



WALI KOTA TARAKAN  
PROVINSI KALIMANTAN UTARA

PERATURAN WALI KOTA TARAKAN  
NOMOR 4 TAHUN 2023  
TENTANG

PEDOMAN PENYUSUNAN STANDAR PELAYANAN DAN MAKLUMAT  
PELAYANAN DI LINGKUNGAN PEMERINTAH DAERAH

DENGAN RAHMAT TUHAN YANG MAHA ESA

WALI KOTA TARAKAN,

- Menimbang :
- a. bahwa untuk menyusun standar pelayanan pada unit penyelenggara pelayanan, diperlukan pedoman penyusunan Standar Pelayanan yang di dalamnya memuat pedoman penyusunan maklumat pelayanan;
  - b. bahwa berdasarkan ketentuan Pasal 22 ayat (1) dan Pasal 30 ayat (1) Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, setiap Penyelenggara wajib menyusun menetapkan, dan menerapkan Standar Pelayanan dan wajib menyusun dan menetapkan Maklumat Pelayanan untuk menerapkan Standar Pelayanan yang telah ditetapkan;
  - c. bahwa berdasarkan pertimbangan sebagaimana dimaksud dalam huruf a dan huruf b, perlu menetapkan Peraturan Wali Kota tentang Pedoman Penyusunan Standar Pelayanan dan Maklumat Pelayanan di Lingkungan Pemerintah Daerah;

- Mengingat :
1. Pasal 18 ayat (6) Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945;
  2. Undang-Undang Nomor 29 Tahun 1997 tentang Pembentukan Kotamadya Daerah Tingkat II Tarakan (Lembaran Negara Republik Indonesia

- Tahun 1997 Nomor 82, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 3711);
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 5587) sebagaimana telah beberapa kali diubah terakhir dengan Peraturan Pemerintah Pengganti Undang-Undang Nomor 2 Tahun 2022 tentang Cipta Kerja (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2022 Nomor 238, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 6841);
  5. 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);
  6. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 15 Tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2014 Nomor 615);
  7. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 13 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyelenggaraan Sistem Informasi Pelayanan Publik Nasional (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2017 Nomor 707);

MEMUTUSKAN:

Menetapkan : PERATURAN WALI KOTA TENTANG PEDOMAN PENYUSUNAN STANDAR PELAYANAN DAN MAKLUMAT PELAYANAN DI LINGKUNGAN PEMERINTAH DAERAH.

BAB I  
KETENTUAN UMUM

Pasal 1

Dalam Peraturan Wali Kota ini yang dimaksud dengan:

1. Daerah adalah Kota Tarakan.
2. Wali Kota adalah Wali Kota Tarakan.
3. Pemerintah Daerah adalah Wali Kota sebagai unsur penyelenggara Pemerintahan Daerah yang memimpin pelaksanaan urusan pemerintahan yang menjadi kewenangan daerah otonom Kota Tarakan.
4. Perangkat Daerah adalah unsur pembantu Wali Kota dan Dewan Perwakilan Rakyat Daerah dalam penyelenggaraan urusan pemerintahan yang menjadi kewenangan Daerah.
5. Unit Pelaksana Teknis Daerah yang selanjutnya disingkat UPTD adalah organisasi yang melaksanakan kegiatan teknis operasional dan/atau kegiatan teknis penunjang tertentu pada Perangkat Daerah.
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 Perangkat Daerah atau Unit Kerja di Lingkungan Pemerintah Kota Tarakan.
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. 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.
10. Standar Pelayanan adalah tolak 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.
11. Maklumat Pelayanan adalah pernyataan tertulis yang berisi keseluruhan rincian kewajiban dan janji yang terdapat dalam Standar Pelayanan.

#### Pasal 2

- (1) Peraturan Wali Kota ini dimaksudkan sebagai panduan bagi penyelenggara dalam menyusun, menetapkan dan menerapkan Standar Pelayanan dengan baik dan konsisten.
- (2) Peraturan Wali Kota ini bertujuan untuk memberikan kepastian, meningkatkan kualitas dan kinerja pelayanan sesuai dengan kebutuhan Masyarakat dan selaras dengan kemampuan Penyelenggara sehingga mendapatkan kepercayaan Masyarakat.

#### Pasal 3

Ruang lingkup Peraturan Wali Kota ini meliputi hal-hal sebagai berikut :

- a. prinsip;
- b. komponen standar pelayanan;
- c. tahapan;
- d. partisipasi masyarakat dan pihak terkait;
- e. penetapan;

- f. penerapan;
- g. maklumat pelayanan; dan
- h. pemantauan dan evaluasi.

## BAB II

### PRINSIP PENYUSUNAN STANDAR PELAYANAN

#### Pasal 4

Dalam menyusun, menetapkan, dan menerapkan Standar Pelayanan agar memperhatikan prinsip :

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

#### Pasal 5

- (1) Sederhana sebagaimana dimaksud dalam Pasal 4 huruf a yaitu Standar Pelayanan yang mudah dimengerti, mudah diikuti, mudah dilaksanakan, mudah diukur, dengan prosedur yang jelas dan biaya terjangkau bagi Masyarakat maupun Penyelenggara.
- (2) Partisipatif sebagaimana dimaksud dalam Pasal 4 huruf b yaitu penyusunan Standar Pelayanan dengan melibatkan Masyarakat dan pihak terkait untuk membahas bersama dan mendapatkan keselarasan atas dasar komitmen atau hasil kesepakatan.
- (3) Akuntabel sebagaimana dimaksud dalam Pasal 4 huruf c yaitu hal yang diatur dalam Standar Pelayanan harus dapat dilaksanakan dan dipertanggungjawabkan kepada pihak yang berkepentingan.
- (4) Berkelanjutan sebagaimana dimaksud dalam Pasal 4 huruf d yaitu Standar Pelayanan harus terus-menerus dilakukan perbaikan sebagai upaya peningkatan kualitas dan inovasi pelayanan.

- (5) Transparansi sebagaimana yang dimaksud dalam Pasal 4 huruf e yaitu Standar Pelayanan harus dapat dengan mudah diakses oleh Masyarakat.
- (6) Keadilan sebagaimana dimaksud dalam Pasal 4 huruf f yaitu 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 STANDAR PELAYANAN

##### Pasal 6

Komponen Standar Pelayanan dibedakan menjadi 2 (dua) komponen meliputi:

- a. komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses penyampaian pelayanan (*service point*) meliputi:
  1. persyaratan;
  2. sistem, mekanisme dan prosedur;
  3. jangka waktu pelayanan;
  4. biaya/tarif;
  5. produk pelayanan; dan
  6. penanganan pengaduan, saran dan masukan.
- b. Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses pengelolaan pelayanan di internal organisasi (*manufacturing*) meliputi:
  1. dasar hukum;
  2. sarana dan prasarana, dan/atau fasilitas;
  3. kompetensi Pelaksana;
  4. pengawasan internal;
  5. jumlah Pelaksana;
  6. jaminan pelayanan;
  7. jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan; dan
  8. evaluasi kinerja Pelaksana.

#### Pasal 7

- (1) Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan penyampaian pelayanan sebagaimana dimaksud dalam Pasal 6 huruf a dipublikasikan.
- (2) Publikasi sebagaimana dimaksud pada ayat (1) disampaikan melalui media elektronik dan/atau non elektronik masing-masing Penyelenggara.
- (3) Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan pengelolaan internal pelayanan sebagaimana dimaksud dalam Pasal 6 huruf b diinformasikan pada saat proses pembahasan dengan Masyarakat maupun pihak terkait dan merupakan kelengkapan dokumen Standar Pelayanan Penyelenggara sebelum ditetapkan oleh pimpinan Penyelenggara.

#### BAB IV

#### TAHAPAN

#### Pasal 8

- (1) Standar Pelayanan disusun oleh masing-masing Penyelenggara untuk setiap jenis pelayanan.
- (2) Dalam penyusunan Standar Pelayanan, Penyelenggara membentuk tim penyusunan Standar Pelayanan.
- (3) Tim sebagaimana dimaksud pada ayat (2) melaksanakan dan/atau mengoordinasikan semua tahapan penyusunan Standar Pelayanan.
- (4) Susunan tim sebagaimana dimaksud pada ayat (2) terdiri atas:
  - a. ketua;
  - b. sekretaris; dan
  - c. anggota.
- (5) Penyusunan Standar Pelayanan sebagaimana dimaksud pada ayat (3) dilakukan melalui tahapan sebagai berikut:
  - a. identifikasi persyaratan;
  - b. identifikasi prosedur;
  - c. identifikasi waktu;

- d. identifikasi biaya/tarif;
  - e. identifikasi produk pelayanan; dan
  - f. penanganan pengelolaan pengaduan.
- (6) Tahapan penyusunan Standar Pelayanan sebagaimana dimaksud pada ayat (5) tercantum dalam Lampiran I yang merupakan bagian tidak terpisahkan dari Peraturan Wali Kota ini.

#### Pasal 9

- (1) Proses penyusunan Standar Pelayanan UPTD dikoordinasikan dan disusun bersama dengan Perangkat Daerah yang membawahinya.
- (2) Proses penyusunan Standar Pelayanan Kecamatan dan Kelurahan dikoordinasikan dan disusun bersama dengan Bagian Pemerintahan Sekretariat Daerah Kota Tarakan.

### BAB V

#### PARTISIPASI MASYARAKAT DAN PIHAK TERKAIT

#### Pasal 10

- (1) Pembahasan rancangan Standar Pelayanan mengikutsertakan Masyarakat dan pihak terkait melalui metode diskusi grup terfokus (*focus group discussion*) atau melalui dengar pendapat (*public hearing*).
- (2) Masyarakat maupun pihak terkait sebagaimana dimaksud pada ayat (1) yaitu tokoh Masyarakat, pemerhati dan/atau organisasi terkait sesuai dengan jenis layanan publik yang diberikan.
- (3) Sebelum dilakukan penetapan Standar Pelayanan, penyelenggara pelayanan membuat berita acara pembahasan Standar Pelayanan dan pihak yang terlibat dalam pembahasan turut serta memberikan tanda tangan.
- (4) Format berita acara pembahasan Standar Pelayanan sebagaimana dimaksud pada ayat (3) tercantum dalam Lampiran II yang merupakan

bagian tidak terpisahkan dari Peraturan Wali Kota ini.

## BAB VI

### PENETAPAN

#### Pasal 11

- (1) Standar Pelayanan masing-masing Penyelenggara ditetapkan dengan Keputusan Pimpinan Penyelenggara.
- (2) Dikecualikan dari ketentuan ayat (1), untuk Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu ditetapkan dengan Keputusan Wali Kota.
- (3) Format Keputusan Wali Kota sebagaimana dimaksud pada ayat (2) tercantum dalam Lampiran III yang merupakan bagian tidak terpisahkan dari Peraturan Wali Kota ini.
- (4) Penetapan Standar Pelayanan Penyelenggara dilaksanakan dengan memenuhi kelengkapan sebagai berikut:
  - a. telah dibahas dengan Masyarakat dan pihak terkait disertai dengan bukti undangan dan daftar hadir; dan
  - b. telah membuat berita acara pembahasan Standar Pelayanan antara Penyelenggara dengan Masyarakat dan pihak terkait.
- (5) Rancangan Keputusan Pimpinan Penyelenggara sebelum ditetapkan agar disampaikan terlebih dahulu kepada Bagian Organisasi Sekretariat Daerah Kota Tarakan untuk di evaluasi.
- (6) Pimpinan Penyelenggara mengubah Standar Pelayanan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) apabila terdapat adanya perubahan kebijakan, inovasi dalam pelayanan, penerapan teknologi informasi, bisnis proses dan perubahan lainnya.
- (7) Format Keputusan Pimpinan Penyelenggara sebagaimana dimaksud ayat (1) tercantum dalam

Lampiran IV yang merupakan bagian tidak terpisahkan dari Peraturan Wali Kota ini.

BAB VII  
PENERAPAN

Pasal 12

- (1) Standar Pelayanan yang sudah ditetapkan harus diterapkan oleh Penyelenggara yang bersangkutan.
- (2) Proses penerapan Standar Pelayanan ini dilakukan dengan internalisasi dan sosialisasi kepada pihak-pihak terkait.
- (3) Integrasi Standar Pelayanan dalam manajemen penyelenggaraan pelayanan dilakukan sejak tahap perencanaan, penganggaran, pelaksanaan, pemantauan, dan evaluasi hasil penyelenggaraan pelayanan.
- (4) Internalisasi sebagaimana dimaksud pada ayat (2) merupakan suatu kegiatan dalam memberikan pemahaman kepada seluruh jajaran Penyelenggara yang bersangkutan.
- (5) Proses internalisasi dan sosialisasi didokumentasikan oleh Penyelenggara yang bersangkutan.

BAB VIII  
MAKLUMAT PELAYANAN

Pasal 13

- (1) Sebelum menerapkan Standar Pelayanan, Penyelenggara diwajibkan untuk menyusun dan menetapkan Maklumat Pelayanan yang dituangkan dalam Standar Pelayanan masing-masing Penyelenggara.
- (2) Maklumat Pelayanan memuat:
  - a. pernyataan janji dan kesanggupan untuk melaksanakan pelayanan sesuai dengan Standar Pelayanan;

- b. pernyataan memberikan pelayanan sesuai dengan kewajiban dan akan melakukan perbaikan secara terus-menerus; dan
  - c. pernyataan kesediaan untuk menerima sanksi, dan/atau memberikan kompensasi apabila pelayanan yang diberikan tidak sesuai Standar Pelayanan.
- (3) Maklumat yang telah disusun dipublikasikan secara luas, jelas dan terbuka kepada Masyarakat, melalui berbagai media yang mudah diakses oleh Masyarakat.
- (4) Format Maklumat Pelayanan tercantum dalam Lampiran V yang merupakan bagian tidak terpisahkan dari Peraturan Wali Kota ini.

## BAB IX

### PEMANTAUAN DAN EVALUASI

#### Pasal 14

- (1) Pemantauan dan Evaluasi dilakukan oleh Pimpinan Penyelenggara.
- (2) Pemantauan dan Evaluasi sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dilakukan dengan mengevaluasi Standar Pelayanan yang sudah disusun dan ditetapkan dapat dilaksanakan dengan baik guna mengetahui faktor keberhasilan dan faktor penghambat.
- (3) Metode pemantauan dan evaluasi sebagaimana dimaksud pada ayat (1) 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 (*continous improvement*).

BAB X  
KETENTUAN PENUTUP  
Pasal 15

Peraturan Wali Kota ini mulai berlaku pada tanggal diundangkan.

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

Ditetapkan di Tarakan  
pada tanggal 31 Januari 2023

WALI KOTA TARAKAN,



*[Handwritten signature]*  
KHAIRUL

Diundangkan di Tarakan  
pada tanggal 31 Januari 2023  
SEKRETARIS DAERAH KOTA TARAKAN,

*[Handwritten signature]*

A. HAMID

BERITA DAERAH KOTA TARAKAN TAHUN 2023 NOMOR 531

## LAMPIRAN I

### PERATURAN WALI KOTA TARAKAN

NOMOR 4 TAHUN 2023

### TENTANG PEDOMAN PENYUSUNAN STANDAR PELAYANAN DAN MAKLUMAT PELAYANAN DI LINGKUNGAN PEMERINTAH DAERAH.

#### TAHAPAN PENYUSUNAN STANDAR PELAYANAN

Tahapan penyusunan Standar Pelayanan meliputi:

A. Pembentukan tim penyusunan Standar Pelayanan oleh Pimpinan Penyelenggara;

B. Tim melakukan identifikasi terhadap :

1. Jenis Pelayanan.

Uraikan seluruh jenis pelayanan yang diselenggarakan oleh organisasi Penyelenggara pelayanan publik;

2. Dasar Hukum.

Dasar Hukum adalah Peraturan perundang-undangan yang menjadi dasar penyelenggaraan pelayanan.

Cara yang dapat dilakukan adalah mengidentifikasi dan menghimpun seluruh dasar hukum atau ketentuan yang berkaitan dengan penyelenggaraan pelayanan yang dilaksanakan.

3. Persyaratan.

Persyaratan adalah syarat (dokumen atau barang/hal lain) yang harus dipenuhi dalam pengurusan suatu jenis pelayanan, baik persyaratan teknis maupun administratif. Persyaratan pelayanan merupakan suatu tuntutan yang harus dipenuhi, dalam proses penyelenggaraan pelayanan sesuai dengan ketentuan perundang-undangan. Persyaratan pelayanan dapat berupa dokumen atau barang/hal lain, tergantung kebutuhan masing-masing jenis layanan.

Cara yang dapat dilakukan dalam mengidentifikasi persyaratan pelayanan adalah dengan melihat kebutuhan-kebutuhan apa saja yang diperlukan untuk penyelesaian proses pelayanan. Untuk mempermudah dalam proses penyusunan ini, Standar Pelayanan yang sudah ada

sebelumnya dapat dijadikan rujukan. Dalam proses identifikasi persyaratan pelayanan, juga perlu diperhatikan apakah persyaratan itu harus disampaikan di awal, di akhir atau secara bertahap sesuai dengan kebutuhan. Proses perumusan persyaratan pelayanan dilakukan dengan memperhatikan dasar hukum yang ada. Proses identifikasi ini dilakukan untuk setiap jenis layanan.

Hasil yang diharapkan dalam proses identifikasi ini adalah:

- a. Daftar persyaratan yang diperlukan dalam setiap tahapan dari masing-masing jenis layanan;
- b. Waktu yang dipersyaratkan untuk penyampaian persyaratan (di awal, di akhir, atau secara bertahap).

#### 4. Identifikasi Prosedur

Prosedur adalah tata cara pelayanan yang dibakukan bagi penerima pelayanan. Prosedur pelayanan merupakan proses yang harus dilalui seorang pelanggan untuk mendapatkan pelayanan yang diperlukan.

Disamping itu, penyelenggara pelayanan wajib memiliki Standar Operasional Prosedur (SOP). Hasil yang diharapkan dari tahapan ini adalah tahapan proses pelayanan sebagai bahan penyusunan Standar Operasional Prosedur.

#### 5. Identifikasi Waktu

Waktu pelayanan adalah jangka waktu yang diperlukan untuk menyelesaikan seluruh proses pelayanan dari setiap jenis layanan. Kemudian waktu 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 memperhatikan baik prosedur yang mengatur hubungan dengan pengguna layanan, maupun prosedur yang mengatur hubungan antar petugas.

Hasil yang diharapkan dari tahapan ini adalah waktu yang diperlukan untuk menyelesaikan setiap jenis layanan.

#### 6. Identifikasi Biaya/Tarif

Biaya adalah ongkos yang dikenakan kepada penerima layanan dalam mengurus dan/atau memperoleh pelayanan

dari penyelenggara yang besarnya ditetapkan berdasarkan kesepakatan antara penyelenggara dan Masyarakat atau sesuai dengan tarif yang telah ditetapkan dalam peraturan perundang-undang.

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. Perhitungan dua komponen biaya pelayanan ini penting dilakukan, untuk mengetahui berapa jumlah biaya yang akan dibebankan ke pelanggan, dan berapa biaya yang akan dibebankan kepada pengelola.

Bagi unit pengelola pelayanan, identifikasi ini sangat penting untuk menjadi dasar pengajuan anggaran dan penentuan tarif. Apabila pelayanan ke pelanggan diberikan secara gratis, artinya beban biaya pelayanan secara keseluruhan ditanggung oleh pihak pengelola (pemerintah).

Informasi biaya ini harus jelas besarannya, dan apabila gratis harus jelas tertulis untuk menghindari perilaku petugas yang kurang baik. Proses identifikasi ini dilakukan pada setiap jenis layanan.

Hasil yang diharapkan pada tahapan ini adalah :

- a. Jumlah biaya yang dibebankan ke pelanggan dari setiap jenis pelayanan (untuk pelayanan yang dipungut biaya);
- b. Jumlah biaya yang dibebankan kepada unit pengelola pelayanan; dan
- c. Daftar pelayanan yang diberikan gratis kepada pelanggan (apabila terdapat jenis pelayanan yang gratis).

#### 7. Identifikasi Produk Pelayanan

Produk pelayanan adalah hasil pelayanan yang diberikan dan diterima sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan. Produk pelayanan dapat berupa penyediaan barang, jasa dan/atau produk administrasi yang diberikan dan diterima pengguna layanan sesuai dengan ketentuan perundang-undangan yang ditetapkan. Proses identifikasi produk

pelayanan dapat dilakukan berdasarkan keluaran (output) yang dihasilkan dalam setiap tahap pelayanan. Hasil akhir dari prosedur pelayanan inilah yang menjadi “produk” dari suatu jenis pelayanan. Proses identifikasi ini dilakukan untuk setiap jenis pelayanan.

Hasil yang diharapkan dari proses identifikasi ini adalah daftar produk layanan yang dihasilkan dari setiap jenis pelayanan.

#### 8. Penanganan Pengelolaan Pengaduan

Organisasi Penyelenggara pelayanan wajib membuat mekanisme pengelolaan pengaduan. Bentuk-bentuk pengelolaan pengaduan yang banyak digunakan antara lain : penyediaan kotak saran/kotak pengaduan, sms, portal pengaduan dalam website, dan penyediaan petugas penerima pengaduan.

Untuk mempermudah penanganan pengaduan, perlu dibuatkan prosedur pengelolaan pengaduan. Dalam mekanisme pengaduan harus diinformasikan secara jelas nama petugas, nomor telepon, alamat email, dan alamat kantor yang dapat dihubungi.

Selain itu perlu juga mengatur mekanisme pengaduan apabila terdapat permasalahan yang tidak dapat diselesaikan di dalam internal organisasi penyelenggara. Hal-hal rinci terkait pengelolaan pengaduan ini dilakukan sebagaimana peraturan terkait yang berlaku.

Hasil yang diperoleh dalam setiap proses identifikasi Standar Pelayanan tersebut, selanjutnya menjadi dasar bagi penyusunan Standar Pelayanan untuk membuat Rancangan Standar Pelayanan.

Berbagai data dan informasi hasil diskusi dipilih sesuai dengan kebutuhan penyusunan Standar Pelayanan. Informasi yang dimuat dalam Standar Pelayanan adalah informasi yang terkait langsung dengan penyelenggaraan pelayanan dan yang dapat diukur.

Format yang dapat dipakai dalam membuat rancangan Standar Pelayanan sebagai bahan diskusi dengan Masyarakat dan pihak terkait adalah sebagai berikut :

Alternatif 1  
RANCANGAN STANDAR PELAYANAN  
UNIT PENYELENGGARA PELAYANAN PUBLIK .....

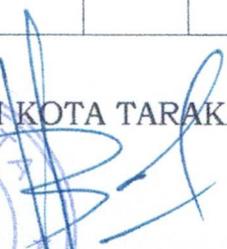
1. Nama/Jenis Pelayanan :
  - a. Dasar Hukum :  
.....
  - b. Persyaratan :  
.....  
.....
  - c. Prosedur :  
.....  
.....
  - d. Waktu Pelayanan :  
.....  
.....
  - e. Biaya/Tarif :  
.....  
.....
  - f. Produk :  
.....  
.....
  - g. Pengelolaan Pengaduan :  
.....  
.....
2. Dst. ....

Alternatif 2

RANCANGAN STANDAR PELAYANAN

UNIT PENYELENGGARA PELAYANAN PUBLIK .....

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

WALI KOTA TARAKAN,  
  
KHAIRUL



LAMPIRAN II  
PERATURAN WALI KOTA TARAKAN  
NOMOR 4 TAHUN 2023  
TENTANG PEDOMAN PENYUSUNAN  
STANDAR PELAYANAN DAN MAKLUMAT  
PELAYANAN DI LINGKUNGAN PEMERINTAH  
DAERAH.

FORMAT BERITA ACARA  
PEMBAHASAN STANDAR PELAYANAN UNIT PENYELENGGARA  
PELAYANAN PUBLIK

KOP UNIT PENYELENGGARA PELAYANAN PUBLIK

BERITA ACARA

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

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

1. Nama :  
Nip :  
Pangkat/Golongan :  
Jabatan :  
Dst.

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

2. Nama :  
Alamat :  
Pekerjaan :  
Dst. :

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

Dalam kedudukannya masing-masing, kedua belah pihak telah sepakat untuk menetapkan Standar Pelayanan pada Unit Penyelenggara Pelayanan Publik ..... dengan Keputusan Pimpinan Penyelenggara Pelayanan Publik.

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

Tarakan, .....

Seluruh pihak-pihak yang terlibat dalam pembahasan :

- |         |                   |
|---------|-------------------|
| 1. Nama | 1. (Tanda Tangan) |
| 2. Nama | 2. (Tanda Tangan) |
| 3. Nama | 3. (Tanda Tangan) |
| 4. Dst. |                   |

WALI KOTA TARAKAN,  
  
KHAIRUL

LAMPIRAN III  
PERATURAN WALI KOTA TARAKAN  
NOMOR 4 TAHUN 2023  
TENTANG PEDOMAN PENYUSUNAN  
STANDAR PELAYANAN DAN MAKLUMAT  
PELAYANAN DI LINGKUNGAN PEMERINTAH  
DAERAH

FORMAT  
KEPUTUSAN WALI KOTA TARAKAN TENTANG STANDAR PELAYANAN  
UNIT PENYELENGGARA  
PELAYANAN PUBLIK .....



WALI KOTA TARAKAN  
PROVINSI KALIMANTAN UTARA

KEPUTUSAN WALI KOTA TARAKAN  
NOMOR 065/HK - .... / ..... / .....  
TENTANG  
STANDAR PELAYANAN PADA .....  
(nama Unit Penyelenggara Pelayanan Publik)  
KOTA TARAKAN

WALI KOTA TARAKAN,

Menimbang : a. bahwa untuk melaksanakan ketentuan Pasal 22 ayat (1) Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, yang menyebutkan bahwa setiap penyelenggara wajib menyusun, menetapkan, dan menerapkan Standar Pelayanan;

- b. bahwa untuk menyusun Standar Pelayanan pada unit penyelenggara pelayanan, diperlukan pedoman penyusunan standar pelayanan yang di dalamnya memuat pedoman penyusunan maklumat pelayanan;
- c. bahwa berdasarkan pertimbangan sebagaimana dimaksud dalam huruf a dan huruf b, perlu menetapkan Keputusan Wali Kota tentang Standar Pelayanan Pada ..... (nama Unit Penyelenggara Pelayanan Publik);

- Mengingat :
1. Undang-Undang Nomor 29 Tahun 1997 tentang Pembentukan Kotamadya Daerah Tingkat II Tarakan;
  2. Undang-Undang Nomor 28 Tahun 1999 tentang Penyelenggaraan Negara Yang Bersih dan Bebas dari Korupsi, Kolusi, dan Nepotisme;
  3. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik;
  4. Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah sebagaimana telah beberapa kali diubah terakhir dengan Peraturan Pemerintah Pengganti Undang-Undang Nomor 2 Tahun 2022 tentang Cipta Kerja;
  5. Peraturan Pemerintah Nomor 38 Tahun 2007 tentang Pembagian Urusan Pemerintahan Antara Pemerintahan Daerah Provinsi dan Pemerintahan Daerah Kabupaten/Kota;
  6. Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik;
  7. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 36 Tahun 2012 Tentang Petunjuk Teknis Penyusunan, Penetapan, dan Penerapan Standar Pelayanan;
  8. Peraturan Daerah Kota Tarakan Nomor 4 Tahun 2016 tentang Pembentukan dan Susunan

Perangkat Daerah sebagaimana telah diubah dengan Peraturan Daerah Kota Tarakan Nomor 9 Tahun 2020 tentang Perubahan atas Peraturan Daerah Nomor 4 Tahun 2016 tentang Pembentukan dan Susunan Perangkat Daerah;

9. Peraturan Wali Kota Tarakan Nomor .... Tahun .... tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Uraian Tugas dan Fungsi serta Tata Kerja Dinas/Badan .... (menyesuaikan Perangkat Daerah) ....;

#### MEMUTUSKAN:

Menetapkan :

- KESATU : Standar Pelayanan pada ....(Nama Unit Penyelenggara Pelayanan Publik) sebagaimana tercantum dalam Lampiran yang merupakan bagian tidak terpisahkan dari Keputusan Wali Kota ini.
- KEDUA : Standar Pelayanan .....(Nama Unit Penyelenggara Pelayanan Publik) ... sebagaimana dimaksud pada Diktum KESATU merupakan panduan bagi penyelenggara pelayanan publik maupun pengguna layanan dalam menerapkan pelayanan untuk memberikan kepastian, meningkatkan kualitas dan kinerja pelayanan sesuai dengan kebutuhan pengguna layanan dan selaras dengan kemampuan penyelenggara.
- KETIGA : Ruang lingkup Standar Pelayanan pada ..... (Nama Unit Penyelenggara Pelayanan Publik) ..... sebagaimana dimaksud pada DIKTUM KESATU meliputi :
- a. pelayanan ..... (isikan jenis pelayanan publik yang dilaksanakan) ....;
  - b. pelayanan ..... (isikan jenis pelayanan publik yang dilaksanakan) .....
  - c. dst.

KEEMPAT : Keputusan Wali Kota ini mulai berlaku pada tanggal ditetapkan.

Ditetapkan di Tarakan  
pada tanggal

WALI KOTA TARAKAN,

.....

WALI KOTA TARAKAN,  
  
KHAIRUL

LAMPIRAN IV  
PERATURAN WALI KOTA TARAKAN  
NOMOR 4 TAHUN 2023  
TENTANG PEDOMAN PENYUSUNAN  
STANDAR PELAYANAN DAN MAKLUMAT  
PELAYANAN DI LINGKUNGAN PEMERINTAH  
DAERAH

FORMAT KEPUTUSAN PIMPINAN PENYELENGGARA PELAYANAN  
TENTANG PENETAPAN STANDAR PELAYANAN PADA ..... (NAMA  
PENYELENGGARA PELAYANAN)

( KOP INSTANSI )

KEPUTUSAN PIMPINAN PENYELENGGARA PELAYANAN  
NOMOR .... TAHUN ....  
TENTANG  
PENETAPAN STANDAR PELAYANAN  
PADA .... (Nama Penyelenggara Pelayanan) ....  
KOTA TARAKAN

PIMPINAN PENYELENGGARA PELAYANAN,

- Menimbang :
- a. bahwa dalam rangka mewujudkan penyelenggaraan 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 menyusun, menetapkan dan menerapkan Standar Pelayanan;
  - b. bahwa untuk memberikan acuan dalam penilaian ukuran kinerja dan kualitas penyelenggaraan pelayanan dimaksud dalam huruf a, perlu menetapkan Standar Pelayanan Pada ..... (Nama Penyelenggara Pelayanan);

- c. Standar Pelayanan masing-masing Penyelenggara ditetapkan dengan Keputusan Pimpinan Penyelenggara;
- d. bahwa berdasarkan pertimbangan sebagaimana dimaksud dalam huruf a, huruf b dan huruf c, perlu menetapkan Keputusan Penyelenggara Pelayanan tentang Penetapan Standar Pelayanan Pada ..... (Nama Penyelenggara Pelayanan);

- Mengingat :
1. Undang-Undang Nomor 29 Tahun 1997 tentang Pembentukan Kotamadya Daerah Tingkat II Tarakan);
  2. Undang-Undang Nomor 28 Tahun 1999 tentang Penyelenggaraan Negara Yang Bersih dan Bebas dari Korupsi, Kolusi, dan Nepotisme;
  3. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik;
  4. Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah sebagaimana telah beberapa kali diubah terakhir dengan Peraturan Pemerintah Pengganti Undang-Undang Nomor 2 Tahun 2022 tentang Cipta Kerja;
  5. Peraturan Pemerintah Nomor 38 Tahun 2007 tentang Pembagian Urusan Pemerintahan Antara Pemerintahan Daerah Provinsi dan Pemerintahan Daerah Kabupaten/Kota;
  6. Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik;
  7. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 36 Tahun 2012 Tentang Petunjuk Teknis Penyusunan, Penetapan, dan Penerapan Standar Pelayanan;
  8. Peraturan Daerah Kota Tarakan Nomor 4 Tahun 2016 tentang Pembentukan dan Susunan

Perangkat Daerah sebagaimana telah diubah dengan Peraturan Daerah Kota Tarakan Nomor 9 Tahun 2020 tentang Perubahan atas Peraturan Daerah Nomor 4 Tahun 2016 tentang Pembentukan dan Susunan Perangkat Daerah);

9. Peraturan Wali Kota Tarakan Nomor .... Tahun .... tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Uraian Tugas dan Fungsi serta Tata Kerja Dinas/Badan .... (Menyesuaikan Perangkat Daerah) ....;

#### MEMUTUSKAN :

Menetapkan :

- KESATU : Standar Pelayanan pada ....(Nama Unit Penyelenggara Pelayanan Publik) sebagaimana tercantum dalam Lampiran yang merupakan bagian tidak terpisahkan dari Keputusan ini.
- KEDUA : Standar Pelayanan ..... (Nama Unit Penyelenggara Pelayanan Publik) ... sebagaimana dimaksud pada Diktum KESATU merupakan panduan bagi penyelenggara pelayanan publik maupun pengguna layanan dalam menerapkan pelayanan untuk memberikan kepastian, meningkatkan kualitas dan kinerja pelayanan sesuai dengan kebutuhan pengguna layanan dan selaras dengan kemampuan penyelenggara.
- KETIGA : Ruang lingkup Standar Pelayanan pada ..... (Nama Unit Penyelenggara Pelayanan Publik) ..... sebagaimana dimaksud pada DIKTUM KESATU meliputi :
- a. pelayanan ..... (isikan jenis pelayanan publik yang dilaksanakan) ....;
  - b. pelayanan ..... (isikan jenis pelayanan publik yang dilaksanakan) .....
  - c. dst.

KEEMPAT : Keputusan ini mulai berlaku pada tanggal  
ditetapkan.

Ditetapkan di Tarakan  
pada tanggal .....

PIMPINAN PENYELENGGARA  
PELAYANAN,

Nama

Pangkat

NIP



LAMPIRAN V  
PERATURAN WALI KOTA TARAKAN  
NOMOR 4 TAHUN 2023  
TENTANG PEDOMAN STANDAR PELAYANAN  
DAN MAKLUMAT PELAYANAN DI  
LINGKUNGAN PEMERINTAH DAERAH

FORMAT MAKLUMAT PELAYANAN  
..... (NAMA PENYELENGGARA PELAYANAN)

**MAKLUMAT PELAYANAN**  
**“DENGAN INI, KAMI MENYATAKAN SANGGUP**  
**MENYELENGGARAKAN PELAYANAN SESUAI STANDAR**  
**PELAYANAN YANG TELAH DITETAPKAN DAN APABILA TIDAK**  
**MENEPATI JANJI INI, KAMI SIAP MENERIMA SANKSI SESUAI**  
**PERATURAN PERUNDANG-UNDANGAN YANG BERLAKU”**

PIMPINAN PENYELENGGARA PELAYANAN,

Nama

Pangkat

NIP

  
WALI KOTA TARAKAN,  
KHAIRUL