



SALINAN

WALIKOTA LANGSA

PERATURAN WALIKOTA LANGSA

NOMOR 51 TAHUN 2013

TENTANG

PEDOMAN PENYUSUNAN, PENETAPAN, DAN PENERAPAN
STANDAR PELAYANAN PADA UNIT PENYELENGGARA
PELAYANAN PUBLIK

BISMILLAHIRRAHMANIRRAHIM

DENGAN RAHMAT ALLAH YANG MAHA KUASA

WALIKOTA LANGSA,

- Menimbang :
- a. bahwa berdasarkan Pasal 20, Pasal 21, dan Pasal 22 Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, menegaskan setiap penyelenggara pelayanan publik wajib menyusun, menetapkan, dan menerapkan standar pelayanan serta maklumat pelayanan dengan memperhatikan kemampuan penyelenggara, kebutuhan masyarakat, dan kondisi lingkungan;
 - b. bahwa untuk memudahkan penyusunan, penetapan, dan penerapan standar pelayanan dan maklumat pelayanan, perlu diatur pedoman penyusunan, penetapan dan penerapan standar pelayanan pada unit penyelenggara pelayanan publik;
 - c. bahwa berdasarkan pertimbangan sebagaimana dimaksud dalam huruf a dan huruf b, perlu menetapkan dengan Peraturan Walikota Langsa tentang Pedoman Penyusunan, Penetapan dan Penerapan Standar Pelayanan pada Unit Penyelenggara Pelayanan Publik.
- Mengingat :
1. Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1974 tentang Pokok-Pokok Kepegawaian (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 1974 Nomor 55, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 3041) sebagaimana telah diubah dengan Undang-Undang Nomor 43 Tahun 1999 tentang Perubahan Atas Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1974 tentang Pokok-Pokok Kepegawaian (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 1999 Nomor 169, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 3890);
 2. Undang-Undang Nomor 28 Tahun 1999 tentang Penyelenggara 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...

3. Undang-Undang Nomor 3 Tahun 2001 tentang Pembentukan Kota Langsa (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2001 Nomor 83, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4110);
4. Undang-Undang Nomor 32 Tahun 2004 tentang Pemerintahan Daerah (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2004 Nomor 125, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4437) sebagaimana telah diubah beberapa kali terakhir dengan Undang-Undang Nomor 12 Tahun 2008 tentang Perubahan Kedua Atas Undang-Undang 32 Tahun 2004 tentang Pemerintahan Daerah (Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4844);
5. Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2006 tentang Pemerintahan Aceh (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2006 Nomor 62, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4633);
6. 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);
7. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2009 Nomor 112, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5038);
8. Peraturan Pemerintah Nomor 58 Tahun 2005 tentang Pengelola Keuangan Daerah (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2005 Nomor 140, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4578);
9. 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);
10. Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 13 Tahun 2006 tentang Pedoman Pengelolaan Keuangan Daerah sebagaimana telah beberapa kali diubah terakhir dengan Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 21 Tahun 2011 tentang Perubahan Kedua Atas Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 13 Tahun 2006 tentang Pedoman Pengelolaan Keuangan Daerah;
11. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 36 Tahun 2012 tentang Petunjuk Teknis Penyusunan, Penetapan Standar Pelayanan;
12. Qanun Provinsi Nanggroe Aceh Darussalam Nomor 1 Tahun 2008 tentang Pengelolaan Keuangan Aceh (Lembaran Daerah Provinsi Nanggroe Aceh Darussalam Tahun 2008 Nomor 01, Tambahan Lembaran Daerah Provinsi Nanggroe Aceh Darussalam Nomor 11);
13. Qanun Provinsi Nanggroe Aceh Darussalam Nomor 8 Tahun 2008 tentang Pelayanan Publik (Lembaran Daerah Provinsi Nanggroe Aceh Darussalam Tahun 2008 Nomor 08, Tambahan Lembaran Daerah Provinsi Nanggroe Aceh Darussalam Nomor 18);

14. Qanun Kota Langsa Nomor 2 Tahun 2013 tentang Rencana Pembangunan Jangka Menengah Tahun 2007-2027 (Lembaran Kota Langsa Nomor 2);
15. Qanun Kota Langsa Nomor 3 Tahun 2013 tentang Rencana Pembangunan Jangka Menengah Tahun 2012-2017 (Lembaran Kota Langsa Nomor 3).

MEMUTUSKAN :

Menetapkan : PERATURAN WALIKOTA LANGSA TENTANG PEDOMAN PENYUSUNAN, PENETAPAN, DAN PENERAPAN STANDAR PELAYANAN PADA UNIT PENYELENGGARA PELAYANAN PUBLIK.

BAB I

KETENTUAN UMUM

Pasal 1

Dalam Peraturan Walikota Langsa ini, yang dimaksud dengan:

1. Kota adalah Kota Langsa.
2. Pemerintah Kota adalah unsur penyelenggara Pemerintahan Kota yang terdiri dari Walikota dan Perangkat Kota.
3. Walikota adalah Walikota Langsa.
4. Satuan Kerja Perangkat Kota yang selanjutnya disingkat SKPK adalah Perangkat Daerah pada Pemerintahan Kota Langsa.
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 administrasi 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. 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 lainnya yang dibentuk semata-mata untuk kegiatan pelayanan publik.
8. 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.

9. Maklumat pelayan adalah pernyataan tertulis yang berisi keseluruhan rincian dan janji yang terdapat dalam Standar Pelayanan.
10. Masyarakat adalah seluruh pihak, baik warga negara maupun penduduk sebagai perseorangan, kelompok, maupun badan hukum yang berkedudukan sebagai penerima manfaat pelayanan publik, baik secara langsung maupun tidak langsung.
11. Pihak terkait adalah pihak yang dianggap kompeten dalam memberikan masukan terhadap penyusunan Standar Pelayanan.
12. 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.
13. Dasar Hukum adalah peraturan perundang-undangan yang menjadi dasar penyelenggaraan pelayanan.
14. Persyaratan adalah syarat (dokumen atau hal lain) yang harus dipenuhi dalam pengurusan suatu jenis pelayanan, baik persyaratan teknis maupun administrasi.
15. Sistem, mekanisme, dan prosedur adalah tata cara pelayanan yang dibakukan bagi pemberi dan penerima pelayanan, termasuk pengaduan.
16. Jangka waktu penyelesaian adalah jangka waktu yang diperlukan untuk menyelesaikan seluruh proses pelayanan dari setiap jenis layanan.
17. Biaya/tarif adalah ongkos yang dikenakan kepada penerima layanan dalam mengurus dan/atau memperoleh pelayanan dari penyelenggara yang besarnya ditetapkan berdasarkan kesepakatan antara penyelenggara dan masyarakat.
18. Produk pelayanan adalah hasil pelayanan yang diberikan dan diterima sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan.
19. Sarana, prasarana, dan/atau fasilitas adalah peralatan dan fasilitas yang diperlukan dalam penyelenggaraan pelayanan, termasuk peralatan dan fasilitas pelayanan bagi kelompok rentan.
20. Kompetensi pelaksana adalah kemampuan yang harus dimiliki oleh pelaksana meliputi pengetahuan, keahlian, keterampilan dan pengalaman.
21. Pengawas internal adalah sistem pengendalian intern dan pengawasan langsung yang dilakukan oleh pimpinan satuan kerja atau atasan langsung pelaksana.
22. Penanganan pengaduan, saran, dan masukan adalah tata cara pelaksanaan penanganan pengaduan dan tindak lanjut.
23. Jumlah pelaksana adalah tersedianya pelaksana sesuai dengan beban kerja. Informasi mengenai kompetensi atau jumlah petugas yang melaksanakan tugas sesuai pembagian dan uraian tugasnya.
24. Jaminan pelayanan adalah memberikan kepastian pelayanan dilaksanakan sesuai dengan standar pelayanan.

25. Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan adalah dalam bentuk komitmen untuk memberikan rasa aman, bebas dari bahaya, risiko, dan keragu-raguan.
26. Evaluasi kinerja pelaksana adalah penilaian untuk mengetahui seberapa jauh pelaksanaan kegiatan sesuai dengan Standar Pelayanan.
27. UPP adalah Unit Pelayanan Publik yang bertugas memberikan pelayanan kepada masyarakat atau badan hukum atas permintaan informasi, konsultasi, dan pelaksanaan pelayanan publik yang berada pada ruang lingkupnya.

BAB II MAKSUD, TUJUAN, SASARAN, RUANG LINGKUP DAN PRINSIP

Bagian Kesatu Maksud dan Tujuan

Pasal 2

Penyusunan pedoman ini dimaksudkan sebagai acuan atau panduan bagi penyelenggara pelayanan publik dalam penyusunan, penetapan, dan penerapan Standar Pelayanan Publik.

Pasal 3

Pedoman penyusunan, penetapan, dan penerapan Standar Pelayanan bertujuan untuk memberikan kepastian, meningkatkan kualitas dan kinerja pelayanan sesuai dengan kebutuhan masyarakat dan selaras dengan kemampuan penyelenggara sehingga mendapatkan kepercayaan masyarakat.

Bagian Kedua Sasaran dan Ruang Lingkup

Pasal 4

Sasaran pedoman ini adalah agar setiap penyelenggara pelayanan publik mampu menyusun, menetapkan, dan menerapkan Standar Pelayanan dengan baik dan konsisten.

Pasal 5

Ruang lingkup pedoman ini meliputi prinsip dan kompetensi standar pelayanan, penyusunan, penetapan dan penerapan standar pelayanan.

Bagian Ketiga Prinsip

Pasal 6

- (1) Dalam menyusun, menetapkan dan menerapkan Standar Pelayanan dilakukan dengan memperhatikan prinsip :
 - a. sederhana;
 - b. konsisten;
 - c. partisipatif;
 - d. akuntabel;
 - e. berkesinambungan;
 - f. transparan; dan

g. keadilan...

- g. keadilan.
- (2) Prinsip 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) Prinsip konsistensi sebagaimana dimaksud pada ayat (1) huruf b adalah dalam penyusunan dan penerapan Standar Pelayanan harus memperhatikan ketetapan dalam mentaati waktu, prosedur, persyaratan, dan penetapan biaya pelayanan yang terjangkau.
 - (4) Prinsip partisipatif sebagaimana dimaksud pada ayat (1) huruf c adalah penyusunan standar pelayanan dengan melibatkan masyarakat dan pihak terkait untuk membahas bersama dan mendapatkan keselarasan atas dasar komitmen atau hasil kesepakatan.
 - (5) Prinsip akuntabel sebagaimana dimaksud pada ayat (1) huruf d adalah hal-hal yang diatur dalam standar pelayanan harus dapat dilaksanakan dan dipertanggungjawabkan secara konsisten kepada pihak yang berkepentingan.
 - (6) Prinsip berkesinambungan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) huruf e adalah standar pelayanan harus dapat berlaku sesuai perkembangan kebijakan dan kebutuhan peningkatan kualitas pelayanan.
 - (7) Prinsip transparansi sebagaimana dimaksud pada ayat (1) huruf f adalah standar pelayanan harus dapat dengan mudah diakses dan diketahui oleh seluruh masyarakat.
 - (8) Prinsip keadilan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) huruf g, 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 PENYUSUNAN STANDAR PELAYANAN

Pasal 7

Pelayanan dilakukan dengan mekanisme sebagai berikut :

- a. pembentukan tim;
- b. identifikasi kondisi penyelenggaraan pelayanan; dan
- c. penyusunan rancangan standar pelayanan.

Bagian Kesatu Pembentukan Tim

Pasal 8

- (1) Tim Penyusunan Standar Pelayanan dibentuk dan ditetapkan oleh kepala satuan kerja sebagai penyelenggara.
- (2) Tim Penyusunan Standar Pelayanan sebagaimana dimaksud pada ayat (1), terdiri dari :
 - a. pengarah
 - b. ketua;
 - c. sekretaris; dan
 - d. anggota.

(3). Pengarah...

- (3) Pengarah sebagaimana dimaksud pada ayat (2) huruf a, secara *ex officio* dijabat oleh kepala satuan kerja penyelenggara.
- (4) Ketua sebagaimana dimaksud pada ayat (2) huruf b, ditunjuk pejabat yang membidangi tugas ketatausahaan/kesekretariatan pada satuan kerja penyelenggara.
- (5) Sekretaris sebagaimana dimaksud pada ayat (2) huruf c, ditunjuk pejabat yang membidangi dan/atau terkait jenis pelayanan yang akan distandarkan pada satuan kerja penyelenggara.
- (6) Anggota sebagaimana dimaksud pada ayat (2) huruf d, ditunjuk dan dipilih secara selektif oleh kepala satuan kerja penyelenggara sesuai kebutuhan menurut jenis pelayanan.

Pasal 9

Tim Penyusunan Standar Pelayanan sebagaimana dimaksud dalam Pasal 8 ayat (1) mempunyai tugas :

- a. mengidentifikasi kapasitas dan karakteristik pengelolaan Unit Pelaksana Pelayanan (UPP) serta hal-hal yang terkait dengan komponen standar pelayanan pada masing-masing jenis pelayanan;
- b. menyusun rancangan standar pelayanan setiap jenis pelayanan;
- c. membahas rancangan standar pelayanan bersama dengan unsur perwakilan masyarakat dan pihak terkait;
- d. mempublikasikan rancangan standar pelayanan yang telah disepakati kepada masyarakat umum;
- e. menyempurnakan rancangan standar pelayanan apabila terdapat masukan dari publik untuk ditetapkan oleh kepala satuan kerja penyelenggara;
- f. menyiapkan konsep maklumat pelayanan untuk ditetapkan oleh kepala satuan kerja penyelenggara;
- g. mempublikasikan maklumat pelayanan; dan
- h. menyiapkan mekanisme monitoring dan evaluasi penerapan standar pelayanan.

Bagian Kedua

Identifikasi Kondisi Penyelenggara Pelayanan

Pasal 10

- (1) Identifikasi kondisi penyelenggaraan pelayanan dilaksanakan dengan melakukan analisis terhadap kapasitas unsur organisasi dan fungsi manajemen.
- (2) Unsur organisasi dan fungsi manajemen sebagaimana dimaksud pada ayat (1), meliputi:
 - a. tugas, fungsi, kewenangan, dan dasar hukum kelembagaan;
 - b. jenis pelayanan, produk pelayanan, masyarakat, dan pihak terkait;
 - c. mekanisme dan prosedur, persyaratan, biaya, dan waktu;
 - d. sarana, prasarana dan anggaran;
 - e. jumlah dan kompetensi sumber daya manusia;
 - f. pengawasan internal;
 - g. penanganan pengaduan, saran, dan masukan;
 - h. sistem jaminan pelayanan dan jaminan keamanan; dan

i. aspek-aspek...

- i. aspek-aspek lain yang terkait dengan komponen standar pelayanan.
- (3) Hasil analisis terhadap identifikasi unsur organisasi dan fungsi manajemen, dapat diperoleh dengan menggunakan Formulir Lembar Kerja-1 sampai dengan Formulir Lembar Kerja-7 sebagaimana tercantum dalam Lampiran I yang merupakan bagian tidak terpisahkan dari Peraturan Walikota ini.
- (4) Penyusunan komponen rancangan standar pelayanan dilakukan berdasarkan analisis data hasil identifikasi unsur-unsur organisasi dan fungsi manajemen dengan mempertimbangkan :
 - a. perkembangan kemajuan teknologi;
 - b. tuntutan kebutuhan pelayanan bagi masyarakat; dan
 - c. prospek kemampuan penyelenggara kedepan.

Bagian Ketiga Penyusunan Rancangan Standar Pelayanan

Pasal 11

Penyusunan rancangan Standar Pelayanan sebagaimana dimaksud dalam Pasal 7 huruf c, memuat komponen paling kurang meliputi :

- a. dasar hukum;
- b. persyaratan;
- c. sistem, mekanisme, dan prosedur;
- d. jangka waktu penyelesaian;
- e. biaya/tarif;
- f. produk pelayanan;
- g. sarana, prasarana, dan/atau fasilitas;
- h. kompetensi pelaksana;
- i. pengawasan internal;
- j. penanganan pengaduan, saran, dan masukan;
- k. jumlah pelaksana;
- l. jaminan pelayanan;
- m. jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan; dan
- n. evaluasi kinerja pelaksana.

Paragraf 1 Dasar Hukum

Pasal 12

- (1) Perumusan materi komponen dasar hukum sebagaimana dimaksud dalam Pasal 11 huruf a, mengacu pada hasil identifikasi, analisis dan pertimbangan perkembangan kebijakan dan ketentuan Peraturan Perundang-undangan sebagai dasar hukum setiap jenis pelayanan.
- (2) Perumusan dasar hukum sebagaimana dimaksud pada ayat (1), dapat mencermati data dan/atau informasi pada lembar-lembar kerja yang mengandung informasi mengenai dasar hukum.

Paragraf 2
Persyaratan Pelayanan

Pasal 13

- (1) Perumusan komponen persyaratan pelayanan sebagaimana dimaksud dalam Pasal 11 huruf b, harus dipenuhi dan/atau dilakukan dalam proses penyelenggaraan pelayanan sesuai ketentuan Peraturan Perundang-undangan meliputi persyaratan teknis dan administratif.
- (2) Perumusan persyaratan pelayanan sebagaimana dimaksud pada ayat (1), dilakukan dengan mengidentifikasi kebijakan atau ketentuan setiap aktivitas jenis pelayanan.
- (3) Perumusan persyaratan pelayanan, dapat mempelajari data/informasi pada Lembar Kerja-3, dan disesuaikan dengan perkembangan kebijakan dan/atau ketentuan perundang-undangan dan teknologi.

Paragraf 3

Sistem, Mekanisme, dan Prosedur

Pasal 14

- (1) Perumusan komponen sistem, mekanisme dan prosedur sebagaimana dimaksud dalam Pasal 11 huruf c, dilakukan terhadap setiap jenis pelayanan yang diselenggarakan pada unit pelayanan.
- (2) Perumusan sistem, mekanisme dan prosedur, dapat mempelajari data/informasi pada Lembar Kerja-3, untuk menjadi pertimbangan dalam merumuskan standar pelayanan berdasarkan hasil analisis dan perkembangan kebijakan dan/atau ketentuan Peraturan Perundang-undangan, dan teknologi.
- (3) Untuk memberikan kejelasan alur mekanisme, urutan prosedur kegiatan dalam proses pelayanan, agar dibuat atau digambarkan dalam suatu diagram/bagan alir (*flow chart*).

Paragraf 4

Jangka Waktu Penyelesaian

Pasal 15

- (1) Perumusan komponen jangka waktu penyelesaian sebagaimana dimaksud dalam Pasal 11 huruf d, dilakukan dengan menghitung dan menganalisis waktu riil pada setiap tahap pekerjaan layanan yang digunakan dalam melayani setiap jenis pelayanan.
- (2) Dalam melakukan analisis waktu harus memperhatikan komponen mekanisme, prosedur ataupun persyaratan dalam proses penyelenggaraan pelayanan yang dipandu alat bantu Lembar Kerja-3 dengan mempertimbangkan kemampuan internal, meliputi :
 - a. sarana, peralatan dan fasilitas;
 - b. teknologi yang digunakan;
 - c. beban atau volume pekerjaan rata-rata;
 - d. dukungan sumber daya manusia baik dari aspek kuantitas maupun aspek kualitas;
 - e. tingkat kompetensi atau keterampilan kerja;
 - f. kedisiplinan;

g. tanggungjawab...

- g. tanggungjawab;
 - h. pengalaman dalam pemberian pelayanan selama ini; dan
 - i. harapan masyarakat.
- (3) Komponen jangka waktu penyelesaian dapat dilakukan uji coba secara parsial bersamaan dengan uji coba komponen prosedur, untuk mendapatkan waktu yang ideal.

Paragraf 5
Biaya/Tarif

Pasal 16

- (1) Perumusan komponen biaya/tarif sebagaimana dimaksud dalam Pasal 11 huruf e, mempedomani biaya/tarif yang diatur dalam ketentuan Peraturan Perundang-undangan.
- (2) Perumusan analisis dan perhitungan biaya/tarif pelayanan sebagai bahan usulan perubahan, penetapan biaya dilakukan berdasarkan kesepakatan antara penyelenggara dengan masyarakat sesuai dengan perkembangan dengan mempertimbangkan :
- a. kondisi sosial;
 - b. daya beli masyarakat;
 - c. perkembangan harga yang terjadi; dan
 - d. biaya operasional pelayanan.

Paragraf 6
Produk Pelayanan

Pasal 17

- (1) Perumusan komponen produk pelayanan sebagaimana dimaksud dalam Pasal 11 huruf f, menyebutkan wujud atau bentuk berupa barang, jasa dan produk administrasi serta kualitas dan spesifikasi dari produk.
- (2) Perumusan produk pelayanan sebagaimana dimaksud pada ayat (1), harus dapat menjamin kualitas, yang meliputi :
- a. kepastian hukum, diproses sesuai dengan ketentuan dan prosedur yang berlaku;
 - b. keamanan, layanan barang/jasa/administrasi yang diberikan tanpa ada kesalahan pembuatan data, salah tulis; dan
 - c. keselamatan, layanan barang/jasa/administrasi yang diberikan bagi penggunaanya dijamin bahan/materialnya baik dan tidak rusak.

Paragraf 7
Sarana, Prasarana, dan/atau Fasilitas

Pasal 18

- (1) Perumusan komponen sarana, prasarana dan/atau fasilitas sebagaimana dimaksud dalam Pasal 11 huruf g, dilakukan dengan menginventarisasi berbagai fasilitas, peralatan kantor yang digunakan dalam proses memproduksi, menyediakan, atau memberikan pelayanan serta mendukung dan melengkapi berfungsinya sarana penyelenggaraan pelayanan secara baik dan optimal.

- (2) Hasil inventarisasi sebagaimana dimaksud pada ayat (1), dituangkan dalam Lembar Kerja-8 sebagaimana tercantum dalam Lampiran I yang merupakan bagian tidak terpisahkan dari Peraturan Walikota ini.

Paragraf 8
Kompetensi Pelaksana

Pasal 19

- (1) Perumusan komponen kompetensi pelaksana sebagaimana dimaksud dalam Pasal 11 huruf h, dilakukan terhadap kapasitas pengetahuan, keahlian, keterampilan dan pengalaman sesuai dengan kebutuhan berdasarkan beban kerja, sifat pekerjaan, prosedur kerja serta penggunaan teknologi dalam proses penyelenggaraan pelayanan
- (2) Kebutuhan kompetensi pelaksana dan/atau pegawai/pejabat yang ada, perlu dilakukan analisis dengan cermat untuk diatur penempatannya pada tugas yang sesuai dalam penyelenggaraan pelayanan.

Paragraf 9
Pengawasan Internal

Pasal 20

- (1) Perumusan komponen pengawasan internal sebagaimana dimaksud dalam Pasal 11 huruf i, difokuskan sebagai manajemen pengendalian internal guna menjamin aktivitas penyelenggaraan pelayanan berjalan optimal dan konsisten sesuai dengan standar pelayanan.
- (2) Pengawasan internal dilakukan secara terus menerus oleh atasan langsung dan/atau oleh pejabat/petugas pada UPP yang ditunjuk melaksanakan pengawasan secara fungsional, maupun oleh aparat pengawasan fungsional.
- (3) Pejabat/petugas yang bertanggung jawab dalam pengawasan tersebut perlu ditetapkan dan dicantumkan dalam standar pelayanan.

Paragraf 10
Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan

Pasal 21

- (1) Perumusan komponen penanganan pengaduan, saran dan masukan sebagaimana dimaksud dalam Pasal 11 huruf j, dilakukan dengan mempelajari jenis penanganan, prosedur, tindak lanjut, dukungan SDM, sarana dan bentuk organisasi pengaduan.
- (2) Penyelenggara wajib menyediakan sarana pengaduan yang mudah diakses oleh masyarakat, dan menunjuk petugas untuk mengelola dan menindaklanjuti secara tepat, meliputi:
- kotak pengaduan dan SMS *gateway* atau email;
 - unit pengaduan dan sumber daya manusia; dan
 - tata cara penanganan atau SOP.

Paragraf 11
Jumlah Pelaksana

Pasal 22

Perumusan jumlah pelaksana sebagaimana dimaksud dalam Pasal 11 huruf k, dilakukan dengan mencantumkan jumlah dan kompetensi pelaksana yang berfungsi dan bertanggung jawab dalam menangani pekerjaan pelayanan sesuai struktur, jabatan, tugas, dan kewenangan yang ditentukan.

Paragraf 12
Jaminan Pelayanan

Pasal 23

Perumusan komponen jaminan pelayanan sebagaimana dimaksud dalam Pasal 11 huruf l, dilakukan dengan membuat dan mencantumkan tata tertib, kode etik atau slogan sebagai janji dalam penyelenggaraan pelayanan untuk memberikan kepastian bahwa kualitas penyelenggaraan pelayanan harus sesuai dengan Standar Pelayanan.

Paragraf 13
Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan

Pasal 24

Perumusan komponen jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan sebagaimana dimaksud dalam Pasal 11 huruf m, dilakukan dengan suatu kebijakan, ketentuan dan tindakan program kegiatan yang mengacu pada standar teknis untuk memberikan jaminan keamanan ataupun keselamatan atas penyelenggaraan pelayanan.

Paragraf 14
Evaluasi Kinerja Pelaksana

Pasal 25

- (1) Perumusan evaluasi kinerja pelaksana sebagaimana dimaksud dalam Pasal 11 huruf n, dilakukan oleh penyelenggara secara periodik dan berkesinambungan untuk mengetahui kondisi perkembangan dan mengukur keberhasilan dan/atau mengetahui hambatan/kendala yang ditemukan dalam rangka pelaksanaan Standar Pelayanan.
- (2) Evaluasi penilaian kinerja sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dilakukan dengan menggunakan alat bantu Lembar Kerja-9 sebagaimana tercantum dalam Lampiran I yang merupakan bagian tidak terpisahkan dari Peraturan Walikota ini.

BAB IV
PENETAPAN STANDAR PELAYANAN

Pasal 26

- Pelayanan dilaksanakan dengan memperhatikan mekanisme :
- a. keikutsertakan masyarakat dalam pembahasan standar pelayanan;
 - b. penentuan wakil unsur masyarakat;
 - c. pembahasan standar pelayanan;
 - d. metode pembahasan rancangan standar pelayanan;

e. penetapan...

- e. penetapan standar pelayanan; dan
- f. penetapan maklumat pelayanan.

Bagian Kesatu
Keikutsertaan Masyarakat Dalam Pembahasan Standar
Pelayanan

Pasal 27

- (1) Rancangan Standar Pelayanan yang sudah disusun, sebelum ditetapkan dilakukan pembahasan bersama dengan masyarakat dan/atau pihak-pihak terkait dalam forum pembahasan yang dilakukan paling sedikit 2 (dua) kali, yaitu:
 - a. pada tahapan pembahasan rancangan standar pelayanan; dan
 - b. setelah standar pelayanan selesai disusun dan ditetapkan, sekaligus mendiskusikan proses penyusunan maklumat pelayanan.
- (2) Keikutsertaan masyarakat sebagaimana dimaksud pada ayat (1), untuk menyelaraskan kemampuan pendanaan, sumber daya manusia, sarana dan prasarana serta fasilitas penunjang dari unit penyelenggara pelayanan dengan kebutuhan/kepentingan masyarakat dan kondisi lingkungan, guna mengefektifkan penyelenggaraan pelayanan yang berkualitas.

Bagian Kedua
Penentuan Wakil Unsur Masyarakat

Pasal 28

- (1) Unsur masyarakat yang diikutsertakan dalam pembahasan rancangan Standar Pelayanan, ditentukan berdasarkan pemilihan/seleksi dari unsur masyarakat berorientasi pada keterkaitan dalam penyusunan Standar Pelayanan.
- (2) Pemilihan/seleksi sebagaimana dimaksud pada ayat (1), dilakukan dengan kriteria :
 - a. memiliki kompetensi, keahlian atau pengetahuan sesuai dengan jenis pelayanan;
 - b. memiliki kepedulian terhadap jenis pelayanan tertentu sekurang-kurangnya yang bersangkutan pernah mendengar, mengetahui atau merasakan langsung pelayanan;
 - c. dapat mengedepankan musyawarah, mufakat dalam pembahasan dan pengambilan keputusan; dan
 - d. kriteria lainnya sesuai kondisi jenis pelayanan atau kebutuhan karakteristik pada instansi/unit pelayanan yang bersangkutan.

Bagian Ketiga
Pembahasan Standar Pelayanan

Pasal 29

- (1) Proses pembahasan Standar Pelayanan, dilakukan dengan membentuk forum pembahasan, penetapan calon anggota forum dan penentuan jumlah peserta dari unsur masyarakat dan pihak terkait sesuai kebutuhan keterwakilan dan keterkaitan dengan jenis pelayanan yang akan dibahas.

(2) Jumlah...

- (2) Jumlah keterwakilan unsur masyarakat maksimal 5 (lima) orang yang digabungkan dengan Tim Penyusun Rancangan Standar Pelayanan dan secara bersama-sama melakukan pembahasan rancangan standar pelayanan;
- (3) Pembahasan rancangan standar pelayanan dilakukan paling banyak 3 (tiga) kali guna memperoleh kesepakatan bersama melalui musyawarah dan mufakat;
- (4) Hasil kesepakatan bersama pembahasan rancangan standar pelayanan dituangkan dalam Berita Acara Penyusunan Standar Pelayanan yang ditandatangani oleh seluruh anggota Tim Penyusun Standar Pelayanan dan dibuktikan dengan melampirkan daftar hadir peserta rapat.

Bagian Keempat
Metode Pembahasan Rancangan Standar Pelayanan

Pasal 30

- (1) Pembahasan rancangan Standar Pelayanan dapat dilakukan dengan memilih salah satu metode antara lain :
 - a. Rapat Bersama;
 - b. *Focus Group Discussion* (FGD); dan
 - c. *Public Hearing*.
- (2) Rapat Bersama sebagaimana dimaksud pada ayat (1) huruf a, dilakukan melalui forum pertemuan yang diadakan untuk membahas, mendiskusikan atau mengklarifikasi rumusan rancangan Standar Pelayanan.
- (3) *Focus Group Discussion* (FGD) sebagaimana dimaksud pada ayat (1) huruf b, dipergunakan untuk melakukan pembahasan yang lebih mendalam terhadap materi rancangan Standar Pelayanan, dan dapat mengundang narasumber ahli yang terkait dengan jenis pelayanan yang dibahas.
- (4) *Public Hearing* sebagaimana dimaksud pada ayat (1) huruf c, dipergunakan untuk melakukan penelusuran fakta-fakta yang dapat mengungkap kepentingan umum dengan cara mengundang praktisi yang dapat mewakili publik untuk didengar pendapatnya.

Bagian Kelima
Penetapan Standar Pelayanan

Pasal 31

- (1) Dalam penetapan Standar Pelayanan, terhadap rancangan standar pelayanan yang telah dilakukan pembahasan bersama dilaksanakan :
 - a. pengemasan dan penyajian standar Pelayanan; dan
 - b. publikasi rancangan Standar Pelayanan.
- (2) Pengemasan dan Penyajian Standar Pelayanan sebagaimana dimaksud pada ayat (1), mencantumkan hasil analisis seluruh komponen standar pelayanan yang dituangkan dalam Format Standar Pelayanan sebagaimana tercantum dalam Lampiran II yang merupakan bagian tidak terpisahkan dari Peraturan Walikota ini.

- (3) Publikasi Rancangan Standar Pelayanan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) huruf b, dilaksanakan oleh penyelenggara kepada masyarakat paling lama 5 (lima) hari kerja sejak ditandatangani Berita Acara Pembahasan Standar Pelayanan untuk mendapatkan tanggapan atau masukan secara tertulis dari masyarakat.
- (4) Penyampaian tanggapan atau masukan diterima oleh Penyelenggara paling lama 7 (tujuh) hari kerja sejak dipublikasikan guna melakukan pembahasan dan pertimbangan secara internal dalam menyempurnakan rancangan Standar pelayanan.
- (5) Penyelenggara wajib memperbaiki rancangan standar pelayanan berdasarkan tanggapan atau masukan paling lama 14 (empat belas hari) sejak batas akhir pengajuan tanggapan atau masukan dari masyarakat atau pihak terkait.

Pasal 32

- (1) Rancangan standar pelayanan yang telah dilakukan pembahasan dengan masyarakat ditetapkan oleh penyelenggara menjadi Standar Pelayanan dengan langkah-langkah sebagai berikut:
 - a. Tim penyusun standar pelayanan menyiapkan konsep keputusan penyelenggara tentang penetapan standar pelayanan beserta finalisasi rancangan standar pelayanan dan diparaf oleh paling sedikit 3 (tiga) orang anggota Tim.
 - b. Pimpinan penyelenggara yang berwenang menandatangani keputusan standar pelayanan adalah kepala unit pelayanan yang bersangkutan atau pejabat yang berwenang dan bertanggung jawab terhadap penyelenggaraan jenis pelayanan dimaksud.
- (2) Standar pelayanan yang telah ditetapkan oleh penyelenggara dikuatkan dengan pengesahan oleh pejabat yang bertanggungjawab dalam lingkup pembinaannya baik dalam bentuk keputusan pembina unit kerja maupun pengesahan langsung pada dokumen standar pelayanan dengan memperdomani format sebagaimana tercantum dalam Lampiran III yang merupakan bagian tidak terpisahkan dari Peraturan Walikota ini.

Bagian Keenam Penetapan Maklumat Pelayanan

Pasal 33

- (1) Penyelenggara diwajibkan untuk menyusun dan menetapkan maklumat pelayanan yang merupakan pernyataan kesanggupan dan kewajiban Penyelenggara untuk melaksanakan pelayanan sesuai dengan Standar Pelayanan.
- (2) Maklumat pelayanan wajib dipublikasikan kepada masyarakat secara jelas dan luas paling lambat 7 (tujuh) hari kerja setelah standar pelayanan ditetapkan melalui berbagai media yang mudah diakses oleh masyarakat.

(3) Substansi...

- (3) Substansi maklumat pelayanan memuat pernyataan janji dan kesanggupan untuk melaksanakan pelayanan sesuai dengan Standar Pelayanan secara konsisten dan kesediaan menerima sanksi apabila memberikan pelayanan tidak sesuai standar pelayanan yang dirumuskan dalam format sebagaimana tercantum dalam Lampiran IV yang merupakan bagian tidak terpisahkan dari Peraturan Walikota ini.

BAB V PENERAPAN STANDAR PELAYANAN

Pasal 34

Agar penerapan standar pelayanan berjalan optimal sesuai dengan prinsip standar pelayanan, langkah yang harus dilakukan sebagai berikut :

- a. sosialisasi dan internalisasi;
- b. penyusunan dan pelaksanaan rencana aksi;
- c. monitoring dan evaluasi penerapan standar pelayanan; dan
- d. dukungan kebijakan.

Bagian Kesatu Sosialisasi dan Internalisasi

Paragraf 1 Sosialisasi

Pasal 35

- (1) Sosialisasi rencana penerapan standar pelayanan dilakukan kepada pihak internal dan eksternal guna membangun pemahaman dan persamaan persepsi di lingkungan unit/satuan kerja penyelenggara pelayanan.
- (2) Sosialisasi sebagaimana dimaksud pada ayat (1), dapat dilakukan dengan memanfaatkan fungsi-fungsi humas, majalah organisasi, papan pengumuman, media massa, dan forum warga yang memiliki kepentingan yang sama sesuai jangkauan pelayanan.

Paragraf 2 Internalisasi

Pasal 36

Standar Pelayanan yang akan diterapkan, dilakukan internalisasi kepada seluruh jajaran organisasi dengan sasaran agar penyelenggara siap memberlakukan standar pelayanan yang harus dipahami, dipatuhi, dan diterapkan oleh setiap pelaksana dalam organisasi penyedia pelayanan.

Bagian Kedua Penyusunan dan Pelaksanaan Rencana Aksi

Pasal 37

- (1) Penyelenggara pelayanan dalam proses penerapan Standar Pelayanan menyusun dan melaksanakan rencana aksi yang mencakup :
 - a. pelatihan bagi pelaksana;
 - b. pengangkatan, pengisian, penyesuaian pelaksana;
 - c. pengadaan dan penataan sarana dan prasarana;

d. penyesuaian...

- d. penyesuaian keputusan atau peraturan, antara lain terkait biaya dan prosedur;
 - e. penyesuaian tugas pelaksana;
 - f. penyesuaian kebutuhan anggaran; dan
 - g. lain-lain sesuai kebutuhan.
- (2) Format penyusunan dan pelaksanaan Rencana Aksi sebagaimana tercantum dalam Lampiran V yang merupakan bagian tidak terpisahkan dari Peraturan Waliota ini.

Bagian Ketiga

Monitoring dan Evaluasi Penerapan Standar Pelayanan

Paragraf 1

Monitoring Standar Pelayanan

Pasal 38

- (1) Monitoring penerapan standar pelayanan dilaksanakan untuk penilaian penyelenggaraan pelayanan guna mengetahui kesenjangan antara komponen Standar Pelayanan dengan kondisi riil penyelenggaraan pelayanan serta permasalahannya.
- (2) Komponen, aspek, variabel dan indikator monitoring menggunakan format monitoring penerapan Standar Pelayanan sebagaimana tercantum dalam Lampiran VI yang merupakan bagian tidak terpisahkan dari Peraturan Walikota ini.

Paragraf 2

Evaluasi Standar Pelayanan

Pasal 39

- (1) Penyelenggara pelayanan wajib melakukan evaluasi penerapan Standar Pelayanan secara berkala setiap 1 (satu) tahun dengan tujuan untuk melihat tingkat keberhasilan atau kegagalan dalam penerapan Standar Pelayanan
- (2) Evaluasi sebagaimana dimaksud pada ayat (1), dilakukan terhadap komponen Standar Pelayanan maupun proses penerapan dan hasilnya dapat dijadikan untuk meninjau dan menyempurnakan Standar Pelayanan.

Pasal 40

- (1) Standar Pelayanan yang telah dilaksanakan wajib dilakukan peninjauan ulang setiap 3 (tiga) tahun yang dapat dijadikan dasar oleh Penyelenggara untuk melakukan perubahan Standar Pelayanan.
- (2) Perubahan Standar Pelayanan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dilakukan dengan mengikuti mekanisme sebagaimana dimaksud dalam Pasal 26, Pasal 27, Pasal 28, Pasal 29, Pasal 30, Pasal 31, Pasal 32 dan Pasal 33.

Bagian Keempat
Dukungan Kebijakan

Pasal 41

Penerapan Standar Pelayanan pada organisasi penyelenggara pelayanan publik memerlukan dukungan kebijakan dari pihak yang memiliki otoritas dalam pengambilan keputusan dalam hal:

- a. pelaksanaan rencana aksi untuk tercapainya standar pelayanan;
- b. ketersediaan anggaran bagi penyelenggara pelayanan; dan
- c. komitmen untuk menyediakan sumber daya yang diperlukan dalam melaksanakan rencana aksi.

BAB V
KETENTUAN LAIN-LAIN

Pasal 42

- (1) Penyelenggara pelayanan publik dalam menyusun, menetapkan, dan menerapkan Standar Pelayanan wajib mempedomani Peraturan Walikota ini.
- (2) Penyelenggaraan pelayanan publik yang tidak sesuai dengan standar pelayanan yang ditetapkan, kepada penyelenggara dan pelaksana dapat dikenakan sanksi sesuai ketentuan Peraturan Perundang-undangan.

BAB VI
KETENTUAN PENUTUP

Pasal 43

Peraturan ini mulai berlaku pada tanggal diundangkan.

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

Ditetapkan di Langsa


pada tanggal : 1 Mei 2013 M
20 Djumadil Akhir 1434 H

WALIKOTA LANGSA, k


- USMAN ABDULLAH

Diundangkan di Langsa

pada tanggal 1 Mei 2013 M
20 Djumadil Akhir 1434 H


- SEKRETARIS DAERAH KOTA LANGSA,

MUHAMMAD SYAHRIL

LAMPIRAN I
 PERATURAN WALIKOTA LANGSA
 NOMOR : 51 TAHUN 2013
 TENTANG PEDOMAN PENYUSUNAN,
 PENETAPAN, DAN PENERAPAN
 STANDAR PELAYANAN PADA UNIT
 PENYELENGGARA PELAYANAN PUBLIK

Lembar Kerja-1
 Tugas, Fungsi, Kewenangan, dan Dasar Hukum Kelembagaan

Unit/Satker Pelayanan :

No	Unsur/Aspek Manajemen	Uraian	Dasar Hukum/ Ketentuan yang terkait
1.	Tugas dan Fungsi		
2.	Kewenangan menyelenggarakan jenis pelayanan, meliputi :		
3.	Instansi/Unit/Satker yang terkait dengan penyelenggaraan pelayanan		

Catatan Panduan :

Identifikasi tugas, fungsi, kewenangan, dan dasar hukum kelembagaan, dilakukan dengan dipandu melalui beberapa pertanyaan, meliputi :

- kewenangan menyelenggarakan jenis pelayanan;
- apa saja yang dimiliki/dilaksanakan oleh organisasi (unit/satuan kerja pelayanan);
- bagaimana bentuk/struktur, tugas, fungsi dan kewenangan dari kelembagaan satuan kerja (satker) pelayanan yang ada saat ini;
- instansi/unit/satker mana saja yang terkait dengan proses penyelenggaraan pelayanan dari jenis pelayanan yang akan disusun Standar pelayanannya;
- perturan/ketentuan apa saja yang terkait dan mendasari dengan kewenangan penyelenggaraan pada jenis pelayanan yang akan disusun Standar pelayanannya.

Lembar Kerja-4
Sarana Prasarana dan Anggaran

Unit/Satker Pelayanan :

No	Produk Pelayanan	Sarana Prasana Pelayanan	Anggaran	Keterangan *)

*) Kolom keterangan diisi penjelasan kondisi sarana prasarana, sumber anggaran pelayanan, dan sebagainya.

Catatan Panduan :

Identifikasi sarana, prasarana, dan anggaran dilakukan dengan dipandu melalui beberapa pertanyaan :

- a. apa saja dan berapa jumlah/kapasitas sarana dan prasarana yang tersedia untuk aktivitas penyelenggaraan pelayanan; dan
- b. berapa jumlah anggaran belanja/biaya dalam rangka penyelenggaraan pelayanan pada semua produk layanan dalam tahun anggaran yang lalu dan tahun yang bersangkutan.

Lembar Kerja-5
Jumlah dan Kompetensi SDM

Unit/Satker Pelayanan :

No	Produk Pelayanan	Kualifikasi SDM yang tersedia	Jumlah SDM	Keterangan *)

*) Kolom keterangan diisi penjelasan kemungkinan penggunaan SDM oleh beberapa jenis atau produk pelayanan.

Catatan Panduan :

Identifikasi jumlah dan kompetensi sumber daya manusia, sekurang-kurangnya meliputi :

- a. jenis pelaksana;
- b. jenjang pendidikan;
- c. pangkat/golongan ruang;
- d. pelatihan atau keterampilan yang dimiliki atau yang pernah diikuti;
- e. jabatan; dan
- f. uraian tugas kerja masing-masing.

Lembar Kerja-6
Pengawas Internal

Unit/Satker Pelayanan :

No	Status/Bentuk Organisasi	Prosedur	Dukungan SDM	Sarana	Keterangan

Catatan Panduan :

Identifikasi pengawasan internal dilakukan dengan beberapa pertanyaan :

- bagaimana kondisi pengawasan pada unit/satker;
- apakah pada unit/satker penyelenggara pelayanan sudah ada dan telah berfungsi pengawasan internal;
- bagaimana status dan bentuk organisasi (structural/fungsional) pengawasan internal.

Lembar Kerja-7
Penanganan, Pengaduan, Saran dan Masukan

Unit/Satker Pelayanan :

No	Jenis Penanganan	Prosedur	Tindak Lanjut	Dukungan SDM	Sarana	Bentuk Organisasi

Catatan Panduan :

Identifikasi penanganan pengaduan, saran, dan masukan dilakukan dengan dipandu melalui beberapa pertanyaan :

- bagaimana kondisi pengelolaan pengaduan, saran dan masukan pada unit/satker untuk jenis layanan tertentu saat ini; dan
- kalau sudah ada system dan fungsi, bagaimana status dan bentuk organisasi, tugas dan fungsi, prosedur, tindak lanjut dan dukungan SDM.

Lembar Kerja-8
Daftar Inventaris Kebutuhan Sarana dan Prasarana
(Penunjang Penyelenggaraan Pelayanan)

Unit/Satker Pelayanan :

No	Sarana dan Prasarana	Spesifikasi/ Type/ Seri/ Tahun	Kondisi/ Ukuran/ Luas/ Jumlah	Keterangan *)

*) Keterangan : milik sendiri, sewa dan lain-lain.

Catatan Panduan :

Identifikasi system jaminan pelayanan dan jaminan keamanan dilakukan dengan dipandu pertanyaan :

- a. apakah ada upaya atau kebijakan yang telah dibuat untuk menjaga pelaksanaan pelayanan dapat berjalan lancar, cepat, mudah, pasti, aman dengan tidak menimbulkan risiko bahaya, misalnya menciptakan rambu-rambu antrian, menyiapkan sarana/fasilitas untuk keselamatan dan keamanan bagi pengguna layanan; dan
- b. apakah sudah didukung standar teknis yang menjamin keamanan maupun keselamatan pengguna layanan.

Lembar Kerja-9
Evaluasi Kinerja Pelaksana

Unit/Satker Pelayanan :

No	Komponen Penilaian	Kinerja Pelaksana		Penyebab tidak sesuai	Alternatif Solusi	Ket.
		Sesuai	Tidak Sesuai			
1	Dasar Hukum					
2	Persyaratan					
3	Sistem mekanisme dan prosedur					
4	Jangka waktu penyelesaian					
5	Biaya/tarif					
6	Produk pelayanan					
7	Sarana, prasarana, dan/atau fasilitas					
8	Kompetensi pelaksana					
9	Pengawasan internal					
10	Penanganan pengaduan, saran dan masukan					
11	Jumlah pelaksana					
12	Jaminan pelayanan					
13	Jaminan keamanan					
14	Evaluasi kinerja pelaksana					

WALIKOTA LANGSA, k



USMAN ABDULLAH




LAMPIRAN II
 PERATURAN WALIKOTA LANGSA
 NOMOR : 51 TAHUN 2013
 TENTANG PEDOMAN PENYUSUNAN,
 PENETAPAN, DAN PENERAPAN
 STANDAR PELAYANAN PADA UNIT
 PENYELENGGARA PELAYANAN PUBLIK

FORMAT STANDAR PELAYANAN

Unit/Satker Pelayanan :.....
 Jenis Pelayanan :.....

No	Komponen	Uraian
1	Dasar Hukum	
2	Persyaratan	
3	Sistem mekanisme dan prosedur	
4	Jangka waktu penyelesaian	
5	Biaya/tarif	
6	Produk pelayanan	
7	Sarana, prasarana, dan/atau fasilitas	
8	Kompetensi pelaksana	
9	Pengawasan internal	
10	Penanganan pengaduan, saran dan masukan	
11	Jumlah pelaksana	
12	Jaminan pelayanan	
13	Jaminan keamanan	
14	Evaluasi kinerja pelaksana	
15	*).....	

*) Apabila dipandang dianggap perlu, dapat ditambahkan komponen lain sesuai dengan kebutuhan


WALIKOTA LANGSA, k


USMAN ABDULLAH

LAMPIRAN III
PERATURAN WALIKOTA LANGSA
NOMOR : 51 TAHUN 2013
TENTANG PEDOMAN PENYUSUNAN,
PENETAPAN, DAN PENERAPAN
STANDAR PELAYANAN PADA UNIT
PENYELENGGARA PELAYANAN PUBLIK

CONTOH FORMAT KEPUTUSAN PENETAPAN STANDAR PELAYANAN



(KOP INSTANSI)

Jalan Nomor Kota Langsa Kode Pos
Telepon Faksimil

KEPUTUSAN KEPALA (INSTANSI PENYELENGGARA/UNIT KERJA...)

NOMOR ... TAHUN 20...

TENTANG

**PENETAPAN STANDAR PELAYANAN
PADA JENIS PELAYANAN**

KEPALA (INSTANSI PENYELENGGARA/UNIT KERJA...)

- Menimbang : a. bahwa dalam rangka mewujudkan pelayanan publik sesuai dengan asas penyelenggaraan pemerintahan yang baik, dan guna mewujudkan kepastian hak dan kewajiban berbagai pihak yang terkait dengan penyelenggaraan pelayanan, setiap penyelenggara pelayanan publik wajib menetapkan Standar pelayanan;
- b. bahwa untuk memberikan acuan dalam penilaian ukuran kinerja dan kualitas penyelenggaraan pelayanan dimaksud huruf a, maka perlu ditetapkan Standar Pelayanan untuk jenis pelayanan dengan Keputusan Kepala (Satker Penyelenggara Pelayanan).
- Mengingat : 1. Undang-Undang Nomor 44 Tahun 1999 tentang Penyelenggaraan Keistimewaan Provinsi Daerah Istimewa Aceh;
2. Undang-Undang Nomor 3 Tahun 2001 tentang Pembentukan Kota Langsa
3. Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik
4. Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik;

5. Peraturan Menteri Pemberdayaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 36 Tahun 2012, tentang Petunjuk Teknis Penyusunan, Penetapan, dan Penerapan Standar Pelayanan;
6. Peraturan Menteri/ Kepala Lembaga yang bersangkutan/terkait;
7. Qanun Kota Langsa (yang terkait langsung);
8. Peraturan Walikota Langsa (yang terkait langsung).

MEMUTUSKAN :

- Menetapkan :
- KESATU : Standar Pelayanan pada (Satker Pelayanan.....) sebagaimana tercantum dalam Lampiran Keputusan ini.
- KEDUA : Standar pelayanan pada Satuan Kerja meliputi ruang lingkup pelayanan :
- a. barang,
 - b. jasa, dan
 - c. administratif.
- KETIGA : Standar pelayanan sebagaimana tercantum dalam Lampiran Keputusan ini wajib dilaksanakan oleh penyelenggara/pelaksanaan dan sebagai acuan dalam penilaian kinerja pelayanan oleh pemimpin penyelenggara, aparat pengawas, dan masyarakat dalam penyelenggaraan pelayanan publik.

Ditetapkan di
pada tanggal

Kepala Instansi
Penyelenggara/Unit kerja,

Nama

Disahkan oleh
Pembina/Penyelenggara,

Nama

Lampiran
Keputusan Kepala Instansi
Penyelenggara/Unit Kerja...
Nomor : ... tahun 2013
Tentang Penetapan Standar Pelayanan
Pada Jenis Pelayanan...

A. PENDAHULUAN

Membuat gambaran umum secara singkat tentang tugas dan fungsi serta keberadaan unit Penyelenggara pelayanan sesuai dengan peraturan perundangan yang berlaku.

B. STANDAR PELAYANAN

Sebutkan jenis pelayanan yang akan dibuat SP-nya.

Contoh :

Jenis Pelayanan

NO	KOMPONEN	URAIAN
1	2	3
1	Dasar Hukum	
2	Persyaratan	
3	Sistem mekanisme dan prosedur	
4	Jangka waktu penyelesaian	
5	Biaya/tariff	
6	Produk pelayanan	
7	Sarana, prasarana, dan/atau fasilitas	
8	Kompetensi pelaksana	
9	Pengawasan internal	
10	Penanganan pengaduan, saran dan masukan	
11	Jumlah pelaksana	
12	Jaminan pelayanan	
13	Jaminan keamanan	
14	Evaluasi kinerja pelaksana	

1	2	3
15	*).....	

*) Komponen tambahan disesuaikan dengan kebutuhan unit penyelenggara pelayanan, bila dipandang perlu.

KEPALA.....

Nama

 **WALIKOTA LANGSA,** 



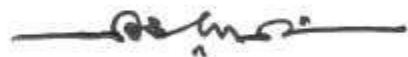
 **USMAN ABDULLAH**

LAMPIRAN IV
PERATURAN WALIKOTA LANGSA
NOMOR : 51 TAHUN 2013
TENTANG PEDOMAN PENYUSUNAN,
PENETAPAN, DAN PENERAPAN
STANDAR PELAYANAN PADA UNIT
PENYELENGGARA PELAYANAN PUBLIK

Format Maklumat Pelayanan

	(KOP INSTANSI)
Jalan Nomor Kota Langsa Kode Pos Telepon Faksimil	
<u>MAKLUMAT PELAYANAN</u>	
“DENGAN INI, KAMI MENYATAKAN SANGGUP MENYELENGGARAKAN PELAYANAN YANG TELAH DITETAPKAN DAN APABILA TIDAK MENEPATI JANJI INI, KAMI SIAP MENERIMA SANKSI SESUAI DENGAN PERATURAN PERUNDANG-UNDANGAN”	
..... Kepala SKPK/Unit kerja...	
Nama	
Pangkat	
NIP.	

87 WALIKOTA LANGSA, k



al. USMAN ABDULLAH

LAMPIRAN V
 PERATURAN WALIKOTA LANGSA
 NOMOR : 51 TAHUN 2013
 TENTANG PEDOMAN PENYUSUNAN,
 PENETAPAN, DAN PENERAPAN
 STANDAR PELAYANAN PADA UNIT
 PENYELENGGARA PELAYANAN PUBLIK

FORMAT PELAKSANAAN RENCANA AKSI

UNIT PELAYANAN :

NO	RENCANA KEGIATAN	RENCANA WAKTU PELAKSANAAN												KET			
		JAN	FEB	MAR	APR	MEI	JUN	JUL	AGS	SEP	OKT	NOV	DES				
1.	Pelatihan bagi pelaksana;																
2.	Pengangkatan, pengisian, penyesuaian, pelaksana;																
3.	Dst.....																

[Signature] WALIKOTA LANGSA, *[Signature]*

[Signature]
 USMAN ABDULLAH

LAMPIRAN VI
 PERATURAN WALIKOTA LANGSA
 NOMOR : 51 TAHUN 2013
 TENTANG PEDOMAN PENYUSUNAN,
 PENETAPAN, DAN PENERAPAN
 STANDAR PELAYANAN PADA UNIT
 PENYELENGGARA PELAYANAN PUBLIK

MONITORING PENERAPAN STANDAR PELAYANAN

Kwartal/catur wulan/semester ke ... tahun ...

No	Komponen/ Aspek/ Variabel/ Indikator	Standar pelayanan	Percepat an/ Realisasi	Kesenjangan antara standar dan pencapaian	Masalah
1.	Persyaratan teknis maupun administrasi dalam pengurusan pelayanan, termasuk biaya				
2.	Efisiensi mekanisme, prosedur dan waktu pelayanan				
3.	Kesesuaian antara hasil pelayanan dengan produk pelayanan yang ditentukan				
4.	Keberadaan sarana, prasarana, fasilitas dalam penyelenggaraan pelayanan				
5.	Kesesuaian antara jumlah dan kompetensi tenaga pelaksana dengan proses dan pekerjaan				
6.	Efisiensi sarana, tata cara pelaksanaan dan penanganan pengaduan				
7.	Pemberian jaminan dan komitmen pelayanan oleh penyelenggara pelayanan				
8.	Evaluasi kinerja dilaksanakan berdasarkan penerapan SP				

9.	Dasar hukum yang memadai terhadap penerapan Standar Pelayanan				
10.	Pengemasan dan penyampaian informasi Standar Pelayanan				

 WALIKOTA LANGSA, 



 USMAN ABDULLAH