



WALIKOTA SERANG
PROVINSI BANTEN

PERATURAN WALIKOTA SERANG

NOMOR 26 TAHUN 2018

TENTANG

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

DENGAN RAHMAT TUHAN YANG MAHA ESA

WALIKOTA SERANG,

- Menimbang : a. 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. 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 Serang;
- Mengingat : 1. 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);
2. Undang-Undang Nomor 32 Tahun 2007 tentang Pembentukan Kota Serang di Provinsi Banten (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2007 Nomor 98, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4748);
3. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2009 Nomor 112 Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5038);
4. Undang-Undang Nomor 12 Tahun 2011 tentang Pembentukan Peraturan Perundang-Undangan (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2011 Nomor 82, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5234);

5. Undang-Undang

5. Undang-Undang Nomor 5 Tahun 2014 tentang Aparatur Sipil Negara (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2014 Nomor 6, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5494);
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 Daerah Kota Serang Nomor 7 Tahun 2016 tentang Pembentukan dan Susunan Perangkat Daerah Kota Serang (Lembaran Daerah Kota Serang Tahun 2016 Nomor 7);

MEMUTUSKAN :

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

BAB I
KETENTUAN UMUM

Pasal 1

Dalam Peraturan Walikota ini, yang dimaksud dengan :

1. Daerah adalah Kota Serang.
2. Pemerintah Daerah adalah Pemerintah Kota Serang.
3. Walikota adalah Walikota Serang.
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. Penyelenggaraan

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 OPD yang berada dibawah dan bertanggung jawab kepada kepala OPD.

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 seluruh perangkat daerah yang memberi pelayanan publik baik barang maupun jasa.

BAB IV

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

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 OPD sebelum ditetapkan dengan Keputusan Kepala Perangkat Daerah.

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) Proses

- (6) Proses penyusunan standar pelayanan pada Unit Pelaksana Teknis dikoordinasikan dan disusun oleh organisasi perangkat daerah yang membawahnya.
- (7) Proses penyusunan standar pelayanan Kecamatan dan Kelurahan dikoordinasikan dan disusun oleh Bagian Pemerintahan Sekretariat Daerah Kota Serang.
- (8) Tahapan penyusunan standar pelayanan sebagaimana dimaksud pada ayat (5) tercantum dalam Lampiran I 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 II yang merupakan bagian tidak terpisahkan dari Peraturan Walikota ini.

BAB VIII PENETAPAN

Pasal 10

- (1) Standar pelayanan masing-masing Perangkat Daerah ditetapkan melalui Keputusan Kepala Perangkat Daerah.
- (2) Penetapan Keputusan Kepala Perangkat Daerah 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 OPD dengan masyarakat dan pihak terkait.
- (3) Rancangan Keputusan Kepala Perangkat Daerah sebelum ditetapkan agar disampaikan terlebih dahulu kepada Bagian Organisasi dan Reformasi Birokrasi Sekretariat Daerah Kota Serang 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 untuk ditetapkan kembali melalui perubahan Keputusan Kepala Perangkat Daerah.

(5) Format

- (5) Format Keputusan Kepala Perangkat Daerah tentang standar pelayanan Perangkat Daerah sebagaimana dimaksud pada ayat (1) tercantum dalam Lampiran III 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
- (3) pernyataan kesediaan untuk menerima sanksi, dan/atau memberikan kompensasi apabila pelayanan yang diberikan tidak sesuai standar pelayanan.
- (4) Maklumat yang telah disusun wajib dipublikasikan secara luas, jelas dan terbuka kepada masyarakat, melalui berbagai media yang mudah diakses oleh masyarakat.
- (5) Contoh Maklumat Pelayanan tercantum dalam Lampiran IV yang merupakan bagian tidak terpisahkan dari Peraturan Walikota ini.

BAB XI

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 PENUTUP

Pasal 14

Peraturan Walikota ini mulai berlaku pada saat diundangkan.

Agar setiap orang dapat mengetahuinya, memerintahkan Pengundangan Peraturan Walikota ini dengan penempatannya dalam Lembaran Berita Daerah Kota Serang.

Ditetapkan di Serang
pada tanggal 3 September 2018
WALIKOTA SERANG,

Ttd

Tb. HAERUL JAMAN

Diundangkan di Serang
pada tanggal 4 September 2018
SEKRETARIS DAERAH
KOTA SERANG,

Ttd

Tb. URIP HENUS

BERITA DAERAH KOTA SERANG TAHUN 2018 NOMOR 26
Salinan Sesuai Dengan Aslinya
KEPALA BAGIAN HUKUM,

Ttd

YUDI SURYADI
NIP. 19671010 1988011 1 002