



# **WALIKOTA PAGAR ALAM**

**PROVINSI SUMATERA SELATAN**

**PERATURAN WALIKOTA PAGAR ALAM  
NOMOR 32 TAHUN 2016**

**TENTANG**

**PEDOMAN PENYELENGGARAAN STANDAR PELAYANAN PUBLIK  
DI LINGKUNGAN PEMERINTAH KOTA PAGAR ALAM**

**DENGAN RAHMAT TUHAN YANG MAHA ESA**

**WALIKOTA PAGAR ALAM,**

- Menimbang** : a. bahwa dalam rangka meningkatkan kualitas pelayanan publik yang diselenggarakan oleh Pemerintah Kota Pagar Alam, diperlukan Pedoman Penyelenggaraan Standar Pelayanan Publik;
- b. bahwa berdasarkan pertimbangan sebagaimana dimaksud dalam huruf a, perlu menetapkan Peraturan Walikota Pagar Alam tentang Pedoman Penyelenggaraan Standar Pelayanan Publik di lingkungan Pemerintah Kota Pagar Alam;
- Mengingat** : 1. Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 8 Tahun 2001 tentang Pembentukan Kota Pagar Alam (Lembaran Negara Tahun 2001 Nomor 88, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4115);
2. Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2009 Nomor 112, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5038);
3. Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2014 Nomor 244, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5587) sebagaimana telah beberapa kali diubah, 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);

4. Peraturan Pemerintah Republik Indonesia 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);
5. Peraturan Menteri Negara Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 15 Tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan Publik (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2014 Nomor 15);
6. Peraturan Gubernur Sumatera Selatan Nomor 26 Tahun 2016 tentang Pedoman Penyelenggaraan Standar Pelayanan Publik dilingkungan Pemerintah Provinsi Sumatera Selatan (Berita Daerah Provinsi Sumatera Selatan Tahun 2016 Nomor 26);
7. Peraturan Daerah Kota Pagar Alam Nomor 4 Tahun 2008 tentang Pembentukan Organisasi dan Tata Kerja Dinas-Dinas Daerah Kota Pagar Alam yang telah diubah beberap kali, terakhir kali diubah dengan Peraturan Daerah Kota Pagar Alam Nomor 1 Tahun 2013 tentang Perubahan Kedua Atas Peraturan Daerah Kota Pagar Alam Nomor 4 Tahun 2008 (Lembaran Daerah Kota Pagar Alam Tahun 2013 Nomor 1 Seri D);
8. Peraturan Daerah Kota Pagar Alam Nomor 2 Tahun 2008 Tentang Pembentukan Organisasi dan Tata Kerja Sekretariat Daerah Kota Pagar Alam yang telah dirubah dengan Peraturan Daerah Kota Pagar Alam Nomor 3 Tahun 2014 tentang Perubahan Kedua Atas Peraturan Daerah Kota Pagar Alam Nomor 2 Tahun 2008 (Lembaran Daerah Kota Pagar Alam Tahun 2014 Nomor 3 Seri D)
9. Peraturan Daerah Kota Pagar Alam Nomor 3 Tahun 2008 Tentang Pembentukan Organisasi dan Tata Kerja Lembaga Teknis Daerah Kota Pagar Alam sebagaimana telah dirubah, dengan Peraturan Daerah Kota Pagar Alam Nomor 5 Tahun 2015 tentang Perubahan Kedua Atas Peraturan Daerah Kota Pagar Alam Nomor 3 Tahun 2008 (Lembaran Daerah Kota Pagar Alam Tahun 2015 Nomor 5 Seri D)

MEMUTUSKAN :

Menetapkan : PERATURAN WALIKOTA TENTANG PEDOMAN  
PENYELENGGARAAN STANDAR PELAYANAN PUBLIK  
DI LINGKUNGAN PEMERINTAH KOTA PAGAR ALAM

BAB 1

KETENTUAN UMUM

Bagian Kesatu

Pengertian

Pasal 1

Dalam Peraturan Walikota ini, yang dimaksud dengan :

1. Kota adalah Kota Pagar Alam.
2. Pemerintah Kota adalah Pemerintah Kota Pagar Alam.
3. Walikota adalah Walikota Pagar Alam.
4. Sekretaris Daerah adalah Sekretaris Daerah Kota Pagar Alam.
5. Standar Pelayanan Publik adalah tolok ukur yang dipergunakan sebagai pedoman penyelenggaraan pelayanan publik dan acuan penilaian kualitas pelayanan sebagai kewajiban dan janji penyelenggara kepada masyarakat dalam rangka pelayanan yang berkualitas, cepat, mudah, terjangkau, dan terukur.
6. Pelayanan Publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa, dan/atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik.
7. Penyelenggara Pelayanan Publik, yang selanjutnya disebut Penyelenggara, adalah 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.
8. 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.
9. Unit Pelayanan Publik adalah unit kerja/kantor pelayanan pada instansi di lingkungan Pemerintah Kota Pagar Alam, yang secara langsung maupun tidak langsung memberikan pelayanan kepada penerima pelayanan.
- 10 Satuan Kerja Perangkat Daerah yang selanjutnya disingkat SKPD, adalah Satuan Kerja Perangkat Daerah di Lingkungan Pemerintah Kota Pagar Alam.
- 11 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.

- 12 Sederhana adalah standar pelayanan publik yang mudah dimengerti, mudah diikuti, mudah dilaksanakan, mudah diukur, dengan prosedur yang jelas dan biaya terjangkau bagi masyarakat maupun penyelenggara.
- 13 Partisipatif adalah penyusunan standar pelayanan publik dengan melibatkan masyarakat dan pihak terkait untuk membahas bersama dan mendapatkan keselarasan atas dasar komitmen atau hasil kesepakatan.
- 14 Akuntabel adalah hal-hal yang diatur dalam standar pelayanan publik harus dapat dilaksanakan dan dipertanggungjawabkan kepada pihak yang berkepentingan.
- 15 Berkelanjutan adalah standar pelayanan publik harus terus menerus dilakukan perbaikan sebagai upaya peningkatan kualitas dan inovasi pelayanan.

Bagian Kedua  
Maksud, Tujuan, dan Manfaat  
Pasal 2

- (1) Maksud Penyelenggaraan Standar Pelayanan Publik ini adalah :
  - a. mengetahui kekurangan dan kekurangan dari masing-masing SKPD/ unit penyelenggara Standar pelayanan publik;
  - b. memberikan kepastian, meningkatkan kualitas dan kinerja pelayanan sesuai dengan kebutuhan masyarakat dan selaras dengan kemampuan penyelenggara sehingga mendapatkan kepercayaan masyarakat;
  - c. agar setiap penyelenggara mampu menyusun, menetapkan, dan menerapkan Standar Pelayanan Publik dengan baik dan konsisten
  - d. sebagai pedoman bagi SKPD/unit pelayanan di Lingkungan Pemerintah Kota Pagar Alam dalam mengevaluasi penyelenggaraan pelayanan kepada masyarakat.
- (2) Tujuan penyelenggaraan Standar Pelayanan Publik ini adalah :
  - a. meningkatkan kemampuan SKPD terhadap penyusunan standar pelayanan publik Pemerintah Kota;
  - b. mendorong penyelenggara pelayanan publik untuk meningkatkan kualitas pelayanan;
  - c. menyediakan acuan praktis dalam evaluasi penyelenggaraan pelayanan publik dengan menggunakan pedoman umum standar pelayanan sebagai dasar bagi tindakan nyata perbaikan
- (3) Manfaat bagi para Penyelenggara dan Pelaksana Standar Pelayanan Publik serta para pengambil keputusan atau penanggung jawab pelayanan publik dalam rangka:
  - a. mengevaluasi kinerja SKPD sesuai pedoman Standar Pelayanan Publik berdasarkan persepsi masyarakat pengguna pelayanan;
  - b. meraih kepercayaan publik dengan adanya kepuasan masyarakat terhadap kinerja layanan penanggung jawab, penyelenggara dan pelaksana.

## BAB II PEDOMAN PENYELENGGARAAN STANDAR PELAYANAN PUBLIK

### Bagian Kesatu Langkah-langkah Penyusunan Standar Pelayanan Publik

#### Pasal 3

Langkah-langkah penyusunan Standar Pelayanan Publik sebagaimana diatur dalam Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi tentang Pedoman Standar Pelayanan, yaitu menyusun instrumen survei;

- a. Persyaratan, yaitu syarat yang harus dipenuhi dalam pengurusan suatu jenis pelayanan, baik persyaratan teknis maupun administratif;
- b. Identifikasi Prosedur, yaitu tata cara pelayanan yang dibakukan bagi penerima pelayanan;
- c. Identifikasi Waktu, yaitu jangka waktu yang diperlukan untuk menyelesaikan seluruh proses pelayanan dari setiap jenis pelayanan;
- d. Identifikasi Biaya/Tarif, yaitu ongkos yang dikenakan kepada penerima layanan dalam mengurus dan/atau memperoleh pelayanan dari penyelenggara yang besarnya ditetapkan berdasarkan kesepakatan antara penyelenggara dan masyarakat;
- e. Identifikasi Produk Pelayanan, yaitu hasil pelayanan yang diberikan dan diterima sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan;
- f. Penanganan Pengelolaan Pengaduan yaitu organisasi penyelenggara pelayanan wajib membuat mekanisme pengelolaan pengaduan, bentuk-bentuk pengelolaan pengaduan yang banyak digunakan antara lain:
  1. penyediaan kotak saran/kotak pengaduan;
  2. sms (pesan singkat melalui handphone);
  3. portal pengaduan dalam *website*; dan/atau
  4. penyediaan petugas penerima pengaduan.

### Bagian Kedua Metode, Pemantauan dan Evaluasi

#### Pasal 4

- (1) Metode yang dapat dipergunakan adalah:
  - a. analisis dokumen;
  - b. survei;
  - c. wawancara; dan/atau
  - d. observasi.
- (2) Dalam proses pemantauan dilakukan penilaian apakah standar pelayanan publik yang telah disusun dapat dilaksanakan dengan baik, apa yang menjadi fokus kunci keberhasilan, dan apa yang menjadi faktor kunci keberhasilan, dan apa yang menjadi faktor penghambat.

- (3) Evaluasi Standar Pelayanan Publik merupakan rangkaian kegiatan membandingkan hasil dan prestasi suatu penetapan standar pelayanan publik yang telah ditetapkan, faktor-faktor apa saja yang mempengaruhi keberhasilan dan/atau kegagalan dalam rangka penetapan standar pelayanan publik, kemudian proses evaluasi juga mempertimbangkan pengaduan pelayanan publik yang diperoleh serta hasil dari survei kepuasan masyarakat serta untuk melakukan evaluasi kinerja pelayanan sebagai dasar perbaikan berkelanjutan.

#### Pasal 5

Penyelenggaraan pelayanan publik dan keikutsertaan masyarakat adalah untuk menyelaraskan kemampuan penyelenggara pelayanan dengan kebutuhan/kepentingan masyarakat dan kondisi lingkungan, guna mengefektifkan penyelenggaraan pelayanan yang berkualitas.

#### Pasal 6

- (1) Instrumen dan metode Standar Pelayanan Publik dapat digunakan sebagai acuan bagi penerapan standar pelayanan publik dalam rangka meningkatkan kualitas pelayanan publik/inovasi secara berkelanjutan.
- (2) Sasaran dan metode standar pelayanan publik sebagaimana dimaksud pada ayat (1) adalah sebagaimana tercantum dalam lampiran I, II dan III Peraturan Walikota ini.

#### Pasal 7

- (1) Penyelenggara pelayanan publik wajib menyusun standar pelayanan publik pada SKPD masing-masing.
- (2) Hasil penyusunan Standar Pelayanan Publik pada Satuan Kerja Perangkat Daerah (SKPD) disampaikan kepada Walikota Pagar Alam u.p Bagian Organisasi dan Tatalaksana Sekretariat Daerah Kota Pagar Alam.
- (3) Penyelenggara pelayanan publik mempublikasikan Standar Pelayanan Publik kepada masyarakat.

#### Pasal 8

- (1) Sekretaris Daerah melakukan pembinaan, monitoring, dan evaluasi standar pelayanan publik serta penyelenggaraan pelayanan publik berdasarkan hasil penerapan standar pelayanan.
- (2) Sekretaris Daerah melalui Bagian Organisasi dan Tatalaksana Sekretariat Daerah Kota Pagar Alam melakukan pembinaan, monitoring dan evaluasi di Satuan Kerja Perangkat Daerah (SKPD) atau kepada Unit Pelayanan Publik di Lingkungan Pemerintah Kota Pagar Alam dalam evaluasi terhadap penerapan standar pelayanan publik.

- (3) Dalam melaksanakan pembinaan, monitoring dan. evaluasi, Sekretaris Daerah dapat membentuk Tim yang terdiri dari unsur Satuan Kerja Perangkat Daerah (SKPD) yang membidangi pengawasan, perencanaan dan pembinaan aparatur.
- (4) Pembinaan, monitoring dan evaluasi terhadap penerapan penyelenggaraan pelayanan publik dilakukan secara berkelanjutan sebagai dasar peningkatan kualitas dan inovasi pelayanan publik.

### **BAB III KETENTUAN PENUTUP**

#### **Pasal 9**

Dengan diterbitkannya Peraturan Walikota ini, maka Peraturan Walikota Nomor 28 Tahun 2014 Tentang Standar Pelayanan Publik di Lingkungan Pemerintah Kota Pagar Alam dicabut dinyatakan tidak berlaku.

#### **Pasal 10**

Peraturan Walikota ini mulai berlaku pada tanggal diundangkan  
Agar setiap orang mengetahuinya, memerintahkan pengundangan Peraturan Walikota ini dengan penempatannya dalam Berita. Daerah Kota Pagar Alam.

Ditetapkan di Pagar Alam

Pada tanggal : 1 November 2016

WALIKOTA PAGAR ALAM

dto

IDA FITRIATI BASJUNI

Diundangkan di Pagar Alam

Pada tanggal : 2 November 2016

SEKRETARIS DAERAH KOTA PAGAR ALAM,

dto

SAFRUDIN

BERITA DAERAH KOTA PAGAR ALAM TAHUN 2016 NOMOR 32

LAMPIRAN I : TENTANG : PERATURAN WALIKOTA TENTANG PEDOMAN  
PENYENGGARAAN STANDAR PELAYANAN PUBLIK DI  
LINGKUNGAN PEMERINTAH KOTA PAGAR ALAM  
NOMOR : 32 TAHUN 2016  
TANGGAL : 1 November 2016

Lembaran Kerja I  
Identifikasi Jenis Pelayanan

Unit Pelayanan .....

No.	Jenis Pelayanan diberikan/diselenggarakan	Dasar Hukum
1	2	3

Keterangan :

1. Unit pelayanan diisi dengan nama unit pelayanan yang memberikan pelayanan, contoh BP3MD (Badan Promosi dan Perizinan Penanaman Modal).
2. Kolom 1 : nomor urut
3. Kolom 2 : pelayanan yang diberikan/diselenggarakan diisi dengan jenis-jenis pelayanan yang diselenggarakan oleh unit pelayanan yang bersangkutan, contoh : ijin reklame, SIUP (surat ijin usaha perdagangan)
4. Kolom 3 : dasar hukum diisi dengan peraturan perundang undangan sesuai dengan pelayanan yang bersangkutan.

WALIKOTA PAGAR ALAM,

dto

IDA FITRIATI BASJUNI

LAMPIRAN II : TENTANG : PERATURAN WALIKOTA TENTANG PEDOMAN  
PENYENGGARAAN STANDAR PELAYANAN PUBLIK  
DI LINGKUNGAN PEMERINTAH KOTA PAGAR ALAM

NOMOR : 32 TAHUN 2016  
TANGGAL : 1 November 2016

Lembaran Kerja II  
Analisis Standar Pelayanan

Unit Pelayanan .....

No	Persyaratan	Prosedur	Waktu Pelayanan	Biaya/ Tarif	Produk Pelayanan	Pengelolaan Pengaduan
1	2	3	4	5	6	7

Keterangan :

1. Jenis pelayanan adalah jenis-jenis pelayanan yang dihasilkan oleh unit penyelenggara pelayanan.
2. Kolom 1 : nomor urut
3. Kolom 2 : persyaratan diisi dengan syarat-syarat yang harus dipenuhi dalam pengurusan suatu jenis pelayanan, baik persyaratan teknis maupun administratif.
4. Kolom 3 : prosedur diisi dengan aktivitas pelayanan mulai dari awal sampai dengan akhir pemberian pelayanan.
5. Kolom 4 : waktu pelayanan diisi dengan jangka waktu yang diperlukan untuk menyelesaikan seluruh proses pelayanan.
6. Kolom 5 : biaya/tarif diisi dengan besaran tarif-tarif pelayanan yang harus dibayarkan oleh penerima layanan.
7. Kolom 6 : produk harus diisi dengan hasil pelayanan yang diberikan dan diterima oleh pengguna layanan.
8. Kolom 7 : pengelolaan pengaduan diisi dengan mekanisme yang dapat di tempuh oleh pengguna layanan untuk melakukan pengaduan atas adanya ketidaksesuaian antara layanan yang diberikan dengan standar pelayanan yang telah ditetapkan.

WALIKOTA PAGAR ALAM,

dto

IDA FITRIATI BASJUNI

LAMPIRAN III : TENTANG : PERATURAN WALIKOTA TENTANG PEDOMAN  
PENYENGGARAAN STANDAR PELAYANAN PUBLIK  
DI LINGKUNGAN PEMERINTAH KOTA PAGAR ALAM

NOMOR : 32 TAHUN 2016  
TANGGAL : 1 November

1. Teknis Penyusunan Standar Pelayanan Publik

Contoh Bentuk dan Susunan Standar Pelayanan

KOP INSTANSI  
KEPUTUSAN PIMPINAN PENYELENGGARA PELAYANAN  
NOMOR XXX TAHUN XXX  
TENTANG  
PENETAPAN STANDAR PELAYANAN  
PADA JENIS PELAYANAN .....

PIMPINAN PENYELENGGARA PELAYANAN,

- Menimbang : a. bahwa dalam rangka mewujudkan penyelenggara pelayanan publik sesuai dengan asas penyelenggara pemerintahan yang baik, dan guna mewujudkan kepastian hak dan kewajiban berbagai pihak yang terkait dengan penyelenggara pelayanan publik wajib menerapkan standar pelayanan;
- b. bahwa untuk memberikan acuan dalam penilaian ukuran kinerja dan kualitas penyelenggara pelayanan sebagaimana dimaksud dalam huruf a, maka perlu ditetapkan standar pelayanan untuk jenis pelayanan .....(diisi sesuai dengan pelayanan yang diterapkan) dengan Keputusan Kepala ..... (Satuan Kerja penyelenggara pelayanan);
- c. bahwa berdasarkan pertimbangan sebagaimana dimaksud dalam huruf a dan b, perlu menetapkan Keputusan Pimpinan;

- Mengingat : 1. Undang-Undang .....;
2. Undang-Undang .....;
3. dst ..... ;

MEMUTUSKAN:

Menetapkan :  
Kesatu :  
Kedua :  
Ketiga :

Ditetapkan di .....  
pada tanggal .....

(Pimpinan Penyelenggara)

(.....)

## 2. Standar Pelayanan Publik

### A. Pendahuluan

Memuat gambaran umum secara singkat tentang keberadaan unit penyelenggara pelayanan yang akan dibuat Standar Pelayanan Publik yang memuat :

1. Visi :  
Visi adalah visi organisasi (satuan kerja) yakni rumusan umum mengenai keadaan yang diinginkan pada akhir periode perencanaan.
2. Misi :  
Misi adalah misi organisasi (satuan kerja) yang merupakan rumusan umum mengenai upaya-upaya yang akan dilaksanakan untuk mewujudkan visi, sesuai dengan tugas pokok dan fungsinya.
3. Ruang Lingkup Tugas :  
Penjelasan mengenai tugas dan fungsi satuan kerja unit organisasi yang bersangkutan sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku.
4. Jenis-jenis Pelayanan :
  - a. Pelayanan Administrasi, meliputi :
  - b. Pelayanan Barang, meliputi :
  - c. Pelayanan Jasa meliputi : Pendidikan, Kesehatan, Transportasi, dll.

### B. Standar Pelayanan

Jenis Pelayanan .....

No	Komponen	Uraian
<b>I.</b>	<b>Service Delivery</b>	
1.	Persyaratan	
2.	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	
3.	Jangka Waktu Pelayanan	
4.	Biaya/Tarif	
5.	Produk Pelayanan	
6.	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	
<b>II.</b>	<b>Manufacturing</b>	
1.	Dasar Hukum	
2.	Sarana dan Prasarana	
3.	Kompetensi Pelaksanaan	
4.	Pengawasan Internal	
5.	Jumlah Pelaksana	
6.	Jaminan Pelayanan	
7.	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	
8.	Pelaksana	

(Pimpinan Penyelenggara)

(.....)

WALIKOTA PAGAR ALAM,

dto

IDA FITRIATI BASJUNI