



**Wali Kota Tasikmalaya  
Provinsi Jawa Barat**

**PERATURAN WALI KOTA TASIKMALAYA  
NOMOR 28 TAHUN 2021**

**TENTANG**

**PELAKSANAAN MONITORING DAN EVALUASI TERHADAP KEPATUHAN  
STANDAR PELAYANAN PUBLIK**

**DENGAN RAHMAT TUHAN YANG MAHA ESA**

**WALI KOTA TASIKMALAYA,**

- Menimbang** : a. bahwa untuk meningkatkan pelayanan publik dalam rangka meningkatkan kepuasan masyarakat, perlu melaksanakan monitoring dan evaluasi terhadap kepatuhan standar pelayanan publik oleh perangkat daerah di lingkungan pemerintah kota tasikmalaya;
- b. bahwa berdasarkan pertimbangan sebagaimana dimaksud pada huruf a, perlu menetapkan Peraturan Wali Kota tentang Pelaksanaan Monitoring dan Evaluasi terhadap Kepatuhan Standar Pelayanan Publik;
- Mengingat** : 1. Undang-Undang Nomor 10 Tahun 2001 tentang Pembentukan Kota Tasikmalaya (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2001 Nomor 90, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4117);
2. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2009 Nomor 112 Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5038);
3. Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2014 Nomor 244, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5587) sebagaimana telah beberapa kali diubah, terakhir dengan Undang-Undang Nomor 9 Tahun 2015 tentang Perubahan Kedua Atas Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2015 Nomor 58, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5679);

4. Peraturan Ombudsman Nomor 22 Tahun 2016 tentang Penilaian Kepatuhan terhadap Standar Pelayanan Publik (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2017 Nomor 333);
5. Peraturan Daerah Kota Tasikmalaya Nomor 5 Tahun 2016 tentang Urusan Pemerintahan yang Menjadi Kewenangan Pemerintah Kota Tasikmalaya (Lembaran Daerah Kota Tasikmalaya Tahun 2016 Nomor 178);

MEMUTUSKAN:

Menetapkan : PERATURAN WALI KOTA TENTANG PELAKSANAAN MONITORING DAN EVALUASI TERHADAP KEPATUHAN STANDAR PELAYANAN PUBLIK.

BAB I

KETENTUAN UMUM

Pasal 1

Dalam Peraturan Wali Kota ini, yang dimaksud dengan:

1. Daerah adalah Kota Tasikmalaya.
2. Wali Kota adalah Wali Kota Tasikmalaya.
3. Sekretaris Daerah adalah Sekretaris Daerah Kota Tasikmalaya.
4. Perangkat Daerah adalah unsur pembantu Kepala Daerah 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 dinas atau badan 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 administrasi yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik.
7. 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.
8. Maklumat Pelayanan adalah pernyataan tertulis yang berisi keseluruhan rincian kewajiban dan janji yang terdapat dalam Standar Pelayanan.

9. Penyelenggara Pelayanan Publik, yang selanjutnya disebut Penyelenggara, adalah setiap perangkat daerah atau unit kerja di lingkungan Pemerintah Kota Tasikmalaya.
10. Observasi lapangan adalah pengamatan langsung di lapangan.
11. Wawancara adalah tanya jawab antara evaluator dan sumber informasi penyelenggara pelayanan yang sedang dievaluasi.

## BAB II

### MAKSUD DAN TUJUAN

#### Pasal 2

- (1) Peraturan Wali Kota ini dibentuk dengan maksud untuk memberikan kepastian hukum dan menjadi pedoman dalam pelaksanaan monitoring dan evaluasi terhadap kepatuhan standar pelayanan publik.
- (2) Peraturan Wali Kota ini dibentuk dengan tujuan sebagai berikut:
  - a. mewujudkan kepatuhan unit penyelenggara pelayanan publik terhadap standar pelayanan publik;
  - b. meningkatkan kualitas pelayanan kepada masyarakat;
  - c. meningkatkan kepuasan masyarakat; dan
  - d. mewujudkan penyelenggaraan pelayanan publik yang akuntabel.

## BAB III

### RUANG LINGKUP

#### Pasal 3

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

- a. tahapan monitoring dan evaluasi; dan
- b. tim monitoring dan evaluasi.

## BAB IV

### TAHAPAN MONITORING DAN EVALUASI

#### Pasal 4

- (1) Kegiatan monitoring dan evaluasi kepatuhan standar pelayanan publik meliputi 3 (tiga) tahapan sebagai berikut:
  - a. perencanaan;

- b. pelaksanaan; dan
  - c. pelaporan.
- (2) Tahapan perencanaan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) huruf a meliputi:
- a. penentuan objek monitoring dan evaluasi, yaitu menentukan unit penyelenggara pelayanan publik yang akan dijadikan objek monitoring dan evaluasi;
  - b. penentuan variabel dan indikator sebagai berikut:
    - 1. variabel standar pelayanan dengan indikator sebagai berikut:
      - a) persyaratan;
      - b) sistem mekanisme dan prosedur;
      - c) produk pelayanan;
      - d) jangka waktu penyelesaian; dan
      - e) biaya/tarif;
    - 2. maklumat layanan dengan indikator ketersediaan maklumat pelayanan;
    - 3. pelayanan publik sistem informasi dengan indikator ketersediaan informasi pelayanan publik elektronik atau nonelektronik;
    - 4. sarana dan prasarana fasilitas dengan indikator sebagai berikut:
      - a) ketersediaan ruang tunggu;
      - b) ketersediaan toilet untuk pengguna layanan; dan
      - c) ketersediaan loket/meja pelayanan;
    - 5. pelayanan khusus dengan indikator sebagai berikut:
      - a) ketersediaan sarana khusus bagi pengguna layanan berkebutuhan khusus; dan
      - b) ketersediaan pelayanan khusus bagi pengguna layanan berkebutuhan khusus;
    - 6. pengelolaan pengaduan dengan indikator sebagai berikut:
      - a) ketersediaan sarana pengaduan;
      - b) ketersediaan informasi prosedur dan tata cara penyampaian pengaduan; dan
      - c) ketersediaan pejabat/petugas pengelola pengaduan;
    - 7. penilaian kinerja dengan indikator ketersediaan sarana pengukuran kepuasan pelanggan;
    - 8. visi, misi dan motto ketersediaan sarana pengukuran kepuasan pelanggan pelayanan dengan indikator sebagai berikut:
      - a) ketersediaan visi dan misi pelayanan; dan
      - b) ketersediaan motto pelayanan; dan
    - 9. atribut dengan indikator ketersediaan petugas penyelenggaraan menggunakan ID.

- (3) Tahapan pelaksanaan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) huruf b terdiri dari:
  - a. penentuan metode monitoring dan evaluasi, sebagai berikut:
    1. observasi lapangan; dan
    2. wawancara; dan
  - b. penentuan waktu pelaksanaan monitoring dan evaluasi.
- (4) Tahapan pelaporan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) huruf c adalah penyusunan laporan hasil analisis monitoring dan evaluasi kepatuhan standar pelayanan publik berdasarkan hasil dari observasi lapangan dan wawancara yang dituangkan dalam Kertas Kerja Evaluasi.
- (5) Kertas Kerja Evaluasi sebagaimana dimaksud pada ayat (4) tercantum dalam lampiran yang merupakan bagian tidak terpisahkan dari Peraturan Wali Kota ini.

#### Pasal 5

- (1) Hasil monitoring dan evaluasi sebagaimana dimaksud dalam Pasal 4 ayat (4) memuat hal-hal sebagai berikut:
  - a. tujuan;
  - b. sasaran;
  - c. ruang lingkup;
  - d. waktu;
  - e. pelaksana;
  - f. periode;
  - g. kesimpulan; dan
  - h. rekomendasi.
- (2) Laporan hasil monitoring dan evaluasi disampaikan kepada Wali Kota melalui Sekretaris Daerah.

#### BAB V

#### TIM MONITORING DAN EVALUASI

#### Pasal 6

- (1) Untuk kelancaran pelaksanaan kegiatan monitoring dan evaluasi sebagaimana dimaksud dalam Pasal 4, dibentuk Tim Monitoring dan Evaluasi Kepatuhan Standar Pelayanan Publik.
- (2) Tim sebagaimana dimaksud pada ayat (1) mempunyai tugas:
  - a. melakukan monitoring dan evaluasi kepatuhan standar pelayanan publik pada unit penyelenggara pelayanan publik;

- b. melakukan analisis hasil monitoring dan evaluasi; dan
  - c. melaporkan hasil analisis monitoring dan evaluasi.
- (3) Tim sebagaimana dimaksud pada ayat (1) beranggotakan unsur:
- a. Asisten pada Sekretariat Daerah yang membidangi pelayanan publik;
  - b. Perangkat Daerah yang menyelenggarakan urusan di bidang kepegawaian;
  - c. Perangkat Daerah yang menyelenggarakan urusan di bidang perencanaan;
  - d. Perangkat Daerah yang menyelenggarakan urusan di bidang pengawasan; dan
  - e. Unit kerja pada Sekretariat Daerah yang menyelenggarakan urusan di bidang pelayanan publik.
- (4) Untuk kelancaran pelaksanaan tugas tim sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dibentuk sekretariat yang berkedudukan di unit kerja pada Sekretariat Daerah yang menyelenggarakan urusan di bidang pelayanan publik.
- (5) Tim sebagaimana dimaksud pada ayat (1) ditetapkan dengan Keputusan Wali Kota.

## BAB VI

### PENUTUP

#### Pasal 7

Peraturan Wali Kota ini mulai berlaku pada tanggal diundangkan.

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

Ditetapkan di Tasikmalaya  
pada tanggal 11 OKTOBER 2021  
WALI KOTA TASIKMALAYA,

ttd

H. MUHAMMAD YUSUF

Diundangkan di Tasikmalaya  
pada tanggal 11 OKTOBER 2021  
SEKRETARIS DAERAH KOTA TASIKMALAYA,

ttd

H. IVAN DICKSAN HASANNUDIN

BERITA DAERAH KOTA TASIKMALAYA TAHUN 2021 NOMOR 28

LAMPIRAN  
KEPUTUSAN WALI KOTA TASIKMALAYA  
NOMOR 28 TAHUN 2021  
TENTANG  
PELAKSANAAN MONITORING DAN  
EVALUASI TERHADAP KEPATUHAN  
STANDAR PELAYANAN PUBLIK

KERTAS KERJA EVALUASI

Perangkat Daerah:

No	Variabel	Indikator		Kriteria	Bobot *)	Nilai	Catatan
1	Standar Pelayanan	1	Persyaratan	Belum ada	0		
				Ada, Tapi Sebagian	3		
				Ada dan Lengkap	6		
		2	Sistem mekanisme dan prosedur	Belum ada	0		
				Ada, Tapi Sebagian	3		
				Ada dan Lengkap	6		
		3	Produk Pelayanan	Belum ada	0		
				Ada, Tapi Sebagian	3		
				Ada dan Lengkap	6		
		4	Jangka Waktu Penyelesaian	Belum ada	0		
				Ada, Tapi Sebagian	6		
				Ada dan Lengkap	12		

		5	Biaya/ Tarif	Belum ada	0		
				Ada, Tapi Sebagian	6		
				Ada dan Lengkap	12		
2	Maklumat Layanan	6	Ketersediaan Maklumat Pelayanan	Belum ada	0		
				Ada, Belum Sesuai	6		
				Ada dan Lengkap	12		
3	Pelayanan Publik Sistem Informasi	7	Ketersediaan Informasi Pelayanan Publik Elektronik atau Nonelektronik (booklet, pamflet, website, monitor televisi, dll)	Belum ada	0		
				Ada, Tapi Sebagian	6		
				Ada dan Lengkap	12		
4	Sarana dan Prasarana Fasilitas	8	Ketersediaan ruang tunggu	Belum ada	0		
				Sudah Ada	3		
		9	Ketersediaan toilet untuk pengguna Layanan	Belum ada	0		
				Sudah Ada	2		
		10	Ketersediaan loket/meja pelayanan	Belum ada	0		
				Sudah Ada	3		
5	Pelayanan Khusus	11	Ketersediaan Sarana khusus bagi pengguna layanan berkebutuhan khusus (ram /jalur landai, rambatan, kursi roda, jalur pemandu,	Belum ada	0		



			toilet khusus, ruang menyusui, dll)	Ada, Tapi Sebagian	1		
				Sudah Ada	2		
		12	Ketersediaan Pelayanan khusus bagi pengguna layanan berkebutuhan khusus	Belum ada	0		
				Sudah Ada	2		
6	Pengelolaan Pengaduan	13	Ketersediaan Sarana Pengaduan (SMS/Telpon/Fax/Email, dll)	Belum ada	0		
				Ada, Tapi Sebagian	2,5		
				Ada dan Lengkap	5		
		14	Ketersediaan informasi prosedur dan tatacara penyampaian pengaduan	Belum ada	0		
				Sudah Ada	3		
		15	Ketersediaan Pejabat /Petugas Pengelola Pengaduan	Belum ada	0		
Sudah Ada	5						
7	Penilaian Kinerja	16	Ketersediaan Sarana Pengukuran Kepuasan Pelanggan	Belum ada	0		
				Ada dan Lengkap	2,5		

8	Visi, Misi dan Motto	17	Ketersediaan Visi dan Misi Pelayanan	Belum ada	0		
				Sudah ada	2		
		18	Ketersediaan Motto Pelayanan	Belum ada	0		
				Sudah ada	2		
9	Atribut	19	Ketersediaan Petugas Penyelenggaran menggunakan ID	Belum ada	0		
				Sudah ada	2,5		

WALI KOTA TASIKMALAYA,

ttd

H. MUHAMMAD YUSUF

