



**WALIKOTA PROBOLINGGO**  
**PROVINSI JAWA TIMUR**

SALINAN

PERATURAN WALIKOTA PROBOLINGGO

NOMOR 9 TAHUN 2017

TENTANG

PEDOMAN PENYUSUNAN STANDAR PELAYANAN DAN MAKLUMAT PELAYANAN  
DI LINGKUNGAN PEMERINTAH KOTA PROBOLINGGO

DENGAN RAHMAT TUHAN YANG MAHA ESA

WALIKOTA PROBOLINGGO,

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 di daerah, maka perlu disusun pedoman penyusunan standar pelayanan;

c. bahwa berdasarkan pertimbangan sebagaimana dimaksud dalam huruf a dan huruf b, perlu menetapkan Peraturan Walikota tentang Pedoman Penyusunan Standar Pelayanan dan Maklumat Pelayanan di Lingkungan Pemerintah Kota Probolinggo;

Mengingat : 1. Undang-Undang Nomor 17 Tahun 1950 tentang Pembentukan Daerah-daerah Kota Kecil dalam Lingkungan Propinsi Jawa Timur, Jawa Tengah dan Jawa Barat (Berita Negara Republik Indonesia tanggal 14 Agustus 1950), sebagaimana telah diubah dengan Undang-Undang Nomor 13 Tahun 1954 (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 1954 Nomor 40, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 551);

2. Undang-Undang Nomor 28 Tahun 1999 tentang Penyelenggaraan Negara Yang Bersih dari Korupsi, Kolusi dan Nepotisme (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 1999 Nomor 75, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 3851);

3. Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2008 Nomor 61, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4846);
4. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2009 Nomor 112 Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5038);
5. 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);
6. 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 (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2015 Nomor 58, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5679);
7. Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2012 Nomor 215, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5357);
8. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 15 Tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan;
9. Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 80 Tahun 2015 tentang Pembentukan Produk Hukum Daerah (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2015 Nomor 2036);
10. Peraturan Daerah Kota Probolinggo Nomor 7 Tahun 2016 tentang Pembentukan dan Susunan Perangkat Daerah (Lembaran Daerah Kota Probolinggo Tahun 2016 Nomor 7, Tambahan Lembaran Daerah Kota Probolinggo Nomor 24);

**MEMUTUSKAN :**

Menetapkan : **PERATURAN WALIKOTA TENTANG PEDOMAN PENYUSUNAN STANDAR PELAYANAN DAN MAKLUMAT PELAYANAN DI LINGKUNGAN PEMERINTAH KOTA PROBOLINGGO.**

BAB I  
KETENTUAN UMUM

Pasal 1

Dalam Peraturan Walikota ini, yang dimaksud dengan :

1. Daerah adalah Kota Probolinggo.
2. Pemerintah Daerah adalah Pemerintah Kota Probolinggo.
3. Walikota adalah Walikota Probolinggo.
4. Perangkat Daerah adalah unsur pembantu Kepala Daerah dan Dewan Perwakilan Rakyat Daerah dalam penyelenggaraan Urusan Pemerintahan yang menjadi kewenangan Daerah.
5. Pelayanan Publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa, dan/atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik.
6. Penyelenggara pelayanan publik yang selanjutnya disebut Penyelenggara adalah setiap institusi penyelenggara negara, korporasi, lembaga independen yang dibentuk berdasarkan undang-undang untuk kegiatan pelayanan publik, dan badan hukum lain yang dibentuk semata-mata untuk kegiatan pelayanan publik.
7. Atasan satuan kerja penyelenggara adalah pimpinan satuan kerja yang membawahi secara langsung satu atau lebih satuan kerja yang melaksanakan pelayanan publik.
8. Organisasi penyelenggara pelayanan publik yang selanjutnya disebut Organisasi Penyelenggara adalah satuan kerja penyelenggara pelayanan publik 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.
9. 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.
10. 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.
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.
13. Unit Kerja adalah unit kerja dari level tertinggi sampai level terendah pada SKPD yang berada dibawah dan bertanggungjawab kepada kepala SKPD.

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 yaitu untuk memberikan kepastian, meningkatkan kualitas dan kinerja pelayanan sesuai dengan kebutuhan masyarakat dan selaras dengan kemampuan penyelenggara.

BAB III  
RUANG LINGKUP

Pasal 3

Ruang lingkup mekanisme penyusunan standar pelayanan meliputi :

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

BAB IV  
PRINSIP

Pasal 4

Dalam menyusun, menetapkan, dan menerapkan standar pelayanan agar memperhatikan prinsip :

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

Pasal 5

- (1) Sederhana sebagaimana dimaksud dalam Pasal 4 huruf a adalah standar pelayanan yang mudah dimengerti, mudah diikuti, mudah dilaksanakan, mudah diukur, dengan prosedur yang jelas dan biaya terjangkau bagi masyarakat maupun penyelenggara.
- (2) Partisipatif sebagaimana dimaksud dalam Pasal 4 huruf b adalah penyusunan standar pelayanan dengan melibatkan masyarakat dan pihak terkait untuk membahas bersama dan mendapatkan keselarasan atas dasar komitmen atau hasil kesepakatan.

- (3) Akuntabel sebagaimana dimaksud dalam Pasal 4 huruf c adalah hal-hal yang diatur dalam standar pelayanan harus dapat dilaksanakan dan dipertanggungjawabkan kepada pihak yang berkepentingan.
- (4) Berkelanjutan sebagaimana dimaksud dalam Pasal 4 huruf d adalah standar pelayanan harus terus-menerus dilakukan perbaikan sebagai upaya peningkatan kualitas dan inovasi pelayanan.
- (5) Transparansi sebagaimana dimaksud dalam Pasal 4 huruf e adalah standar pelayanan harus dapat dengan mudah diakses oleh masyarakat.
- (6) Keadilan sebagaimana dimaksud dalam Pasal 4 huruf f adalah standar pelayanan harus menjamin bahwa pelayanan yang diberikan dapat menjangkau semua masyarakat yang berbeda status ekonomi, jarak lokasi geografis, dan perbedaan kapabilitas fisik dan mental.

## BAB V

### KOMPONEN STANDAR PELAYANAN

#### Pasal 6

Komponen standar pelayanan dibedakan menjadi 2 (dua) komponen meliputi :

- a. komponen standar pelayanan yang terkait dengan proses penyampaian pelayanan (*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 7

- (1) Komponen standar pelayanan yang terkait dengan penyampaian pelayanan sebagaimana dimaksud dalam Pasal 6 huruf a wajib dipublikasikan.
- (2) Publikasi sebagaimana dimaksud pada ayat (1) minimal disampaikan melalui media *Website* masing-masing Perangkat Daerah.

- (3) Komponen standar pelayanan yang terkait dengan pengelolaan internal pelayanan sebagaimana dimaksud dalam Pasal 6 huruf b diinformasikan pada saat proses pembahasan dengan masyarakat maupun pihak terkait dan merupakan kelengkapan dokumen standar pelayanan SKPD sebelum ditetapkan dengan Peraturan Walikota.

BAB VI  
TAHAPAN  
Pasal 8

- (1) Standar pelayanan wajib disusun oleh masing-masing Perangkat Daerah untuk setiap jenis layanan.
- (2) Dalam penyusunan standar pelayanan pimpinan Perangkat Daerah membentuk tim penyusunan standar pelayanan.
- (3) Tim sebagaimana dimaksud pada ayat (2) melaksanakan dan/atau mengkoordinasikan semua tahapan penyusunan standar pelayanan.
- (4) Susunan tim sebagaimana dimaksud pada ayat (2) sekurang-kurangnya terdiri atas :
  - a. ketua;
  - b. sekretaris; dan
  - c. anggota;
- (5) Penyusunan standar pelayanan sebagaimana dimaksud pada ayat (3) dilakukan melalui tahapan sebagai berikut :
  - a. identifikasi persyaratan;
  - b. identifikasi prosedur;
  - c. identifikasi waktu;
  - d. identifikasi biaya/tarif;
  - e. identifikasi produk pelayanan; dan
  - f. identifikasi penanganan pengelolaan pengaduan.
- (6) Tahapan penyusunan standar pelayanan sebagaimana dimaksud pada ayat (5) tercantum dalam Lampiran yang merupakan bagian tidak terpisahkan dari Peraturan Walikota ini.

BAB VII  
PARTISIPASI MASYARAKAT DAN PIHAK TERKAIT  
Pasal 9

- (1) Pembahasan rancangan standar pelayanan wajib dilakukan dengan mengikutsertakan masyarakat dan pihak-pihak terkait melalui metode diskusi grup terfokus (*focused group discussion*) atau melalui dengar pendapat (*public hearing*);

- (2) Masyarakat maupun pihak terkait sebagaimana dimaksud pada ayat (1) adalah tokoh masyarakat, pemerhati dan atau organisasi terkait sesuai dengan jenis layanan publik yang diberikan.
- (3) Sebelum dilakukan penetapan standar pelayanan, penyelenggara pelayanan wajib membuat berita acara pembahasan standar pelayanan dan pihak-pihak yang terlibat dalam pembahasan wajib turut serta memberikan tanda tangan;
- (4) Format berita acara pembahasan standar pelayanan sebagaimana dimaksud pada ayat (2) tercantum dalam Lampiran yang merupakan bagian tidak terpisahkan dari Peraturan Walikota ini.

BAB VIII  
PENETAPAN  
Pasal 10

- (1) Standar pelayanan masing-masing Perangkat Daerah ditetapkan melalui Peraturan Walikota Probolinggo.
- (2) Penetapan Peraturan Walikota Probolinggo 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 SKPD dengan masyarakat dan pihak terkait.
- (3) Rancangan Peraturan Walikota Probolinggo sebelum ditetapkan agar disampaikan terlebih dahulu kepada Bagian Organisasi Sekretariat Daerah Kota Probolinggo untuk dievaluasi.
- (4) Pimpinan Perangkat Daerah wajib merubah Standar Pelayanan apabila terdapat perubahan kebijakan, inovasi dalam pelayanan, penerapan teknologi informasi, bisnis proses, dan perubahan lainnya serta mengusulkan kembali penetapannya melalui perubahan Peraturan Walikota Probolinggo.
- (5) Format Peraturan Walikota Probolinggo tentang standar pelayanan Perangkat Daerah sebagaimana dimaksud pada ayat (1) tercantum dalam Lampiran yang merupakan bagian tidak terpisahkan dari Peraturan Walikota ini.

BAB IX  
PENERAPAN  
Pasal 11

- (1) Standar pelayanan yang sudah ditetapkan harus diterapkan oleh Perangkat Daerah atau unit layanan yang bersangkutan.
- (2) Proses penerapan standar pelayanan ini dilakukan dengan internalisasi dan sosialisasi kepada pihak-pihak terkait.

- (3) Integrasi standar pelayanan dalam manajemen penyelenggaraan pelayanan dilakukan sejak tahap perencanaan, penganggaran, pelaksanaan, pemantauan, dan evaluasi hasil penyelenggaraan pelayanan.
- (4) Internalisasi sebagaimana dimaksud pada ayat (2) adalah suatu kegiatan dalam memberikan pemahaman kepada seluruh jajaran Perangkat Daerah atau unit layanan yang bersangkutan.
- (5) Proses internalisasi dan sosialisasi ini agar didokumentasikan oleh Perangkat Daerah atau unit layanan yang bersangkutan.

## BAB X

### MAKLUMAT PELAYANAN

#### Pasal 12

- (1) Sebelum menerapkan standar pelayanan, Pimpinan Perangkat Daerah diwajibkan untuk menyusun dan menetapkan maklumat pelayanan yang dituangkan dalam standar pelayanan masing-masing Perangkat Daerah.
- (2) Hal-hal yang perlu dimuat dalam maklumat pelayanan adalah :
  - a. pernyataan janji dan kesanggupan untuk melaksanakan pelayanan sesuai dengan standar pelayanan;
  - b. pernyataan memberikan pelayanan sesuai dengan kewajiban dan akan melakukan perbaikan secara terus menerus; dan
  - c. pernyataan kesediaan untuk menerima sanksi, dan/atau memberikan kompensasi apabila pelayanan yang diberikan tidak sesuai standar pelayanan.
- (3) Maklumat yang telah disusun wajib dipublikasikan secara luas, jelas dan terbuka kepada masyarakat, melalui berbagai media yang mudah diakses oleh masyarakat.
- (4) Contoh Maklumat Pelayanan tercantum dalam Lampiran yang merupakan bagian tidak terpisahkan dari Peraturan Walikota ini.

## BAB XI

### PEMANTAUAN DAN EVALUASI

#### Pasal 13

- (1) Proses pemantauan dilakukan oleh kepala Perangkat Daerah dengan mengevaluasi apakah standar pelayanan yang sudah disusun dan ditetapkan dapat dilaksanakan dengan baik guna mengetahui faktor keberhasilan dan faktor penghambat.
- (2) Metode pemantauan dan evaluasi sebagaimana dimaksud pada ayat (1) menggunakan analisis dokumen, survei, wawancara, dan observasi.
- (3) Survei sebagaimana dimaksud pada ayat (2) dilakukan dengan menggunakan metode Survei Kepuasan Masyarakat (SKM).
- (4) Hasil pemantauan dan evaluasi digunakan untuk peningkatan kualitas pelayanan publik/inovasi secara berkelanjutan (*continuous improvement*).

BAB XII  
KETENTUAN LAIN-LAIN

Pasal 14

- (1) Proses penyusunan standar pelayanan Dinas Pendidikan, Pemuda dan Olahraga serta UPT TK dan SD dan Sekolah Menengah Pertama dikoordinasikan dan disusun oleh Dinas Pendidikan, Pemuda dan Olahraga.
- (2) Proses penyusunan standar pelayanan Dinas Kesehatan serta UPT dikoordinasikan dan disusun oleh Dinas Kesehatan.
- (3) Proses penyusunan standar pelayanan Dinas Pemberdayaan Perempuan, Perlindungan Anak dan Keluarga Berencana beserta UPT dikoordinasikan dan disusun oleh Dinas Pemberdayaan Perempuan, Perlindungan Anak dan Keluarga Berencana.
- (4) Proses penyusunan standar pelayanan Kecamatan dan Kelurahan dikoordinasikan dan disusun oleh Bagian Pemerintahan Sekretariat Daerah Kota Probolinggo.

BAB XIII  
KETENTUAN PENUTUP

Pasal 15

Peraturan Walikota ini mulai berlaku pada tanggal diundangkan.

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

Ditetapkan di Probolinggo  
pada tanggal 12 Januari 2017

WALIKOTA PROBOLINGGO,

Ttd,

R U K M I N I

Diundangkan di Probolinggo  
pada tanggal 12 Januari 2017

SEKRETARIS DAERAH KOTA PROBOLINGGO,

Ttd,

JOHNY HARYANTO

BERITA DAERAH KOTA PROBOLINGGO TAHUN 2017 NOMOR 9

Salinan sesuai dengan aslinya,  
KEPALA BAGIAN HUKUM

**WAHONO ARIFIN, SH, MM**  
NIP. 19650912 199303 1 008

SALINAN LAMPIRAN I  
PERATURAN WALIKOTA PROBOLINGGO  
NOMOR 9 TAHUN 2017  
TENTANG PEDOMAN PENYUSUNAN  
STANDAR PELAYANANDAN MAKLUMAT  
PELAYANANDI LINGKUNGAN PEMERINTAH  
KOTA PROBOLINGGO

TAHAPAN PENYUSUNAN STANDAR PELAYANAN

Tahapan penyusunan standar pelayanan meliputi :

A. Pembentukan tim penyusunan standar pelayanan oleh pimpinan Perangkat Daerah;

B. Tim melakukan identifikasi terhadap :

1. Jenis Pelayanan.

Uraikan seluruh jenis pelayanan yang diselenggarakan oleh organisasi 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-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 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-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 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 : 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 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.

Format yang dapat dipakai dalam membuat rancangan standar pelayanan sebagai bahan diskusi dengan masyarakat dan pihak terkait adalah sebagai berikut :

*Alternatif 1*

RANCANGAN STANDAR PELAYANAN

SKPD .....

- 1. Nama/Jenis Pelayanan :
  - a. Dasar Hukum :  
.....  
.....
  - b. Persyaratan :  
.....  
.....
  - c. Prosedur :  
.....  
.....
  - d. Waktu Pelayanan :  
.....  
.....
  - e. Biaya/Tarif :  
.....  
.....
  - f. Produk :  
.....  
.....
  - g. Pengelolaan pengaduan :  
.....  
.....
  
- 2. Dst.....

*Alternatif 2*

RANCANGAN STANDAR PELAYANAN  
PERANGKAT DAERAH .....

No.	Nama/Jenis Pelayanan	Dasar Hukum	Persyaratan	Prosedur	Waktu Pelayanan	Biaya/Tarif	Produk	Pengelolaan Pengaduan
1	2	3	4	5	6	7	8	9
1.								
2.								
3.								
4.								
5.								

WALIKOTA PROBOLINGGO,

Ttd,

R U K M I N I

SALINAN LAMPIRAN II  
PERATURAN WALIKOTA PROBOLINGGO  
NOMOR 9 TAHUN 2017  
TENTANG PEDOMAN PENYUSUNAN  
STANDAR PELAYANAN DAN MAKLUMAT  
PELAYANAN DI LINGKUNGAN PEMERINTAH  
KOTA PROBOLINGGO

FORMAT BERITA ACARA  
PEMBAHASAN STANDAR PELAYANAN PERANGKAT DAERAH

**KOP SKPD**

---

**BERITA ACARA**

NOMOR ..... / ..... / ..... / .....

Pada hari ....., Tanggal ....., Bulan.....dan Tahun ....., bertempat di ....., dihadiri oleh Tim Penyusun Standar Pelayanan pada Perangkat Daerah .....dan unsur masyarakat sebagai berikut :

1. Nama :
- NIP :
- Pangkat/Golongan :
- Jabatan :

2. Dst.

Dalam hal ini bertindak atas nama Pemerintah Kota Probolinggo dan selanjutnya disebut PIHAK PERTAMA.

1. Nama :
- Alamat :
- Pekerjaan :

2. Dst.

Dalam hal ini bertindak dari unsur masyarakat/terkait dan selanjutnya disebut PIHAK KEDUA.

Dalam kedudukannya masing-masing, kedua belah pihak telah sepakat untuk menetapkan standar pelayanan pada Perangkat Daerah ..... dengan Peraturan Walikota Probolinggo, sebagaimana rancangan peraturan Walikota Probolinggo terlampir.

Demikian Berita Acara ini dibuat dalam rangkap 3 untuk dipergunakan sebagaimana mestinya.

Probolinggo, .....

Seluruh pihak-pihak yang terlibat dalam pembahasan :

- |         |                          |                          |
|---------|--------------------------|--------------------------|
| 1. Nama | <u>1. (Tanda Tangan)</u> |                          |
| 2. Nama |                          | <u>2. (Tanda Tangan)</u> |
| 3. Nama | <u>3. (Tanda Tangan)</u> |                          |
| 4. Dst. |                          |                          |

**WALIKOTA PROBOLINGGO,**

**R U K M I N I**

LAMPIRAN III  
PERATURAN WALIKOTA PROBOLINGGO  
NOMOR TAHUN 2017  
TENTANG PEDOMAN PENYUSUNAN  
STANDAR PELAYANAN DAN MAKLUMAT  
PELAYANAN DI LINGKUNGAN PEMERINTAH  
KOTA PROBOLINGGO

CONTOH FORMAT PERATURAN WALIKOTA PROBOLINGGO TENTANG  
STANDAR PELAYANAN PERANGKAT DAERAH



WALIKOTA PROBOLINGGO  
PROVINSI JAWA TIMUR

PERATURAN WALIKOTA PROBOLINGGO  
NOMOR TAHUN 2017  
TENTANG  
STANDAR PELAYANAN DAN  
MAKLUMAT PELAYANAN  
DI ....(Nama Perangkat Daerah).... KOTA PROBOLINGGO

DENGAN RAHMAT TUHAN YANG MAHA ESA

WALIKOTA PROBOLINGGO,

- 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 penyelenggaraan pelayanan publik di Kota Probolinggo, maka perlu disusun standar pelayanan di (*nama Perangkat Daerah*);
  - c. bahwa berdasarkan pertimbangan sebagaimana dimaksud dalam huruf a dan huruf b, perlu menetapkan Peraturan Walikota Probolinggo tentang Standar Pelayanan di .....(*nama Perangkat Daerah*).....

- Mengingat : 1. Undang-Undang Nomor 17 Tahun 1950 tentang Pembentukan Daerah-daerah Kota Kecil dalam Lingkungan Propinsi Jawa Timur, Jawa Tengah dan Jawa Barat (Berita Negara Republik Indonesia tanggal 14 Agustus 1950), sebagaimana telah diubah dengan Undang-Undang Nomor 13 Tahun 1954 (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 1954 Nomor 40, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 551);
2. Undang-Undang Nomor 28 Tahun 1999 tentang Penyelenggaraan Negara Yang Bersih dari Korupsi, Kolusi dan Nepotisme (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 1999 Nomor 75, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 3851);
3. Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2008 Nomor 61, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4846);
4. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2009 Nomor 112 Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5038);
5. 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);
6. 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 (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2015 Nomor 58, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5679);
7. Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2012 Nomor 215, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5357);
8. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 15 Tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan;

9. Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 80 Tahun 2015 tentang Pembentukan Produk Hukum Daerah (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2015 Nomor 2036);
10. Peraturan Daerah Kota Probolinggo Nomor 7 Tahun 2016 tentang Pembentukan dan Susunan Perangkat Daerah (Lembaran Daerah Kota Probolinggo Tahun 2016 Nomor 7, Tambahan Lembaran Daerah Kota Probolinggo Nomor 24);
11. Peraturan Walikota Probolinggo Nomor ....Tahun 2016 tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Uraian Tugas dan Fungsi serta Tata Kerja Dinas/Badan.....(*Menyesuaikan Perangkat Daerah* )..... (Berita Daerah Kota Probolinggo Tahun ..... Nomor ....);

#### MEMUTUSKAN :

Menetapkan : PERATURAN WALIKOTA TENTANG STANDAR PELAYANAN DI .....(*nama Perangkat Daerah*).....LINGKUNGAN PEMERINTAH KOTA PROBOLINGGO.

#### Pasal 2

- (1) standar pelayanan .....(*Nama Perangkat Daerah*).....merupakan panduan bagi penyelenggara pelayanan publik maupun pengguna layanan dalam menerapkan pelayanan;
- (2) standar pelayanan sebagaimana dimaksud pada ayat (1), untuk memberikan kepastian, meningkatkan kualitas dan kinerja pelayanan sesuai dengan kebutuhan pengguna layanan dan selaras dengan kemampuan penyelenggara.

#### Pasal 3

- (1) Ruang lingkup standar pelayanan pada .....(*nama Perangkat Daerah*).... meliputi :
  - a. Pelayanan .....(*isikan jenis pelayanan pulbik yang dilaksanakan*).....;
  - b. Pelayanan .....(*isikan jenis pelayanan pulbik yang dilaksanakan*).....;
  - c. Dst.

#### Pasal 4

Standar Pelayanan dan Maklumat Layanan .....(*Nama Perangkat Daerah*)..... secara lengkap tertuang dalam lampiran yang merupakan bagian tidak terpisahkan dari Peraturan Walikota ini.

Pasal 5

Peraturan Walikota ini mulai berlaku pada tanggal diundangkan.

Agar setiap orang mengetahuinya, memerintahkan pengundangan peraturan Walikota ini dengan penempatannya dalam berita daerah Kota Probolinggo.

Ditetapkan di Probolinggo  
pada tanggal..... 20.....

**WALIKOTA PROBOLINGGO,**

.....

Diundangkan di Probolinggo  
pada tanggal.....

**SEKRETARIS DAERAH KOTA PROBOLINGGO,**

.....

BERITA DAERAH KOTA PROBOLINGGO TAHUN ..... NOMOR

Salinan sesuai dengan aslinya,  
KEPALA BAGIAN HUKUM

.....

WALIKOTA PROBOLINGGO,  
Ttd,  
R U K M I N I

SALINAN LAMPIRAN IV  
PERATURAN WALIKOTA PROBOLINGGO  
NOMOR 9 TAHUN 2017  
TENTANG PEDOMAN PENYUSUNAN  
STANDAR PELAYANAN DAN MAKLUMAT  
PELAYANAN DI LINGKUNGAN PEMERINTAH  
KOTA PROBOLINGGO

CONTOH FORMAT MAKLUMAT PELAYANAN

**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”***

WALIKOTA PROBOLINGGO,

Ttd,

R U K M I N I