



WALIKOTA BATAM

PERATURAN WALIKOTA BATAM

NOMOR : 80 TAHUN 2012

TENTANG

PEDOMAN PENYUSUNAN DAN PENETAPAN STANDAR PELAYANAN

DENGAN RAHMAT TUHAN YANG MAHA ESA

WALIKOTA BATAM,

- Menimbang :
- a. bahwa dalam rangka meningkatkan efisiensi, efektifitas, transparansi dan akuntabilitas penyelenggaraan pemerintah dan pelayanan masyarakat, maka perlu menetapkan pedoman penyusunan standar pelayanan pada Satuan Kerja Perangkat Daerah/Unit Kerja di Lingkungan Pemerintah Kota Batam;
 - b. bahwa berdasarkan pertimbangan sebagaimana dimaksud pada huruf a, perlu ditetapkan Peraturan Walikota Batam tentang Penyelenggaraan Pelayanan Publik;
- Mengingat :
1. Undang-Undang Nomor 53 Tahun 1999 tentang Pembentukan Kabupaten Pelalawan, Kabupaten Rokan Hulu, Kabupaten Rokan Hilir, Kabupaten Siak, Kabupaten Karimun, Kabupaten Natuna, Kabupaten Kuantan Singingi dan Kota Batam (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 1999 Nomor 181, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 3902) sebagaimana telah diubah beberapa kali terakhir dengan Undang-Undang Nomor 34 Tahun 2008 tentang Perubahan Ketiga Atas Undang-Undang Nomor 53 Tahun 1999 tentang Pembentukan Kabupaten Pelalawan, Kabupaten Rokan Hulu, Kabupaten Rokan Hilir, Kabupaten Siak, Kabupaten Karimun, Kabupaten Natuna, Kabupaten Kuantan Singingi dan Kota Batam (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2008 Nomor 107, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4880);
 2. Undang-Undang Nomor 32 Tahun 2004 tentang Pemerintah Daerah (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2004 Nomor 125, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4437) sebagaimana telah diubah beberapa kali terakhir diubah dengan Undang-Undang Nomor 12 Tahun 2008 tentang Perubahan Kedua Atas Undang-

Handwritten signature and initials in the bottom left corner.

Undang Nomor 32 Tahun 2004 tentang Pemerintah Daerah (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2008 Nomor 59, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4844);

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. Peraturan Pemerintah Nomor 38 Tahun 2007 tentang Pembagian Urusan Pemerintahan Antara Pemerintah, Pemerintahan Daerah Provinsi, dan Pemerintahan Daerah Kabupaten/Kota (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2007 Nomor 82, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4737);
5. Peraturan Pemerintah 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 Daerah Kota Batam Nomor 1 Tahun 2010 tentang Urusan Pemerintahan Yang Menjadi Kewenangan Pemerintahan Daerah (Lembaran Daerah Kota Batam Tahun 2010 Nomor 1, Tambahan Lembaran Daerah Kota Batam Nomor 67);
7. Peraturan Walikota Batam Nomor 79 Tahun 2012 tentang Penyelenggaraan Pelayanan Publik (Berita Daerah Kota Batam Tahun 2012 Nomor 270-4);

MEMUTUSKAN:

Menetapkan : PERATURAN WALIKOTA BATAM TENTANG PEDOMAN PENYUSUNAN DAN PENETAPAN STANDAR PELAYANAN.

BAB I
KETENTUAN UMUM

Pasal 1

Dalam Peraturan Daerah ini, yang dimaksud dengan :

1. Daerah adalah Kota Batam.
2. Walikota adalah Walikota Batam.
3. Pemerintah Daerah adalah Walikota dan Perangkat Daerah sebagai unsur penyelenggara pemerintahan Daerah.
4. Satuan Kerja Perangkat Daerah yang selanjutnya disebut SKPD adalah Satuan Kerja Perangkat Daerah di lingkungan Pemerintah Kota Batam.

5. Badan Usaha Milik Daerah yang selanjutnya disebut BUMD adalah Badan Usaha yang didirikan oleh Pemerintah Kota Batam baik bentuk Perseroan Terbatas maupun Perusahaan Daerah.
6. Pelayanan Publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai ketentuan peraturan perundang-undangan bagi masyarakat atas barang, jasa, dan/atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik.
7. Penyelenggara Pelayanan Publik yang selanjutnya disebut Penyelenggara adalah Kepala SKPD dan Direksi BUMD yang membawahkan Pelaksana pelayanan publik.
8. Pelaksana Pelayanan Publik yang selanjutnya disebut Pelaksana adalah pejabat, pegawai, petugas, dan setiap orang yang bekerja pada SKPD yang bertugas melaksanakan tindakan atau serangkaian tindakan pelayanan publik.
9. Kinerja adalah gambaran mengenai tingkat pencapaian sasaran ataupun tujuan SKPD dan BUMD sebagai penjabaran dari visi, misi serta strategi SKPD dan BUMD yang mengindikasikan tingkat keberhasilan dan kegagalan pelaksanaan kegiatan-kegiatan sesuai dengan program dan kebijakan yang ditetapkan.
10. Masyarakat adalah orang perseorangan, kelompok atau badan hukum yang berkedudukan sebagai penerima manfaat pelayanan publik, baik secara langsung maupun tidak langsung.
11. Standar Pelayanan adalah tolok ukur yang dipergunakan sebagai pedoman penyelenggaraan pelayanan dan acuan penilaian kualitas pelayanan sebagai kewajiban dan janji Penyelenggara kepada masyarakat dalam rangka pelayanan yang berkualitas, cepat, mudah, terjangkau, dan terukur.
12. Sistem Informasi Pelayanan Publik adalah rangkaian kegiatan yang meliputi penyimpanan dan pengelolaan informasi serta mekanisme penyampaian informasi dari Penyelenggara kepada masyarakat dan sebaliknya dalam bentuk lisan, tulisan latin, tulisan dalam huruf braile, bahasa gambar, dan/atau bahasa lokal, serta disajikan secara manual atau elektronik.
13. Maklumat Pelayanan adalah pernyataan tertulis yang berisi keseluruhan rincian kewajiban dan janji yang terdapat dalam standar pelayanan.
14. Indeks Kepuasan Masyarakat adalah ukuran kepuasan masyarakat sebagai penerima layanan yang disediakan oleh Penyelenggara pelayanan publik berdasarkan standar pelayanan yang telah ditetapkan.

A
B
C

15. Pertanggungjawaban Pelayanan Publik adalah perwujudan kewajiban Penyelenggara pelayanan publik untuk mempertanggungjawabkan kepada masyarakat mengenai pencapaian tujuan yang telah ditetapkan, melalui mekanisme pertanggungjawaban secara periodik.
16. Pengaduan adalah pemberitahuan dari penerima pelayanan yang berisi informasi tentang ketidaksesuaian antara pelayanan yang diterima dengan standar pelayanan yang telah ditentukan.
17. Pengadu adalah masyarakat yang melakukan pengaduan atas penyelenggaraan pelayanan publik yang diberikan oleh Penyelenggara dan Pelaksana.
18. Sengketa Pelayanan Publik adalah sengketa yang timbul dalam bidang pelayanan publik antara penerima layanan dengan Penyelenggara pelayanan publik akibat ketidaksesuaian antara pelayanan yang diterima dengan standar pelayanan publik yang telah ditetapkan.
19. Anggaran Pendapatan dan Belanja Daerah yang selanjutnya disebut APBD adalah Anggaran Pendapatan dan Belanja Daerah Kota Batam.
20. Pihak lain adalah Mitra Kerjasama, termasuk Biro Jasa, di luar penyelenggara yang berdasarkan perjanjian atau penunjukan diserahkan atau diberi sebagian tugas tertentu oleh penyelenggara pelayanan, kecuali yang menurut undang-undang tugas tersebut harus dilaksanakan sendiri oleh penyelenggara.

BAB II MAKSUD, TUJUAN, SASARAN

Bagian Kesatu Maksud dan Tujuan

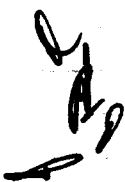
Pasal 2

- (1) Pedoman ini dimaksudkan sebagai acuan bagi SKPD/Unit Kerja di Lingkungan Pemerintah Daerah dalam menyusun dan menetapkan Standar Pelayanan.
- (2) Pedoman penyusunan dan penetapan Standar Pelayanan Pemerintah Daerah bertujuan agar setiap unit pelayanan publik memiliki standar pelayanan.

Bagian Kedua Sasaran

Pasal 3

Sasaran pedoman penyusunan dan penetapan Standar Pelayanan adalah :



- a. terselenggaranya pelayanan publik yang berkualitas sesuai harapan masyarakat dan memberikan kepastian pelayanan; dan
- b. terwujudnya kepuasan pelanggan.

BAB III

TAHAPAN PENYUSUNAN STANDAR PELAYANAN

Bagian Kesatu

Persiapan Penyusunan Standar Pelayanan

Pasal 4

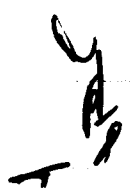
- (1) Membentuk Tim penyusun standar pelayanan yang bertugas melakukan penyusunan standar pelayanan, monitoring, evaluasi dan penilaian kinerja. Unsur Anggota Tim penyusunan standar pelayanan terdiri pimpinan SKPD beserta staf yang membidangi pelayanan.
- (2) Melakukan inventarisasi tugas dan fungsi setiap unit pelayanan baik bersifat utama atau pendukung.
- (3) Melakukan inventarisasi pengguna pelayanan antara lain guna mengetahui jenis pelanggan, besaran tarif dan klasifikasi pelayanan.
- (4) Melakukan survey kepada masyarakat untuk mengetahui harapan dan keinginan masyarakat terhadap pelayanan yang diberikan. Survey dilakukan secara periodik minimal dua kali dalam setahun.

Bagian Kedua

Persyaratan Pelayanan

Pasal 5

- (1) Jenis persyaratan agar ditetapkan secara jelas baik persyaratan administratif maupun persyaratan teknis beserta penjelasan kegunaannya.
- (2) Persyaratan administratif merupakan persyaratan yang berkaitan dengan kelengkapan dan keabsahan berkas-berkas administrasi sebelum pelayanan diberikan.
- (3) Persyaratan teknis merupakan kelengkapan yang berkaitan dengan teknis-teknis tertentu yang telah ditetapkan dan harus dipenuhi/ditaati sebelum pelayanan diberikan maupun setelah pelayanan diberikan.
- (4) Dalam menetapkan persyaratan perlu memperhatikan hal-hal sebagai berikut :
 - a. persyaratan harus relevan/berkaitan langsung dengan kepentingan substansi produk pelayanan.



- b. ketentuan persyaratan mudah dipahami dan tidak mempunyai pengertian ganda;
- c. menghindari persyaratan yang bersifat duplikasi; dan
- d. Persyaratan yang tidak berkaitan langsung dengan substansi produk pelayanan agar dievaluasikan dan disederhanakan.

Bagian Ketiga
Sistem, mekanisme, dan prosedur pelayanan

Pasal 6

- (1) Proses pelayanan secara berurutan dimulai sejak saat penerima pelayanan datang sampai dengan penerima pelayanan menerima hasil pelayanan. Dituangkan dalam system mekanisme dan proses pelayanan.
- (2) Dalam menyusun sistem, mekanisme, dan prosedur pelayanan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) perlu diperhatikan hal-hal antara lain:
 - a. Mekanisme kerja atau tata urutan pelayanan, harus sesederhana mungkin artinya jumlah meja yang dilewati dalam proses pelayanan harus sederhana.
 - b. Apabila harus melibatkan banyak meja atau pejabat dalam proses pelayanan, hendaknya mempertimbangkan yang mempunyai kepentingan dan relevan dengan persyaratan legalitas suatu pelaksanaan pelayanan.
 - c. Harus digambarkan secara jelas dan pasti dalam bentuk bagan alir, serta informasi mengenai sarana penunjangnya (seperti nama loket/meja/petugas) harus dibuat secara lengkap dan jelas sesuai fungsinya.
 - d. Tata urutan atau bagan alir penanganan pelayanan serta nama-nama loket dan petugas masing-masing urusan perlu divisualisasikan secara jelas.

Bagian Keempat
Jangka Waktu Penyelesaian Pelayanan

Pasal 7

Penetapan waktu penyelesaian pelayanan perlu memperhatikan antara lain:

- a. Ketersediaan jumlah personil yang melaksanakan suatu jenis pelayanan harus sesuai dengan beban kerja dan sarana yang dimiliki.



- b. Ketersediaan sarana dan prasarana yang mendukung kelancaran penyelesaian tugas harus sesuai dengan jenis pelayanan yang diberikan
- c. Jumlah tahapan kegiatan yang akan dilaksanakan harus sesuai dengan jumlah personil yang dimiliki.
- d. Kemampuan dan ketrampilan SDM pelayanan yang memberikan pelayanan harus sesuai dengan jenis pelayanan yang diberikan.
- e. Keterkaitan proses pelayanan tertentu harus sesuai dengan instansi terkait lainnya yang memerlukan waktu penyelesaian

**Bagian Kelima
Biaya/Tarif Pelayanan**

Pasal 8

Biaya pelayanan ini perlu dibedakan menjadi dua, yaitu:

- a. Biaya yang dibebankan kepada pelanggan.

Biaya pelayanan perlu memperhatikan antara lain:

- 1) Besaran biaya yang layak;
- 2) Kemampuan ekonomi masyarakat setempat;
- 3) Tidak bertentangan dengan ketentuan peraturan perundang-undangan yang berlaku; dan
- 4) Tingkat kesulitan proses pelayanan Calon kegunaan produk pelayanan.

- b. Biaya yang dibebankan pada unit kerja

Biaya yang dikeluarkan untuk proses pengerjaan pelayanan yang dibebankan pada anggaran unit pelayanan yang bersangkutan.

**Bagian Keenam
Sarana, Prasarana dan/atau Fasilitas Pelayanan**

Pasal 9

- (1) Sarana pelayanan merupakan sarana yang harus disediakan dalam rangka proses pelayanan, meliputi antara lain : formulir, fasilitas pengolahan data dan fasilitas telekomunikasi.
- (2) Prasarana pelayanan merupakan fasilitas yang disediakan dalam rangka memberikan dukungan pelayanan, antara lain: penyediaan fasilitas ruang tunggu, kamar kecil, sarana parkir, dan lain-lain.



**Bagian Ketujuh
Kompetensi dan Jumlah Pelaksana**

Pasal 10

Kompetensi dan Jumlah Pelaksana perlu diperhatikan antara lain:

- a. Jumlah beban kerja dikaitkan dengan formasi personil yang ada;
- b. Jenis kegiatan dikaitkan dengan kualifikasi pendidikan pegawai;
- c. Tingkat kesulitan proses pelayanan dikaitkan dengan keahlian dan keterampilan; dan
- d. Ketersediaan sarana dan prasarana dikaitkan dengan sifat dan teknis pelayanan.

**Bagian Kedelapan
Pengawasan Internal**

Pasal 11

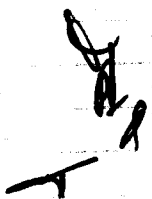
Pengawasan Internal disesuaikan dengan pola pengawasan melalui pengawasan internal dan pengawasan oleh masyarakat (IKM) sebagai umpan balik.

**Bagian Kesembilan
Penanganan Pengaduan dan Masukan**

Pasal 12

Pengelolaan penanganan pengaduan masyarakat harus memperhatikan hal-hal sebagai berikut:

- a. Penatausahaan pengadaan masyarakat;
- b. Proses pembuktian pengaduan masyarakat: melalui konfirmasi dan klarifikasi, penelitian/pemeriksaan dan pelaporan hasil penelitian/ pemeriksaan.
- c. Tindak lanjut pemantauan pengaduan masyarakat meliputi:
 - 1) Tindak lanjut hasil penelitian/pemeriksaan:
 - 2) Pemanfaatan basil penanganan pengaduan masyarakat:
 - 3) Pemantauan dan koordinasi penanganan pengaduan masyarakat; dan
 - 4) Sanksi.



Bagian Kesembilan Evaluasi Kinerja Pelaksana

Pasal 13

Komponen yang dijadikan tolok ukur penilaian kinerja dalam proses pengawasan internal adalah:

- a. Sistem (Mekanisme dan Prosedur);
- b. Persyaratan;
- c. Biaya;
- d. Waktu;
- e. Pelaksana;
- f. Sarana Prasarana; dan
- g. Pengaduan.

Bagian Kesepuluh Metode Pembahasan Rancangan Standar Pelayanan

Pasal 14

Pembahasan rancangan standar pelayanan, mengikut sertakan para pemangku kepentingan dan masyarakat dalam satu forum bersama, dengan menggunakan metode berikut:

1. Rapat Bersama

Forum pertemuan yang diadakan untuk membahas, mendiskusikan atau mengklarifikasi rumusan rancangan standar pelayanan.

2. *Focus Group Discussion* (FGD)

Metode ini dipergunakan untuk melakukan pembahasan yang lebih mendalam terhadap materi rancangan standar pelayanan, bila dipandang perlu dengan mengundang narasumber ahli yang terkait dengan jenis pelayanan yang dibahas.

3. *Public Hearing*

Metode ini dipergunakan untuk melakukan penelusuran fakta-fakta yang dapat mengungkap kepentingan khalayak ramai yang sesungguhnya. Cara ini dilakukan dengan mengundang praktisi yang dipandang bisa mewakili publik untuk didengar pendapatnya.



BAB III
UJI COBA RANCANGAN STANDAR PELAYANAN

Pasal 15

Pelaksanaan uji coba untuk menilai apakah rancangan standar pelayanan yang telah disusun dapat diaplikasikan dalam pemberian pelayanan kepada masyarakat, dalam proses uji coba bila ditemukan berbagai hal yang berbeda antara standar pelayanan dengan aplikasi pelayanan yang sesungguhnya, dilakukan langkah-langkah penyempurnaan rancangan standar pelayanan.

BAB IV
PENETAPAN STANDAR PELAYANAN

Pasal 16

- (1) Standar Pelayanan ditanda tangani oleh Pimpinan SKPD.
- (2) standar pelayanan kemudian dilakukan internalisasi dan sosialisasi.
- (3) Internalisasi dilakukan kepada seluruh SKPD di Lingkungan Pemerintah Kota Batam untuk memberitahukan kepada seluruh SKPD bahwa SKPD tersebut memberlakukan Standar Pelayanan baru yang harus dipahami, dipatuhi dan diterapkan oleh setiap orang.
- (4) Sosialisasi untuk memastikan bahwa semua pelaksana menyadari adanya perubahan dalam cara memberikan pelayanan dan sosialisasi dilakukan dengan pihak di luar SKPD (masyarakat pengguna, LSM, Media massa, dan lain-lain).

BAB V
PENETAPAN MAKLUMAT PELAYANAN

Pasal 17

- (1) Setelah Standar Pelayanan ditetapkan dan diumumkan, perlu dilakukan penetapan maklumat pelayanan.
- (2) Maklumat Pelayanan yang telah disusun wajib dipublikasikan secara luas, jelas, terbuka kepada masyarakat, melalui berbagai media yang mudah diakses oleh masyarakat.

A

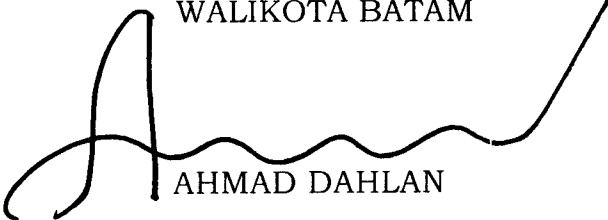
**BAB VI
PENUTUP**

Pasal 18

Peraturan Walikota ini mulai berlaku pada tanggal diundangkan.

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

Ditetapkan di Batam
pada tanggal 28 Desember 2012

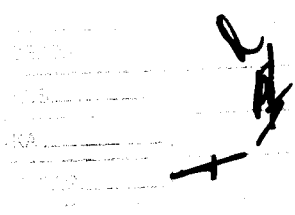
WALIKOTA BATAM

AHMAD DAHLAN

Diundangkan di Batam
pada tanggal 28 Desember 2012

SEKRETARIS DAERAH


AGUSSAHIMAN

BERITA DAERAH KOTA BATAM
TAHUN 2012 NOMOR 270-5



Tahun 2007 Nomor 82, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4737);

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 Nomor KEP/25/M.PAN/2/2004 tentang Pedoman Umum Penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat Unit Pelayanan Instansi Pemerintah;
7. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 36 Tahun 2012 tentang Petunjuk Teknis Penyusunan, Penetapan dan Penetapan Standar Pelayanan.
8. Peraturan Daerah Kota Batam Nomor 1 Tahun 2010 tentang Urusan Pemerintahan Yang Menjadi Kewenangan Pemerintahan Daerah (Lembaran Daerah Kota Batam Tahun 2010 Nomor 1, Tambahan Lembaran Daerah Kota Batam Nomor 67);

MEMUTUSKAN :

- Menetapkan :
- KESATU : Standar Pelayanan pada(SKPD Pelayanan) seperti tercantum pada lampiran yang merupakan bagian yang tidak terpisahkan dari keputusan ini
- KEDUA : Standar Pelayanan pada.....(SKPD Pelayanan) meliputi ruang lingkup pelayanan :
- a. Barang;
 - b. Jasa;dan/atau
 - c. Administratif.
- KETIGA : Standar Pelayanan pada(SKPD Pelayanan) seperti terlampir dalam lampiran keputusan ini wajib dilaksanakan oleh penyelenggara/pelaksana dan sebagai acuan dalam penilaian kinerja pelayanan oleh pimpinan SKPD, aparat pengawas dan masyarakat dalam penyelenggaraan pelayanan publik
- KEEMPAT : Keputusan ini mulai berlaku pada tanggal ditetapkan
Ditetapkan di Batam
pada tanggal

an. Walikota Batam
(Jabatan Pimpinan SKPD)

(Nama Pimpinan SKPD)

Dikuatkan dengan pengesahan oleh
.....(Jabatan Pembina/Penyelenggara)
.....(Nama Pembina/Penyelenggara)



Lampiran Keputusan Walikota Batam

Nomor : 7

Tanggal :

A. PENDAHULUAN

Memuat gambaran secara singkat tentang tugas dan fungsi serta keberadaan unit penyelenggara pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku

B. STANDAR PELAYANAN

Sebutkan jenis pelayanan yang akan dibuat SP-nya

Contoh :

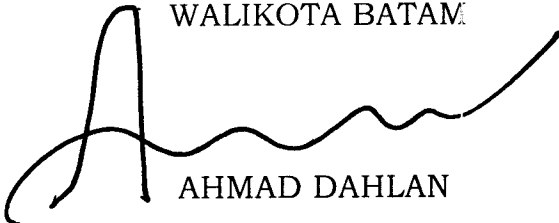
Jenis Pelayanan :

NO.	KOMPONEN	URAIAN
1.	Dasar Hukum	
2.	Jam Pelayanan	
3.	Persyaratan	
4.	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	
5.	Jangka Waktu Penyelesaian	
6.	Biaya/Tarif	
7.	Produk Pelayanan	
8.	Sarana, Prasarana dan/atau Fasilitas Pelayanan	
9.	Kompetensi dan Jumlah Pelaksana	
10.	Pengawasan Internal	
11.	Penanganan Pengaduan	
12.	Jaminan Pelayanan	
13.	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	
14.	Evaluasi Kinerja Pelaksana	
15.	*.....

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

a.n Walikota Batam
(Jabatan Pimpinan SKPD)

(Nama Pimpinan SKPD)

WALIKOTA BATAM

AHMAD DAHLAN

REDA
PUS
KA

