



SALINAN

WALIKOTA MAKASSAR
PROVINSI SULAWESI SELATAN

PERATURAN WALIKOTA MAKASSAR
NOMOR 63 TAHUN 2019

TENTANG

PEDOMAN PENYUSUNAN STANDAR PELAYANAN DAN MAKLUMAT PELAYANAN
DI LINGKUNGAN PEMERINTAH KOTA MAKASSAR

DENGAN RAHMAT TUHAN YANG MAHA ESA

WALIKOTA MAKASSAR,

- Menimbang :
- a. bahwa berdasarkan Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 15 Tahun 2014 yang mengamanahkan setiap penyelenggara pelayanan publik wajib menyusun, menetapkan dan menerapkan Standar Pelayanan serta menetapkan Maklumat Pelayanan dengan memperhatikan kemampuan penyelenggara, kebutuhan masyarakat dan kondisi lingkungan;
 - b. bahwa pelayanan publik merupakan 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, maka Pemerintah Kota Makassar dipandang perlu menyusun standar pelayanan dan maklumat pelayanan di lingkungan Pemerintah Kota Makassar sebagai pedoman yang bertujuan memberi kepastian, meningkatkan kualitas dan kinerja pelayanan;
 - c. bahwa berdasarkan pertimbangan sebagaimana dimaksud pada huruf a dan huruf b, maka perlu menetapkan Peraturan Walikota Makassar tentang Pedoman Penyusunan Standar Pelayanan dan Maklumat Pelayanan di Lingkungan Pemerintah Kota Makassar.

- Mengingat :
1. Pasal 18 ayat (6) Undang-Undang Dasar Negara Kesatuan Republik Indonesia Tahun 1945;
 2. Undang-Undang Nomor 29 Tahun 1959 tentang Pembentukan Daerah Tingkat II di Sulawesi (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 1959 Nomor 74, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 1822);
 3. Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2008 Nomor 61, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4846);
 4. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2009 Nomor 112, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5038);

5. Undang-Undang Nomor 12 Tahun 2011 tentang Pembentukan Peraturan Perundang-undangan (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2011 Nomor 82, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5234);
6. Undang-Undang Nomor 5 Tahun 2014 tentang Aparatur Sipil Negara (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2014 Nomor 6, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5494);
7. Undang-Undang Nomor 20 Tahun 2014 tentang Standarisasi dan Penilaian Kesesuaian (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2014 Nomor 216, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5584);
8. 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 diubah terakhir dengan Undang-Undang Nomor 9 Tahun 2015 tentang Perubahan Kedua Atas Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2015 Nomor 58, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5679);
9. Undang-Undang Nomor 30 Tahun 2014 tentang Administrasi Pemerintahan (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2014 Nomor 292, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5601);
10. Peraturan Pemerintah Nomor 86 Tahun 1999 tentang Perubahan Nama Kota Ujung Pandang menjadi Kota Makassar dalam wilayah Propinsi Sulawesi Selatan (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 1999 Nomor 193);
11. Peraturan Pemerintah Nomor 61 Tahun 2010 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2010 Nomor 99, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5149);
12. Peraturan Pemerintah Nomor 18 Tahun 2016 tentang Perangkat Daerah (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2016 Nomor 114, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5887);
13. Peraturan Pemerintah Nomor 12 Tahun 2017 tentang Pembinaan dan Pengawasan Penyelenggaraan Pemerintahan Daerah (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2017 Nomor 73, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 6041);
14. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 15 Tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2014 Nomor 615);
15. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 16 Tahun 2014 tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat terhadap Penyelenggaraan Pelayanan Publik (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2014 Nomor 616);

16. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 24 Tahun 2014 tentang Pedoman Penyelenggaraan Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Secara Nasional (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2014 Nomor 1170);
17. Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 80 Tahun 2015 tentang Pembentukan Produk Hukum Daerah (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2015 Nomor 2036) sebagaimana telah diubah dengan Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 120 Tahun 2018 tentang Perubahan Atas Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 80 Tahun 2015 tentang Pembentukan Produk Hukum Daerah (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2018 Nomor 157) ;
18. Peraturan Daerah Kota Makassar Nomor 8 Tahun 2016 tentang Pembentukan dan Susunan Perangkat Daerah Kota Makassar (Lembaran Daerah Kota Makassar Tahun 2016 Nomor 8);

MEMUTUSKAN:

Menetapkan : PERATURAN WALIKOTA MAKASSAR TENTANG PEDOMAN PENYUSUNAN STANDAR PELAYANAN DAN MAKLUMAT PELAYANAN DI LINGKUNGAN PEMERINTAH KOTA MAKASSAR.

**BAB I
KETENTUAN UMUM**

Pasal 1

Dalam Peraturan ini yang dimaksud dengan :

1. Daerah adalah Kota Makassar.
2. Kota adalah Kota Makassar.
3. Walikota adalah Walikota Makassar.
4. Pemerintah Daerah adalah Walikota Makassar sebagai unsur penyelenggara pemerintahan daerah yang memimpin pelaksanaan urusan pemerintahan yang menjadi kewenangan daerah otonom.
5. Dewan Perwakilan Rakyat Daerah yang selanjutnya disingkat DPRD adalah Lembaga Perwakilan Rakyat Daerah yang berkedudukan sebagai unsur penyelenggara Pemerintahan Daerah.
6. Perangkat Daerah adalah unsur pembantu kepala daerah dan DPRD dalam penyelenggaraan Urusan Pemerintahan yang menjadi kewenangan Daerah.
7. Satuan Kerja Perangkat Daerah yang selanjutnya disingkat SKPD adalah Perangkat Daerah Kota Makassar yang menyelenggarakan Urusan Pemerintahan Daerah berdasarkan tugas dan fungsinya.
8. Pemerintahan Daerah adalah penyelenggaraan Urusan Pemerintahan oleh Pemerintah Daerah dan DPRD menurut azas otonomi dan Tugas Pembantuan dengan prinsip otonomi seluas-luasnya dalam sistem dan prinsip Negara Kesatuan Republik Indonesia sebagaimana dimaksud dalam Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945.
9. Urusan Pemerintahan adalah kekuasaan pemerintahan yang menjadi kewenangan Presiden yang pelaksanaannya dilakukan oleh kementerian negara dan penyelenggara Pemerintahan Daerah untuk melindungi, melayani, memberdayakan, dan menyejahterakan masyarakat.
10. Aparatur Sipil Negara yang selanjutnya disingkat ASN adalah profesi bagi Pegawai Negeri Sipil dan Pegawai Pemerintah dengan perjanjian kerja yang bekerja pada Instansi Pemerintah.
11. Penyelenggaraan pemerintahan adalah segala bentuk kegiatan yang dilaksanakan oleh Pemerintah Daerah.

12. Pelayanan Publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundangundangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa, dan/atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik.
13. 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.
14. 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.
15. Maklumat Pelayanan adalah pernyataan tertulis yang berisi keseluruhan rincian kewajiban dan janji yang terdapat dalam standar pelayanan.
16. 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.

BAB II MAKSUD DAN TUJUAN

Pasal 2

- (1) Pedoman penyusunan standar pelayanan dan maklumat pelayanan di lingkungan pemerintah kota dimaksudkan sebagai panduan bagi penyelenggara pelayanan publik dalam menyusun, menetapkan dan menerapkan standar pelayanan dengan baik dan konsisten.
- (2) Pedoman penyusunan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) bertujuan memberikan kepastian, meningkatkan kualitas dan kinerja pelayanan sesuai dengan kebutuhan masyarakat dan selaras dengan kemarupaan penyelenggara.

BAB III RUANG LINGKUP

Pasal 3

Ruang lingkup dalam Peraturan Walikota ini meliputi:

- a. prinsip;
- b. standar pelayanan;
- c. komponen standar pelayanan;
- d. tahapan;
- e. partisipasi masyarakat dan pihak terkait;
- f. penetapan;
- g. penerapan;
- h. maklumat pelayanan; dan
- i. pemantauan dan evaluasi.

BAB IV PRINSIP

Pasal 4

Dalam menyusun, menetapkan dan menerapkan standar pelayanan, perlu memperhatikan beberapa prinsip, yaitu:

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

BAB IV
STANDAR PELAYANAN

Pasal 5

Standar pelayanan dalam hal ini, meliputi:

- a. pelayanan barang publik;
- b. pelayanan jasa publik; dan
- c. pelayanan administratif.

BAB V
KOMPONEN STANDAR PELAYANAN

Pasal 6

- (1) Komponen standar pelayanan dibedakan menjadi 2 (dua), antara lain:
 - a. Komponen standar pelayanan terkait dengan proses penyampaian pelayanan (*service delivery*), yang 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 terkait dengan proses pengelolaan pelayanan di internal organisasi (*manufacturing*), yang 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 pelayanan.
- (2) Komponen standar pelayanan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) huruf a, wajib untuk dipublikasikan.
- (3) Publikasi sebagaimana dimaksud pada ayat (2), minimal disampaikan pada ruang pelayanan serta melalui media *website* masing-masing perangkat daerah.
- (4) Komponen standar pelayanan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) huruf b, di informasikan pada saat proses pembahasan dengan masyarakat.

BAB VI
TAHAPAN

Pasal 7

- (1) Standar pelayanan disusun oleh masing-masing perangkat daerah.
- (2) Dalam penyusunan sebagaimana dimaksud pada ayat (1), pimpinan perangkat daerah membentuk tim penyusunan standar pelayanan.
- (3) Tim penyusun sebagaimana dimaksud pada ayat (2), melaksanakan dan/atau mengkoordinasikan semua tahapan penyusunan standar pelayanan.

- (4) Susunan tim penyusun sebagaimana dimaksud pada ayat (2) dan ayat (3), sekurang-kurangnya, terdiri dari:
 - a. ketua;
 - b. sekretaris; dan
 - c. anggota.
- (5) Tahapan penyusunan sebagaimana dimaksud pada ayat (3), meliputi:
 - a. identifikasi persyaratan;
 - b. identifikasi prosedur;
 - c. identifikasi waktu;
 - d. identifikasi biaya/tarif;
 - e. identifikasi produk pelayanan; dan
 - f. identifikasi penanganan pengelolaan pengaduan.
- (6) Tahapan dan format penyusunan standar pelayanan sebagaimana dimaksud pada ayat (5) tercantum dalam lampiran yang merupakan bagian tidak terpisahkan dari Peraturan Walikota ini.

BAB VII PARTISIPASI MASYARAKAT DAN PIHAK TERKAIT

Pasal 8

- (1) Pembahasan rancangan standar pelayanan dapat dilakukan dengan mengikutsertakan masyarakat dan pihak-pihak terkait melalui metode diskusi grup terfokus (*focused group discussion*) atau melalui dengar pendapat (*public hearing*).
- (2) Masyarakat maupun pihak terkait sebagaimana dimaksud pada ayat (1), adalah tokoh masyarakat, pemerhati dan/atau organisasi terkait sesuai dengan jenis layanan publik yang diberikan.
- (3) Sebelum dilakukan penetapan standar pelayanan, penyelenggara pelayanan wajib membuat berita acara pembahasan standar pelayanan dan pihak-pihak yang terlibat dalam pembahasan wajib turut serta memberikan tanda tangan.
- (4) Format berita acara pembahasan standar pelayanan sebagaimana dimaksud pada ayat (3), tercantum dalam lampiran yang merupakan bagian tidak terpisahkan dari Peraturan Walikota ini.

BAB VIII PENETAPAN

Pasal 9

- (1) Standar pelayanan ditetapkan oleh masing-masing perangkat daerah penyelenggara pelayanan publik.
- (2) Standar pelayanan sebagaimana dimaksud pada ayat (1), dilaksanakan dengan memenuhi kelengkapan, yaitu:
 - a. telah dibahas dengan masyarakat dan pihak terkait disertai dengan bukti undangan dan daftar hadir; dan
 - b. telah membuat berita acara pembahasan standar pelayanan SKPD dengan masyarakat dan pihak terkait.
- (3) Dalam penyusunan, penetapan, dan penerapan standar pelayanan, penyelenggara pelayanan publik dapat melakukan konsultasi dengan Bagian Organisasi dan Tata Laksana Sekretariat Daerah Kota Makassar untuk dievaluasi.
- (4) Contoh format penetapan standar pelayanan sebagaimana dimaksud pada ayat (1), tercantum dalam lampiran yang merupakan bagian tidak terpisahkan dari Peraturan Walikota ini.

BAB IX PENERAPAN

Pasal 10

- (1) Standar pelayanan yang telah ditetapkan harus siap diterapkan oleh perangkat daerah atau unit layanan yang bersangkutan.
- (2) Proses penerapan sebagaimana dimaksud pada ayat (1), 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 perangkat daerah atau unit layanan yang bersangkutan.
- (5) Proses internalisasi dan sosialisasi sebagaimana dimaksud pada ayat (2), di dokumentasikan oleh perangkat daerah atau unit layanan yang bersangkutan.

BAB X MAKLUMAT PELAYANAN

Pasal 11

- (1) Sebelum menerapkan standar pelayanan, pimpinan perangkat daerah diwajibkan untuk menyusun dan menetapkan maklumat pelayanan yang dituangkan dalam standar pelayanan masing-masing perangkat daerah.
- (2) Maklumat pelayanan sebagaimana dimaksud pada ayat (1), perlu 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 sesuai ketentuan peraturan perundang-undangan, dan/atau memberikan kompensasi apabila pelayanan yang diberikan tidak sesuai standar pelayanan.
- (3) Maklumat pelayanan sebagaimana dimaksud pada ayat (1), dipublikasikan secara luas, jelas dan terbuka kepada masyarakat, melalui berbagai media yang mudah diakses oleh masyarakat apabila telah disusun.
- (4) Contoh maklumat pelayanan, tercantum dalam lampiran yang merupakan bagian tidak terpisahkan dari Peraturan Walikota ini.

BAB XI PEMANTAUAN DAN EVALUASI

Pasal 12

- (1) Pemantauan dan Evaluasi yang dimaksud dalam Peraturan ini, adalah sebuah penilaian yang menjadi dasar perbaikan berkelanjutan dari hasil standar pelayanan.
- (2) Penilaian sebagaimana dimaksud pada ayat (1), dilakukan dengan menggunakan metode analisis dokumen, survei, wawancara dan observasi.
- (3) Survei sebagaimana dimaksud pada ayat (2), dilakukan dengan menggunakan metode Survei Kepuasan Masyarakat.

BAB XII
KETENTUAN PENUTUP

Pasal 13

Peraturan Walikota ini mulai berlaku pada tanggal diundangkan.

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

Ditetapkan di Makassar
pada tanggal 10 Oktober 2019

Pj. WALIKOTA MAKASSAR

TTD

MUH. IQBAL S.SUHAEB

Diundangkan di Makassar
pada tanggal 11 Oktober 2019

SEKRETARIS DAERAH KOTA MAKASSAR

TTD

M. ANSAR

BERITA DAERAH KOTA MAKASSAR TAHUN 2019 NOMOR 64