



PEMERINTAH KOTA PASURUAN

SALINAN

PERATURAN DAERAH KOTA PASURUAN

NOMOR 01 TAHUN 2013

TENTANG

PELAYANAN PUBLIK

DENGAN RAHMAT TUHAN YANG MAHA ESA

WALIKOTA PASURUAN,

- Menimbang :**
- a. bahwa dalam rangka meningkatkan kualitas dan menjamin penyediaan pelayanan publik serta untuk memberikan perlindungan bagi masyarakat dari penyalahgunaan wewenang di dalam penyelenggaraan pelayanan publik, harus diterapkan prinsip-prinsip tata kelola pemerintahan yang baik;
 - b. bahwa Pemerintah Kota berkewajiban menyelenggarakan pelayanan publik secara terintegrasi dan berkesinambungan dalam upaya memenuhi harapan dan tuntutan masyarakat terhadap kualitas pelayanan publik;
 - c. bahwa untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik sebagaimana dimaksud pada pertimbangan huruf b, perlu norma hukum yang mengatur penyelenggaraan pelayanan publik secara berkualitas, terintegrasi dan berkesinambungan sebagai upaya memberikan perlindungan atas hak-hak publik;
 - d. bahwa berdasarkan pertimbangan sebagaimana dimaksud pada huruf a, b dan c, perlu membentuk Peraturan Daerah tentang Pelayanan Publik;
- Mengingat :**
1. Pasal 18 ayat (6) Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945;
 2. Undang-Undang Nomor 17 Tahun 1950 tentang Pembentukan Daerah-Daerah Kota Kecil Dalam Lingkungan Propinsi Jawa Timur, Jawa Tengah dan Jawa Barat (Berita Negara Republik Indonesia tanggal 14 Agustus 1950) sebagaimana telah diubah dengan Undang-Undang Nomor 13 Tahun 1954 (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 1954 Nomor 40, Tambahan Lembaran Negara Nomor 551);

3. Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1974 tentang Pokok-Pokok Kepegawaian (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 1974 Nomor 55, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 3041) sebagaimana telah diubah dengan Undang-Undang Nomor 43 Tahun 1999 (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 1999 Nomor 169, Tambahan Lembaran Negara Nomor 3890);
4. 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 Nomor 3851);
5. Undang-Undang Nomor 17 Tahun 2003 tentang Keuangan Negara (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2003 Nomor 47, Tambahan Lembaran Negara Nomor 4286);
6. Undang-Undang Nomor 32 Tahun 2004 tentang Pemerintahan Daerah (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2004 Nomor 125, Tambahan Lembaran Negara Nomor 4437) sebagaimana beberapa kali diubah terakhir dengan Undang-Undang Nomor 12 Tahun 2008 (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2008 Nomor 59, Tambahan Lembaran Negara Nomor 4844);
7. Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2008 Nomor 61, Tambahan Lembaran Negara Nomor 4846);
8. Undang-Undang Nomor 37 Tahun 2008 tentang Ombudsman Republik Indonesia (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2008 Nomor 139, Tambahan Lembaran Negara Nomor 4899);
9. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2009 Nomor 112, Tambahan Lembaran Negara Nomor 5038);
10. Undang-Undang Nomor 12 Tahun 2011 tentang Pembentukan Peraturan Perundang-undangan (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2011 Nomor 82, Tambahan Lembaran Negara Nomor 5234);
11. Peraturan Pemerintah Nomor 46 Tahun 1982 tentang Perubahan Batas Wilayah Kotamadya Daerah Tingkat II Pasuruan (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 1982 Nomor 73, Tambahan Lembaran Negara Nomor 3241);
12. Peraturan Pemerintah Nomor 68 Tahun 1999 tentang Tata Cara Pelaksanaan Peran Serta Masyarakat dalam Penyelenggaraan Negara (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 1999 Nomor 129, Tambahan Lembaran Negara Nomor 3866);
13. Peraturan Pemerintah Nomor 65 Tahun 2005 tentang Pedoman Penyusunan dan Penerapan Standart Pelayanan Minimal (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2005 Nomor 150, Tambahan Lembaran Negara Nomor 4585);

14. Peraturan Pemerintah Nomor 79 Tahun 2005 tentang Pedoman Pembinaan dan Pengawasan Penyelenggaraan Pemerintahan Daerah (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2005 Nomor 165, Tambahan Lembaran Negara Nomor 4593);
15. Peraturan Pemerintah Nomor 38 Tahun 2007 tentang Pembagian Urusan Pemerintahan antara Pemerintah, Pemerintahan Daerah Provinsi dan Pemerintahan Daerah Kabupaten/Kota (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2007 Nomor 260, Tambahan Lembaran Negara Nomor 4593);
16. Peraturan Pemerintah Nomor 41 Tahun 2007 tentang Organisasi Perangkat Daerah (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2007 Nomor 89, Tambahan Lembaran Negara Nomor 4741);
17. Peraturan Pemerintah Nomor 53 Tahun 2010 tentang Disiplin Pegawai Negeri Sipil (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2010 Nomor 74, Tambahan Lembaran Negara Nomor 5135);
18. 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 Nomor 5357);
19. Peraturan Daerah Propinsi Jawa Timur Nomor 08 Tahun 2011 tentang Pelayanan Publik (Lembaran Daerah Propinsi Jawa Timur Tahun 2011 Nomor 08 Seri E);
20. Peraturan Daerah Nomor 05 Tahun 2008 tentang Urusan Pemerintahan Kota Pasuruan (Lembaran Daerah Kota Pasuruan Tahun 2008 Nomor 05);
21. Peraturan Daerah Kota Pasuruan Nomor 24 Tahun 2011 tentang Organisasi dan Tata Kerja Sekretariat Daerah, Sekretariat Dewan Perwakilan Rakyat dan Staf Ahli Kota Pasuruan (Lembaran Daerah Kota Pasuruan Tahun 2011 Nomor 18);
22. Peraturan Daerah Kota Pasuruan Nomor 25 Tahun 2011 tentang Organisasi dan Tata Kerja Dinas Daerah Kota Pasuruan (Lembaran Daerah Kota Pasuruan Tahun 2011 Nomor 19);
23. Peraturan Daerah Kota Pasuruan Nomor 26 Tahun 2011 tentang Organisasi dan Tata Kerja Inspektorat, Badan Perencanaan Pembangunan Daerah dan Lembaga Teknis Daerah Kota Pasuruan (Lembaran Daerah Kota Pasuruan Tahun 2011 Nomor 20);
24. Peraturan Daerah Nomor 02 Tahun 2012 tentang Pembentukan Peraturan Daerah Kota Pasuruan (Lembaran Daerah Kota Pasuruan Tahun 2012 Nomor 06);

Dengan Persetujuan Bersama

DEWAN PERWAKILAN RAKYAT DAERAH KOTA PASURUAN

dan

WALIKOTA PASURUAN

MEMUTUSKAN :

Menetapkan : PERATURAN DAERAH TENTANG PELAYANAN PUBLIK

BAB I

KETENTUAN UMUM

Pasal 1

Dalam Peraturan Daerah ini yang dimaksud dengan :

1. Daerah adalah Kota Pasuruan
2. Pemerintah Kota adalah Pemerintah Kota Pasuruan.
3. Walikota adalah Walikota Pasuruan.
4. Dewan Perwakilan Rakyat Daerah yang selanjutnya disebut DPRD adalah Dewan Perwakilan Rakyat Daerah Kota Pasuruan.
5. Satuan Kerja Perangkat Daerah yang selanjutnya disebut SKPD adalah Satuan Kerja Perangkat Daerah di lingkungan Pemerintah Kota Pasuruan termasuk SKPD atau Unit Kerja pada SKPD yang menerapkan PPK-BLUD.
6. Badan Usaha Milik Daerah yang selanjutnya disebut BUMD adalah Badan Usaha yang didirikan oleh Pemerintah Kota Pasuruan.
7. Pola Pengelolaan Keuangan BLUD, yang selanjutnya disingkat PPK-BLUD adalah pola pengelolaan keuangan yang memberikan fleksibilitas berupa keleluasaan untuk menerapkan praktek-praktek bisnis yang sehat untuk meningkatkan pelayanan kepada masyarakat dalam rangka memajukan kesejahteraan umum dan mencerdaskan kehidupan bangsa, sebagai pengecualian dari ketentuan pengelolaan keuangan daerah pada umumnya.
8. Badan Layanan Umum Daerah yang selanjutnya disingkat BLUD adalah SKPD atau Unit Kerja pada SKPD di lingkungan Pemerintah Kota yang dibentuk untuk memberikan pelayanan kepada masyarakat berupa penyediaan barang dan/atau jasa yang dijual tanpa mengutamakan mencari keuntungan, dan dalam melakukan kegiatannya didasarkan pada prinsip efisiensi, efektifitas dan produktivitas.
9. Pelayanan Publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai ketentuan peraturan perundang-undangan bagi masyarakat atas barang, jasa, dan/atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik.

10. Penyelenggara Pelayanan Publik yang selanjutnya disebut Penyelenggara adalah Kepala SKPD dan Direktur BUMD yang membawahkan Pelaksana pelayanan publik.
11. Pelaksana Pelayanan Publik yang selanjutnya disebut Pelaksana adalah pejabat, pegawai, petugas, dan setiap orang melaksanakan tindakan atau serangkaian tindakan pelayanan publik.
12. Kinerja adalah gambaran mengenai tingkat pencapaian sasaran ataupun tujuan SKPD dan BUMD sebagai penjabaran dari visi, misi serta strategi SKPD dan BUMD yang mengindikasikan tingkat keberhasilan dan kegagalan pelaksanaan kegiatan-kegiatan sesuai dengan program dan kebijakan yang ditetapkan.
13. Masyarakat adalah orang perseorangan, kelompok atau badan hukum yang berkedudukan sebagai penerima manfaat pelayanan publik, baik secara langsung maupun tidak langsung.
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. Sistem Informasi Pelayanan Publik adalah rangkaian kegiatan yang meliputi penyimpanan dan pengelolaan informasi serta mekanisme penyampaian informasi dari Penyelenggara kepada masyarakat dan sebaliknya dalam bentuk lisan, tulisan latin, tulisan dalam huruf braile, bahasa gambar, dan/atau bahasa lokal, serta disajikan secara manual atau elektronik.
16. Maklumat Pelayanan adalah pernyataan tertulis yang berisi keseluruhan rincian kewajiban dan janji yang terdapat dalam standar pelayanan.
17. Indeks Kepuasan Masyarakat adalah ukuran kepuasan masyarakat sebagai penerima layanan yang disediakan oleh Penyelenggara pelayanan publik berdasarkan standar pelayanan yang telah ditetapkan.
18. Pertanggungjawaban Pelayanan Publik adalah perwujudan kewajiban Penyelenggara pelayanan publik untuk mempertanggungjawabkan kepada masyarakat mengenai pencapaian tujuan yang telah ditetapkan, melalui mekanisme pertanggungjawaban secara periodik.
19. Pengaduan adalah pemberitahuan dari penerima pelayanan yang berisi informasi tentang ketidaksesuaian antara pelayanan yang diterima dengan standar pelayanan yang telah ditentukan.
20. Pengadu adalah masyarakat yang melakukan pengaduan atas penyelenggaraan pelayanan publik yang diberikan oleh Penyelenggara dan Pelaksana.

21. Sengketa Pelayanan Publik adalah sengketa yang timbul dalam bidang pelayanan publik antara penerima layanan dengan Penyelenggara pelayanan publik akibat ketidaksesuaian antara pelayanan yang diterima dengan standar pelayanan publik yang telah ditetapkan.
22. Anggaran Pendapatan dan Belanja Daerah yang selanjutnya disingkat APBD adalah Anggaran Pendapatan dan Belanja Daerah Kota Pasuruan.

BAB II

MAKSUD, TUJUAN, ASAS DAN RUANG LINGKUP

Bagian Kesatu

Maksud dan Tujuan

Pasal 2

Pengaturan penyelenggaraan pelayanan publik dimaksudkan sebagai pedoman penyelenggaraan pelayanan publik dan untuk memberikan kepastian hukum dalam hubungan antara masyarakat dan penyelenggara dalam pelayanan publik.

Pasal 3

Penyelenggaraan pelayanan publik bertujuan:

- a. mewujudkan batasan dan hubungan yang jelas tentang hak, tanggung jawab, kewajiban, dan kewenangan seluruh pihak yang terkait dengan penyelenggaraan pelayanan publik;
- b. mewujudkan sistem penyelenggaraan pelayanan publik yang layak sesuai dengan asas-asas umum pemerintahan dan korporasi yang baik;
- c. mewujudkan penyelenggaraan pelayanan publik sesuai dengan peraturan perundang-undangan;
- d. mewujudkan perlindungan dan kepastian hukum bagi masyarakat dalam penyelenggaraan pelayanan publik.

Bagian Kedua

Asas

Pasal 4

Penyelenggaraan pelayanan publik berasaskan :

- a. kepentingan umum;
- b. kepastian hukum;
- c. kesamaan hak;
- d. keseimbangan hak dan kewajiban;
- e. keprofesionalan;
- f. partisipatif;
- g. persamaan perlakuan/tidak diskriminatif;
- h. keterbukaan;
- i. akuntabilitas;
- j. fasilitas dan perlakuan khusus bagi kelompok rentan;

- k. ketepatan waktu; dan
- l. kecepatan, kemudahan, dan keterjangkauan.

Bagian Ketiga Ruang Lingkup

Pasal 5

- (1) Ruang lingkup Pelayanan Publik meliputi:
 - a. pelayanan barang publik;
 - b. pelayanan jasa publik; dan
 - c. pelayanan administratif.
- (2) Ruang lingkup sebagaimana dimaksud pada ayat (1) meliputi pendidikan, pengajaran, pekerjaan dan usaha, tempat tinggal, komunikasi dan informasi, lingkungan hidup, kesehatan, jaminan sosial, perhubungan, sumber daya alam, pariwisata, dan sektor lainnya yang berdasarkan peraturan perundang-undangan merupakan urusan Pemerintah Kota Pasuruan.

Pasal 6

- (1) Ruang lingkup pelayanan barang publik yaitu pelayanan yang menghasilkan berbagai bentuk atau jenis barang yang digunakan oleh masyarakat sesuai kewenangan Pemerintah Kota berdasarkan ketentuan peraturan perundang-undangan dan penyaluran pelayanan publik yang dilaksanakan oleh BUMD.
- (2) Pelayanan barang publik sebagaimana dimaksud pada ayat (1) meliputi:
 - a. pengadaan dan penyaluran barang publik yang dilakukan oleh SKPD yang sebagian atau seluruh dananya bersumber dari APBN dan/atau APBD;
 - b. pengadaan dan penyaluran barang publik yang dilakukan oleh badan usaha yang modal pendiriannya sebagian atau seluruhnya bersumber dari kekayaan Daerah yang dipisahkan; dan
 - c. pengadaan dan penyaluran barang publik yang pembiayaannya tidak bersumber dari APBD atau badan usaha yang modal pendiriannya sebagian atau seluruhnya bersumber dari kekayaan Daerah yang dipisahkan, tetapi ketersediaannya menjadi misi Daerah, yang ditetapkan sesuai ketentuan peraturan perundang-undangan.

Pasal 7

Pelayanan jasa publik sebagaimana dimaksud dalam Pasal 5 huruf b yaitu pelayanan yang menghasilkan berbagai bentuk jasa yang dibutuhkan oleh masyarakat meliputi:

- a. penyediaan jasa publik oleh SKPD yang sebagian atau seluruh dananya bersumber dari APBN dan/atau APBD;

- b. penyediaan jasa publik oleh suatu badan usaha yang modal pendiriannya sebagian atau seluruhnya bersumber dari kekayaan daerah yang dipisahkan; dan;
- c. penyediaan jasa publik yang pembiayaannya tidak bersumber dari APBD atau badan usaha yang modal pendiriannya sebagian atau seluruhnya bersumber dari kekayaan Daerah yang dipisahkan, tetapi ketersediaannya menjadi misi Daerah yang ditetapkan sesuai ketentuan peraturan perundang-undangan.

Pasal 8

Pelayanan administratif sebagaimana dimaksud dalam Pasal 5 huruf c yaitu pelayanan yang menghasilkan berbagai bentuk dokumen resmi yang dibutuhkan oleh masyarakat meliputi :

- a. tindakan administratif Pemerintah Kota dalam rangka mewujudkan perlindungan pribadi, keluarga, kehormatan, martabat, dan harta benda masyarakat; dan
- b. tindakan administratif oleh instansi non Pemerintah yang diatur dalam ketentuan peraturan perundang-undangan serta diterapkan berdasarkan perjanjian dengan penerima pelayanan.

Pasal 9

- (1) Tindakan administratif oleh SKPD sebagaimana dimaksud dalam Pasal 8 huruf a diselenggarakan dalam bentuk dokumen berupa dokumen perizinan dan non perizinan.
- (2) Dokumen sebagaimana dimaksud pada ayat (1) merupakan keputusan administrasi penyelenggara pemerintahan yang bersifat penetapan.
- (3) Keputusan administrasi pemerintahan sebagaimana dimaksud pada ayat (2) merupakan keputusan Penyelenggara yang bersifat penetapan.
- (4) Penyelenggara sebagaimana dimaksud pada ayat (3) dapat mendelegasikan wewenang atau melimpahkan wewenang kepada pihak lain sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.

BAB III PEMBINA, ORGANISASI PENYELENGGARA, DAN EVALUASI

Bagian Kesatu Pembina dan Penanggungjawab Pelayanan Publik

Pasal 10

- (1) Walikota karena jabatannya adalah Pembina pelayanan publik.
- (2) Pembina sebagaimana dimaksud pada ayat (1) mempunyai tugas melakukan pembinaan, pengawasan, dan evaluasi terhadap pelaksanaan tugas dari Penyelenggara.

- (3) Pembina wajib melaporkan hasil perkembangan kinerja pelayanan publik kepada DPRD dan Gubernur.

Pasal 11

- (1) Penanggung Jawab adalah Sekretaris Daerah atau pejabat yang ditunjuk oleh Walikota.
- (2) Penanggung Jawab mempunyai tugas:
 - a. mengkoordinasikan kelancaran pelayanan publik sesuai dengan standar pelayanan pada setiap organisasi penyelenggara;
 - b. melakukan evaluasi penyelenggaraan pelayanan publik; dan
 - c. melaporkan hasil pelaksanaan tugasnya kepada Walikota.

Pasal 12

- (1) Walikota menunjuk Kepala SKPD dan Pimpinan BUMD sebagai Penyelenggara.
- (2) Penyelenggara mempunyai tugas:
 - a. mengkoordinasikan kelancaran penyelenggaraan pelayanan publik di lingkungan SKPD dan Pimpinan BUMD sesuai standar pelayanan;
 - b. melakukan evaluasi penyelenggaraan pelayanan publik; dan
 - c. melaporkan penyelenggaraan pelayanan publik di lingkungan SKPD dan BUMD yang bersangkutan kepada Pembina.

Bagian Kedua Organisasi Penyelenggara

Pasal 13

- (1) Organisasi Penyelenggara wajib menyelenggarakan pelayanan publik sesuai dengan tugas pokok dan fungsi OPD dan BUMD.
- (2) Penyelenggara pelayanan publik sebagaimana dimaksud pada ayat (1), sekurang-kurangnya meliputi :
 - a. pelaksanaan pelayanan;
 - b. pengelolaan pengaduan masyarakat;
 - c. pengelolaan informasi;
 - d. pengawasan internal;
 - e. penyuluhan kepada masyarakat;
 - f. pelayanan konsultasi.
- (3) Penyelenggara dan seluruh bagian organisasi penyelenggara bertanggung jawab atas ketidakmampuan, pelanggaran, dan kegagalan penyelenggaraan pelayanan publik.

Bagian Ketiga Akuntabilitas

Pasal 14

- (1) Setiap Penyelenggara wajib mempertanggungjawabkan keputusan yang dikeluarkan kepada Pembina sesuai ketentuan peraturan perundang-undangan.
- (2) Penyelenggara wajib melakukan pengawasan dan Pengendalian pelayanan berdasarkan kewenangannya.

Bagian Keempat Evaluasi Penyelenggaraan Pelayanan Publik

Pasal 15

- (1) Penyelenggara wajib melaksanakan evaluasi terhadap kinerja pelaksana dilingkungan SKPD dan BUMD yang bersangkutan secara berkala dan berkelanjutan.
- (2) Berdasarkan hasil evaluasi sebagaimana dimaksud pada ayat (1), penyelenggara wajib melakukan upaya peningkatan kapasitas pelaksana dan/atau sarana dan prasarana.
- (3) Evaluasi terhadap pelaksana sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dilakukan dengan indikator yang jelas dan terukur dengan memperhatikan perbaikan prosedur dan/atau penyempurnaan sesuai dengan asas pelayanan publik berdasarkan peraturan perundang-undangan.

Bagian Kelima Hubungan Antar penyelenggara

Pasal 16

- (1) Dalam rangka meningkatkan efisiensi dan efektivitas pelayanan yang berkaitan dengan teknis operasional pelayanan dan/atau pendukung pelayanan, dapat dilakukan kerjasama antar penyelenggara.
- (2) Dalam hal Penyelenggara yang memiliki lingkup kewenangan dan tugas pelayanan publik tidak dapat melakukan sendiri karena keterbatasan sumberdayadan/atau dalam keadaan darurat, Penyelenggara dapat meminta bantuan Penyelenggara lain.
- (3) Pemberian bantuan sebagaimana dimaksud pada ayat (2) dapat dilakukan dalam hal:
 - a. adanya alasan hukum bahwa pelayanan publik tidak dapat dilaksanakan sendiri oleh Penyelenggara yang meminta bantuan;
 - b. kurangnya sumberdaya dan fasilitas yang dimiliki Penyelenggara, yang mengakibatkan pelayanan publik tidak dapat dilaksanakan sendiri oleh Penyelenggara;

- c . Penyelenggara tidak memiliki pengetahuan dan kemampuan untuk melaksanakannya sendiri;
 - d. melakukan kegiatan pelayanan publik, Penyelenggara membutuhkan surat keterangan atau dokumen yang diperlukan dari Penyelenggara lainnya; dan
 - e. pelayanan publik hanya dapat dilaksanakan dengan biaya, peralatan dan fasilitas yang tidak mampu ditanggung sendiri oleh Penyelenggara.
- (4) Dalam keadaan darurat, permintaan Penyelenggara lain sebagaimana dimaksud pada ayat (2) wajib dipenuhi oleh Penyelenggara pemberi bantuan, sesuai dengan tugas dan fungsi organisasi Penyelenggara yang bersangkutan berdasarkan ketentuan peraturan perundang-undangan.

Bagian Keenam **Kerjasama Penyelenggara dengan Pihak Lain**

Pasal 17

- (1) Penyelenggara dapat melakukan kerjasama dalam bentuk penyerahan sebagian tugas penyelenggaraan pelayanan publik kepada pihak lain, dengan ketentuan:
- a. kerjasama penyelenggaraan pelayanan publik dituangkan dalam bentuk perjanjian berdasarkan ketentuan peraturan perundang-undangan dan standar pelayanan;
 - b. Penyelenggara berkewajiban menginformasikan perjanjian kepada masyarakat;
 - c. tanggungjawab pelaksanaan kerjasama bidang tertentu berada pada mitra kerjasama, sedangkan tanggungjawab penyelenggaraan pelayanan publik secara menyeluruh berada pada Penyelenggara;
 - d. informasi tentang identitas mitra kerjasama dan Penyelenggara sebagai penanggungjawab pelayanan publik harus dicantumkan oleh Penyelenggara pada tempat yang jelas dan mudah diketahui masyarakat; dan
 - e. Penyelenggara dan mitra kerjasama wajib mencantumkan alamat tempat pengaduan dan sarana untuk menampung keluhan masyarakat yang mudah diakses, antara lain melalui telepon, pesan layanan singkat (*short message services*), laman (*website*), pos-el (*email*), dan kotak pengaduan.
- (2) Mitra kerjasama sebagaimana dimaksud pada ayat (1) wajib berbadan hukum Indonesia sesuai ketentuan peraturan perundang-undangan.
- (3) Pemilihan mitra kerjasama sebagaimana dimaksud pada ayat (2) dilaksanakan dengan mekanisme sesuai ketentuan peraturan perundang-undangan.
- (4) Kerjasama sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dan ayat (2) tidak boleh membebani masyarakat.

BAB IV
HAK, KEWAJIBAN DAN LARANGAN

Bagian Kesatu
Hak dan Kewajiban Penyelenggara

Pasal 18

Penyelenggara berhak:

- a. memberikan pelayanan tanpa dihambat pihak lain yang bukan tugasnya;
- b. melakukan kerja sama;
- c. mempunyai anggaran pembiayaan penyelenggaraan pelayanan publik;
- d. melakukan pembelaan terhadap pengaduan dan tuntutan yang tidak sesuai dengan kenyataan dalam penyelenggaraan pelayanan publik; dan
- e. menolak permintaan pelayanan yang bertentangan dengan peraturan perundang-undangan.

Pasal 19

Penyelenggara berkewajiban:

- a. menyusun dan menetapkan standar pelayanan;
- b. menyusun, menetapkan, dan mempublikasikan maklumat pelayanan;
- c. menempatkan pelaksana yang berkompeten;
- d. menyediakan sarana, prasarana, dan/atau fasilitas pelayanan publik yang mendukung terciptanya iklim pelayanan yang memadai;
- e. memberikan pelayanan yang berkualitas sesuai dengan asas penyelenggaraan pelayanan publik;
- f. melaksanakan pelayanan sesuai dengan standar pelayanan;
- g. berpartisipasi aktif dan mematuhi peraturan perundang-undangan yang terkait dengan penyelenggaraan pelayanan publik;
- h. memberikan pertanggungjawaban terhadap pelayanan yang diselenggarakan;
- i. membantu masyarakat dalam memahami hak dan tanggung jawabnya;
- j. bertanggung jawab dalam pengelolaan organisasi penyelenggara pelayanan publik;
- k. memberikan pertanggungjawaban sesuai dengan hukum yang berlaku apabila mengundurkan diri atau melepaskan tanggung jawab atas posisi atau jabatan;
- l. mematuhi panggilan atau mewakili organisasi untuk hadir atau melaksanakan perintah suatu tindakan hukum atas permintaan pejabat yang berwenang dari lembaga negara atau instansi pemerintah yang berhak, berwenang, dan sah sesuai dengan peraturan perundang-undangan.

Bagian Kedua
Kewajiban dan Larangan Pelaksana

Pasal 20

Pelaksana berkewajiban:

- a. melakukan kegiatan pelayanan sesuai dengan penugasan yang diberikan oleh penyelenggara;
- b. memberikan pertanggungjawaban atas pelaksanaan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan;
- c. memenuhi panggilan untuk hadir atau melaksanakan perintah suatu tindakan hukum atas permintaan pejabat yang berwenang dari lembaga negara atau instansi pemerintah yang berhak, berwenang, dan sah sesuai dengan peraturan perundang-undangan;
- d. memberikan pertanggungjawaban apabila mengundurkan diri atau melepaskan tanggungjawab sesuai dengan peraturan perundang-undangan; dan
- e. melakukan evaluasi dan membuat laporan keuangan dan kinerja kepada penyelenggara secara berkala.

Pasal 21

Pelaksana dilarang:

- a. merangkap sebagai komisaris atau pengurus organisasi usaha bagi pelaksana yang berasal dari lingkungan instansi pemerintah, badan usaha milik negara dan badan usaha milik daerah;
- b. meninggalkan tugas dan kewajiban, kecuali mempunyai alasan yang jelas, rasional, dan sah sesuai dengan peraturan perundang-undangan;
- c. menambah pelaksana tanpa persetujuan penyelenggara;
- d. membuat perjanjian kerja sama dengan pihak lain tanpa persetujuan penyelenggara; dan
- e. melanggar asas penyelenggaraan pelayanan publik.

Bagian Ketiga
Hak dan Kewajiban Bagi Masyarakat

Pasal 22

Masyarakat berhak :

- a. mendapat pelayanan yang berkualitas sesuai dengan asas dan tujuan pelayanan;
- b. mengetahui kebenaran isi standar pelayanan;
- c. mengawasi pelaksanaan standar pelayanan;
- d. mendapat tanggapan terhadap pengaduan yang diajukan;
- e. mendapat advokasi, perlindungan, dan/atau pemenuhan pelayanan;
- f. memberitahukan kepada pimpinan penyelenggara untuk memperbaiki pelayanan apabila pelayanan yang diberikan tidak sesuai dengan standar pelayanan;

- g. memberitahukan kepada pelaksana untuk memperbaiki pelayanan apabila pelayanan yang diberikan tidak sesuai dengan standar pelayanan;
- h. mengadukan pelaksana yang melakukan penyimpangan standar pelayanan dan/atau tidak memperbaiki pelayanan kepada penyelenggara dan ombudsman;
- i. mengadukan penyelenggara yang melakukan penyimpangan standar pelayanan dan/atau tidak memperbaiki pelayanan kepada pembina penyelenggara dan ombudsman.

Pasal 23

Masyarakat berkewajiban:

- a. mematuhi dan memenuhi ketentuan sebagaimana dipersyaratkan dalam standar pelayanan;
- b. ikut menjaga terpeliharanya sarana, prasarana, dan/atau fasilitas pelayanan publik; dan
- c. berpartisipasi aktif dan mematuhi peraturan yang terkait dengan penyelenggaraan pelayanan publik.

BAB V

PENYELENGGARAAN PELAYANAN PUBLIK

Bagian Kesatu Pola Pelayanan

Pasal 24

- (1) Penyelenggara dapat menyelenggarakan sistem pelayanan terpadu.
- (2) Penyelenggaraan sistem pelayanan terpadu sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dilaksanakan di lingkungan Pemerintah kota, dan/atau Kecamatan.

Pasal 25

Sistem pelayanan terpadu diselenggarakan dengan tujuan:

- a. memberikan perlindungan dan kepastian hukum kepada masyarakat;
- b. mendekatkan pelayanan kepada masyarakat;
- c. memperpendek proses pelayanan;
- d. mewujudkan proses pelayanan yang cepat, mudah, murah, transparan pasti, dan terjangkau; dan
- e. memberikan akses yang lebih luas kepada masyarakat untuk memperoleh pelayanan.

Pasal 26

Sistem pelayanan terpadu dilaksanakan dengan prinsip:

- a. keterpaduan;
- b. ekonomis;
- c. koordinasi;
- d. pendelegasian atau pelimpahan wewenang;
- e. akuntabilitas; dan
- f. aksesibilitas.

Pasal 27

- (1) Sistem pelayanan terpadu merupakan satu kesatuan proses pengelolaan pelayanan terhadap beberapa jenis pelayanan yang dilakukan secara terintegrasi dalam satu tempat baik secara fisik maupun virtual sesuai dengan standar pelayanan.
- (2) Sistem pelayanan terpadu secara fisik sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dapat dilaksanakan melalui sistem pelayanan terpadu satu pintu.
- (3) Sistem pelayanan terpadu secara virtual sebagaimana dimaksud pada ayat (1) merupakan sistem pelayanan yang dilakukan dengan memadukan pelayanan secara elektronik.

Pasal 28

- (1) Sistem pelayanan terpadu satu pintu sebagaimana dimaksud dalam Pasal 27 ayat (2) dilakukan dengan cara memadukan beberapa jenis pelayanan untuk menyelenggarakan pelayanan secara terintegrasi dalam satu kesatuan proses dimulai dari tahap permohonan sampai dengan tahap penyelesaian produk pelayanan melalui satu pintu.
- (2) Penyelenggaraan sistem pelayanan terpadu satu pintu wajib dilaksanakan untuk jenis pelayanan perizinan dan non perizinan bidang penanaman modal.

Pasal 29

- (1) Penyelenggara sistem pelayanan terpadu satu pintu sebagaimana dimaksud dalam Pasal 27 ayat (2) dilaksanakan berdasarkan pendelegasian wewenang atau pelimpahan wewenang dari Walikota kepada Kepala Badan penanaman Modal dan Pelayanan perijinan Terpadu.
- (2) Pendelegasian wewenang sebagaimana dimaksud pada ayat (1) ditetapkan dengan Peraturan Walikota.

Pasal 30

- (1) Pendelegasian wewenang sebagaimana dimaksud dalam Pasal 29 ayat (2) meliputi:
 - a. penerimaan dan pemrosesan permohonan pelayanan yang diajukan sesuai dengan Standar Pelayanan dan menetapkan produk pelayanan sesuai ketentuan peraturan perundang-undangan;
 - b. penolakan permohonan pelayanan yang tidak memenuhi persyaratan Standar Pelayanan;
 - c. pemberian persetujuan dan/atau penandatanganan dokumen perizinan dan/atau non perizinan atas nama pemberi delegasi wewenang sesuai ketentuan peraturan perundang-undangan;

- d. pemberian persetujuan dan/atau penandatanganan dokumen perizinan dan/atau non perizinan oleh Penerima wewenang sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan;
 - e. Penerimaan dan pengadministrasian jasa pelayanan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan; dan
 - f. penetapan Standar Pelayanan dan Maklumat Pelayanan.
- (2) Walikota mendelegasikan seluruh kewenangan pemberian persetujuan dan penandatanganan dokumen perizinan/non perizinan bidang penanaman modal sebagaimana dimaksud pada ayat (1) huruf c.

Pasal 31

- (1) Penyelenggara sistem pelayanan terpadu satu pintu sebagaimana dimaksud dalam Pasal 27 ayat (1) wajib melakukan koordinasi dan konsultasi dengan SKPD yang menyangkut aspek teknis dalam penyelenggaraan pelayanan.

Bagian Kedua Standar Pelayanan

Pasal 32

- (1) Penyelenggara wajib menyusun dan menetapkan Standar Pelayanan sesuai ketentuan peraturan perundang-undangan.
- (2) Penyusunan Standar Pelayanan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) wajib mengikutsertakan masyarakat dan pihak terkait serta mengacu pada ketentuan teknis yang ditetapkan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.
- (3) Masyarakat dan pihak terkait sebagaimana dimaksud terdiri dari:
- a. wakil dari semua pihak yang berkedudukan sebagai penerima manfaat pelayanan public baik secara langsung maupun tidak langsung; dan/atau
 - b. wakil tokoh masyarakat, akademisi, dunia usaha, organisasi profesi, dan/atau lembaga swadaya masyarakat.
- (4) Penetapan wakil masyarakat dan pihak terkait sebagaimana dimaksud pada ayat (1) beserta jumlahnya ditentukan oleh penyelenggara dengan memperhatikan integritas, kompetensi dan kepedulian di bidang yang bersangkutan.
- (5) Petunjuk teknis penyusunan, penetapan dan penerapan Standar pelayanan sebagaimana dimaksud pada ayat (2) diatur dengan Peraturan Walikota.

Pasal 33

- (1) Penyusunan Standar Pelayanan sebagaimana dimaksud dalam Pasal 32 ayat (1) didahului dengan rancangan Standar Pelayanan oleh Penyelenggara.
- (2) Penyiapan rancangan Standar Pelayanan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) harus berorientasi pada peningkatan kualitas pelayanan dengan tidak memberatkan Penyelenggara.

Pasal 34

Komponen rancangan standar pelayanan publik paling sedikit meliputi :

- a. dasar hukum;
- b. persyaratan;
- c. sistem, mekanisme, dan prosedur;
- d. jangka waktu penyelesaian;
- e. biaya/tarif;
- f. produk pelayanan;
- g. sarana, prasarana, dan/atau fasilitas;
- h. kompetensi pelaksana;
- i. pengawasan internal;
- j. penanganan pengaduan, saran, dan masukan;
- k. jumlah pelaksana;
- l. jaminan pelayanan yang memberikan kepastian pelayanan dilaksanakan sesuai dengan standar pelayanan;
- m. jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan dalam bentuk komitmen untuk memberikan rasa aman, bebas dari bahaya, dan resiko keragu-raguan; dan
- n. evaluasi kinerja pelaksana.

Pasal 35

- (1) Rancangan Standar Pelayanan sebagaimana dimaksud dalam Pasal 34 wajib dibahas oleh Penyelenggara dengan mengikutsertakan Masyarakat dan Pihak Terkait untuk menyelaraskan kemampuan Penyelenggara dengan kebutuhan Masyarakat dan kondisi lingkungan.
- (2) Kemampuan Penyelenggara sebagaimana dimaksud pada ayat (1) terutama menyangkut kemampuansumber daya yang dimiliki, meliputi:
 - a. dukungan pendanaan yang dialokasikan untuk penyelenggaraan pelayanan;
 - b. Pelaksana yang bertugas menyelenggarakan pelayanan dari segi kualitas maupun kuantitas; dan
 - c. sarana, prasarana, dan/atau fasilitas yang digunakan untuk menyelenggarakan pelayanan.
- (3) Hasil pembahasan rancangan Standar Pelayanan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) harus dituangkan dalam berita acara penyusunan Standar Pelayanan dengan dilampiri daftar hadir peserta rapat.

Pasal 36

- (1) Rancangan Standar Pelayanan yang telah dibahas sebagaimana dimaksud dalam Pasal 35 wajib dipublikasikan oleh Penyelenggara kepada Masyarakat paling lama 5 (lima) hari kerja sejak ditandatangani berita acara penyusunan Standar Pelayanan untuk mendapatkan tanggapan atau masukan.
- (2) Masyarakat atau Pihak Terkait dapat mengajukan tanggapan atau masukan terhadap rancangan Standar Pelayanan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) paling lama 7 (tujuh) hari kerja sejak dipublikasikan.
- (3) Penyelenggara wajib memperbaiki rancangan Standar Pelayanan berdasarkan tanggapan atau masukan sebagaimana dimaksud pada ayat (2) paling lama 14 (empat belas) hari sejak batas akhir pengajuan tanggapan atau masukan dari Masyarakat atau Pihak Terkait.
- (4) Rancangan Standar Pelayanan yang telah diperbaiki sebagaimana dimaksud pada ayat (3) selanjutnya ditetapkan oleh Penyelenggara menjadi Standar Pelayanan.

Bagian Ketiga Maklumat Pelayanan

Pasal 37

- (1) Penyelenggara wajib menyusun dan menetapkan maklumat pelayanan yang merupakan pernyataan kesanggupan penyelenggara dalam melaksanakan pelayanan sesuai dengan standar pelayanan publik.
- (2) Maklumat pelayanan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) wajib dipublikasikan.

Bagian Keempat Sistem Informasi Pelayanan Publik

Pasal 38

- (1) Dalam rangka memberikan dukungan terhadap penyelenggaraan pelayanan publik perlu diselenggarakan sistem informasi pelayanan publik.
- (2) Sistem informasi pelayanan publik sebagaimana dimaksud pada ayat (1) berisi semua informasi pelayanan publik yang berasal dari penyelenggara pada setiap unit pelayanan.
- (3) Sistem informasi publik sebagaimana dimaksud pada ayat (1), paling kurang meliputi:
 - a. profil penyelenggara;
 - b. profil pelaksana;
 - c. standar pelayanan;
 - d. maklumat pelayanan;
 - e. pengelolaan pengaduan; dan
 - f. penilaian kinerja.

- (4) Penyelenggara berkewajiban menyediakan informasi sebagaimana dimaksud pada ayat (3) kepada masyarakat secara terbuka dan mudah diakses.

Bagian Kelima
Pengelolaan Sarana, Prasarana, dan/atau Fasilitas
Pelayanan Publik

Pasal 39

- (1) Penyelenggara dan pelaksana berkewajiban mengelola sarana, prasarana, dan/atau fasilitas pelayanan publik secara efektif, efisien, transparan, akuntabel, dan berkesinambungan serta bertanggung jawab terhadap pemeliharaan dan/atau penggantian sarana, prasarana, dan/atau fasilitas pelayanan publik.
- (2) Pelaksana wajib memberikan laporan kepada penyelenggara mengenai kondisi dan kebutuhan sarana, prasarana, dan/atau fasilitas pelayanan publik serta pelaksana sesuai dengan tuntutan kebutuhan standar pelayanan.
- (3) Penyelenggara melakukan analisis dan menyusun daftar kebutuhan sarana, prasarana, dan/atau fasilitas pelayanan publik dan pelaksana berdasarkan laporan kondisi dan kebutuhan sebagaimana dimaksud pada ayat (2),
- (4) Penyelenggara melakukan pengadaan sesuai dengan peraturan perundang-undangan dengan mempertimbangkan prinsip efektifitas, efisiensi, transparansi, akuntabilitas, dan berkesinambungan Atas analisis dan daftar kebutuhan sebagaimana dimaksud pada ayat (3).

Pasal 40

Penyelenggara dilarang memberikan izin dan/atau membiarkan pihak lain menggunakan sarana, prasarana, dan/atau fasilitas pelayanan publik yang mengakibatkan sarana, prasarana, dan/atau fasilitas pelayanan publik tidak berfungsi atau tidak sesuai dengan peruntukannya.

Bagian Keenam
Pelayanan Khusus

Pasal 41

- (1) Penyelenggara wajib memberikan pelayanan dengan perlakuan khusus kepada anggota masyarakat tertentu sesuai dengan peraturan perundang-undangan.
- (2) Sarana, prasarana dan/atau fasilitas pelayanan publik dengan perlakuan khusus sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dilarang digunakan oleh orang yang tidak berhak.

Bagian Ketujuh
Biaya/Tarif Pelayanan Publik

Pasal 42

Penentuan biaya/tarif pelayanan publik ditetapkan oleh Walikota berdasarkan peraturan perundang-undangan.

Bagian Kedelapan
Perilaku Pelaksana Dalam Pelayanan

Pasal 43

Pelaksana dalam menyelenggarakan pelayanan publik harus berperilaku sebagai berikut:

- a. adil dan tidak diskriminatif;
- b. cermat;
- c. santun dan ramah;
- d. tegas, andal, dan tidak memberikan putusan yang berlarut-larut;
- e. profesional;
- f. tidak mempersulit;
- g. patuh pada perintah atasan yang sah dan wajar;
- h. menjunjung tinggi nilai-nilai akuntabilitas dan integritas institusi penyelenggara;
- i. tidak membocorkan informasi atau dokumen yang wajib dirahasiakan sesuai dengan peraturan perundang-undangan;
- j. terbuka dan mengambil langkah yang tepat untuk menghindari benturan kepentingan;
- k. tidak menyalahgunakan sarana dan prasarana serta fasilitas pelayanan publik;
- l. tidak memberikan informasi yang salah atau menyesatkan dalam menanggapi permintaan informasi serta proaktif dalam memenuhi kepentingan masyarakat;
- m. tidak menyalahgunakan informasi, jabatan, dan/atau kewenangan yang dimiliki;
- n. sesuai dengan kepantasan; dan
- o. tidak menyimpang dari prosedur.

Bagian Kesembilan
Pengawasan Pelayanan Publik

Pasal 44

- (1) Pengawasan penyelenggaraan pelayanan publik dilakukan oleh pengawas internal dan pengawas eksternal.
- (2) Pengawas internal penyelenggaraan pelayanan publik dilakukan melalui :
 - a. pengawasan oleh atasan langsung sesuai dengan peraturan perundang-undangan; dan
 - b. pengawasan oleh pengawas fungsional sesuai dengan peraturan perundang-undangan.
- (3) Pengawasan eksternal penyelenggaraan pelayanan publik dilakukan melalui:

- a. pengawasan oleh masyarakat berupa laporan atau pengaduan masyarakat dalam penyelenggaraan pelayanan publik;
- b. pengawasan oleh ombudsman sesuai dengan peraturan perundang-undangan; dan
- c. pengawasan oleh DPRD.

Bagian Kesepuluh Pengelolaan Pengaduan

Pasal 45

- (1) Penyelenggara berkewajiban menyediakan sarana pengaduan dan menugaskan pelaksana yang kompeten dalam pengelolaan pengaduan.
- (2) Penyelenggara berkewajiban mengelola pengaduan yang berasal dari penerima pelayanan, rekomendasi ombudsman, dan Dewan Perwakilan Rakyat Daerah dalam batas waktu tertentu.
- (3) Penyelenggara berkewajiban menindaklanjuti hasil pengelolaan pengaduan sebagaimana dimaksud pada ayat (2).
- (4) Penyelenggara berkewajiban mengumumkan nama dan alamat penanggung jawab pengelola pengaduan serta sarana pengaduan yang disediakan.

Pasal 46

- (1) Penyelenggara berkewajiban menyusun mekanisme pengelolaan pengaduan dari penerima pelayanan dengan mengedepankan asas penyelesaian yang cepat dan tuntas.
- (2) Materi dan mekanisme pengelolaan pengaduan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) diatur lebih lanjut oleh penyelenggara.
- (3) Materi dan mekanisme pengelolaan pengaduan sebagaimana dimaksud, pada ayat (2) sekurang-kurangnya meliputi :
 - a. identitas pengadu;
 - b. prosedur pengelolaan pengaduan;
 - c. penentuan pelaksana yang mengelola pengaduan;
 - d. prioritas penyelesaian pengaduan;
 - e. pelaporan proses dan hasil pengelolaan pengaduan kepada atasan pelaksana;
 - f. rekomendasi pengelolaan pengaduan;
 - g. penyampaian hasil pengelolaan pengaduan kepada pihak terkait;
 - h. pemantauan dan evaluasi pengelolaan pengaduan;
 - i. dokumentasi dan statistik pengelolaan pengaduan; dan
 - j. pencantuman nama dan alamat penanggung jawab serta sarana pengaduan yang mudah diakses.

**Bagian Kesebelas
Penilaian Kinerja**

Pasal 47

- (1) Penyelenggara berkewajiban melakukan penilaian kinerja penyelenggaraan pelayanan publik secara berkala.
- (2) Penilaian kinerja sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dilakukan melalui pengukuran Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) berdasarkan standar pelayanan.

**BAB VI
PERAN SERTA MASYARAKAT**

Pasal 48

- (1) Peran serta masyarakat dalam penyelenggaraan pelayanan publik dimulai sejak penyusunan standar pelayanan sampai dengan evaluasi dan pemberian penghargaan.
- (2) Peran serta masyarakat sebagaimana dimaksud pada ayat (1) diwujudkan dalam bentuk kerja sama, pemenuhan hak dan kewajiban masyarakat, serta peran aktif dalam penyusunan kebijakan pelayanan publik.
- (3) Masyarakat dapat membentuk lembaga pengawasan pelayanan publik.

**BAB VII
PENYELESAIAN PENGADUAN**

**Bagian Kesatu
Pengaduan**

Pasal 49

- (1) Masyarakat berhak mengadukan penyelenggaraan pelayanan publik kepada penyelenggara, ombudsman, dan/atau Dewan Perwakilan Rakyat Daerah.
- (2) Masyarakat yang melakukan pengaduan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dijamin hak-haknya oleh peraturan perundang-undangan.
- (3) Pengaduan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dilakukan terhadap:
 - a. penyelenggara yang tidak melaksanakan kewajiban dan/atau melanggar larangan; dan
 - b. pelaksana yang memberi pelayanan yang tidak sesuai dengan standar pelayanan.
- (4) Mekanisme, tata cara dan ketentuan penyelesaian pengaduan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) kecuali pengaduan kepada Ombudsman diatur lebih lanjut dalam Peraturan Walikota.

**BAB VIII
SANKSI**

**Bagian Kesatu
Pelanggaran**

Pasal 50

- (1) Tindakan penyimpangan atau pengabaian terhadap wewenang, prosedur dan substansi penyelenggaraan pelayanan publik, merupakan pelanggaran yang dapat dikenakan sanksi sesuai ketentuan peraturan perundangundangan.
- (2) Pelanggaran sebagaimana dimaksud pada ayat (1) merupakan pelanggaran administrasi.

**Bagian Kedua
Sanksi Administrasi**

Pasal 51

- (1) Pelanggaran terhadap ketentuan Pasal 13, Pasal 14, Pasal 16 ayat (4), Pasal 17 ayat (1), Pasal 19, Pasal 20, Pasal 32, Pasal 35, Pasal 36 ayat (1) dan (3), Pasal 37, Pasal 39, Pasal 43, Pasal 45, Pasal 46 dan Pasal 47 dikenakan sanksi administrasi.
- (2) Jenis-jenis sanksi administrasi sebagaimana dimaksud pada ayat (1) berupa :
 - a. peringatan lisan;
 - b. peringatan tertulis;
 - c. penundaan kenaikan pangkat;
 - d. penurunan pangkat;
 - e. mutasi jabatan;
 - f. pembebasan tugas dan jabatan dalam waktu tertentu;
 - g. pemberhentian dengan hormat tidak atas permintaan sendiri; dan/atau
 - h. pemberhentian tidak dengan hormat;
- (3) Mekanisme pemanggilan, pemeriksaan dan penjatuhan sanksi administrasi sebagaimana dimaksud pada ayat (2) dilakukan sesuai ketentuan peraturan perundangundangan.

**BAB IX
KETENTUAN PERALIHAN**

Pasal 52

Paling lambat 2 (dua) tahun terhitung sejak berlakunya Peraturan Daerah ini, seluruh penyelenggaraan pelayanan publik wajib disesuaikan dengan Peraturan Daerah ini.

BAB X
KETENTUAN PENUTUP

Pasal 53

Peraturan Daerah ini mulai berlaku pada tanggal diundangkan.

Agar setiap orang mengetahuinya, memerintahkan pengundangan Peraturan Pemerintah ini dengan penempatannya dalam Lembaran Daerah Kota Pasuruan.

Ditetapkan di : Pasuruan
pada tanggal : 10 April 2013

WALIKOTA PASURUAN,

Ttd,

HASANI

Diundangkan di : Pasuruan
pada tanggal : 22 Juli 2013

SEKRETARIS DAERAH KOTA PASURUAN

Ttd,

BAHRUL ULUM

LEMBARAN DAERAH KOTA PASURUAN TAHUN 2013, NOMOR 01

Salinan
Sesuai dengan aslinya

KEPALA BAGIAN HUKUM

Ttd,

IDA SUBARI, SH.MM

Pembina
NIP. 19620510 199403 1 007

**PENJELASAN
ATAS PERATURAN DAERAH KOTA PASURUAN
NOMOR 01 TAHUN 2013**

TENTANG

PELAYANAN PUBLIK

I. PENJELASAN UMUM

Sebagai wujud implementasi Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009, Pemerintah Kota memberikan aturan sebagai norma hukum berupa Peraturan Daerah yang berorientasi pada kepentingan publik yang akan memberikan payung hukum terhadap setiap aktifitas pelayanan publik.

Penyelenggaraan pelayanan publik masih dihadapkan pada kondisi yang belum sesuai dengan kebutuhan dan perubahan di berbagai bidang kehidupan bermasyarakat, berbangsa, dan bernegara. Hal tersebut disebabkan karena ketidaksiapan untuk menanggapi terjadinya transformasi nilai yang berdimensi luas serta dampak berbagai masalah pembangunan yang kompleks. Sementara itu, tatanan baru masyarakat dihadapkan pada harapan dan tantangan global yang dipicu oleh kemajuan di bidang ilmu pengetahuan, informasi, komunikasi, transportasi, investasi, dan perdagangan.

Kondisi dan perubahan cepat yang diikuti pergeseran nilai tersebut perlu disikapi secara bijak melalui langkah kegiatan yang terus menerus dan berkesinambungan dalam berbagai aspek pembangunan untuk membangun kepercayaan masyarakat guna mewujudkan tujuan pembangunan nasional. Konsepsi sistem pelayanan publik yang berisi nilai, persepsi, dan acuan perilaku yang mampu mewujudkan hak asasi manusia sangat diperlukan masyarakat untuk memperoleh pelayanan sesuai dengan harapan dan cita-cita tujuan nasional.

II. PASAL DEMI PASAL

- | | | |
|---------|---|---|
| Pasal 1 | : | Cukup jelas. |
| Pasal 2 | : | Cukup jelas. |
| Pasal 3 | : | Pemberian pelayanan publik tidak boleh menyimpang dari peraturan perundangundangan. |
| Pasal 4 | : | |
| Huruf a | : | Pemberian pelayanan tidak boleh mengutamakan kepentingan pribadi dan/atau golongan. |
| Huruf b | : | Jaminan terwujudnya hak dan kewajiban dalam penyelenggaraan pelayanan. |
| Huruf c | : | Pemberian pelayanan tidak membedakan suku, ras, agama, golongan, gender, dan status ekonomi. |
| Huruf d | : | Pemenuhan hak harus sebanding dengan kewajiban yang harus dilaksanakan, baik oleh pemberi maupun penerima pelayanan. |
| Huruf e | : | Pelaksana pelayanan harus memiliki kompetensi yang sesuai dengan bidang tugas. |
| Huruf f | : | Peningkatan peranserta masyarakat dalam penyelenggaraan pelayanan dengan memperhatikan aspirasi, kebutuhan, dan harapan masyarakat. |
| Huruf g | : | Setiap warga negara berhak memperoleh pelayanan yang adil. |

Huruf h	:	Setiap penerima pelayanan dapat dengan mudah mengakses dan memperoleh informasi mengenai pelayanan yang diinginkan.
Huruf i	:	Proses penyelenggaraan pelayanan harus dapat dipertanggungjawabkan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.
Huruf j	:	Pemberian kemudahan terhadap kelompok rentan sehingga tercipta keadilan dalam pelayanan.
Huruf k	:	Penyelesaian setiap jenis pelayanan dilakukan tepat waktu sesuai dengan standar pelayanan.
Huruf l	:	Setiap jenis pelayanan dilakukan secara cepat, mudah, dan terjangkau.
Pasal 5	:	Cukup jelas.
Pasal 6	:	Cukup jelas.
Pasal 7	:	Cukup jelas.
Pasal 8	:	Cukup jelas.
Pasal 9	:	Cukup jelas.
Pasal 10	:	Cukup jelas.
Pasal 11	:	Cukup jelas.
Pasal 12	:	Cukup jelas.
Pasal 13	:	Cukup jelas.
Pasal 14	:	Cukup jelas.
Pasal 15	:	Cukup jelas.
Pasal 16	:	Cukup jelas.
Pasal 17	:	Cukup jelas.
Pasal 18	:	Cukup jelas.
Pasal 19	:	Cukup jelas.
Pasal 20	:	Cukup jelas.
Pasal 21	:	Cukup jelas.
Pasal 22	:	Cukup jelas.
Pasal 23	:	Cukup jelas.
Pasal 24	:	Cukup jelas.
Pasal 25	:	Cukup jelas.
Pasal 26	:	Cukup jelas.
Pasal 27	:	Cukup jelas.
Pasal 28	:	Cukup jelas.
Pasal 29	:	Cukup jelas.
Pasal 30	:	Cukup jelas.
Pasal 31	:	Cukup jelas.
Pasal 32	:	
Ayat (1)	:	Kemampuan penyelenggara berupa dukungan pendanaan, pelaksana, sarana, prasarana, dan/atau fasilitas pelayanan.
Ayat (2)	:	Pihak terkait merupakan pihak yang dianggap kompeten dalam memberikan masukan terhadap penyusunan standar pelayanan.
Ayat (3)	:	Cukup jelas.
Ayat (4)	:	Keberagaman berupa pengikutsertaan masyarakat yang mewakili berbagai unsur dan profesi, antara lain tokoh masyarakat, akademisi, dunia usaha, dan lembaga swadaya masyarakat.
Ayat (5)	:	Cukup jelas.
Pasal 33	:	Cukup jelas.

- Pasal 34 : Cukup jelas.
- Huruf a : Peraturan perundang-undangan yang menjadi dasar penyelenggaraan pelayanan.
- Huruf b : Syarat yang harus dipenuhi dalam pengurusan suatu jenis pelayanan, baik persyaratan teknis maupun administrative.
- Huruf c : Tata cara pelayanan yang dibakukan bagi pemberi dan penerima pelayanan, termasuk pengaduan.
- Huruf d : Jangka waktu yang diperlukan untuk menyelesaikan seluruh proses pelayanan dari setiap jenis pelayanan.
- Huruf e : Ongkos yang dikenakan kepada penerima layanan dalam mengurus dan/atau memperoleh pelayanan dari penyelenggara yang besarnya ditetapkan berdasarkan kesepakatan antara penyelenggara dan masyarakat.
- Huruf f : Hasil pelayanan yang diberikan dan diterima sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan.
- Huruf g : Peralatan dan fasilitas yang diperlukan dalam penyelenggaraan pelayanan, termasuk peralatan dan fasilitas pelayanan bagi kelompok rentan.
- Huruf h : Kemampuan yang harus dimiliki oleh pelaksana meliputi pengetahuan, keahlian, keterampilan, dan pengalaman.
- Huruf i : Pengendalian yang dilakukan oleh pimpinan satuan kerja atau atasan langsung pelaksana.
- Huruf j : Tata cara pelaksanaan penanganan pengaduan dan tindak lanjut.
- Huruf k : Tersedianya pelaksana sesuai dengan beban kerja.
- Huruf l : Cukup jelas.
- Huruf m : Kepastian memberikan rasa aman dan bebas dari bahaya, resiko, dan keraguraguan.
- Huruf n : Penilaian untuk mengetahui seberapa jauh pelaksanaan kegiatan sesuai dengan standar pelayanan.
- Pasal 35 : Cukup jelas.
- Pasal 36 : Cukup jelas.
- Pasal 37 : Cukup jelas.
- Ayat (1) : Cukup jelas.
- Ayat (2) : Dipublikasikan secara jelas dan luas merupakan merupakan penginformasian kepada khalayak sehingga mudah diketahui, dilihat, dibaca, dan diakses.
- Pasal 38 : Cukup jelas.
- Pasal 39 : Cukup jelas.
- Pasal 40 : Cukup jelas.
- Pasal 41 : Cukup jelas.
- Pasal 42 : Cukup jelas.
- Pasal 43 : Cukup jelas.
- Pasal 44 : Cukup jelas.
- Pasal 45 : Cukup jelas.
- Pasal 46 : Cukup jelas.
- Pasal 47 : Cukup jelas.
- Pasal 48 : Cukup jelas.
- Pasal 49 : Cukup jelas.
- Pasal 50 : Cukup jelas.

Pasal 51 : Cukup jelas.
Pasal 52 : Cukup jelas.
Pasal 53 : Cukup jelas.

TAMBAHAN LEMBARAN DAERAH KOTA PASURUAN TAHUN 2013, NOMOR 01