



WALI KOTA DEPOK
PROVINSI JAWA BARAT

PERATURAN WALI KOTA DEPOK
NOMOR 31 TAHUN 2019

TENTANG
STANDAR PERILAKU PELAYANAN PRIMA
DI LINGKUNGAN PEMERINTAH DAERAH KOTA DEPOK

DENGAN RAHMAT TUHAN YANG MAHA ESA
WALI KOTA DEPOK,

- Menimbang : a. bahwa berdasarkan Instruksi Presiden Nomor 12 Tahun 2016 tentang Gerakan Nasional Revolusi Mental telah ditetapkan 5 (lima) program Gerakan Nasional Revolusi Mental, salah satu programnya adalah Program Gerakan Indonesia Melayani dengan difokuskan antara lain kepada peningkatan perilaku pelayanan publik yang cepat, transparan, akuntabel, dan responsif;
- b. bahwa percepatan pendayagunaan aparatur negara dilakukan melalui reformasi birokrasi dengan sasaran mengubah pola pikir (*mindset*), budaya kerja (*culture-set*), dan sistem manajemen pemerintahan, yang dilaksanakan secara berkelanjutan dan berkesinambungan sehingga peningkatan kualitas pelayanan publik lebih cepat tercapai yang berujung pada pelayanan publik yang prima;

- c. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 17 Tahun 2017 tentang Pedoman Penilaian Kinerja Unit Penyelenggara Pelayanan Publik, salah satu indikator dalam aspek Profesionalisme Sumber Daya Manusia yang dinilai dalam Penghargaan Citra Pelayanan Prima (CPP) yang digelar Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi yakni tersedianya Aturan Perilaku dan Kode Etik Pelaksana Layanan;
- d. bahwa berdasarkan pertimbangan sebagaimana dimaksud dalam huruf a, huruf b, dan huruf c perlu menetapkan Peraturan Wali Kota tentang Standar Perilaku Pelayanan Prima di Lingkungan Pemerintah Daerah Kota Depok;

Mengingat

- : 1. Undang-Undang Nomor 15 Tahun 1999 tentang Pembentukan Kotamadya Daerah Tingkat II Depok dan Kotamadya Daerah Tingkat II Cilegon (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 1999 Nomor 49, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 3828);
- 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 5 Tahun 2014 tentang Aparatur Sipil Negara (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2014 Nomor 6, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5494);

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 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);
5. Peraturan Pemerintah Nomor 42 Tahun 2004 tentang Pembinaan Jiwa Korps dan Kode Etik Pegawai Negeri sipil (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2004 Nomor 142, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4450);
6. Peraturan Pemerintah Nomor 53 Tahun 2010 tentang Disiplin Pegawai Negeri Sipil (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2010 Nomor 74, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5135);
7. 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);
8. Peraturan Pemerintah Nomor 18 Tahun 2016 tentang Perangkat Daerah (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2016 Nomor 114, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5887);

9. Peraturan Daerah Kota Depok Nomor 10 Tahun 2016 tentang Pembentukan dan Susunan Perangkat Daerah Kota Depok (Lembaran Daerah Kota Depok Tahun 2016 Nomor 10);

MEMUTUSKAN :

Menetapkan : PERATURAN WALI KOTA TENTANG STANDAR PERILAKU PELAYANAN PRIMA DI LINGKUNGAN PEMERINTAH DAERAH KOTA DEPOK.

BAB I

KETENTUAN UMUM

Pasal 1

Dalam Peraturan ini yang dimaksud dengan :

1. Daerah Kota adalah Daerah Kota Depok.
2. Wali Kota adalah Wali Kota Depok.
3. Pemerintah Daerah Kota adalah Wali Kota sebagai unsur penyelenggara pemerintahan daerah yang memimpin pelaksanaan urusan pemerintahan yang menjadi kewenangan daerah otonom.
4. Sekretaris Daerah adalah Sekretaris Daerah Kota Depok.
5. Perangkat Daerah, yang selanjutnya disingkat PD adalah pembantu Wali Kota dan Dewan Perwakilan Rakyat Daerah dalam penyelenggaraan urusan pemerintahan yang menjadi kewenangan daerah.
6. Standar Perilaku adalah sistem nilai atau norma yang terdiri dari etika kerja setiap Pelaksana Pelayanan Publik yang disusun untuk mempengaruhi, membentuk, mengatur dan melakukan kesesuaian tingkah laku, sehingga tercapai pelayanan yang baik dan konsisten.

7. Pelayanan Prima adalah pelayanan berkualitas, cepat, mudah, terjangkau, dan terukur yang diberikan oleh penyelenggara layanan kepada penerima.
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.

BAB II MAKSUD DAN TUJUAN

Bagian Kesatu

Maksud

Pasal 2

Standar Perilaku Pelayanan Prima ini adalah komitmen Pemerintah Daerah Kota untuk meningkatkan pelayanan Prima dengan model-model perilaku yang diberikan dengan maksud dapat menjadi nilai-nilai yang dijunjung tinggi dan menjadi perilaku sehari-hari dalam memberikan pelayanan.

Bagian Kedua

Tujuan

Pasal 3

Standar Perilaku bertujuan sebagai panduan bagi setiap Pelaksana Pelayanan Publik dalam berperilaku memberikan pelayanan kepada masyarakat.

BAB III
STANDAR PERILAKU PELAYANAN PRIMA

Pasal 4

Dalam melaksanakan pelayanan Prima, Pelaksana Pelayanan Publik wajib mematuhi dan berpedoman kepada Standar Perilaku Pelayanan Prima sebagaimana diatur dalam Peraturan Wali Kota ini.

Pasal 5

Standar Perilaku Pelayanan Prima sebagaimana dimaksud dalam Pasal 4 mencakup sebagai berikut :

- a. Penampilan Pelaksana Pelayanan Publik;
- b. Komunikasi;
- c. Melayani pengguna layanan yang sulit ditangani.

Bagian Kesatu

Penampilan Pelaksana Pelayanan Publik

Pasal 6

Standar Perilaku bagi setiap Pelaksana Pelayanan Publik sebagaimana dimaksud dalam Pasal 5 huruf a harus memenuhi unsur :

- a. mencerminkan profesionalisme bidang tugasnya;
- b. memasang kartu identitas yang jelas;
- c. rambut bagi laki-laki : pendek, kering dan rapi, potongan sederhana dan formal, tidak berponi dan panjang rambut tidak menyentuh krah baju;
- d. rambut bagi wanita : kering dan rapi, poni tidak menutup wajah, rambut yang melebihi bahu sebaiknya dicepol/jilbab gunakan yang standar, gunakan asesoris rambut bentuknya sederhana dengan warna senada dan tidak menggunakan manik-manik yang berlebihan;

- e. tata busana bersih dan rapi (tidak kumal, tidak ada noda, lengan kemeja tidak digulung);
- f. tidak berbau rokok, bau badan atau bau lainnya yang menyengat (menggunakan parfum yang berlebihan);
- g. tidak menunjukkan tato atau penampilan lain yang membuat pengguna layanan terganggu;
- h. tidak menunjukkan bahasa tubuh yang tidak sopan.

Bagian Kedua

Komunikasi

Pasal 7

Standar Perilaku untuk komunikasi sebagaimana dimaksud dalam Pasal 5 huruf b mencakup :

- a. Komunikasi langsung;
- b. Komunikasi telepon;
- c. Komunikasi surat;
- d. Komunikasi e-mail;
- e. Komunikasi dengan aplikasi pesan lainnya.

Paragraf 1

Komunikasi Langsung

Pasal 8

- (1) Standar perilaku komunikasi langsung sebagaimana dimaksud dalam Pasal 7 huruf a terdiri dari :
- a. menerima pengguna layanan bagi Pelaksana Pelayanan Publik sebagai penerima tamu;
 - b. melayani pengguna layanan bagi Pelaksana Pelayanan Publik sebagai petugas layanan.

- (2) Standar perilaku menerima pengguna layanan bagi Pelaksana Pelayanan Publik sebagai penerima tamu sebagaimana dimaksud pada ayat (1) huruf a terdiri dari:
- a. membukakan pintu;
 - b. awali dengan senyum;
 - c. mempersilakan masuk;
 - d. membuat kontak mata yang memberikan penyambutan baik, ramah dan penuh perhatian dan tidak memandang rendah/sinis;
 - e. mengucapkan salam;
 - f. fokus, tidak memegang HP, menelepon, merokok, makan, minum, mengobrol dengan rekan sekerja atau tindakan lain yang mengganggu;
 - g. menawarkan bantuan;
 - h. mengarahkan ke sistem antrian atau langsung kepada Pelaksana Pelayanan Publik yang bertugas atau memberikan penjelasan lainnya yang diperlukan pengguna layanan;
 - i. mengantarkan pengguna layanan jika memang dibutuhkan/diharuskan;
 - j. membalas ucapan terima kasih.
- (3) Standar perilaku melayani pengguna layanan bagi Pelaksana Pelayanan Publik sebagai petugas layanan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) huruf b terdiri dari:
- a. berdiri dan diawali dengan senyum;
 - b. membuat kontak mata yang memberikan penyambutan baik, ramah dan penuh perhatian dan tidak memandang rendah/sinis;
 - c. mengucapkan salam;
 - d. mempersilakan duduk;

- e. duduk dengan sopan, badan tegak, lurus menghadap ke pengguna layanan;
- f. memperkenalkan diri;
- g. meminta maaf jika pengguna layanan harus menunggu lama;
- h. menawarkan bantuan;
- i. fokus, tidak boleh sambil memegang HP, menelepon, merokok, makan minum, mengobrol dengan rekan sekerja dan tindakan lain yang mengganggu;
- j. mendengar dengan baik dan sabar, bertanya dengan sopan dan berempati;
- k. memeriksa dokumen dengan teliti, memberikan penjelasan dengan sopan dan sabar jika ada dokumen yang belum dipenuhi;
- l. meminta izin, jika harus memasukkan data ke komputer;
- m. meminta izin, jika harus meninggalkan pengguna layanan untuk sesuatu hal;
- n. Jika diperlukan, memberikan bantuan lebih personal meliputi meminta nomor telepon untuk menghubungi secara langsung jika layanan sudah selesai, atau hal lain yang diperlukan sesuai kebutuhan;
- o. menanyakan bantuan lainnya yang dibutuhkan pengguna layanan;
- p. mengucapkan terima kasih dan salam.

Paragraf 2
Komunikasi Telepon

Pasal 9

Standar perilaku komunikasi telepon sebagaimana dimaksud dalam Pasal 7 huruf b yang harus dipraktikkan terdiri dari :

- a. telepon tidak boleh berdering lebih dari 3 (tiga) kali;
- b. bersiap dengan alat tulis atau perangkat lain untuk mendokumentasikan pembicaraan;
- c. menjawab panggilan telepon dengan urutan :
 1. mengucapkan salam;
 2. menyebutkan nama sendiri, unit kerja dan instansi;
 3. menyiratkan senyum dalam setiap pembuka pembicaraan;
 4. menawarkan bantuan;
 5. mendengar dengan seksama dan fokus;
 6. meminta penjelasan ulang atau bertanya dengan sabar dan sopan;
 7. mencatat dan merekam;
 8. menjanjikan dan meminta waktu untuk memproses permohonan layanan;
 9. meminta informasi nomor telepon untuk menghubungi balik;
 10. jika komunikasi sudah selesai, menanyakan bantuan lainnya yang dibutuhkan pengguna layanan;
 11. mengucapkan terima kasih dan salam;
 12. tidak menerima telepon sambil merokok, makan minum, memegang HP lain, mengobrol dengan rekan sekerja, duduk dengan tidak sopan;

13. tidak boleh ada suara bising yang mengganggu di sekitar tempat telepon.

Paragraf 3

Komunikasi Surat

Pasal 10

Standar perilaku yang harus dipraktikkan dalam berkomunikasi melalui surat sebagaimana dimaksud dalam Pasal 7 huruf c terdiri dari :

- a. surat harus segera direspon;
- b. menggunakan format baku tata naskah dinas resmi;
- c. isi surat jelas, ringkas, tidak mengandung kalimat yang menyinggung pengguna layanan dan langsung pada permasalahan layanan;
- d. memberikan solusi dan saran positif;
- e. memberikan tawaran yang lebih personal dengan menawarkan bantuan lainnya jika diperlukan dan memberikan kontak person yang dapat membantu.

Paragraf 4

Komunikasi E-mail

Pasal 11

Standar perilaku yang harus dipraktikkan dalam berkomunikasi melalui e-mail sebagaimana dimaksud dalam Pasal 7 huruf d terdiri dari :

- a. surat masuk harus segera direspon;
- b. menggunakan tata naskah dinas;
- c. isi surat jelas, ringkas, tidak mengandung kalimat yang menyinggung pengguna layanan dan langsung pada permasalahan layanan;
- d. memberikan solusi dan saran positif;

- e. memberikan tawaran yang lebih personal dengan menawarkan bantuan lainnya jika diperlukan dan memberikan kontak person yang dapat membantu.

Paragraf 5

Komunikasi Dengan Aplikasi Pesan Lainnya

Pasal 12

Standar perilaku yang harus dipraktikkan dalam berkomunikasi melalui aplikasi pesan lainnya sebagaimana dimaksud dalam Pasal 7 huruf e terdiri dari :

- a. pesan masuk harus segera direspon;
- b. isi pesan harus jelas, ringkas, tidak mengandung kalimat yang menyinggung pengguna layanan dan langsung pada permasalahan pelayanan;
- c. memberikan solusi dan saran positif;
- d. memberikan tawaran yang lebih personal dengan menawarkan bantuan lainnya jika diperlukan dan memberikan kontak person yang dapat membantu.

Bagian Ketiga

Melayani Pengguna Layanan Yang Sulit Ditangani

Pasal 13

Untuk menangani pengguna layanan yang karakternya sulit untuk ditangani sebagaimana dimaksud dalam Pasal 5 huruf c, standar perilaku yang dipraktikkan terdiri dari :

- a. berdiri dan selalu tersenyum;
- b. membuat kontak mata yang memberikan penyambutan baik, ramah dan penuh perhatian serta tidak memandangi rendah/sinis;
- c. mengucapkan salam;

- d. tetap tenang, tidak boleh terbawa emosi, setiap kemarahan/kekesalan pengguna layanan jangan dimasukkan ke dalam hati;
- e. mempersilakan duduk;
- f. duduk dengan sopan, badan tegak, lurus menghadap ke pengguna layanan;
- g. memperkenalkan diri;
- h. meminta maaf jika pengguna layanan harus menunggu lama;
- i. menanyakan apa yang dapat dibantu;
- j. fokus, tidak memegang HP, menelepon, merokok, makan minum, mengobrol dengan rekan sekerja dan tindakan lain yang mengganggu;
- k. mendengar dengan baik dan sabar, bertanya dengan sopan dan berempati;
- l. tidak boleh mendebat, berargumentasi, tetap kendalikan diri dan memberikan penjelasan dengan halus dan tenang;
- m. memperlihatkan bahwa kita sangat memperhatikan yang bersangkutan;
- n. jangan menyalahkan;
- o. tawarkan solusi, tetapi jangan membuat janji yang tidak dapat dipenuhi;
- p. meminta izin jika harus sambil memasukkan data ke komputer;
- q. meminta izin, jika harus meninggalkan pengguna layanan untuk sesuatu hal;

- r. Jika diperlukan, memberikan bantuan lebih personal meliputi meminta nomor telepon untuk menghubungi secara langsung jika layanan sudah selesai, atau hal lain yang diperlukan sesuai kebutuhan;
- s. menanyakan apakah ada hal lain yang dapat dibantu;
- t. mengucapkan terima kasih dan salam.

BAB III

KOMPETENSI PELAKSANA PELAYANAN PUBLIK

Pasal 14

- (1) Untuk memberikan pelayanan yang baik, harus ditempatkan Pelaksana Pelayanan Publik sebagai petugas layanan yang memenuhi kompetensi yang dibutuhkan.
- (2) Kompetensi yang dibutuhkan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) antara lain terdiri dari :
 - a. kesabaran, adalah kemampuan untuk menjaga diri agar tetap tenang, tidak terpancing emosi dalam menghadapi berbagai karakter pengguna layanan, mendengarkan, mengerti dan menghormati kondisi pengguna layanan, dan menjaga intonasi suara yang tenang;
 - b. keramahan, adalah kemampuan untuk menjaga diri agar tetap ceria, penuh senyum, selalu menyapa, mengucapkan salam, mengutamakan etika berkomunikasi, dan memberikan kesan selalu membantu dan menghargai pengguna layanan;

- c. mampu berkomunikasi dengan jelas, adalah kemampuan untuk melakukan komunikasi dengan pengguna layanan dengan intonasi yang jelas, tenang, lugas, mudah dimengerti, berbahasa santun, dapat mencairkan situasi, mendengar dengan penuh perhatian, dan mampu membedakan pengguna layanan sehingga dapat menyesuaikan cara berkomunikasi;
- d. mampu menggunakan bahasa yang positif, adalah kemampuan untuk menggunakan bahasa yang dapat membuat pengguna layanan merasa senang, terbuka, percaya, dan dihormati serta merasa dilayani secara personal;
- e. menguasai substansi pelayanan, adalah pemahaman yang sangat baik terhadap setiap produk, proses, dan seluk beluk pelayanan yang diberikan oleh unit pelayanan;
- f. mampu menggunakan waktu dengan baik, adalah kemampuan untuk menggunakan waktu secara optimal untuk kebutuhan pengguna layanan, tetapi tetap fokus, sabar, dan ramah;
- g. mampu memahami pengguna layanan, adalah kemampuan untuk “membaca” pengguna layanan sehingga bisa memahami apa yang diinginkan oleh pengguna layanan. Kemampuan ini sangat membantu untuk memberikan pelayanan bagi pengguna layanan secara lebih personal;

- h. mampu tetap fokus, adalah kemampuan untuk memusatkan perhatian kepada kebutuhan pengguna layanan, mendengarkan dengan seksama, mencatat, mendokumentasikan, dan tidak melakukan hal lain yang tidak berhubungan dengan upaya melayani;
- i. mampu menangani perubahan mendadak, adalah kemampuan untuk mengelola perubahan yang terjadi akibat perubahan kebijakan, perubahan sistem pelayanan, kejadian, akibat sistem pelayanan tidak berkerja dengan baik, dan kejadian lain yang berada diluar dugaan;
- j. mampu membujuk/bernegosiasi, adalah kemampuan untuk merubah posisi pandangan yang salah pengguna layanan terhadap pelayanan menjadi pandangan yang lebih positif, merubah pengguna layanan yang sedang marah menjadi lebih mereda, pengguna layanan yang pemalu, menjadi lebih berani dan terbuka, dan lainnya;
- k. memiliki kepekaan, adalah kemampuan untuk merespon secara cepat apa yang menjadi kebutuhan pengguna layanan, memahami dan mengerti perasaan pengguna layanan, membantu dengan cepat tanpa diminta jika ada pengguna layanan yang memerlukan bantuan, merespon setiap masukan pengguna layanan untuk memperbaiki pelayanan;

- l. mampu belajar dari pengalaman, adalah kemampuan untuk mengambil pelajaran dari berbagai pengalaman, tidak melakukan kesalahan yang sama, memperbaiki berbagai kekurangan, sehingga pengguna layanan selalu memperoleh pengalaman yang baru;
- m. mampu menutup pembicaraan dengan baik, adalah kemampuan untuk mengakhiri pembicaraan dengan pengguna layanan dengan baik, sehingga pengguna layanan merasa puas, memiliki penilaian positif terhadap pelayanan dan unit pelayanan.

Pasal 15

Dalam rangka meningkatkan kompetensi bagi Pelaksana Pelayanan Publik sesuai standar perilaku pelayanan prima, dilakukan pelatihan secara berkelanjutan dan berkesinambungan sehingga menjadi budaya/kebiasaan.

BAB IV

PENGAWASAN

Pasal 16

- (1) Untuk menjamin penerapan standar perilaku pelayanan prima ini, masing-masing Perangkat Daerah yang melaksanakan pelayanan publik wajib melakukan pengawasan secara terus-menerus.
- (2) Pengawasan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dilaksanakan oleh penanggung jawab pelayanan pada masing-masing perangkat daerah.

Pasal 17

- (1) Penanggung jawab pelayanan sebagaimana dimaksud dalam Pasal 16 ayat (2) harus mengumpulkan terlebih dahulu Pelaksana Pelayanan Publik sebagai petugas layanan sebelum pelayanan dibuka untuk memeriksa kesiapan seluruh petugas layanan, sistem elektronik/aplikasi layanan, sarana dan prasarana.
- (2) Pemeriksaan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) mencakup antara lain :
 - a. pakaian/seragam dan kelengkapannya;
 - b. kehadiran Pelaksana Pelayanan Publik sebagai petugas layanan, jika yang bersangkutan tidak dapat hadir, maka harus ada penggantinya yang mengerti tugas-tugas yang akan dilaksanakan;
 - c. mengingatkan kepada semua pegawai yang bertugas agar konsisten menjalankan etika dan standar perilaku;
 - d. memberikan semangat agar memiliki motivasi bekerja yang baik;
 - e. mengumumkan hal-hal yang perlu disampaikan;
 - f. kesiapan meja/loket pelayanan;
 - g. kesiapan sistem elektronik/aplikasi layanan;
 - h. ketersediaan formulir dan alat tulis;
 - i. kesiapan perangkat komputer, printer, tinta printer, telepon, kertas dan alat tulis lainnya;
 - j. mesin nomor antrian;
 - k. kebersihan dan kerapian ruang tunggu, kamar kecil dan ruangan lainnya;
 - l. kesiapan CCTV.

BAB V
PEMBERDAYAAN
Bagian Kesatu
Pengguna Layanan
Pasal 18

- (1) Pengembangan standar perilaku pelayanan dapat dilakukan dengan mendorong keterlibatan pengguna layanan.
- (2) Keterlibatan pengguna layanan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) diwujudkan antara lain melalui :
 - a. menyampaikan keluhan tentang pelayanan, Pengguna layanan diberikan kesempatan yang luas sesuai dengan aturan untuk menyampaikan keluhan, baik yang terkait dengan sistem, maupun keluhan perilaku yang dipraktikkan oleh pegawai yang bertugas;
 - b. memberikan penilaian langsung terhadap pelayanan, di setiap meja pelayanan, atau di pintu keluar, dapat ditempatkan tombol survey kepuasan pengguna layanan yang dapat ditekan langsung oleh pengguna layanan untuk mengekspresikan kepuasannya;
 - c. meminta keterlibatan pengguna layanan forum komunikasi unit pelayanan dengan pengguna layanan. Unit pelayanan dapat membuka komunikasi dengan pihak pengguna layanan, dalam bentuk forum diskusi yang diselenggarakan secara berkala untuk meminta masukan dari pengguna layanan.

Bagian Kedua

Pegawai

Pasal 19

- (1) Keterlibatan seluruh pegawai sangat diperlukan dalam pengembangan standar perilaku pelayanan.
- (2) Keterlibatan pegawai dalam mendorong penerapan budaya pelayanan prima sebagaimana dimaksud pada ayat (1) antara lain melalui :
 - a. meminta setiap individu/kelompok pegawai untuk mengusulkan inovasi atau pembaruan untuk pengembangan standar perilaku pelayanan;
 - b. meminta Pelaksana Pelayanan Publik yang langsung berhadapan dengan pengguna layanan untuk memberikan masukan bagi perbaikan standar perilaku pelayanan;
 - c. meminta setiap pegawai untuk saling mengingatkan;
 - d. meminta pegawai untuk melaporkan setiap pelanggaran etika atau standar perilaku.

BAB VI

MONITORING DAN EVALUASI

Pasal 20

- (1) Untuk memastikan penerapan standar perilaku pelayanan berjalan dengan baik perlu dilakukan monitoring dan evaluasi.
- (2) Monitoring dan evaluasi sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dilakukan antara lain dengan cara :
 - a. membandingkan antara standar perilaku pelayanan dengan pelaksanaan di lapangan;

- b. mengolah data, informasi dan temuan hasil monitoring dan evaluasi;
 - c. membuat laporan hasil monitoring dan evaluasi;
 - d. membuat rekomendasi kepada pimpinan.
- (3) Pelaksanaan monitoring dan evaluasi dapat dilaksanakan oleh internal maupun eksternal.

BAB VII
KETENTUAN PENUTUP

Pasal 21

Peraturan Wali Kota ini mulai berlaku pada tanggal ditetapkan.

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

Ditetapkan di Depok
pada tanggal 21 Mei 2019

WALI KOTA DEPOK,

TTD

K.H. MOHAMMAD IDRIS

Diundangkan di Depok

pada tanggal 21 Mei 2019

SEKRETARIS DAERAH KOTA DEPOK,

TTD

HARDIONO

BERITA DAERAH KOTA DEPOK TAHUN 2019 NOMOR 31

**SESUAI DENGAN ASLINYA
KEPALA BAGIAN HUKUM
SEKRETARIAT DAERAH KOTA DEPOK**



SALVIADONA TRI P., SH, M.H.

NIP. 197603072005012005