



WALIKOTA AMBON  
PROVINSI MALUKU

PERATURAN WALIKOTA AMBON  
NOMOR 5 TAHUN 2017

TENTANG

STANDAR OPERASIONAL PROSEDUR *FRONTLINER* PADA UNIT LAYANAN  
DI LINGKUNGAN PEMERINTAH KOTA AMBON

DENGAN RAHMAT TUHAN YANG MAHA ESA

WALIKOTA AMBON,

- Menimbang : a. bahwa dalam rangka peningkatan kualitas pelayanan publik di lingkungan Pemerintah Kota Ambon, maka perlu adanya panduan berupa standar operasional prosedur bagi *frontliner* dalam memberikan pelayanan pada unit layanan di lingkungan Pemerintah Kota Ambon ;
- b. bahwa untuk maksud sebagaimana huruf a, maka perlu menetapkan Peraturan Walikota tentang Standar Operasional Prosedur *frontliner* pada unit layanan di lingkungan Pemerintah Kota Ambon ;
- Mengingat : 1. Undang-Undang Nomor 60 Tahun 1958 tentang Penetapan Undang-Undang Darurat Nomor 23 Tahun 1957 tentang Pembentukan Daerah-Daerah Swatantra Tingkat II Dalam Wilayah Daerah Swatantra Tingkat I Maluku (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 1957 Nomor 80) sebagai Undang-Undang (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 1958 Nomor 111, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 1645);
2. Undang-Undang Nomor 28 Tahun 1999 tentang Penyelenggara Negara Yang bersih Dan Bebas Dari Korupsi, Kolusi Dan Nepotisme (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 1999 Nomor 75, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 3851);
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 12 Tahun 2011 tentang Pembentukan Peraturan Perundang-Undangan (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2011 Nomor 82, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5234);
5. 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);

6. 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 beberapa kali 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);
7. Peraturan Pemerintah Nomor 15 Tahun 1955 tentang Pembentukan Kota Ambon Sebagai Daerah Yang Berhak Mengatur Dan Mengurus Rumah Tangganya Sendiri (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 1955 Nomor 30, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 809);
8. Peraturan Pemerintah Nomor 13 Tahun 1979 tentang Perubahan Batas Wilayah Kotamadya Daerah Tingkat II Ambon (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 1979 Nomor 20, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 3137);
9. 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);
10. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 35 Tahun 2012 tentang Pedoman Penyusunan Standar Operasional Prosedur Administrasi Pemerintahan;
11. Peraturan Daerah Kota Ambon Nomor 25 Tahun 2012 tentang Organisasi dan Tata Kerja Badan Penanggulangan Bencana Daerah Kota Ambon (Lembaran Daerah Kota Ambon Tahun 2012 Nomor 25 Seri E Nomor 02, Tambahan Lembaran Daerah Nomor 279);
12. Peraturan Daerah Kota Ambon Nomor 4 Tahun 2016 tentang Pembentukan dan Susunan Organisasi Perangkat Daerah Kota Ambon (Lembaran Daerah Kota Ambon Tahun 2016 Nomor 4, Tambahan Lembaran Daerah Nomor 321);
13. Peraturan Walikota Ambon Nomor 37 Tahun 2016 tentang Organisasi dan Tata Kerja Sekretariat Kota Ambon dan Sekretariat Dewan Perwakilan Rakyat Daerah Kota Ambon;
14. Peraturan Walikota Ambon Nomor 38 Tahun 2016 tentang Organisasi dan Tata Kerja Dinas Kota Ambon;
15. Peraturan Walikota Ambon Nomor 39 Tahun 2016 tentang Organisasi dan Tata Kerja Badan dan Inspektorat Kota Ambon;
16. Peraturan Walikota Ambon Nomor 40 Tahun 2016 tentang Organisasi dan Tata Kerja Kecamatan Kota Ambon.

## MEMUTUSKAN :

Menetapkan : STANDAR OPERASIONAL PROSEDUR *FRONTLINER* PADA UNIT LAYANAN DI LINGKUNGAN PEMERINTAH KOTA AMBON.

### BAB I KETENTUAN UMUM

#### Pasal 1

Dalam Peraturan Walikota ini, yang dimaksudkan dengan:

1. Daerah adalah Kota Ambon.
2. Pemerintah Daerah adalah kepala daerah sebagai unsur penyelenggara Pemerintahan Daerah yang memimpin pelaksanaan urusan pemerintahan yang menjadi kewenangan daerah otonom.
3. Walikota adalah Walikota Ambon.
4. Penjabat Walikota adalah pejabat sementara untuk jabatan walikota yang melaksanakan tugas pemerintahan pada Kota Ambon sampai dengan pelantikan walikota yang defenitif.
5. Standar Operasional Prosedur yang selanjutnya disingkat SOP adalah serangkaian instruksi tertulis yang dibakukan mengenai berbagai proses penyelenggaraan aktifitas organisasi, bagaimana dan kapan harus dilakukan, dimana dan oleh siapa dilakukan.
6. Standar Operasional Prosedur Administrasi Pemerintahan yang selanjutnya disebut SOP AP adalah standar operasional prosedur dari berbagai proses penyelenggaraan administrasi pemerintahan yang sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku.
7. 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.
9. Unit Layanan adalah unit kerja pada satuan kerja perangkat daerah yang menyelenggarakan pelayanan publik.
10. Unit kerja adalah organisasi yang merupakan bagian dari satuan kerja perangkat daerah.
11. Etika Pelayanan adalah suatu cara dalam melayani publik dengan menggunakan norma-norma yang mengatur perilaku pelaksana pelayanan publik yang dianggap baik, sebagai tanggung jawab aparatur birokrasi pemerintahan dalam menyelenggarakan pelayanan bagi kepentingan publik.
12. *Frontliner* adalah sebuah fungsi jabatan atau pekerjaan dalam suatu satuan kerja perangkat daerah atau unit layanan yang bertugas melayani masyarakat secara langsung, dalam hal ini termasuk memberi sapaan, senyum, serta rujukan solusi jika di perlukan.
13. 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.
14. Pihak terkait adalah pihak yang dianggap kompeten dalam memberikan masukan terhadap penyusunan standar operasional prosedur.

15. 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.
16. *Flowchart* adalah suatu bagan dengan simbol-simbol tertentu yang menggambarkan urutan proses secara mendetail dan hubungan antara suatu proses (instruksi) dengan proses lainnya dalam suatu program.

## BAB II MAKSUD, TUJUAN DAN SASARAN

### Bagian Kesatu Maksud

#### Pasal 2

Penyusunan SOP *frontliner* pada unit layanan dimaksudkan untuk memberikan kepastian hukum, kenyamanan, kemudahan kepada masyarakat sebagai penerima manfaat pelayanan publik, maupun kepada pelaksana pelayanan publik.

### Bagian Kedua Tujuan

#### Pasal 3

Tujuan SOP *Frontliner* adalah :

- a. Terwujudnya etika dan nilai pelayanan publik yang ramah, sopan, santun, saling menghargai dan menghormati sesuai nilai budaya lokal dan budaya bangsa;
- b. Terwujudnya batasan dan hubungan yang jelas tentang hak, tanggung jawab, kewajiban, dan kewenangan seluruh pihak yang terkait dengan prosedur penyelenggaraan pelayanan publik;
- c. Terwujudnya sistem penyelenggaraan pelayanan publik yang layak sesuai dengan asas-asas umum pemerintahan dan korporasi yang baik;
- d. Terpenuhinya penyelenggaraan pelayanan publik sesuai dengan peraturan perundang-undangan;
- e. Terwujudnya perlindungan dan kepastian hokum bagi masyarakat dalam penyelenggaraan pelayanan publik.

### Bagian Ketiga Sasaran

#### Pasal 4

Sasaran yang diharapkan dapat dicapai adalah :

- a. Seluruh SKPD di lingkungan Pemerintah Kota yang menyelenggarakan pelayanan publik memiliki Standar Pelayanan dan Etika Pelayanan;
- b. Penyempurnaan proses penyelenggaraan pemerintahan maupun pelayanan kepada masyarakat;
- c. Ketertiban dalam penyelenggaraan pemerintahan dan pelayanan kepada masyarakat;
- d. Peningkatan kualitas pelayanan kepada masyarakat.

BAB III  
PELAKSANAAN STANDAR OPERASIONAL PROSEDUR

Pasal 5

Setiap *frontliner* wajib menerapkan standar operasional prosedur dalam melayani masyarakat, yang mencakup :

- a. Standar operasional prosedur penyambutan masyarakat :
  1. Menyambut masyarakat dengan menggunakan bahasa tubuh yang hangat;
  2. Pandangan fokus kepada masyarakat, berikan senyum tulus;
  3. Memberi salam kepada setiap masyarakat yang memerlukan pelayanan publik;
  4. Memberi sapaan dengan sebutan bapak/ibu/sapaan lazim lainnya;
  5. Menanyakan keperluan/menawarkan bantuan.
- b. Standar operasional prosedur melayani masyarakat :
  1. Fokus pada masyarakat yang sedang dilayani. Hal ini dimaksud agar tidak bekerja sambil bicara dengan rekan kerja lain/masyarakat lain/menerima telepon/makan dan minum/melakukan pekerjaan lain;
  2. Memeriksa kebenaran, kelengkapan berkas, pengisian data dan identitas masyarakat;
  3. Melakukan proses pengurusan dengan baik dan benar;
  4. Jika ditemukan kekurangan berkas dalam proses pengurusan, maka petugas layanan harus menjelaskan dengan benar dan ramah kepada masyarakat;
  5. Gunakan nama pengguna layanan dalam komunikasi selama melayani minimal 1 kali;
  6. Melakukan konfirmasi ulang terhadap proses pengurusan yang sedang dilakukan oleh masyarakat.
- c. Standar operasional prosedur mengakhiri layanan :
  1. Setelah proses pengurusan selesai, serahkan kembali berkas-berkas masyarakat (pastikan jangan ada yang tertinggal) dengan dua tangan dan sebutkan berkasnya;
  2. Tunggu hingga masyarakat selesai membereskan barang-barangnya, berikan tatapan hangat, senyum tulus, bahasa yang ramah dan menawarkan bantuan lain;
  3. Apabila masyarakat menjawab ya, masuk kembali ke tahapan melayani masyarakat;
  4. Apabila masyarakat menjawab tidak, ungkapkan kesediaan membantu dimasa mendatang;
  5. Ucapkan salam dan terima kasih diikuti nama masyarakat.

Pasal 6

*Flowchart* SOP *frontliner* sebagaimana terdapat dalam lampiran Peraturan Walikota ini

BAB VII  
KETENTUAN PENUTUP

Pasal 7

Peraturan Walikota ini mulai berlaku pada tanggal diundangkan.

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

Ditetapkan di Ambon,  
pada tanggal, 26 Januari 2017

 PENJABAT WALIKOTA AMBON, *al.*  
  
FRANS JOHANIS PAPILAYA

Diundangkan di Ambon  
pada tanggal, 26 JANUARI 2017

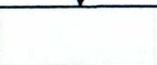
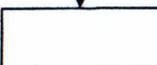
 SEKRETARIS KOTA AMBON, *f*

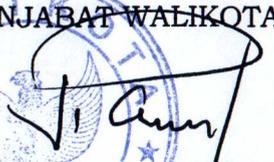
  
ANTHONY GUSTAF LATUHERU

BERITA DAERAH KOTA AMBON TAHUN 2017 NOMOR 5

Lampiran : PERATURAN WALIKOTA AMBON  
 NOMOR : 5 TAHUN 2017  
 TANGGAL : 26 JANUARI 2017  
 TENTANG : STANDAR OPERASIONAL PROSEDUR  
 FRONTLINER PADA UNIT LAYANAN DI  
 LINGKUNGAN PEMERINTAH KOTA AMBON

**SOP FRONTLINER**

NO	KEGIATAN	PELAKSANA	MUTU BAKU			KETERANGAN
		FRONTLINER	KELENGKAPAN	WAKTU	OUTPUT	
1.	Menyambut masyarakat dengan menggunakan bahasa tubuh yang hangat, pandangan fokus dan berikan senyuman yang tulus serta memberi salam kepada setiap pengguna layanan dengan sebutan "bapak/ibu/sebutan lazim lainnya"		Berkas pengurusan	1 menit	berkas	
2.	Menanyakan keperluan/ menawarkan bantuan kepada masyarakat dan tetap fokus pada pelayanan yang diberikan		Berkas pengurusan	1 menit	berkas	
3.	Menerima berkas pengurusan dari masyarakat, menggunakan nama masyarakat dalam komunikasi selama melayani minimal 1 kali		Berkas pengurusan	1 menit	berkas	
4.	Memeriksa kebenaran, kelengkapan berkas, pengisian data dan identitas masyarakat jika berkas lengkap proses pengurusan dilanjutkan, jika berkas tidak lengkap dikembalikan dan menjelaskan dengan benar dan ramah kepada masyarakat		Persetujuan berkas	2 menit	berkas	
5.	Menyerahkan kembali berkas kepada masyarakat. Sebelum mengakhiri seluruh proses layanan, frontliner menawarkan bantuan lain kepada masyarakat. Jika ada kembali melanjutkan proses layanan. Jika tidak ucapkan salam dan terima kasih diikuti nama masyarakat		berkas	1 menit	berkas	

PENJABAT WALIKOTA AMBON,   
  
 FRANS JOHANIS PAPILAYA