



WALIKOTA BLITAR
PROVINSI JAWA TIMUR

PERATURAN WALIKOTA BLITAR
NOMOR 63 TAHUN 2020

TENTANG
PETUNJUK PELAKSANAAN PENYUSUNAN STANDAR PELAYANAN DAN
MAKLUMAT PELAYANAN DI LINGKUNGAN PEMERINTAH KOTA BLITAR

DENGAN RAHMAT TUHAN YANG MAHA ESA

WALIKOTA BLITAR,

Menimbang : bahwa untuk melaksanakan ketentuan yang diatur dalam Pasal 22 dan Pasal 30 Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, maka perlu membentuk Peraturan Walikota tentang Petunjuk Pelaksanaan Penyusunan Standar Pelayanan Dan Maklumat Pelayanan Di Lingkungan Pemerintah Kota Blitar

Mengingat : 1. Undang-Undang Nomor 17 tahun 1950 tentang Pembentukan Daerah-Daerah Kota Ketjil Dalam Lingkungan Propinsi Djawa Timur/ Tengah/ Barat sebagaimana telah diubah dengan Undang-Undang Nomor 13 Tahun 1954 tentang Pengubahan Undang-Undang Nomor 16 dan Nomor 17 Tahun 1950 (Republik Indonesia Dahulu) tentang Pembentukan Daerah-Daerah Kota Ketjil Dalam Lingkungan Propinsi Djawa Timur/ Tengah/ Barat (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) sebagaimana telah diubah dengan Undang-Undang Nomor 15 Tahun 2019 tentang Perubahan Atas Undang-Undang Nomor 12 Tahun 2011 tentang Pembentukan Peraturan Perundang-Undangan (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2019 Nomor 183, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 6398);
 6. 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);
 7. Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2014 Nomor 244, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5597), 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);

8. Undang-Undang Nomor 30 Tahun 2014 tentang Administrasi Pemerintahan (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2014 Nomor 292, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5601);
9. Peraturan Pemerintah Nomor 48 Tahun 1982 tentang Perubahan Batas Wilayah Kotamadya Daerah Tingkat II Blitar (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 1982 Nomor 75, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 3243);
10. 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);
11. Peraturan Pemerintah Nomor 18 Tahun 2016 tentang Perangkat Daerah (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2016 Nomor 114, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5887) sebagaimana telah diubah dengan Peraturan Pemerintah Nomor 72 Tahun 2019 tentang Perubahan Atas Peraturan Pemerintah Nomor 18 Tahun 2016 tentang Perangkat Daerah (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2019 Nomor 187, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 6402);
12. Peraturan Pemerintah Nomor 2 Tahun 2018 tentang Standar Pelayanan Minimal (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2018 Nomor 2 Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 6178);
13. Peraturan Presiden Nomor 87 Tahun 2014 tentang Peraturan Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 12 Tahun 2011 tentang Pembentukan Peraturan Perundang-undangan;
14. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 15 Tahun 2014 Tentang Pedoman Standar Pelayanan;
15. Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 100 Tahun 2018 tentang Penerapan Standar Pelayanan Minimal;

16. Peraturan Menteri Pendidikan Nomor 32 Tahun 2018 tentang Standar Teknis Pelayanan Minimal Pendidikan;
17. Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 4 Tahun 2019 tentang Standar Teknis Pemenuhan Mutu Pelayanan Dasar Pada Standar Pelayanan Minimal Bidang Kesehatan;
18. Peraturan Menteri Pekerjaan Umum dan Perumahan Rakyat Nomor 29/PRT/M/2018 tentang Standar Teknis Standar Pelayanan Minimal Pekerjaan Umum Dan Perumahan Rakyat;
19. Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 101 Tahun 2018 tentang Standar Teknis Pelayanan Dasar Pada Standar Pelayanan Minimal Sub-Urusan Bencana Daerah Kabupaten/Kota;
20. Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 114 Tahun 2018 tentang Standar Teknis Pelayanan Dasar Pada Standar Pelayanan Minimal Sub Urusan Kebakaran Daerah Kabupaten/Kota;
21. Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 121 Tahun 2018 tentang Standar Teknis Mutu Pelayanan Dasar Sub Urusan Ketenteraman Dan Ketertiban Umum Di Provinsi Dan Kabupaten/Kota;
22. Peraturan Menteri Sosial Nomor 9 Tahun 2018 tentang Standar Teknis Pelayanan Dasar Pada Standar Pelayanan Minimal Bidang Sosial Di Daerah Provinsi Dan Di Daerah Kabupaten/Kota;
23. Peraturan Daerah Nomor 4 Tahun 2016 tentang Pembentukan dan Susunan Perangkat Daerah (Lembaran Daerah Kota Blitar Tahun 2016 Nomor 4);
24. Peraturan Daerah Nomor 6 Tahun 2018 tentang Pembentukan Produk Hukum Daerah (Lembaran Daerah Kota Blitar Tahun 2018 Nomor 6);

MEMUTUSKAN:

Menetapkan : **PERATURAN WALIKOTA TENTANG PETUNJUK PELAKSANAAN PENYUSUNAN STANDAR PELAYANAN DAN MAKLUMAT PELAYANAN DI LINGKUNGAN PEMERINTAH KOTA BLITAR**

**BAB I
KETENTUAN UMUM****Bagian Kesatu
Pengertian Dan Istilah****Pasal 1**

Dalam Peraturan Walikota ini yang dimaksud dengan:

1. Daerah adalah Kota Blitar.
2. Pemerintah Daerah adalah Pemerintah Kota Blitar.
3. Walikota adalah Walikota Blitar.
4. Perangkat Daerah adalah unsur pembantu Walikota dan Dewan Perwakilan Rakyat Daerah Dalam Penyelenggaraan Urusan Pemerintahan yang menjadi kewenangan daerah.
7. Pelayanan Publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa, dan/atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik.
8. Penyelenggara Pelayanan publik yang selanjutnya disebut Penyelenggara adalah setiap 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. Atasan satuan kerja penyelenggara adalah pimpinan satuan kerja yang membawahi secara langsung satu atau lebih satuan kerja yang melaksanakan pelayanan publik.
10. 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.

11. 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.
12. 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.
13. 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.
14. Maklumat Pelayanan adalah pernyataan tertulis yang berisi keseluruhan rincian kewajiban dan janji yang terdapat dalam standar pelayanan.
15. Unit Kerja adalah unit kerja dari level tertinggi sampai level terendah pada Perangkat Daerah yang berada dibawah dan bertanggungjawab kepada Kepala Perangkat Daerah.

Bagian Kedua

Maksud, Tujuan, Sasaran Dan Ruang Lingkup

Pasal 2

Petunjuk Pelaksanaan Penyusunan Standar Pelayanan Dan Maklumat Pelayanan dimaksudkan sebagai panduan bagi penyelenggara pelayanan publik dalam menyusun, menetapkan dan menerapkan standar pelayanan dengan baik dan konsisten sesuai Peraturan Perundang-undangan

Pasal 3

Pedoman Penyusunan Standar Pelayanan Dan Maklumat Pelayanan memiliki tujuan untuk memberikan kepastian, meningkatkan kualitas dan kinerja pelayanan sesuai dengan kebutuhan masyarakat dan selaras dengan kemampuan penyelenggara

Pasal 4

Ruang lingkup penyusunan standar pelayanan dan maklumat pelayanan dalam Peraturan Walikota ini :

- a. Kewajiban;
- b. Prinsip;
- c. Komponen;
- d. Tahapan;
- e. Partisipasi;
- f. Penetapan;
- g. Penerapan;
- h. Maklumat; dan
- i. Pemantauan Dan Evaluasi

BAB II

KEWAJIBAN

Pasal 5

- (1) Kewajiban untuk menyusun, menetapkan dan melaksanakan standar pelayanan dan maklumat pelayanan sebagaimana dimaksud dalam pasal 4 huruf a, dilakukan oleh masing-masing perangkat daerah atas setiap jenis layanan yang diselenggarakan
- (2) Jenis layanan yang diselenggarakan oleh masing-masing perangkat daerah sebagaimana dimaksud pada ayat (1) terdiri dari :
 - a. Pelayanan barang publik;
 - b. Pelayanan jasa publik; dan
 - c. Pelayanan administratif

BAB III

PRINSIP

Pasal 6

- (1) Prinsip penyusunan standar pelayanan sebagaimana dimaksud dalam pasal 4 huruf b, terdiri dari :
 - a. Sederhana;
 - b. Partisipatif;

- c. Akuntabel;
 - d. Berkelanjutan;
 - e. Transparan; dan
 - f. Keadilan.
- (2) Sederhana sebagaimana dimaksud pada ayat (1) 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.
- (3) Partisipatif sebagaimana dimaksud pada ayat (1) huruf b adalah penyusunan standar pelayanan dengan melibatkan masyarakat dan pihak terkait untuk membahas bersama dan mendapatkan keselarasan atas dasar komitmen atau hasil kesepakatan.
- (4) Akuntabel sebagaimana dimaksud pada ayat (1) huruf c adalah hal-hal yang diatur dalam Standar Pelayanan harus dapat dilaksanakan dan dipertanggungjawabkan kepada pihak yang berkepentingan.
- (5) Berkelanjutan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) huruf d adalah Standar Pelayanan harus terus-menerus dilakukan perbaikan sebagai upaya peningkatan kualitas dan inovasi pelayanan.
- (6) Transparansi sebagaimana dimaksud pada ayat (1) huruf e adalah Standar Pelayanan harus dapat dengan mudah diakses oleh masyarakat.
- (7) Keadilan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) 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 III

KOMPONEN

Pasal 7

Komponen penyusunan standar pelayanan sebagaimana dimaksud dalam pasal 4 huruf c, terdiri atas :

- a. Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses penyampaian pelayanan (*service delivery*); dan
- b. Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses pengelolaan pelayanan di internal organisasi (*manufacturing*)

Pasal 8

- (1) Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses penyampaian pelayanan (*service delivery*) sebagaimana dimaksud dalam pasal 7 huruf a, terdiri dari :
 - a. persyaratan;
 - b. sistem, mekanisme dan prosedur;
 - c. jangka waktu pelayanan;
 - d. biaya/tarif;
 - e. produk pelayanan; dan
 - f. penanganan pengaduan, saran dan masukan.
- (2) Komponen standar pelayanan yang terkait dengan penyampaian pelayanan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) wajib dipublikasikan.
- (3) Publikasi sebagaimana dimaksud pada ayat (2) minimal disampaikan melalui media *Website* masing-masing Perangkat Daerah.

Pasal 9

- (1) Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses pengelolaan pelayanan di internal organisasi (*manufacturing*) sebagaimana dimaksud dalam pasal 7 huruf b, terdiri dari :
 - a. dasar hukum;
 - b. sarana dan prasarana, dan/atau fasilitas;
 - c. kompetensi pelaksana;
 - d. pengawasan internal;
 - e. jumlah pelaksana;
 - f. jaminan pelayanan;
 - g. jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan; dan
 - h. evaluasi kinerja pelaksana.
- (2) Komponen standar pelayanan yang terkait dengan pengelolaan internal pelayanan sebagaimana dimaksud pada ayat (1), diinformasikan pada saat proses pembahasan dengan masyarakat maupun pihak terkait dan merupakan kelengkapan dokumen Standar Pelayanan Perangkat Daerah sebelum ditetapkan dengan Keputusan Kepala Perangkat Daerah.

BAB IV
TAHAPAN

Pasal 10

- (1) Tahapan penyusunan standar pelayanan sebagaimana dimaksud dalam pasal 4 huruf d, 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.
- (2) Tahapan penyusunan standar pelayanan sebagaimana dimaksud pada ayat (2) dan dokumen teknis pelaksanaan penyusunan standar pelayanan dan maklumat pelayanan tercantum dalam Lampiran yang merupakan bagian tidak terpisahkan dari Peraturan Walikota ini.

Pasal 11

- (1) Dalam rangka penyusunan standar pelayanan pimpinan Perangkat Daerah membentuk Tim Penyusunan Standar Pelayanan
- (2) Tim sebagaimana dimaksud pada ayat (1) memiliki susunan keanggotaan sekurang-kurangnya terdiri dari :
 - a. ketua;
 - b. sekretaris; dan
 - c. anggota;
- (3) Tim sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dan ayat (2) melaksanakan dan/atau mengkoordinasikan semua tahapan penyusunan standar pelayanan sebagaimana dimaksud dalam pasal 10

BAB V
PARTISIPASI

Pasal 12

- (1) Partisipasi masyarakat dan pihak-pihak terkait dalam penyusunan standar pelayanan sebagaimana dimaksud dalam pasal 4 huruf e,

dilakukan melalui metode diskusi grup terfokus (*focused group discussion*) atau melalui dengar pendapat (*public hearing*)

- (2) Masyarakat dan pihak-pihak terkait dalam penyusunan standar pelayanan 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 (3) menjadi kesatuan bagian dari lampiran sebagaimana dimaksud dalam pasal 10 ayat (2) Peraturan Walikota ini.

BAB VI

PENETAPAN

Pasal 13

- (1) Penetapan standar pelayanan dimasing-masing Perangkat Daerah sebagaimana dimaksud dalam pasal 4 huruf f, dilaksanakan dengan Keputusan Kepala Perangkat Daerah
- (2) Penetapan standar pelayanan dengan Keputusan Kepala Perangkat Daerah sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dilaksanakan setelah 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 Perangkat Daerah dengan masyarakat dan pihak terkait.
- (3) Rancangan Keputusan Kepala Perangkat Daerah sebelum ditetapkan agar disampaikan terlebih dahulu kepada Bagian yang menangani ketatalaksanaan untuk dilakukan evaluasi.
- (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 Keputusan Kepala Perangkat Daerah.

- (5) Format Keputusan Kepala Perangkat Daerah tentang Standar Pelayanan Perangkat Daerah sebagaimana dimaksud pada ayat (1) menjadi kesatuan bagian dari lampiran sebagaimana dimaksud dalam pasal 10 ayat (2) Peraturan Walikota ini.

BAB VII
PENERAPAN

Pasal 14

- (1) Penerapan standar pelayanan yang sudah ditetapkan sebagaimana dimaksud dalam pasal 4 huruf g, wajib dilaksanakan oleh Perangkat Daerah atau unit layanan yang bersangkutan
- (2) Pelaksanaan penerapan atas standar pelayanan yang sudah ditetapkan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dilakukan dengan internalisasi dan sosialisasi kepada pihak-pihak terkait.
- (3) Internalisasi sebagaimana dimaksud pada ayat (2) adalah suatu kegiatan dalam memberikan pemahaman kepada seluruh jajaran Perangkat Daerah atau unit layanan yang bersangkutan.
- (4) Dalam pelaksanaan internalisasi dan sosialisasi sebagaimana dimaksud pada ayat (3) didokumentasikan oleh Perangkat Daerah atau unit layanan yang bersangkutan
- (5) Integrasi standar pelayanan dalam manajemen penyelenggaraan pelayanan dilakukan sejak tahap perencanaan, penganggaran, pelaksanaan, pemantauan, dan evaluasi hasil penyelenggaraan pelayanan.

BAB VIII
MAKLUMAT

Pasal 15

- (1) Maklumat pelayanan sebagaimana dimaksud dalam pasal 4 huruf h, wajib disusun dan ditetapkan oleh Pimpinan Perangkat Daerah sebelum penerapan standar pelayanan
- (2) Maklumat pelayanan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) memuat hal-hal sebagai berikut :

- 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) Muatan dalam maklumat pelayanan sebagaimana dimaksud pada ayat (2) dapat menggunakan contoh atau format yang menjadi kesatuan bagian dari lampiran sebagaimana dimaksud dalam pasal 10 ayat (2)
- (4) Maklumat pelayanan yang telah disusun wajib dipublikasikan secara luas, jelas dan terbuka kepada masyarakat, melalui berbagai media yang mudah diakses oleh masyarakat

BAB IX

PEMANTAUAN DAN EVALUASI

Pasal 16

- (1) Pemantauan dan evaluasi penyusunan, penetapan dan pelaksanaan standar pelayanan dan maklumat pelayanan sebagaimana dimaksud dalam pasal 4 huruf i, dilakukan oleh Kepala Perangkat Daerah
- (2) Kepala Perangkat Daerah dalam pelaksanaan pemantauan dan evaluasi sebagaimana dimaksud pada ayat (1) memastikan standar pelayanan yang sudah disusun dan ditetapkan dapat dilaksanakan dengan baik guna mengetahui faktor keberhasilan dan faktor penghambat
- (3) Kepala Perangkat Daerah dalam pelaksanaan pemantauan dan evaluasi sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dan ayat (2) menggunakan analisis dokumen, survei, wawancara, dan observasi
- (4) Survei sebagaimana dimaksud pada ayat (3) dilakukan dengan menggunakan metode Survei Kepuasan Masyarakat/ SKM
- (5) Hasil pemantauan dan evaluasi digunakan untuk peningkatan kualitas pelayanan publik/inovasi secara berkelanjutan (*continuous improvement*).

BAB X
KETENTUAN LAIN-LAIN

Pasal 17

Proses penyusunan Standar Pelayanan Unit Pelaksana Teknis/ UPT atau Unit Kerja setingkat UPT yang berada dibawah Perangkat Daerah, dikoordinasikan dan disusun oleh Perangkat Daerah yang bersangkutan.

BAB XI
PENUTUP

Pasal 18

Peraturan Walikota ini mulai berlaku pada tanggal diundangkan.

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

Ditetapkan di Blitar
Pada tanggal 12 Agustus 2020
WALIKOTA BLITAR,

Ttd.
SANTOSO

Diundangkan di Blitar
Pada tanggal 12 Agustus 2020
SEKRETARIS DAERAH KOTA BLITAR

Ttd.

Rudy Wijonarko

BERITA DAERAH KOTA BLITAR TAHUN 2020 NOMOR 63

Salinan Sesuai Dengan Aslinya
Kepala Bagian Hukum Dan Organisasi

AHMAD TOBRONI, SH
Pembina Tk I
NIP. 196709091998031008

**LAMPIRAN PERATURAN WALIKOTA BLITAR
NOMOR 63 TAHUN 2020
TENTANG PETUNJUK PELAKSANAAN
STANDAR PELAYANAN DAN MAKLUMAT
PELAYANAN DI LINGKUNGAN PEMERINTAH
KOTA BLITAR**

**BAGIAN I
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. 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. 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. 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 besarnya, 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. 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 : penyedian 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 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 :

STANDAR PELAYANAN "X" (diisi sesuai jenis pelayanan)

NO	KOMPONEN	URAIAN
1.	Persyaratan diisi hasil identifikasi
2.	Prosedur diisi hasil identifikasi
3.	Waktu Pelayanan diisi hasil identifikasi
4.	Biaya/Tarif diisi hasil identifikasi
5.	Produk diisi hasil identifikasi
6.	Pengelolaan Pengaduan diisi hasil identifikasi

Selain komponen standar pelayanan yang terkait dengan proses penyampaian pelayanan, pada proses pembahasan dengan masyarakat atau pengguna layanan, organisasi penyelenggara pelayanan dapat mempertimbangkan pula komponen – komponen standar pelayanan yang terkait dengan proses pengelolaan pelayanan internal organisasi antara lain :

NO	KOMPONEN	URAIAN
1.	Dasar hukum diisi dengan dasar hukum pelaksanaan pelayanan pada setiap jenisnya
2.	Sarana dan prasarana, dan/atau fasilitas diisi sarana dan prasarana yang dibutuhkan pada setiap jenis

NO	KOMPONEN	URAIAN
		pelayanan
3.	Kompetensi pelaksana diisi kebutuhan kompetensi pelaksana pada setiap jenis pelayanan
4.	Mekanisme pengawasan internal diisi mekanisme pengawasan internal organisasi pada setiap jenis pelayanan
5.	Jumlah pelaksana diisi kebutuhan pelaksana pada setiap jenis pelayanan
6.	Jaminan pelayanan diisi jaminan pelayanan yang diberikan kepada masyarakat
7.	Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan diisi jaminan keamanan dan keselamatan bagi pelayanan yang diberikan kepada masyarakat
8.	Evaluasi kinerja pelaksana diisi dengan mekanisme evaluasi kinerja pelaksana pelayanan

Bagi penyelenggara pelayanan yang menerapkan Standar Pelayanan Minimal (SPM), pembahasan Standar Pelayanan juga perlu memperhatikan SPM berdasarkan Peraturan Pemerintah Nomor 65 Tahun 2005 tentang Pedoman Penyusunan SPM yang dimiliki.

BAGIAN KEDUA
FORMAT BERITA ACARA
PEMBAHASAN STANDAR PELAYANAN PERANGKAT DAERAH

KOP PERANGKAT DAERAH

BERITA ACARA
NOMOR : / / /

Pada hari tanggal bulan 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 Blitar dan selanjutnya disebut PIHAK PERTAMA.

1. Nama :
Alamat :
Pekerjaan :

2. Dst.

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

Dalam kedudukannya masing-masing, kedua belah pihak telah sepakat untuk menetapkan Standar Pelayanan pada Perangkat Daerah dengan Keputusan Kepala Perangkat Daerah, sebagaimana rancangan Keputusan Kepala Perangkat Daerah terlampir.

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

Blitar,

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. | |

BAGIAN KETIGA

CONTOH FORMAT KEPUTUSAN KEPALA PERANGKAT DAERAH TENTANG
STANDAR PELAYANAN DAN MAKLUMAT PELAYANAN PERANGKAT DAERAH

KOP PERANGKAT DAERAH

KEPUTUSAN KEPALA PERANGKAT DAERAH

NOMOR : 188 / / 410. / 20.....

TENTANG
STANDAR PELAYANAN DAN MAKLUMAT PELAYANAN
PERANGKAT DAERAH

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 mewujudkan penyelenggaraan pelayanan publik sesuai dengan asas penyelenggaraan pemerintahan yang baik serta menjamin kepastian hak dan kewajiban berbagai pihak yang terkait dengan penyelenggaraan pelayanan, setiap penyelenggara pelayanan publik wajib menetapkan Standar Pelayanan dan Maklumat Pelayanan;

c. bahwa berdasarkan pertimbangan sebagaimana dimaksud dalam huruf a dan huruf b, maka perlu ditetapkan Standar Pelayanan dan Maklumat Pelayanan pada (nama Perangkat Daerah) dengan Keputusan Kepala (nama Perangkat Daerah);

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 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia tahun 2008 nomor 61, tambahan lembaran negara republik indonesia nomor 4846);

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 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2014 Nomor 244, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5597), 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 68 Tahun 1999 tentang Tata Cara Pelaksanaan Peran Serta Masyarakat dalam Penyelenggaraan Negara;
6. 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);
7. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor PER/05/M.PAN/4/2009 tentang Pedoman Umum Penanganan Pengaduan Masyarakat bagi Instansi Pemerintah;
8. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 15 Tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan;
9. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Keputusan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik;
10. Peraturan Walikota Blitar Nomor Tahun 20.... tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas dan Fungsi serta Tata Kerja (nama Perangkat Daerah).

MEMUTUSKAN :

- Menetapkan : KEPUTUSAN KEPALA (NAMA PERANGKAT DAERAH) TENTANG STANDAR PELAYANAN DAN MAKLUMAT PELAYANAN (NAMA PERANGKAT DAERAH)
- KESATU : Standar Pelayanan dan Maklumat Pelayanan pada (nama Perangkat Daerah) merupakan panduan bagi penyelenggara pelayanan publik maupun pengguna layanan dalam menerapkan pelayanan.
- KEDUA : Standar Pelayanan sebagaimana dimaksud pada diktum KESATU meliputi :
1. Standar Pelayanan (diisi sesuai jenis pelayanan publik);
 2. Standar Pelayanan (diisi sesuai jenis pelayanan publik);
 3. Dst.
- KETIGA : Standar Pelayanan dan Maklumat Pelayanan pada (nama Perangkat Daerah) secara lengkap tertuang dalam Lampiran yang merupakan bagian tidak terpisahkan dari Keputusan Kepala (nama Perangkat Daerah) ini.
- KEEMPAT : Keputusan ini mulai berlaku pada tanggal ditetapkan.

Ditetapkan di Blitar
pada tanggal : 20.....

Kepala (nama Perangkat Daerah)

NAMA JELAS
Pangkat
NIP

LAMPIRAN I : KEPUTUSAN KEPALA (NAMA PERANGKAT DAERAH)
 NOMOR : 188 / / 410. / 20...
 TANGGAL : 20....
 TENTANG : STANDAR PELAYANAN DAN
 MAKLUMAT PELAYANAN PADA
 (NAMA PERANGKAT DAERAH)

STANDAR PELAYANAN (DIISI SESUAI JENIS PELAYANAN)

1. Komponen *Service Delivery*

NO	KOMPONEN	URAIAN
1.	Persyaratan	1. 2. dst
2.	Prosedur	1. 2. dst
3.	Waktu Pelayanan	1. 2. dst
4.	Biaya/Tarif	1. 2. dst
5.	Produk	1. 2. dst
6.	Pengelolaan Pengaduan	1. 2. dst

2. Komponen *Manufacturing*

NO	KOMPONEN	URAIAN
1.	Dasar hukum	1. 2. dst
2.	Sarana dan prasarana, dan/atau fasilitas	1. 2. dst
3.	Kompetensi pelaksana	1. 2. dst
4.	Mekanisme pengawasan internal	1. 2. dst
5.	Jumlah pelaksana	1. 2. dst
6.	Jaminan pelayanan	1. 2. dst

NO	KOMPONEN	URAIAN
7.	Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan	1. 2. dst
8.	Evaluasi kinerja pelaksana	1. 2. dst

Ditetapkan di Blitar
pada tanggal : 20.....

Kepala (nama Perangkat Daerah)

NAMA JELAS
Pangkat
NIP

LAMPIRAN II : KEPUTUSAN KEPALA (NAMA PERANGKAT DAERAH)
NOMOR : 188 / /410. / 20...
TANGGAL : 20.....
TENTANG : STANDAR PELAYANAN DAN
MAKLUMAT PELAYANAN PADA
.... (NAMA PERANGKAT DAERAH)

MAKLUMAT PELAYANAN

(DIISI SESUAI DENGAN CONTOH FORMAT PADA LAMPIRAN PERATURAN
WALIKOTA INI)

Ditetapkan di Blitar
pada tanggal : 20.....

Kepala (nama Perangkat Daerah)

NAMA JELAS
Pangkat
NIP

BAGIAN KEEMPAT
CONTOH FORMAT MAKLUMAT PELAYANAN

MAKLUMAT PELAYANAN

“DENGAN INI, KAMI MENYATAKAN SANGGUP MENYELENGGARAKAN PELAYANAN SESUAI STANDAR PELAYANAN YANG TELAH DITETAPKAN DAN MENEMPATKAN PENGGUNA LAYANAN SEBAGAI PUSAT PERHATIAN, APABILA TIDAK MENEPATI JANJI INI, MAKA KAMI BERSEDIA UNTUK MEMPERBAIKI DAN MENGEVALUASI STANDAR PELAYANAN KAMI SECARA TERUS MENERUS DAN KAMI SIAP MENERIMA SANKSI SESUAI DENGAN PERATURAN PERUNDANGAN”

WALIKOTA BLITAR,

ttd

SANTOSO

Salinan Sesuai Dengan Aslinya
Kepala Bagian Hukum Dan Organisasi



AHMAD TOBRONI, SH
Pembina Tk I
NIP. 196709091998031008