survey kepuasan masyarakat secara berkala minimal 1(satu) kali setahun meliputi :
 - a. Tingginya keterlibatan pengguna layanan dalam pengisian Survei Kepuasan Masyarakat;
 - b. Tindaklanjut hasil Survei Kepuasan Masyarakat dan kedalaman ruang lingkup; dan
 - c. Kecepatan tindaklanjut hasil Survei Kepuasan Masyarakat.

- (2) Survei Kepuasan Masyarakat yang dilakukan terhadap unit Penyelenggaraan Pelayanan Publik menggunakan indikator dan metodologi yang sudah ditentukan.
- (3) Survei dilakukan untuk memperoleh Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM).
- (4) Penyelenggara Pelayanan Publik wajib mempublikasikan hasil survei kepuasan masyarakat.
- (5) Laporan hasil Survei Kepuasan Masyarakat dilaporkan ke Sekretariat Daerah melalui Bagian Organisasi dan selanjutnya akan dibuatkan laporan Survei Kepuasan Masyarakat tingkat Kota dan disampaikan ke Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi.

BAB XIII

PEMANTAUAN DAN EVALUASI

Pasal 22

- (1) Untuk optimalisasi Pelayanan Publik dan penerapan Standar Pelayanan, perlu dilakukan pemantauan dan evaluasi pada tiap jenis layanan secara berkala paling sedikit 1 (satu) tahun sekali oleh Perangkat Daerah Penyelenggara Pelayanan Publik.
- (2) Pemantauan dan evaluasi ini dilakukan untuk melihat kesesuaian pelayanan yang sudah diberikan dengan Standar Pelayanan, kesenjangan antara kondisi nyata penyelenggaraan pelayanan dengan Standar Pelayanan, dan permasalahan yang muncul dalam penerapan Standar Pelayanan.
- (3) Pemantauan dan evaluasi dilakukan dengan metode:
 - a. survei;
 - b. analisis dokumen;
 - c. wawancara; dan
 - d. observasi.
- (4) Survei dapat dilakukan dengan menggunakan metode survei kepuasan masyarakat yang merupakan kegiatan pengukuran secara komprehensif tentang tingkat kepuasan masyarakat terhadap kualitas layanan yang diberikan oleh perangkat daerah Penyelenggara Pelayanan Publik yang mengacu pada ketentuan peraturan perundang-undangan mengenai pedoman penyusunan survei kepuasan masyarakat unit penyelenggara pelayanan publik.
- (5) Hasil pemantauan dan evaluasi Standar Pelayanan publik adalah rangkaian kegiatan membandingkan hasil atau prestasi suatu penerapan Standar Pelayanan yang telah ditetapkan. Proses evaluasi juga mempertimbangkan pengaduan Pelayanan Publik yang diperoleh, serta hasil Survei Kepuasan Masyarakat.

(6) Laporan hasil pemantauan dan evaluasi yang dilakukan, penyelenggara pelayanan dapat melakukan perbaikan untuk peningkatan kualitas pelayanan publik/inovasi secara berkelanjutan (*continuous improvement*).

BAB XIV
PENUTUP

Pasal 23

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 Tanjungpinang.

Ditetapkan di Tanjungpinang
pada tanggal 20 Februari 2023
WALI KOTA TANJUNGPINANG,

ttd

RAHMA

Diundangkan di Tanjungpinang
pada tanggal 20 Februari 2023
SEKRETARIS DAERAH KOTA TANJUNGPINANG,

ttd

ZULHIDAYAT

BERITA DAERAH KOTA TANJUNGPINANG TAHUN 2023 NOMOR 445

**BENTUK DAN SUSUNAN PENETAPAN STANDAR PELAYANAN DI LINGKUNGAN
PEMERINTAH KOTA TANJUNGPINANG**

A. Keputusan Kepala Perangkat Daerah:

LAMBANG
DAERAH

KOP NASKAH DINAS
PERANGKAT DAERAH

KEPUTUSAN KEPALA..... (PERANGKAT DAERAH) KOTA
TANJUNGPINANG NOMOR.....TAHUN.....

TENTANG

PENETAPAN STANDAR PELAYANAN PADA
(PERANGKAT DAERAH)

.....

KEPALA (PERANGKAT DAERAH)
KOTA TANJUNGPINANG,

Menimbang : a. bahwa
.....
b. bahwa
.....
c. bahwa
.....

Mengingat : 1. Undang-Undang
.....
2. Peraturan Pemerintah
.....
3. Dst
.....

MEMUTUSKAN :

Menetapkan : KEPUTUSAN KEPALA(PERANGKAT
DAERAH) KOTA TANJUNGPINANG
TENTANG.....

KESATU :;
KEDUA :;
KETIGA :;
KEEMPAT :

Ditetapkan di
pada tanggal

KEPALA (PERANGKAT DAERAH)
KOTA TANJUNGPINANG,

NAMA

(Tanpa Gelar, Pangkat dan Nomor Induk Pegawai)

B. Batang Tubuh Standar Pelayanan

1. PENDAHULUAN

.....
.....
.....

2. STANDAR PELAYANAN

a. Jenis Pelayanan :

NO	KOMPONEN	URAIAN
1.	Dasar Hukum	1. 2. 3. dst
2.	Persyaratan Pelayanan	1. 2. 3. dst
3.	Sistem, mekanisme, dan prosedur	Sebagaimana format dibawah.

STANDAR OPERASIONAL PROSEDUR (SOP)

.....

No	Kegiatan	Pelaksana								Mutu Baku			Ket
										Kelengkapan	Waktu	Output	
1.													
2.													
3.													
4.													
5.													
6.													
7.	Dst.....												

NO.	KOMPONEN	URAIAN
4.	Jangka waktu penyelesaian	
5.	Biaya/tarif	
6.	Produk pelayanan	
7.	Sarana, prasarana, dan/atau fasilitas	1. 2. 3. dst
8.	Kompetensi Pelaksana	1. 2. 3. dst
9.	Pengawasan internal	1. 2. 3. dst
10.	Penangananan pengaduan, saran, dan masukan	1. SMS/Telp/email/surat langsung 2. Kotak pengaduan 3. dst.....
11.	Jumlah Pelaksana	
12.	Jaminan Pelayanan	
13.	Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan	
14.	Evaluasi kinerja pelaksana	

Contoh

C. Maklumat Pelayanan



NAMA PERANGKAT DAERAH

MAKLUMAT PELAYANAN PUBLIK

KAMI PIMPINAN DAN SELURUH STAF (NAMA PERANGKAT DAERAH) KOTA TANJUNGPINANG DENGAN INI MENYATAKAN:

1. SANGGUP MENYELENGGARAKAN PELAYANAN SESUAI STANDAR PELAYANAN PUBLIK YANG TELAH DITETAPKAN
2. SANGGUP MEMBERIKAN PELAYANAN SESUAI KEWAJIBAN
3. SIAP MELAKUKAN PEERBAIKAN SECARA BERKELANJUTAN
4. SIAP MENERIMA SANKSI APABILA PELAYANAN YANG DIBERIKAN TIDAK SESUAI STANDAR PELAYANAN

**KEPALA (PERANGKAT DAERAH)
KOTA TANJUNGPINANG**

NAMA

Contoh

D. Formulir Pengaduan



PEMERINTAH KOTA TANJUNGPINANG
SEKRETARIAT DAERAH

Jl. Daeng Marewa Senggarang-Tanjungpinang Telp. (0771) 7334004-05
Fax. 7334006 Website : www.tanjungpinang.go.id - Kode Pos 29115

FORMULIR PENGADUAN MASYARAKAT

Nomor :

Nama :
Alamat :
No. Telp :
Pekerjaan :
Keperluan :
Hal yang diadukan :
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....

Tanjungpinang,20
Pengadu

(.....)

Contoh

E. Tanda Prioritas

- Tempat Duduk Prioritas



Spesifikasi :

- Bahan Stiker
- Ukuran 22,8 x 14,0 Cm atau sesuai ukuran kursi

- Ruang Tunggu Prioritas



Spesifikasi:

- Bahan Akrilik
- Ukuran 30 x 40 Cm

- Parkir Prioritas



Spesifikasi :

- Bahan Plat Aluminium
- Ukuran 35 x 50 Cm

Contoh

F. Jalur Evaluasi



Spesifikasi :

- Bahan Akrilik / stiker
- Ukuran 30 x 10 Cm

Contoh

G. Titik Kumpul



Spesifikasi:

- Akrilik
- 60 x 40 Cm

]]

Contoh

H. Pemadam Api



I.
Spesifikasi :

- Bahan Akrilik
- Ukuran 20 x 20 Cm atau disesuaikan

WALI KOTA TANJUNGPINANG,

ttd

RAHMA