



WALIKOTA PASURUAN

S A L I N A N

PERATURAN WALIKOTA PASURUAN

NOMOR 33 TAHUN 2007

TENTANG

PEDOMAN PELAYANAN PUBLIK KOTA PASURUAN

DENGAN RAHMAT TUHAN YANG MAHA ESA

WALIKOTA PASURUAN,

- Menimbang** : a. bahwa guna mewujudkan pelayanan publik yang berkualitas di Kota Pasuruan, maka perlu disusun pedoman pelayanan publik di Kota Pasuruan;
- b. bahwa berdasarkan pertimbangan sebagaimana dimaksud pada huruf a, perlu menetapkan Peraturan Walikota tentang Pedoman Pelayanan Publik Kota Pasuruan.
- Mengingat** : 1. Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 17 Tahun 1950 tentang Pembentukan Daerah Kota Kecil dDalam Lingkungan Propinsi Jawa Timur;
2. Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 28 Tahun 1999 tentang Penyelenggaraan Negara yang Bersih dan Bebas Korupsi, Kolusi dan Nepotisme;
3. Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 10 Tahun 2004 tentang Pembentukan Peraturan Perundang-undangan ;
4. Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 32 Tahun 2004 tentang Pemerintahan Daerah sebagaimana telah diubah dengan Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 8 tahun 2005;
5. Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 46 tahun 1982 tentang Perubahan Batas Wilayah Kotamadya Daerah Tingkat II Pasuruan;
6. Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 68 Tahun 1999 tentang Tata Cara Pelaksanaan Peran Serta Masyarakat dalam Penyelenggaraan Negara;

7. Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 79 Tahun 2005 tentang Pedoman Pembinaan dan Pengawasan Penyelenggaraan Pemerintah Daerah;
8. Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 38 Tahun 2007 tentang Pembagian Urusan Pemerintahan Antar Pemerintah, Pemerintah Daerah Provinsi dan Pemerintah Daerah Kabupaten/Kota;
9. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor PER/20/M.PAN/04/2006 tentang Pedoman Penyusunan Standart Pelayanan Publik;
10. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor PER/25/M.PAN/05/2006 tentang Pedoman Penilaian Kinerja Unit Pelayanan Publik;
11. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor PER/26/M.PAN/05/2006 tentang Pedoman Penilaian Kinerja Pelayanan Publik Dalam Rangka Pelaksanaan Kompetisi Antar Kota/Kota;
12. Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63/KEP/M.PAN/7/2003 tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik;
13. Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor KEP/25/M.PAN/2/2004 tentang Pedoman Umum Penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat Unit Pelayanan Instansi Pemerintah;
14. Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor KEP/26/M.PAN/2/2004 tentang Petunjuk Teknis Transparansi dan Akuntabilitas Dalam Penyelenggaraan Pelayanan Publik;
15. Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor KEP/118/M.PAN/8/2004 tentang Pedoman Umum Penanganan Pengaduan Masyarakat Bagi Instansi Pemerintah;
16. Peraturan Daerah h Propinsi Jawa Timur Nomor 11 Tahun 2005 tentang Pelayanan Publik di Jawa Timur ;
17. Peraturan Gubernur Jawa Timur Nomor 14 Tahun 2006 tentang Petunjuk Pelaksanaan Perda Nomor 11 Tahun 2005 tentang Pelayanan Publik di Propinsi Jawa Timur.

MEMUTUSKAN :

Menetapkan : PERATURAN WALIKOTA PASURUAN TENTANG PEDOMAN PELAYANAN PUBLIK KOTA PASURUAN.

BAB I
KETENTUAN UMUM
Pasal 1

Dalam Peraturan Walikota ini yang dimaksud dengan :

1. Pemerintah Kota adalah Pemerintah Kota Pasuruan
2. Walikota adalah Walikota Pasuruan.
3. Dewan Perwakilan Rakyat Daerah yang selanjutnya disingkat DPRD adalah Dewan Perwakilan Rakyat Daerah Kota Pasuruan.
4. Pelayanan publik adalah segala kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan dasar sesuai dengan hak-hak dasar setiap warga negara dan penduduk atas suatu barang, jasa atau pelayanan administrasi yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan yang terkait dengan kepentingan publik.
5. Penyelenggara pelayanan publik adalah lembaga dan petugas pelayanan publik baik Pemerintah Daerah maupun Badan Usaha Milik Daerah yang menyelenggarakan pelayanan publik.
6. Penerima layanan publik adalah orang perorangan dan atau kelompok orang dan atau Badan Hukum yang memiliki hak dan kewajiban terhadap suatu pelayanan publik.
7. Standar pelayanan adalah ketentuan yang berisi norma, pedoman dan kesepakatan mengenai kualitas pelayanan, sarana dan prasarana yang dirumuskan secara bersama oleh pihak-pihak yang berkepentingan.
8. Indeks Kepuasan Masyarakat adalah ukuran kepuasan masyarakat sebagai penerima layanan yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik berdasarkan standar pelayanan yang telah ditetapkan.
9. Pertanggungjawaban Pelayanan Publik adalah perwujudan kewajiban penyelenggara pelayanan publik untuk mempertanggungjawabkan kepada masyarakat mengenai pencapaian tujuan yang telah ditetapkan, melalui mekanisme pertanggungjawaban secara periodik.
10. Pengaduan adalah pemberitahuan yang menginformasikan terhadap ketidaksesuaian antara pelayanan yang diterima dengan standar pelayanan yang telah ditentukan.
11. Sengketa Pelayanan Publik adalah persoalan 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.

12. Penghargaan adalah imbalan dan atau sesuatu yang diberikan kepada penyelenggara pelayanan publik atas dasar prestasi dari pelaksanaan tugasnya dalam memberikan pelayanan publik.
13. Pembinaan adalah upaya-upaya yang dilakukan oleh pejabat yang berwenang kepada unit penyelenggara pelayanan publik, agar unit penyelenggara pelayanan publik yang dibina dapat lebih meningkatkan kualitas pelayanannya.
14. Pelayanan Administrasi adalah pelayanan yang menghasilkan berbagai bentuk dokumen resmi yang dibutuhkan oleh publik.
15. Pelayanan Barang adalah pelayanan yang menghasilkan berbagai bentuk/jenis barang yang digunakan oleh publik.
16. Pelayanan Jasa adalah pelayanan yang menghasilkan berbagai bentuk jasa yang dibutuhkan oleh publik.

BAB II

KELOMPOK PELAYANAN PUBLIK

Pasal 2

Pelayanan publik yang diberikan oleh Penyelenggara Pelayanan Publik kepada masyarakat terbagi dalam 3 (tiga) kelompok, yaitu :

- a. pelayanan administratif adalah pelayanan yang menghasilkan berbagai bentuk dokumen resmi yang dibutuhkan oleh publik;
- b. pelayanan barang adalah pelayanan yang menghasilkan berbagai bentuk/jenis barang yang digunakan oleh publik; dan
- c. pelayanan jasa adalah pelayanan berbagai bentuk jasa yang dibutuhkan oleh publik.

BAB III

STANDAR PELAYANAN

Pasal 3

- (1) Setiap penyelenggara pelayanan publik di lingkungan Pemerintah Kota Pasuruan wajib membuat standar pelayanan yang merupakan ukuran yang dibakukan dalam penyelenggaraan pelayanan publik.
- (2) Standar pelayanan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) disusun atas prakarsa penyelenggara layanan dengan memperhatikan aspirasi dari pengguna layanan dan pihak-pihak yang berkepentingan.

- (3) Penyelenggara dan penerima pelayanan publik wajib mentaati/mematuhi standar pelayanan publik yang telah ditetapkan.
- (4) Standar pelayanan publik yang disusun sekurang – kurang meliputi :
 - a. prosedur pelayanan mengenai tata cara, mekanisme dan kejelasan persyaratan teknis dan administratif;
 - b. kurun waktu penyelesaian pelayanan;
 - c. besarnya biaya/tarif pelayanan dan tata cara pembayarannya;
 - d. mutu produk/hasil pelayanan yang akan diterima harus sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan;
 - e. penyediaan sarana/prasarana pelayanan yang memadai oleh penyelenggara pelayanan publik; dan .
 - f. kompetensi petugas pemberi layanan harus ditetapkan dengan tepat berdasarkan pengetahuan, keahlian, ketrampilan, sikap dan perilaku yang diperlukan.
- (5) Standar pelayanan sebagaimana dimaksud pada ayat (4) huruf c diberlakukan berdasarkan peraturan perundang-undangan yang berlaku, sedangkan mengenai persyaratan administrasi dan standar waktu penyelesaian layanan serta teknis pelaksanaan ditetapkan dengan Keputusan Pimpinan penyelenggara pelayanan publik.
- (6) Penyelenggara pelayanan publik wajib menginformasikan standar pelayanan publik serta membentuk dan menyelenggarakan fungsi pelayanan informasi publik dan penanganan pengaduan bagi masyarakat.

BAB IV

PENERIMA LAYANAN PUBLIK

Pasal 4

- (1) Penerima layanan publik terdiri dari layanan publik intern dan layanan publik ekstern.
- (2) Penerima layanan publik intern adalah unit kerja di lingkungan Pemerintah Kota Pasuruan yang menerima layanan dari penyelenggara pelayanan publik.
- (3) Penerima layanan publik ekstern adalah masyarakat yang menerima layanan dari penyelenggara pelayanan publik.

BAB V
PENGADUAN PELAYANAN PUBLIK

Pasal 5

- (1) Pengaduan atas ketidaksesuaian pelayanan dapat dilakukan pengguna layanan melalui:
 - a. pengaduan yang diajukan kepada penyelenggara pelayanan publik; dan
 - b. media-media resmi milik Pemerintah Kota Pasuruan;
- (2) Bagi setiap orang/kelompok/badan usaha yang menyampaikan pengaduan langsung kepada pejabat/petugas penerima pengaduan, dicatat dalam buku pengaduan yang disediakan secara khusus dan menerima tanda bukti pengaduan.
- (3) Tanda bukti pengaduan sebagaimana dimaksud pada ayat (2) dengan menyebutkan nama dan jabatan pejabat/petugas yang berwenang untuk menyelesaikan masalah/pengaduan tersebut,
- (4) Apabila pengaduan diajukan melalui media resmi milik Pemerintah Kota Pasuruan, maka wajib disampaikan kepada penyelenggara pelayanan publik dimaksud.
- (5) Penyelenggara pelayanan publik harus menindaklanjuti pengaduan tersebut dan wajib menyampaikan laporan pengaduan dan atau tindak lanjut hasil penyelesaian pengaduan kepada Walikota melalui Sekretaris Daerah.

BAB VI
PERTANGGUNGJAWABAN
PENYELENGGARA PELAYANAN PUBLIK

Bagian Pertama

Pertanggungjawaban

Pasal 6

- (1) Penyelenggara pelayanan publik wajib menyampaikan pertanggungjawaban atas pelaksanaan tugasnya secara periodik setiap akhir tahun dan atau pada saat waktu tertentu apabila ada hal – hal khusus;

- (2) Pertanggungjawaban penyelenggara pelayanan publik sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dibuat secara tertulis dalam bentuk laporan yang memuat kinerja unit penyelenggara pelayanan publik kepada Walikota melalui Sekretaris Daerah.

Bagian Kedua

Kompensasi

Pasal 7

- (1) Penyelenggara pelayanan publik dapat memberikan kompensasi kepada penerima pelayanan publik atas adanya ketidaksesuaian pelayanan dengan standar pelayanan yang telah ditetapkan sesuai dengan kemampuan ;
- (2) Bentuk kompensasi sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dapat berupa :
- a. perlakuan pelayanan secara khusus;
 - b. bentuk lain sesuai kemampuan penyelenggara pelayanan publik.
- (3) Penetapan bentuk kompensasi sebagaimana dimaksud pada ayat (2) diatur oleh penyelenggara pelayanan publik.

BAB VII

PENGEMBANGAN KAPASITAS

PENYELENGGARA PELAYANAN PUBLIK

Pasal 8

Dalam rangka pembinaan dan pengembangan kapasitas penyelenggaraan pelayanan publik perlu dilakukan langkah-langkah sebagai berikut :

BAB VIII

PEMBINAAN DAN PENGAWASAN

Pasal 9

Pembinaan dan pengawasan terhadap penyelenggaraan pelayanan publik di Kota Pasuruan dilakukan oleh Walikota atau Pejabat yang ditunjuk.

BAB IX
PEMBIAYAAN
Pasal 10

Pembiayaan penyelenggaraan pelayanan publik dibebankan pada Anggaran Pendapatan dan Belanja Kota Pasuruan pada pos anggaran masing-masing Penyelenggara Pelayanan Publik.

BAB X
KETENTUAN LAIN-LAIN
Pasal 11

Hal-hal yang belum diatur dalam Peraturan Walikota ini sepanjang mengenai teknis pelaksanaannya akan diatur lebih lanjut dalam Keputusan Pimpinan Penyelenggara Pelayanan Publik.

BAB XI
PENUTUP
Pasal 12

Peraturan Walikota ini mulai berlaku pada tanggal diundangkan.

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

Ditetapkan di Pasuruan
pada tanggal 10 Desember 2007
WALIKOTA PASURUAN,

Ttd,

AMINUROKHMAN

**Diundangkan di Pasuruan
pada tanggal 10 Desember 2007**

SEKRETARIS DAERAH KOTA PASURUAN

Ttd,

Drs. H. SETIYONO, M.Si

Pembina Utama Muda

NIP. 510 062 686

**BERITA DAERAH KOTA PASURUAN TAHUN 2007 TANGGAL
10 Desember 2007 NOMOR 24 SERI E**

Disalin
Sesuai dengan aslinya
KEPALA BAGIAN HUKUM

SUDIONO, SH.M.Hum
Pembina Tingkat I
NIP 510 100 879