

4. biaya / tarif;
 5. produk pelayanan;
 6. penanganan pengaduan, saran dan masukan;
- b. Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan Proses Pengelolaan Pelayanan, yaitu:
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;
 8. evaluasi kinerja pelaksana;
- (2) Uraian Komponen Standar Pelayanan sebagaimana pada ayat (1) huruf a dan b sebagaimana tercantum dalam lampiran yang merupakan bagian tidak terpisahkan dari Peraturan Walikota ini.

Pasal 6

- (1) Kepala Dinas dapat menggunakan kewenangan diskresi untuk menyesuaikan komponen persyaratan dan prosedur pelayanan pada Standar Pelayanan terkait dengan keyakinannya terhadap bukti-bukti administratif yang disampaikan Pemohon.
- (2) Penggunaan kewenangan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) di atas tidak boleh bertentangan dengan ketentuan perundang-undangan yang berlaku dan memperhatikan aspek kesesuaian dengan jenis pelayanan.

BAB V MAKLUMAT PELAYANAN

Pasal 7

- (1) Sebelum menerapkan Standar Pelayanan, Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil wajib menyusun dan menetapkan Maklumat Pelayanan.
- (2) Maklumat Pelayanan sebagaimana dimaksud pada ayat 1 merupakan pernyataan tertulis yang berisi kesanggupan dan kewajiban Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil untuk melaksanakan pelayanan sesuai dengan Standar Pelayanan dan ditandatangani oleh Kepala Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil.
- (3) Maklumat Pelayanan sebagaimana dimaksud pada ayat (2) 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;
 - c. pernyataan kesediaan untuk menerima sanksi, dan/atau memberikan kompensasi apabila pelayanan yang diberikan tidak sesuai standar.
- (4) Maklumat Pelayanan yang telah disusun wajib dipublikasikan secara luas, jelas, dan terbuka kepada masyarakat, melalui berbagai media yang mudah diakses oleh masyarakat.