



**LEMBARAN DAERAH  
KOTA METRO  
TAHUN 2012**

Nomor **13** .....

**PERATURAN DAERAH KOTA METRO  
NOMOR 12 TAHUN 2012**

**TENTANG**

**PELAYANAN PUBLIK**

**DENGAN RAHMAT TUHAN YANG MAHA ESA**

**WALIKOTA METRO,**

- Menimbang : a. bahwa Pemerintah Daerah sebagai penyelenggara utama pelayanan publik memiliki kewajiban untuk memenuhi hak dan melayani kebutuhan publik yang lebih baik berdasarkan prinsip-prinsip tata kelola pemerintahan yang baik dan demokratis sesuai dengan amanat konstitusional Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945 serta tujuan otonomi daerah;
- b. bahwa upaya untuk meningkatkan kualitas dan menjamin penyediaan pelayanan publik sesuai dengan asas-asas umum pemerintahan dan korporasi yang baik serta untuk memberi perlindungan bagi setiap warga negara dan penduduk dari penyalahgunaan wewenang di dalam penyelenggaraan pelayanan publik, diperlukan kejelasan standar dan kriteria pelayanan publik yang dijadikan pedoman bagi setiap penyelenggara pelayanan publik sesuai dengan kewenangannya;
- c. bahwa berdasarkan pertimbangan sebagaimana dimaksud pada huruf a dan b, perlu ditetapkan Peraturan Daerah tentang Pelayanan Publik;
- Mengingat : 1. Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1974 tentang 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 Republik Indonesia Nomor 3890);
2. Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 1999 Nomor 42; Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 3821);
3. Undang-Undang Nomor 12 Tahun 1999 tentang Pembentukan Kabupaten Dati II Way Kanan, Kabupaten Dati II Lampung Timur dan Kotamadya Dati II Metro (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 1999 Nomor 46; Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 3825);

4. Undang-Undang Nomor 28 Tahun 1999 tentang Penyelenggaraan Negara yang Bersih dan Bebas dari Korupsi, Kolusi dan Nepotisme (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 1999 Nomor 74, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 3851);
5. Undang-Undang Nomor 31 Tahun 1999 tentang Pemberantasan Tindak Pidana Korupsi (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 1999 Nomor 134, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4150); sebagaimana telah diubah dengan Undang-Undang Nomor 20 Tahun 2001 (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 1999 Nomor 140, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 3874);
6. Undang-Undang Nomor 32 Tahun 2004, tentang Pemerintahan Daerah (Lembaran Negara RI Tahun 2004 Nomor 125, Tambahan Lembaran Negara Nomor 4437); sebagaimana telah diubah beberapa kali terakhir dengan Undang-Undang Nomor 12 Tahun 2008 (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2008 Nomor 59, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4844);
7. Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia tahun 2008 Nomor 61, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia nomor; 4846);
8. Undang-Undang Nomor 37 Tahun 2008 tentang Ombudsman Republik Indonesia (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2008 Nomor 139, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5038);
9. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2009 Nomor 112; Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5038);
10. Undang-Undang Nomor 43 Tahun 2009 tentang Kearsipan (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2009 Nomor 152; Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5071);
11. 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);
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 Republik Indonesia Nomor 3866);
13. Peraturan Pemerintah Nomor 65 Tahun 2005 tentang Pedoman Penyusunan dan Penerapan Standar Pelayanan Minimal (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2005 Nomor 150, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4585);

14. 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 82, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4737);
15. 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);
16. Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 53 Tahun 2011 tentang Pembentukan Produk Hukum Daerah (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2011 Nomor 694);
17. Peraturan Daerah Kota Metro Nomor 06 Tahun 2008 tentang Urusan Pemerintahan Yang Menjadi Kewenangan Pemerintah Daerah Kota Metro (Lembaran Daerah Kota Metro Tahun 2008 Nomor 06, Tambahan Lembaran Daerah Kota Metro Nomor 106);
18. Peraturan Daerah Kota Metro Nomor 07 Tahun 2008 tentang Pembentukan, Organisasi dan Tata Kerja Perangkat Daerah Kota Metro (Lembaran Daerah Kota Metro Tahun 2008 Nomor 07, Tambahan Lembaran Daerah Kota Metro Nomor 107); sebagaimana telah diubah dengan Peraturan Daerah Kota Metro Nomor 12 Tahun 2010 (Lembaran Daerah Kota Metro Tahun 2012 Nomor 01, Tambahan Lembaran Daerah Kota Metro Nomor 01).

**Dengan Persetujuan Bersama**

**DEWAN PERWAKILAN RAKYAT DAERAH KOTA METRO**

**dan**

**WALIKOTA METRO**

**MEMUTUSKAN :**

Menetapkan : **PERATURAN DAERAH TENTANG PELAYANAN PUBLIK**

**BAB I**

**KETENTUAN UMUM**

**Pasal 1**

Dalam Peraturan Daerah ini, yang dimaksud dengan :

1. Daerah adalah Kota Metro.
2. Pemerintah Daerah adalah Pemerintah Kota Metro.
3. Walikota adalah Walikota Metro.
4. Dewan Perwakilan Rakyat Daerah selanjutnya disingkat DPRD adalah Dewan Perwakilan Rakyat Daerah Kota Metro.
5. Pemerintahan Daerah adalah penyelenggaraan pemerintahan daerah otonom oleh Pemerintah Daerah dan DPRD menurut asas desentralisasi.

6. 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.
7. Penyelenggara Pelayanan Publik yang selanjutnya disebut Penyelenggara adalah setiap institusi penyelenggara pemerintahan daerah, korporasi serta lembaga independen yang dibentuk berdasarkan Peraturan Perundang-undangan untuk melaksanakan kegiatan pelayanan publik, dan badan hukum lain yang dibentuk semata mata untuk kegiatan pelayanan publik.
8. Atasan Satuan Kerja Penyelenggara adalah pimpinan satuan kerja yang membawahi secara langsung satu atau lebih satuan kerja yang melaksanakan pelayanan publik.
9. Organisasi Penyelenggara Pelayanan Publik yang selanjutnya disebut Organisasi Penyelenggara adalah satuan kerja penyelenggara pelayanan publik yang berada di lingkungan pemerintah daerah, korporasi, lembaga independen yang dibentuk berdasarkan undang-undang untuk kegiatan pelayanan publik, dan badan hukum lain yang dibentuk semata-mata untuk kegiatan pelayanan publik.
10. 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.
11. 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.
12. Masyarakat adalah semua 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.
13. Maklumat Pelayanan adalah pernyataan tertulis yang berisi keseluruhan rincian kewajiban dan janji yang terdapat dalam standar pelayanan.
14. Sistem Informasi Pelayanan Publik yang selanjutnya disebut Sistem Informasi 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 ataupun elektronik.
15. Ajudikasi adalah proses penyelesaian sengketa pelayanan publik antarpara pihak yang diputus oleh ombudsman dan/atau Satgas Pelayanan Publik.
16. Ombudsman adalah lembaga Negara yang mempunyai kewenangan mengawasi penyelenggaraan pelayanan publik baik yang diselenggarakan oleh penyelenggara negara dan pemerintahan termasuk yang diselenggarakan oleh Badan Usaha Milik Negara, Badan Usaha Milik Daerah, dan Badan Hukum Milik Negara serta badan swasta atau perseorangan yang diberi tugas menyelenggarakan pelayanan publik tertentu yang sebagian atau seluruh dananya bersumber dari anggaran pendapatan dan belanja negara dan/atau anggaran pendapatan dan belanja daerah.
17. Pertanggungjawaban Pelayanan Publik adalah perwujudan kewajiban penyelenggara pelayanan publik untuk mempertanggungjawabkan kepada masyarakat mengenai pencapaian tujuan yang telah ditetapkan melalui mekanisme pertanggungjawaban secara periodik.

18. Pengaduan adalah pemberitahuan yang berisi ketidaksesuaian antara pelayanan yang diterima dengan standar pelayanan yang telah ditentukan.
19. Pengadu adalah masyarakat yang melakukan pengaduan atas penyelenggaraan pelayanan publik yang diberikan oleh Penyelenggara dan Pelaksana.
20. Satuan Tugas Pelayanan Publik selanjutnya disebut Satgas Pelayanan Publik adalah pelaksana pengawasan internal penyelenggaraan pelayanan publik di daerah.
21. Indeks Kepuasan Masyarakat selanjutnya disebut IKM adalah hasil pengukuran tingkat kepuasan masyarakat dalam memperoleh pelayanan yang diperoleh dari penyelenggara atau pemberi pelayanan sesuai harapan dan kebutuhan masyarakat.
22. Biro Jasa Pelayanan adalah lembaga swasta yang bertindak sebagai perantara antara masyarakat dan penyelenggara dalam proses penyelenggaraan pelayanan publik dan telah memiliki izin usaha dari instansi yang berwenang.
23. Sistem Pelayanan Terpadu adalah sistem penyelenggaraan pelayanan publik berdasarkan unsur kesatuan penanganan, kesatuan tempat dan/atau jaringan elektronik, kesatuan pengendalian, dan kesatuan sistem pelaporan.
24. Rencana Aksi Daerah Pengendalian Gratifikasi yang selanjutnya disebut RAD-PG adalah landasan dan pedoman bagi Pemerintah Daerah dalam melaksanakan pencegahan dan pemberantasan korupsi berkaitan dengan penyelenggaraan pelayanan publik melalui Pengendalian Gratifikasi pada pelayanan Publik.
25. Sengketa Pelayanan Publik adalah sengketa yang timbul dalam bidang pelayanan publik antara penerima layanan dengan penyelenggara pelayanan publik yang telah ditetapkan.
26. Mediasi adalah penyelesaian sengketa pelayanan publik antar para pihak melalui ombudsman maupun melalui bantuan mediator yang dibentuk oleh Ombudsman.

## **BAB II**

### **MAKSUD, TUJUAN, ASAS, DAN RUANG LINGKUP**

#### **Bagian Kesatu**

#### **Maksud dan Tujuan**

#### **Pasal 2**

Peraturan Daerah tentang Pelayanan Publik dimaksudkan untuk memberikan kepastian hukum dalam hubungan antara masyarakat dan penyelenggara dalam pelayanan publik dan pemenuhan hak-hak masyarakat secara berkualitas, terintegrasi dan berkesinambungan.

#### **Pasal 3**

Tujuan ditetapkannya Peraturan Daerah tentang Pelayanan Publik ini adalah:

- a. terwujudnya kepastian yang jelas tentang hak, tanggung jawab, kewajiban, dan kewenangan seluruh pihak yang terkait dengan penyelenggaraan pelayanan publik di Daerah;
- b. terwujudnya sistem penyelenggaraan pelayanan publik yang layak dan sesuai dengan asas-asas umum pemerintahan yang baik;
- c. terpenuhinya hak-hak masyarakat dalam memperoleh pelayanan publik secara maksimal;

- d. terwujudnya perlindungan dan kepastian hukum bagi masyarakat dan penyelenggara pelayanan publik; dan
- e. terwujudnya partisipasi dan ketaatan masyarakat dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik sesuai mekanisme dan aturan yang berlaku.

## **Bagian Kedua**

### **Asas**

#### **Pasal 4**

Penyelenggaraan Pelayanan Publik di daerah berasaskan :

- a. kepentingan umum;
- b. kepastian hukum;
- c. kesamaan hak;
- d. keseimbangan hak dan kewajiban;
- e. profesionalisme;
- f. partisipatif;
- g. persamaan perlakuan/tidak deskriminatif;
- h. keterbukaan;
- i. akuntabilitas;
- j. perlakuan khusus bagi kelompok rentan;
- k. ketepatan waktu;
- l. kecepatan, kemudahan, dan keterjangkauan; dan
- m. konsistensi.

## **Bagian Ketiga**

### **Ruang Lingkup**

#### **Pasal 5**

- (1) Ruang lingkup Pelayanan Publik meliputi semua bentuk pelayanan yang berkaitan dengan pelayanan publik yang diselenggarakan oleh Pemerintah Daerah, Instansi Vertikal, BUMN, BUMD, dan Swasta.
- (2) Penyelenggaraan pelayanan publik sebagaimana dimaksud pada ayat (1) meliputi:
  - a. pelayanan barang publik;
  - b. pelayanan jasa publik; dan
  - c. pelayanan administrasi.
- (3) Ruang lingkup sebagaimana dimaksud pada ayat (1) meliputi pendidikan, pengajaran, pekerjaan dan usaha, tempat tinggal, komunikasi dan informasi, lingkungan hidup, kesehatan, jaminan sosial, energi, perhubungan, sumber daya alam, pariwisata, dan sektor strategis lainnya.

#### **Pasal 6**

Pelayanan barang publik sebagaimana dimaksud dalam Pasal 5 ayat (2) huruf a meliputi:

- a. pengadaan dan penyaluran barang publik yang dilakukan oleh instansi pemerintah daerah yang sebagian atau seluruh dananya bersumber dari APBN dan/atau APBD;
- b. pengadaan dan penyaluran barang publik yang dilakukan oleh suatu badan usaha yang modal pendiriannya sebagian atau seluruhnya bersumber dari kekayaan negara dan/atau kekayaan daerah yang dipisahkan; dan

- c. pengadaan dan penyaluran barang publik yang pembiayaannya tidak bersumber dari anggaran pendapatan dan belanja negara atau anggaran pendapatan dan belanja daerah atau badan usaha yang modal pendiriannya sebagian atau seluruhnya bersumber dari kekayaan negara dan/atau kekayaan daerah yang dipisahkan, tetapi ketersediaannya menjadi misi Negara.

### **Pasal 7**

- (1) Pelayanan atas jasa publik sebagaimana dimaksud dalam Pasal 5 ayat (2) huruf b meliputi :
  - a. penyediaan jasa publik oleh instansi pemerintah yang sebagian atau seluruh dananya bersumber dari anggaran pendapatan dan belanja negara dan/atau anggaran pendapatan dan belanja daerah;
  - b. penyediaan jasa publik oleh suatu badan usaha yang modal pendiriannya sebagian atau seluruhnya bersumber dari kekayaan negara dan/atau kekayaan daerah yang dipisahkan; dan
  - c. penyediaan jasa publik yang pembiayaannya tidak bersumber dari anggaran pendapatan dan belanja negara atau anggaran pendapatan dan belanja daerah atau badan usaha yang modal pendiriannya sebagian atau seluruhnya bersumber dari kekayaan negara dan/atau kekayaan daerah yang dipisahkan, tetapi ketersediaannya menjadi misi negara yang ditetapkan dalam peraturan perundang-undangan.
- (2) Pelayanan publik sebagaimana dimaksud pada ayat (1) harus memenuhi skala kegiatan yang didasarkan pada ukuran besaran biaya tertentu yang digunakan dan jaringan yang dimiliki dalam kegiatan pelayanan publik untuk dikategorikan sebagai penyelenggara pelayanan publik.
- (3) Ruang lingkup sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dilaksanakan sesuai ketentuan peraturan perundang-undangan.

### **Pasal 8**

Pelayanan administrasi sebagaimana dimaksud dalam Pasal 5 ayat (2) huruf c meliputi:

- a. tindakan administratif pemerintah yang diwajibkan oleh negara dan diatur dalam peraturan perundang-undangan dalam rangka mewujudkan perlindungan pribadi, keluarga, kehormatan, martabat, dan harta benda warga negara.
- b. tindakan administratif oleh instansi non pemerintah yang diwajibkan oleh negara dan diatur dalam peraturan perundang-undangan serta diterapkan berdasarkan perjanjian dengan penerima pelayanan.

## **BAB III**

### **PEMBINA, ORGANISASI PENYELENGGARA, DAN PENATAAN PELAYANAN PUBLIK**

#### **Bagian Kesatu**

#### **Pembina dan Penanggung Jawab Pelayanan Publik**

### **Pasal 9**

- (1) Guna menjamin kelancaran penyelenggaraan pelayanan publik di daerah diperlukan pembina dan penanggung jawab.
- (2) Pembina sebagaimana dimaksud pada ayat (1) adalah Walikota.
- (3) Pembina sebagaimana dimaksud pada ayat (2) melaksanakan pembinaan terhadap penyelenggara pelayanan publik yang dilaksanakan oleh Pemerintah Daerah, Instansi Vertikal, BUMN, BUMD, dan Swasta.

- (4) Pembina sebagaimana dimaksud pada ayat (2) mempunyai tugas melakukan pembinaan, pengawasan, dan evaluasi terhadap pelaksanaan tugas dari penanggung jawab, dan menjatuhkan sanksi kepada penyelenggara yang tidak memenuhi kewajiban.
- (5) Pembina sebagaimana dimaksud pada ayat (2) wajib melaporkan hasil perkembangan kinerja pelayanan publik masing-masing kepada DPRD dan Gubernur sekurang-kurangnya 1 (satu) kali dalam 1 (satu) tahun.
- (6) DPRD dapat memberikan evaluasi dan rekomendasi terhadap laporan kinerja pelayanan publik paling lambat 30 (tiga puluh) hari kerja sejak diterimanya laporan sesuai dengan mekanisme dan tata tertib DPRD;
- (7) Pembina wajib menindaklanjuti rekomendasi DPRD dan Gubernur sebagaimana dimaksud pada ayat (6) Pasal ini.

### **Pasal 10**

- (1) Penanggung jawab penyelenggara pelayanan publik di lingkungan Pemerintah Daerah adalah Sekretaris Daerah.
- (2) Penanggung jawab penyelenggara pelayanan publik di luar lingkungan Pemerintah Daerah sebagaimana diatur dalam Pasal 9 ayat (3) adalah pimpinan masing-masing lembaga di Daerah.
- (3) Penanggung jawab sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dan (2) mempunyai tugas :
  - a. menyusun kebijakan penyelenggaraan pelayanan publik;
  - b. mengkoordinasikan kelancaran penyelenggaraan pelayanan publik sesuai dengan standar pelayanan pada setiap satuan kerja;
  - c. melakukan evaluasi penyelenggaraan pelayanan publik; dan
  - d. melaporkan kepada pembina pelaksanaan penyelenggaraan pelayanan publik di seluruh satuan kerja unit pelayanan publik.
- (4) Bentuk dan tata naskah pelaporan sebagaimana dimaksud pada ayat (3) huruf d diatur lebih lanjut dengan Peraturan Walikota.

## **Bagian Kedua**

### **Organisasi Penyelenggara**

#### **Pasal 11**

- (1) Organisasi penyelenggara pelayanan publik meliputi :
  - a. Institusi Pemerintah Daerah;
  - b. Instansi Vertikal;
  - c. BUMN;
  - d. BUMD; dan
  - e. Swasta.
- (2) Organisasi penyelenggara berkewajiban menyelenggarakan pelayanan publik sesuai dengan tujuan pembentukan dan standar pelayanan publik yang telah ditetapkan.
- (3) Penyelenggaraan 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; dan
  - f. pelayanan konsultasi.
- (4) Pembina, penanggung jawab, penyelenggara dan seluruh bagian organisasi penyelenggara bertanggung jawab atas ketidakmampuan, pelanggaran, dan kegagalan penyelenggaraan pelayanan publik.

### **Bagian Ketiga**

#### **Evaluasi dan Pengelolaan Pelaksana Pelayanan Publik**

##### **Pasal 12**

- (1) Penyelenggara berkewajiban melaksanakan evaluasi terhadap kinerja pelaksana dilingkungan organisasi secara berkala dan berkelanjutan.
- (2) Berdasarkan hasil evaluasi sebagaimana dimaksud pada ayat (1) penyelenggara berkewajiban melakukan upaya peningkatan kapasitas pelaksana.
- (3) Evaluasi terhadap kinerja pelaksana sebagaimana dimaksud pada ayat (1) didasarkan pada Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) dan/atau metode evaluasi kinerja lainnya dengan memperhatikan perbaikan prosedur dan/atau penyempurnaan organisasi penyelenggara sesuai dengan asas penyelenggaraan pelayanan publik dan peraturan perundang-undangan yang berlaku.

##### **Pasal 13**

- (1) Penyelenggara berkewajiban melakukan penyeleksian dan promosi Pelaksana secara transparan, tidak diskriminatif, dan adil sesuai dengan peraturan perundang-undangan.
- (2) Penyelenggara wajib memberikan penghargaan kepada Pelaksana yang memiliki prestasi kerja.
- (3) Penyelenggara wajib memberikan hukuman kepada Pelaksana yang melakukan pelanggaran ketentuan internal penyelenggara.
- (4) Ketentuan lebih lanjut mengenai mekanisme pemberian penghargaan dan hukuman ditentukan oleh Penyelenggara.

### **Bagian Keempat**

#### **Hubungan Antarpenyelenggara**

##### **Pasal 14**

- (1) Dalam rangka meningkatkan efisiensi dan efektivitas pelayanan, dapat dilakukan kerja sama antar Penyelenggara.
- (2) Kerja sama antar Penyelenggara sebagaimana dimaksud pada ayat (1) meliputi kegiatan yang berkaitan dengan teknis operasional pelayanan dan/atau pendukung pelayanan.
- (3) Dalam hal Penyelenggara yang memiliki lingkup kewenangan dan tugas pelayanan publik tidak dapat dilakukan sendiri karena keterbatasan sumber daya dan/atau dalam keadaan darurat, Penyelenggara dapat meminta bantuan kepada Penyelenggara lain yang mempunyai kapasitas memadai.
- (4) Dalam keadaan darurat, permintaan penyelenggara lain wajib dipenuhi oleh penyelenggara pemberi bantuan sesuai dengan tugas dan fungsi organisasi penyelenggara yang bersangkutan berdasarkan peraturan perundang-undangan.

**Bagian Kelima****Kerja Sama Penyelenggara Pelayanan Publik****Pasal 15**

- (1) Penyelenggara dapat melakukan kerja sama dalam bentuk penyerahan sebagian tugas penyelenggaraan pelayanan publik kepada pihak lain dengan ketentuan:
  - a. perjanjian kerja sama penyelenggaraan pelayanan publik dituangkan sesuai dengan peraturan perundang-undangan dan dalam pelaksanaannya didasarkan pada standar pelayanan;
  - b. Penyelenggara berkewajiban menginformasikan perjanjian kerja sama kepada masyarakat;
  - c. tanggung jawab pelaksanaan kerja sama berada pada penerima kerja sama, sedangkan tanggung jawab penyelenggaraan secara menyeluruh berada pada penyelenggara;
  - d. informasi tentang identitas pihak lain dan identitas penyelenggara sebagai penanggung jawab kegiatan harus dicantumkan oleh penyelenggara pada tempat yang jelas dan mudah diketahui masyarakat; dan
  - e. penyelenggara dan pihak lain wajib mencantumkan alamat tempat mengadu dan sarana untuk menampung keluhan masyarakat yang mudah diakses, antara lain telepon, pesan layanan singkat (*short message service* (sms), laman (website), pos-elektronik (*e-mail*), dan kotak pengaduan.
- (2) Kerja sama sebagaimana dimaksud pada ayat (1) tidak menambah beban bagi masyarakat, memperpanjang waktu serta mempersulit akses pelayanan publik.
- (3) Selain kerja sama sebagaimana dimaksud pada ayat (1), penyelenggara dapat melakukan kerja sama tertentu dengan pihak lain untuk menyelenggarakan pelayanan publik.
- (4) Kerja sama sebagaimana pada ayat (4) tidak boleh lebih dari 14 (empat belas) hari kalender dan tidak boleh dilakukan pengulangan.

**BAB IV****HAK, KEWAJIBAN DAN LARANGAN****Bagian Kesatu****Hak dan Kewajiban bagi Penyelenggara****Pasal 16**

Penyelenggara memiliki hak :

- a. memberikan pelayanan tanpa dihambat pihak lain yang tidak berwenang;
- 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;
- e. menolak permintaan pelayanan yang bertentangan dengan peraturan perundang-undangan; dan
- f. mendapatkan rehabilitasi dalam hal pengaduan tidak terbukti.

**Pasal 17**

Penyelenggara berkewajiban :

- a. menyusun dan menetapkan standar pelayanan publik;

- b. menyusun, menetapkan, dan memublikasikan maklumat pelayanan;
- c. menempatkan pelaksana yang kompeten;
- 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; dan
- l. memenuhi 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**

### **Hak, Kewajiban, dan Larangan bagi Pelaksana**

#### **Pasal 18**

Pelaksana memiliki hak:

- a. mendapatkan perlindungan dan pembelaan dan penyelenggara terhadap pengaduan dan tuntutan sampai ada putusan tetap;
- b. mendapatkan rehabilitasi dalam hal pengaduan tidak terbukti;
- c. menolak permintaan pelayanan yang bertentangan dengan peraturan perundang-undangan; dan
- d. melakukan konsultasi dengan pimpinan penyelenggara terkait dengan pelayanan yang diberikan.

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;
- e. melakukan evaluasi dan membuat laporan keuangan dan kinerja kepada Penyelenggara secara berkala;

**Pasal 19**

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 dan rasional dan sah sesuai peraturan perundang-undangan;
- c. menambah Pelaksana tanpa persetujuan Penyelenggara;
- d. membuat perjanjian kerja sama dengan pihak lain tanpa persetujuan Penyelenggara;
- e. menerima pemberian gratifikasi dalam arti luas, yakni meliputi pemberian uang, barang, rabat (*discount*), komisi, pinjaman tanpa bunga, tiket perjalanan, fasilitas penginapan, perjalanan wisata, pengobatan cuma-cuma, dan fasilitas lainnya;
- f. menerima hadiah atau janji, padahal diketahui atau patut diduga hadiah atau janji tersebut diberikan untuk menggerakkan agar melakukan atau tidak melakukan sesuatu dalam jabatannya, yang bertentangan dengan kewajibannya; dan
- g. memaksa seseorang memberikan sesuatu, membayar, atau menerima bayaran dengan potongan, atau untuk mengerjakan sesuatu bagi dirinya sendiri dengan maksud menguntungkan diri sendiri atau orang lain secara melawan hukum, atau dengan menyalahgunakan kekuasaannya.

**Bagian Ketiga****Hak, Kewajiban dan Larangan bagi Masyarakat****Pasal 20**

(1) Masyarakat memiliki hak :

- a. diikutsertakan dalam pembuatan Standar Pelayanan dan Maklumat Pelayanan;
- b. mengetahui kebenaran isi Standar Pelayanan dan Maklumat Pelayanan;
- c. mengawasi pelaksanaan Standar Pelayanan dan Maklumat 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, Ombudsman, dan Satgas Pelayanan Publik;
- i. mengadukan Penyelenggara yang melakukan penyimpangan Standar Pelayanan dan/atau tidak memperbaiki pelayanan kepada Pembina Penyelenggara, Ombudsman, dan Satgas Pelayanan Publik; dan
- j. mendapatkan pelayanan yang berkualitas sesuai dengan asas dan tujuan pelayanan.

(2) Mekanisme penyampaian hak sebagaimana dimaksud pada ayat (1) diatur lebih lanjut dengan Peraturan Walikota.

**Pasal 21**

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.

Masyarakat dilarang :

- a. memberikan gratifikasi dalam arti luas, yakni meliputi pemberian uang, barang, rabat (*discount*), komisi, pinjaman tanpa bunga, tiket perjalanan, fasilitas penginapan, perjalanan wisata, pengobatan cuma-cuma, dan fasilitas lainnya; dan
- b. memberikan hadiah atau janji, padahal diketahui atau patut diduga hadiah atau janji tersebut diberikan untuk menggerakkan agar pelaksana melakukan atau tidak melakukan sesuatu dalam jabatannya yang bertentangan dengan kewajibannya.

**BAB V****PENYELENGGARAAN PELAYANAN PUBLIK****Bagian Kesatu  
Standar Pelayanan****Pasal 22**

- (1) Penyelenggara berkewajiban menyusun dan menetapkan Standar Pelayanan Publik dengan memperhatikan peraturan perundang-undangan, kemampuan penyelenggara, kebutuhan masyarakat dan kondisi lingkungan.
- (2) Dalam menyusun dan menetapkan Standar Pelayanan Publik sebagaimana dimaksud pada ayat (1), penyelenggara wajib mengikutsertakan masyarakat dan pihak terkait.
- (3) Penyelenggara berkewajiban menerapkan Standar Pelayanan Publik sebagaimana dimaksud pada ayat (1).
- (4) Pengikutsertaan masyarakat dan pihak terkait sebagaimana dimaksud pada ayat (2) dilakukan dengan prinsip tidak diskriminatif, terkait langsung dengan jenis pelayanan, memiliki kompetensi dan mengutamakan musyawarah serta memperhatikan keberagaman.
- (5) Standar Pelayanan Publik sebagaimana dimaksud pada ayat (3) ditetapkan dengan Keputusan Pimpinan Penyelenggara dan harus diumumkan secara luas kepada masyarakat.
- (6) Setiap penyelenggara pelayanan publik harus berpedoman pada Standar Pelayanan Publik sebagaimana dimaksud pada ayat (5).
- (7) Pedoman penyusunan dan Standar Pelayanan Publik ditetapkan dengan Peraturan Walikota.

**Pasal 23**

- Komponen Standar Pelayanan Publik sekurang-kurangnya 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;
  - m. Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan;
  - n. Evaluasi kinerja pelaksanaan;

**Bagian Kedua****Prosedur Kerja****Pasal 24**

- (1) Prosedur kerja adalah serangkaian instruksi tertulis yang dibakukan mengenai berbagai proses pelayanan yang meliputi apa yang harus dilakukan, bagaimana dan kapan harus dilakukan, dimana dan oleh siapa dilakukan.
- (2) Penyelenggara berkewajiban menyusun dan menetapkan prosedur kerja dengan memperhatikan standar pelayanan yang telah ditetapkan.
- (3) Prosedur Kerja sebagaimana dimaksud pada ayat (1) ditetapkan dengan Keputusan Pimpinan Organisasi Penyelenggara Pelayanan Publik.

**Bagian Ketiga****Sistem Pengelolaan Dokumen****Pasal 25**

- (1) Penyelenggara berkewajiban menyusun dan menetapkan Sistem Pengelolaan Dokumen Pelaksanaan Pelayanan Publik.
- (2) Sistem Pengelolaan Dokumen sebagaimana dimaksud pada ayat (1) mencakup:
  - a. mekanisme pengelolaan dokumen;
  - b. petugas pengelola dokumen.
- (3) Penyusunan Sistem Pengelolaan Dokumen sebagaimana dimaksud pada ayat (1) ditetapkan dengan Keputusan Pimpinan Organisasi Penyelenggara Pelayanan Publik.

**Bagian Keempat****Maklumat Pelayanan****Pasal 26**

- (1) Penyelenggara berkewajiban menyusun dan menetapkan Maklumat Pelayanan yang merupakan pernyataan kesanggupan Penyelenggara dalam melaksanakan pelayanan sesuai dengan Standar Pelayanan sebagaimana dimaksud dalam Pasal 22.

- (2) Maklumat pelayanan sebagaimana dimaksud ayat (1) wajib dipublikasikan secara jelas dan luas.

### **Bagian Kelima**

#### **Sistem Informasi Pelayanan Publik**

##### **Pasal 27**

- (1) Dalam rangka memberikan dukungan informasi terhadap penyelenggaraan pelayanan publik perlu diselenggarakan sistem informasi secara terpadu sesuai kemampuan daerah.
- (2) Sistem Informasi secara terpadu sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dikelola oleh Unit Pengelola Sistem Informasi yang diatur dengan Peraturan Walikota.
- (3) Sistem Informasi sebagaimana dimaksud pada ayat (1) berisi semua informasi pelayanan publik yang berasal dari penyelenggara pada setiap tingkatan.
- (4) Penyelenggara mengelola sistem informasi yang terdiri atas sistem informasi elektronik maupun non-elektronik, sekurang-kurangnya meliputi:
  - a. profil Penyelenggara yang meliputi nama penanggung jawab, Pelaksana, organisasi Penyelenggara, anggaran penyelenggaraan, alamat pengaduan, nomor telepon, dan pos elektronil (email);
  - b. profil Pelaksana yang meliputi Pelaksana yang bertanggung jawab, alamat pengaduan, nomor telepon, dan pos elektronil (email);
  - c. Standar Pelayanan Publik yang berisi informasi yang lengkap tentang keterangan yang menjelaskan lebih rinci isi standar pelayanan publik tersebut;
  - d. Maklumat Pelayanan yang berisi informasi lengkap pernyataan kesanggupan penyelenggara;
  - e. pengelolaan pengaduan yang berisi informasi lengkap proses penanganan mulai dari tahap penyeleksian, penelaahan, dan pengklasifikasian sampai dengan kepastian penyelesaian pengaduan; dan
  - f. penilaian kinerja yang berisi informasi lengkap hasil pelaksanaan penilaian penyelenggaraan pelayanan yang dilakukan oleh penyelenggara sendiri, bersama dengan pihak lain, atau oleh pihak lain atas permintaan penyelenggara untuk mengetahui gambaran kinerja pelayanan dengan menggunakan metode penilaian Indeks Kepuasan Masyarakat.
- (5) Penyelenggara berkewajiban menyediakan informasi sebagaimana dimaksud pada ayat (4) kepada masyarakat secara terbuka dan mudah diakses.

##### **Pasal 28**

Dokumen, akta, dan sejenisnya yang berupa produk elektronik atau non elektronik dalam penyelenggaraan pelayanan publik dinyatakan sah sesuai dengan peraturan perundang-undangan.

### **Bagian Keenam**

#### **Pengelolaan Sarana, Prasarana, dan/atau Fasilitas**

##### **Pelayanan Publik**

##### **Pasal 29**

- (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) Penyelenggara dan 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) Berdasarkan laporan kondisi dan kebutuhan sebagaimana dimaksud pada ayat (2), Penyelenggara melakukan analisis dan menyusun daftar kebutuhan sarana, prasarana, dan/atau fasilitas pelayanan publik .
- (4) Berdasarkan hasil analisis dan daftar kebutuhan sebagaimana dimaksud pada ayat (3), Penyelenggara melakukan pengadaan sesuai dengan peraturan perundang-undangan dengan mempertimbangkan prinsip efektivitas, efisiensi, transparansi, akuntabilitas, dan berkesinambungan.

### **Pasal 30**

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.

### **Pasal 31**

Saham penyelenggara yang berbentuk badan usaha milik daerah yang berkaitan dengan Pelayanan Publik dilarang dipindahtangankan dalam keadaan apa pun, baik langsung maupun tidak langsung melalui penjualan, penjaminan atau hal-hal yang mengakibatkan beralihnya kekuasaan menjalankan korporasi atau hilangnya hak-hak yang menjadi milik korporasi sebagaimana diatur dalam peraturan perundang-undangan.

### **Pasal 32**

- (1) Penyelenggara yang bermaksud melakukan perbaikan sarana, prasarana, dan/atau fasilitas pelayanan publik wajib mengumumkan dan mencantumkan batas waktu penyelesaian pekerjaan secara jelas dan terbuka.
- (2) Perbaikan sarana, prasarana, dan/atau fasilitas pelayanan publik sebagaimana dimaksud ayat (1) dilarang mengakibatkan terhentinya kegiatan pelayanan publik.
- (3) Pengumuman oleh Penyelenggara harus dilakukan selambat-lambatnya 30 (tiga puluh) hari kalender sebelum pelaksanaan pekerjaan dimulai dengan memasang tanda yang memuat nama kegiatan, nama, dan alamat penanggung jawab, waktu kegiatan, alamat pengaduan berupa nomor telepon, nomor tujuan pesan layanan singkat (*short message service* (sms)), laman (website), pos-elektronik (*email*), dan kotak pengaduan.
- (4) Dalam hal kerusakan sarana prasarana terjadi secara mendadak dan mengganggu pelaksanaan pelayanan publik, penyelenggara wajib mengumumkan sesegera mungkin.
- (5) Penyelenggara dan pelaksana yang tidak melakukan kewajiban sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dinyatakan telah melakukan kelalaian.

## **Bagian Ketujuh**

### **Pelayanan Khusus**

#### **Pasal 33**

- (1) Penyelenggara berkewajiban memberikan sarana dan prasarana serta memberikan pelayanan dengan perlakuan khusus kepada kelompok rentan khususnya di bidang transportasi, kesehatan, dan pendidikan.



- (2) Kelompok rentan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) antara lain:
  - a. penyandang cacat;
  - b. lanjut usia;
  - c. wanita hamil;
  - d. anak-anak; dan
  - e. korban bencana.
- (3) Sarana, prasarana, dan/atau fasilitas pelayanan publik dengan perlakuan khusus sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dilarang digunakan oleh orang yang tidak berhak.

#### **Pasal 34**

- (1) Penyelenggara dapat menyediakan pelayanan berjenjang secara transparan, akuntabel, dan sesuai dengan Standar Pelayanan serta peraturan perundang-undangan.
- (2) Pelayanan berjenjang sebagaimana dimaksud pada ayat (1), harus mematuhi ketentuan tentang proporsi akses dan pelayanan kepada kelompok masyarakat berdasarkan asas persamaan perlakuan, keterbukaan, serta keterjangkauan masyarakat.
- (3) Ketentuan mengenai proporsi akses dan kategori kelompok masyarakat sebagaimana dimaksud pada ayat (2) dilaksanakan sesuai ketentuan peraturan perundang-undangan.

#### **Bagian Kedelapan**

#### **Biaya/Tarif Pelayanan Publik**

#### **Pasal 35**

- (1) Biaya/tarif pelayanan publik pada dasarnya merupakan tanggung jawab daerah dan/atau masyarakat.
- (2) Biaya/tarif pelayanan publik yang merupakan tanggung jawab daerah dan/atau sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dibebankan kepada daerah.
- (3) Biaya/tarif pelayanan publik selain yang diwajibkan peraturan perundang-undangan sebagaimana dimaksud pada ayat (2) dibebankan kepada penerima pelayanan publik.
- (4) Penentuan besaran biaya/tarif pelayanan publik ditetapkan dengan Peraturan Daerah.
- (5) Penentuan biaya pelayanan publik bagi penyelenggara pelayanan publik yang menerapkan Pola Pengelolaan Keuangan Badan Layanan Umum Daerah ditetapkan dengan Peraturan Walikota
- (6) Penentuan biaya pelayanan publik bagi penyelenggara pelayanan publik instansi vertikal, BUMN, BUMD, dan Swasta sebagaimana dimaksud pada ayat (3) ditetapkan dengan Peraturan Pimpinan masing-masing Penyelenggara Pelayanan Publik.
- (7) Penetapan besaran biaya pelayanan publik memperhatikan tingkat kemampuan dan daya beli masyarakat dan nilai/harga yang berlaku atas barang dan/atau jasa.
- (8) Rincian biaya harus jelas untuk jenis pelayanan publik yang memerlukan tindakan seperti penelitian, pemeriksaan, pengukuran, dan pengujian.

**Pasal 36**

- (1) Biaya pelayanan publik yang diselenggarakan oleh Pemerintah Daerah harus ditetapkan dengan persetujuan DPRD, kecuali instansi yang sudah menerapkan sietam pola Pengelolaan keuangan Badan Layanan Umum Daerah (BLUD) serta dipublikasikan secara terbuka dan mudah diakses oleh masyarakat.
- (2) Biaya pelayanan publik yang diselenggarakan oleh instansi vertikal, BUMN, BUMD, dan Swasta harus ditetapkan Pimpinan Penyelenggara pelayanan publik masing-masing serta dipublikasikan secara terbuka dan mudah diakses oleh masyarakat.
- (3) Penyelenggara pelayanan publik pada Pemerintah Daerah tidak diperbolehkan mengubah biaya pelayanan publik, selain yang ditetapkan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) Pasal ini.
- (4) Perubahan biaya pelayanan publik yang diselenggarakan oleh instansi vertikal, BUMN, BUMD, dan Swasta wajib dipublikasikan kepada masyarakat selambat-lambatnya 15 (lima belas) hari sebelum diberlakukan.

**Pasal 37**

- (1) Penyelenggara berhak mendapatkan alokasi anggaran sesuai dengan tingkat kebutuhan pelayanan.
- (2) Selain alokasi anggaran sebagaimana dimaksud pada ayat (1), penyelenggara dapat memperoleh anggaran dari pendapatan hasil pelayanan publik.
- (3) Penyelenggara dilarang membiayai kegiatan lain dengan menggunakan alokasi anggaran yang diperuntukkan pelayanan publik.

**Bagian Kesembilan****Uraian Tugas Pelaksana****Pasal 38**

- (1) Penyelenggara berkewajiban menyusun dan menetapkan aturan mengenai uraian tugas pelaksana pelayanan publik.
- (2) Uraian tugas pelaksana sebagaimana dimaksud pada ayat (1) mencakup:
  - a. tugas setiap pelaksana sesuai jabatan dan fungsinya;
  - b. ukuran kinerja dari pelaksana;
  - c. evaluasi kinerja dari pelaksana.
- (3) Penyusunan uraian tugas pelaksana sebagaimana dimaksud pada ayat (1) ditetapkan dengan Keputusan Pimpinan Organisasi Penyelenggara Pelayanan Publik.

**Bagian Kesepuluh****Perilaku Pelaksana dalam Pelayanan****Pasal 39**

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 kewenangannya yang dimiliki;
- n. sesuai dengan kepantasan; dan
- o. tidak menyimpang dari prosedur.

### **Bagian Kesebelas**

#### **Etika Pelaksana dalam Pelayanan Publik**

##### **Pasal 40**

- (1) Penyelenggara berkewajiban menyusun dan menetapkan pedoman mengenai etika pelaksana pelayanan publik.
- (2) Pedoman etika pelaksana pelayanan publik sebagaimana dimaksud pada ayat (1) mencakup:
  - a. sikap dan perilaku setiap pelaksana sesuai jabatan dan fungsinya;
  - b. mekanisme evaluasi sikap dan perilaku dari pelaksana.
- (3) Penyusunan pedoman etika pelaksana sebagaimana dimaksud pada ayat (1) ditetapkan dengan Keputusan Pimpinan Organisasi Penyelenggara Pelayanan Publik

### **Bagian Keduabelas**

#### **Kebijakan Pengelolaan Sumber Daya Manusia**

##### **Pasal 41**

- (1) Penyelenggara berkewajiban menyusun dan menetapkan kebijakan pengelolaan sumber daya manusia.
- (2) Kebijakan pengelolaan sumber daya manusia sebagaimana dimaksud pada ayat (1) mencakup:
  - a. Keahlian dan ketrampilan pelaksana sesuai jabatan dan fungsinya;
  - b. mekanisme evaluasi sikap dan perilaku dari pelaksana.
- (3) Penyusunan kebijakan pengelolaan sumber daya manusia sebagaimana dimaksud pada ayat (1) ditetapkan dengan Keputusan Pimpinan Organisasi Penyelenggara Pelayanan Publik.

**Bagian Ketigabelas****Pengawasan Penyelenggaraan Pelayanan Publik****Pasal 42**

- (1) Pengawasan penyelenggaraan pelayanan publik dilakukan oleh pengawas internal dan pengawas eksternal.
- (2) Pengawasan internal penyelenggaraan pelayanan publik dilakukan melalui:
  - a. pengawasan oleh atasan langsung.
  - b. pengawasan oleh pengawas fungsional.
  - c. Pengawasan oleh Satuan Tugas (Satgas) Pelayanan Publik Daerah sebagaimana diatur oleh Peraturan Walikota
- (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 Keempat Belas****Pengelolaan Pengaduan****Pasal 43**

- (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, Satgas Pelayanan Publik dan DPRD 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 44**

- (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 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 Kelimabelas**

#### **Penilaian Kinerja**

##### **Pasal 45**

- (1) Penyelenggara berkewajiban melakukan penilaian kinerja penyelenggaraan pelayanan publik secara berkala dan berkelanjutan.
- (2) Penilaian kinerja sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dilakukan dengan menggunakan indikator kinerja berdasarkan Standar Pelayanan.

### **Bagian Keenambelas**

#### **Indeks Kepuasan Masyarakat**

##### **Pasal 46**

- (1) Setiap penyelenggara pelayanan secara berkala melakukan penilaian dan evaluasi terhadap kinerja pelaksana sekurang-kurangnya dengan pengukuran Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM).
- (2) Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) sebagaimana dimaksud pada ayat (1) adalah tingkat kepuasan masyarakat penerima pelayanan dalam memperoleh pelayanan yang diperoleh dari penyelenggara atau pemberi pelayanan sesuai harapan dan kebutuhan masyarakat..
- (3) IKM sebagaimana diatur pada ayat (2) adalah data dan informasi tentang tingkat kepuasan masyarakat yang diperoleh dari hasil pengukuran secara kuantitatif dan kualitatif atas pendapat masyarakat dalam memperoleh pelayanan dari aparatur penyelenggara Pelayanan Publik dengan membandingkan antara harapan dan kebutuhannya.
- (4) Apabila ditemukan ketidaksesuaian nilai antara indeks kepuasan masyarakat dengan standar pelayanan publik, maka penyelenggara wajib melakukan pembinaan dan pengembangan kapasitas pelaksana penyelenggaraan pelayanan publik.
- (5) Tata cara pelaksanaan, pembinaan dan pengembangan kapasitas pelaksana penyelenggaraan pelayanan publik diatur dengan Peraturan Walikota.

### **Bagian Ketujuhbelas**

#### **Biro Jasa Pelayanan**

##### **Pasal 47**

- (1) Pengurusan pelayanan publik pada dasarnya dilakukan sendiri oleh masyarakat, namun dengan pertimbangan tertentu dan sebagai wujud partisipasi masyarakat, dapat dilakukan oleh Biro Jasa.
- (2) Biro Jasa sebagaimana dimaksud pada ayat (1) harus memiliki izin usaha dari instansi yang berwenang, dengan ketentuan dalam menyelenggarakan kegiatan pelayanannya harus berkoordinasi dengan Penyelenggara, berkaitan dengan persyaratan, tarif jasa dan waktu pelayanan.

## **BAB VI**

### **SISTEM PELAYANAN TERPADU**

#### **Pasal 48**

- (1) Dalam rangka meningkatkan kelancaran, kemudahan dan percepatan dalam pelayanan, terhadap jenis pelayanan tertentu, Penyelenggara dapat membentuk sistem pelayanan terpadu.
- (2) Sistem pelayanan terpadu bertujuan memberi kepastian dan percepatan pelayanan agar lebih memberi manfaat, efektif dan efisien bagi penyelenggara, pelaksana dan masyarakat.
- (3) Jenis-jenis pelayanan yang diselenggarakan dengan sistem pelayanan terpadu sebagaimana dimaksud pada ayat (1) diatur lebih lanjut dengan Peraturan Walikota.

#### **Pasal 49**

- (1) Pelayanan terpadu dilaksanakan dengan prinsip :
  - a. ekonomis;
  - b. berkualitas;
  - c. sederhana;
  - d. mudah di akses;
  - e. murah; dan
  - f. terkoordinasi.
- (2) Sistem pelayanan terpadu mengandung unsur :
  - a. kesatuan penanganan;
  - b. kesatuan tempat dan/atau jaringan elektronik;
  - c. kesatuan pengendalian; dan
  - d. kesatuan sistem pelaporan.

## **BAB VII**

### **PERAN SERTA MASYARAKAT**

#### **Pasal 50**

- (1) Masyarakat dapat turut serta berperan aktif dalam penyelenggaraan pelayanan publik sebagaimana diatur dalam Peraturan Daerah ini.
- (2) Peran serta masyarakat dalam penyelenggaraan pelayanan publik sebagaimana diatur pada ayat (1) dimulai sejak penyusunan Standar Pelayanan sampai dengan evaluasi dan pemberian penghargaan.
- (3) 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.
- (4) Masyarakat dapat membentuk Lembaga Pengawasan Pelayanan Publik.
- (5) Tata cara pengikutsertaan masyarakat dalam penyelenggaraan pelayanan publik dilaksanakan sesuai ketentuan peraturan perundang-undangan.

**BAB VIII**  
**PENYELESAIAN PENGADUAN**

**Bagian Kesatu**

**Pengaduan**

**Pasal 51**

- (1) Masyarakat berhak mengadukan penyelenggaraan Pelayanan Publik kepada Penyelenggara, Ombudsman, Satgas Pelayanan Publik, dan/atau DPRD.
- (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) Satgas Pelayanan Publik dibentuk dan bertanggung jawab langsung kepada Walikota.

**Pasal 52**

- (1) Pembina berwenang menjatuhkan sanksi kepada penyelenggara yang tidak memenuhi kewajiban dan/atau melanggar larangan sebagaimana dimaksud dalam pasal 51 ayat (3) huruf a.
- (2) Penanggung Jawab menjatuhkan sanksi kepada pelaksana yang melakukan pelanggaran sebagaimana dimaksud dalam pasal 49 ayat (3) huruf b.
- (3) Pemberian sanksi sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dan ayat (2) dilakukan berdasarkan pengaduan masyarakat dan/atau berdasarkan kewenangan yang dimiliki atasan sesuai dengan peraturan perundang-undangan.

**Pasal 53**

- (1) Pengaduan sebagaimana dimaksud dalam pasal 51 diajukan oleh setiap orang yang dirugikan atau oleh pihak lain yang menerima kuasa untuk mewakilinya.
- (2) Pengaduan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) selambat lambatnya 30 (tiga puluh) hari kerja sejak pengadu menerima pelayanan.
- (3) Pengaduan disampaikan secara tertulis memuat :
  - a. nama dan alamat lengkap;
  - b. uraian pelayanan yang tidak sesuai dengan standar pelayanan dan uraian kerugian materiel atau immateriel yang diderita;
  - c. permintaan penyelesaian yang diajukan; dan
  - d. tempat, waktu penyampaian, dan tanda tangan.
- (4) Pengadu dapat memasukkan tuntutan ganti rugi dalam surat pengaduannya sebagaimana dimaksud pada ayat (3).
- (5) Dalam keadaan tertentu, nama dan identitas pengadu dapat dirahasiakan.

**Pasal 54**

- (1) Pengaduan sebagaimana dimaksud dalam pasal 51 ayat (3) harus disertai dengan bukti-bukti sebagai pendukung pengaduannya.

- (2) Dalam hal pengadu membutuhkan dokumen terkait dengan pengaduannya dari penyelenggara dan/atau pelaksana untuk mendukung pembuktian sebagaimana dimaksud pada ayat (1), penyelenggara dan/atau pelaksana wajib memberikannya.

### **Pasal 55**

- (1) Penyelenggara wajib memberikan tanda terima pengaduan.
- (2) Tanda terima pengaduan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) sekurang-kurangnya memuat :
  - a. identitas pengadu secara lengkap;
  - b. uraian pelayanan yang tidak sesuai dengan standar pelayanan;
  - c. tempat dan waktu penerimaan pengaduan; dan
  - d. tanda tangan serta nama pejabat/pegawai yang menerima pengaduan.
- (3) Penyelenggara wajib menanggapi pengaduan masyarakat paling lambat 14 (empat belas) hari kerja sejak pengaduan diterima yang sekurang-kurangnya berisi informasi lengkap atau tidak lengkapnya materi aduan sebagaimana dimaksud dalam pasal 51 ayat (3).
- (4) Dalam hal materi aduan tidak lengkap, pengadu melengkapi materi aduannya selambat-lambatnya 30 (tiga puluh) hari kerja terhitung sejak menerima tanggapan dari penyelenggara sebagaimana diinformasikan oleh pihak penyelenggara.
- (5) Dalam hal berkas pengaduan tidak dilengkapi dalam waktu sebagaimana dimaksud pada ayat (4), pengadu dianggap mencabut pengaduannya.

### **Pasal 56**

- (1) Pengaduan terhadap Penyelenggara ditujukan kepada penanggung jawab.
- (2) Pengaduan terhadap Penyelenggara yang berbentuk korporasi dan lembaga independen ditujukan kepada pejabat yang bertanggung jawab pada instansi pemerintah yang memberikan misi atau penugasan.

## **Bagian Kedua**

### **Penyelesaian Pengaduan**

#### **Pasal 57**

- (1) Penyelenggara wajib memeriksa aduan dari masyarakat mengenai Pelayanan Publik yang diselenggarakannya .
- (2) Proses pemeriksaan untuk memberikan tanggapan pengaduan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dilakukan sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku bagi penyelenggara.

#### **Pasal 58**

- (1) Dalam memeriksa materi pengaduan, Penyelenggara wajib berpedoman pada prinsip independen, nondiskriminasi, tidak memihak, dan tidak memungut biaya.
- (2) Penyelenggara wajib menerima dan merespon pengaduan.
- (3) Dalam hal pengadu keberatan dipertemukan dengan pihak teradu karena alasan tertentu yang dapat mengancam atau merugikan kepentingan pengadu, dengar pendapat dapat dilakukan secara terpisah.



- (4) Dalam hal pengadu menuntut ganti rugi, pihak pengadu menguraikan kerugian yang ditimbulkan akibat pelayanan yang tidak sesuai dengan standar pelayanan.

#### **Pasal 59**

- (1) Dalam melakukan pemeriksaan materi pengaduan, Penyelenggara wajib menjaga kerahasiaan.
- (2) Kewajiban menjaga kerahasiaan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) tidak gugur setelah pimpinan penyelenggara berhenti atau diberhentikan dari jabatannya.

#### **Pasal 60**

- (1) Penyelenggara wajib memutuskan hasil pemeriksaan pengaduan paling lambat 60 (enam puluh) hari kerja sejak berkas pengaduan dinyatakan lengkap.
- (2) Keputusan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) wajib disampaikan kepada pihak pengadu paling lambat 14 (empat belas) hari kerja sejak diputuskan.
- (3) Dalam hal pengadu menuntut ganti rugi, keputusan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) memuat jumlah ganti rugi dan batas waktu pembayarannya.
- (4) Penyelenggara wajib menyediakan anggaran guna membayar ganti rugi.
- (5) Dalam hal penyelesaian ganti rugi dapat dilakukan Mediasi, Konsiliasi, dan Ajudikasi khusus oleh Ombudsman dan/atau Satgas Pelayanan Publik.
- (6) Ajudikasi khusus sebagaimana dimaksud pada ayat (5) dilaksanakan sesuai ketentuan peraturan perundang-undangan.
- (7) Dalam melaksanakan ajudikasi khusus sebagaimana dimaksud pada ayat (5), mekanisme dan tata caranya dilaksanakan sesuai ketentuan peraturan perundang-undangan.
- (8) Mekanisme dan ketentuan pembayaran ganti rugi sebagaimana dimaksud pada ayat (3) dan ayat (5) dilaksanakan sesuai ketentuan peraturan perundang-undangan.
- (9) Penyelenggara berkewajiban memberikan tembusan keputusan kepada pengadu mengenai penyelesaian perkara yang diajukan.

### **Bagian Ketiga**

#### **Pelanggaran Hukum dalam Penyelenggaraan**

#### **Pelayanan Publik**

#### **Pasal 61**

Masyarakat dapat menggugat penyelenggara atau pelaksana melalui Peradilan Tata Usaha Negara apabila pelayanan yang diberikan menimbulkan kerugian di bidang Tata Usaha Negara.

#### **Pasal 62**

- (1) Dalam hal penyelenggara melakukan perbuatan melawan hukum dalam penyelenggaraan pelayanan publik sebagaimana diatur dalam peraturan daerah ini, masyarakat dapat mengajukan gugatan terhadap penyelenggara ke pengadilan.
- (2) Pengajuan gugatan terhadap penyelenggara sebagaimana dimaksud pada ayat (1) tidak menghapus kewajiban penyelenggara untuk melaksanakan keputusan ombudsman dan/atau penyelenggara.

- (3) Pengajuan gugatan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dilakukan sesuai dengan peraturan perundang-undangan.
- 

### **Pasal 63**

- (1) Dalam hal penyelenggara diduga melakukan tindak pidana dalam penyelenggaraan pelayanan publik sebagaimana diatur dalam peraturan daerah ini, masyarakat dapat melaporkan penyelenggara kepada pihak berwenang.
- (2) Laporan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) tidak menghapus kewajiban penyelenggara untuk melaksanakan keputusan ombudsman dan/atau penyelenggara.

## **BAB IX**

### **RENCANA AKSI DAERAH PENGENDALIAN GRATIFIKASI**

#### **Bagian Kesatu**

#### **Penetapan dan Ruang Lingkup**

### **Pasal 64**

- (1) Dalam rangka meningkatkan pelayanan publik, Pemerintah Daerah menetapkan Rencana Aksi Daerah Pengendalian Gratifikasi yang bersinergi dengan kebijakan nasional dan/atau Rencana Aksi Nasional Pengendalian Gratifikasi.
- (2) Ruang lingkup Pengendalian Gratifikasi sebagaimana dimaksud pada ayat (1) paling kurang meliputi:
  - a. upaya peningkatan pelayanan publik melalui upaya pencegahan pemberian gratifikasi;
  - b. harmonisasi peraturan perundang-undangan dalam rangka mendukung program pemberantasan Korupsi, Kolusi dan Nepotisme; dan
  - c. upaya pengawasan dan pengendalian pemberian gratifikas bagi penyelenggara dan pelaksana pelayanan publik.

#### **Bagian Kedua**

#### **Pelaksanaan**

### **Pasal 65**

- (1) Rencana Aksi Daerah Pengendalian Gratifikasi harus didukung dan dilaksanakan oleh seluruh organisasi dan penyelenggara sesuai dengan tugas pokok dan fungsinya dengan menerapkan prinsip-prinsip koordinasi, integrasi, sinkronisasi dan simplikasi secara vertikal, horizontal dan diagonal dalam lingkungan masing-masing maupun antar unit satuan organisasi.
- (2) Pelaksanaan Rencana Aksi Daerah Pengendalian Gratifikasi sebagaimana dimaksud pada ayat (1) mengikutsertakan dukungan masyarakat dan pemangku kepentingan lainnya dalam penyelenggaraan upaya percepatan pemberantasan Korupsi, Kolusi dan Nepotisme serta peningkatan pelayanan publik.

## **BAB X KETENTUAN SANKSI**

### **Bagian Pertama Sanksi Administrasi**

#### Pasal 66

- (1) Pelanggaran administratif yang dilakukan oleh penyelenggara pelayanan publik dikenakan sanksi administrasi.
- (2) Jenis-jenis sanksi administratif yang dapat dikenakan sebagaimana diatur 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; dan
  - g. pemberhentian tidak dengan hormat.
- (3) Mekanisme pemanggilan, pemeriksaan dan penjatuhan sanksi administrasi dilakukan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan yang berlaku;

### **Bagian Kedua Sanksi Pidana**

#### Pasal 67

- (1) Setiap penyelenggara pelayanan publik yang melakukan tindak pidana dalam penyelenggaraan pelayanan publik diancam dengan pidana kurungan paling lama 6 (enam) bulan, dan/atau denda paling banyak Rp 50.000.000,- (lima puluh juta rupiah).
- (2) Apabila pelanggaran sebagaimana dimaksud dalam ayat (1) merupakan suatu tindak pidana, maka dapat dikenakan sanksi pidana sebagaimana diatur dalam ketentuan peraturan perundang-undangan yang berlaku.
- (3) Pelanggaran yang dilakukan oleh BUMN, BUMD, dan Swasta dikenakan sanksi sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku.

## **BAB XI KETENTUAN LAIN-LAIN**

#### Pasal 68

Hal-hal yang belum diatur dalam Peraturan Daerah ini akan diatur lebih lanjut dalam Peraturan Walikota.

## **BAB XII KETENTUAN PENUTUP**

#### Pasal 69

Dengan berlakunya Peraturan Daerah ini , maka semua ketentuan yang mengatur hal yang sama atau bertentangan dengan Peraturan ini dinyatakan tidak berlaku lagi.

**Pasal 70**

- Peraturan Daerah ini mulai berlaku pada tanggal diundangkan.
- Agar setiap orang mengetahuinya, memerintahkan pengundangan Peraturan Daerah ini dengan penempatannya dalam Lembaran Daerah Kota Metro.

Ditetapkan di Metro  
pada tanggal 26 November 2012

 **WALIKOTA METRO,**

  
**LUKMAN HAKIM**

Diundangkan di Metro  
pada tanggal 28 November 2012

**SEKRETARIS DAERAH KOTA METRO,**



**FITTER SYAHBOEDIN**

LEMBARAN DAERAH KOTA METRO TAHUN 2012 NOMOR ...13.....

**PENJELASAN****PERATURAN DAERAH KOTA METRO  
NOMOR 12... TAHUN 2012****TENTANG****PELAYANAN PUBLIK****I. PENJELASAN UMUM**

Pemerintah Daerah sebagai penyelenggara utama pelayanan publik memiliki kewajiban untuk memenuhi hak dan melayani kebutuhan publik yang lebih baik berdasarkan prinsip-prinsip tata kelola pemerintahan yang baik dan demokratis sesuai dengan amanat konstitusional Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945 serta tujuan otonomi daerah.

Pelayanan Publik merupakan pilar dasar penyelenggaraan pemerintahan yang berbasis kerakyatan. Di Kota Metro secara substansial telah terbangun pemahaman untuk mewujudkan pelayanan publik (public service) yang sesuai dengan koridor tata kelola pemerintahan yang baik (good governance). Pemahaman demikian secara tematik merupakan alasan fundamental dari kehendak publik untuk menyusun perangkat hukum dalam rangka membangun pelayanan publik yang mengedepankan prinsip-prinsip demokrasi, transparansi, akuntabilitas, responsibilitas dengan paradigma baru (*the New Public Service Paradigm*).

Upaya untuk meningkatkan kualitas dan menjamin penyediaan pelayanan publik sesuai dengan asas-asas umum pemerintahan dan korporasi yang baik serta untuk memberi perlindungan bagi setiap masyarakat dan penduduk dari penyalahgunaan wewenang di dalam penyelenggaraan pelayanan publik, diperlukan kejelasan standar dan kriteria pelayanan publik yang dijadikan pedoman bagi setiap penyelenggara pelayanan publik sesuai dengan kewenangannya.

Secara filosofis peraturan daerah ini pun dibuat bukan untuk peraturan itu sendiri, tetapi juga masyarakat luas. Pasal 6 Undang-undang Nomor 10 Tahun 2004 tentang Pembentukan Peraturan Perundang-undangan telah ditentukan bahwa materi muatan peraturan perundang-undangan mengandung azas: pengayoman, kemanusiaan, kebangsaan, kekeluargaan, kenusantaraan, bhineka tunggal ika, keadilan, kesamaan kedudukan dalam hukum dan pemerintahan, ketertiban dan kepastian hukum dan atau keseimbangan, keserasian, dan keselarasan.

Dalam konteks sinkronisasi, harmonisasi dan implementatif terhadap Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009, maka peraturan daerah ini telah memuat prinsip-prinsip dasar pelayan publik secara komprehensif yang diharapkan dapat memberi kejelasan dan pengaturan mengenai pelayanan publik, antara lain meliputi:

- a. pengertian dan batasan penyelenggaraan pelayanan publik;
- b. asas, tujuan, dan ruang lingkup penyelenggaraan pelayanan publik;
- c. pembinaan dan penataan pelayanan publik;
- d. hak, kewajiban, dan larangan bagi seluruh pihak yang terkait dalam penyelenggaraan pelayanan publik;
- e. aspek penyelenggaraan pelayanan publik yang meliputi standar pelayanan, maklumat pelayanan, sistem informasi, sarana dan prasarana, biaya/tarif pelayanan, pengelolaan pengaduan, dan penilaian kinerja, Indeks Kepuasan Masyarakat;

- f. Pengawasan pelayanan dan pengendalian gratifikasi pada pelayanan publik
- g. Peran serta masyarakat;
- h. penyelesaian pengaduan dalam penyelenggaraan pelayanan; dan
- i. sanksi.

## **II. PENJELASAN PASAL DEMI PASAL**

### Pasal 1

Cukup jelas

### Pasal 2

Cukup jelas

### Pasal 3

Cukup jelas

### 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 peran serta masyarakat dalam penyelenggaraan pelayanan dengan memperhatikan aspirasi, kebutuhan, dan harapan masyarakat.

#### Huruf g

Setiap masyarakat 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.

Kelompok Rentan adalah orang-orang yang karena kondisi fisik atau mentalnya -permanen maupun sementara- atau kondisi sosialnya akibat relasi atau struktur masyarakat yang tidak seimbang, membutuhkan kebutuhan khusus agar dapat melakukan kegiatan sehari-hari dan untuk mendapatkan manfaat serta kesempatan yang sama antara lain mencakup anak, kelompok perempuan rentan, penyandang cacat, dan kelompok minoritas

#### Huruf k

Penyelesaian setiap jenis pelayanan dilakukan tepat waktu sesuai dengan standar pelayanan.

## Huruf l

Setiap jenis pelayanan dilakukan secara cepat, mudah, dan terjangkau.

## Huruf m

Kualitas pelayanan harus stabil, ajeg dan berlaku terus menerus.

## Pasal 5

## Ayat (1)

Cukup jelas

## Ayat (3)

Cukup jelas

## Ayat (4)

Cukup jelas

## Pasal 6

## Huruf a

Barang publik yang disediakan oleh instansi pemerintah di daerah dan/atau instansi vertikal dan menggunakan anggaran pendapatan dan belanja negara dan/atau anggaran pendapatan dan belanja daerah ditujukan untuk mendukung program dan tugas instansi tersebut.

## Huruf b

Barang publik yang ketersediaannya merupakan hasil dari kegiatan badan usaha milik negara/dan atau badan usaha milik daerah yang mendapatkan pelimpahan tugas untuk menyelenggarakan pelayanan publik

## Pasal 7

Cukup jelas

## Pasal 8

Cukup jelas

## Pasal 9

## Ayat (5)

Laporan menjadi satu kesatuan dalam LKPJ dengan tembusan kepada Gubernur

## Pasal 10

## Ayat (2)

Pemimpin lembaga adalah kepala kantor, direktur utama/ direktur/kepala, atau sebutan lain sesuai ketentuan yang berlaku.

## Pasal 11

## Ayat (1)

Cukup jelas

## Ayat (2)

Cukup jelas

## Ayat (3)

Cukup jelas

## Ayat (4)

Cukup jelas

## Pasal 12

## Ayat (1)

Secara berkala dan berkelanjutan merupakan periode yang dilakukan dalam waktu 3 (tiga) bulan, 6 (enam) bulan, 12 (dua belas) bulan, atau 24 (dua puluh empat) bulan sekali yang diatur sesuai dengan standar pelayanan yang ditetapkan.

- Ayat (2)
  - Cukup jelas
- Ayat (3)
  - Cukup jelas

#### Pasal 13

- Ayat (1)
  - Cukup jelas
- Ayat (2)
  - Cukup jelas
- Ayat (3)
  - Ketentuan internal penyelenggara merupakan ketentuan yang mengatur peningkatan kinerja pelaksana, misalnya ketentuan disiplin, etika, prosedur, dan instruksi kerja.
- Ayat (4)
  - Cukup jelas

#### Pasal 14

- Ayat (1)
  - Cukup jelas
- Ayat (2)
  - Teknis operasional pelayanan merupakan kegiatan yang terkait langsung dengan pelaksanaan pelayanan, antara lain penyediaan sumber daya pelayanan, seperti teknologi, peralatan dan sumber daya lain, serta standar operasional prosedur (SOP).
  - Pendukung pelayanan merupakan kegiatan yang tidak terkait langsung dengan operasional pelayanan tetapi diperlukan dalam pelaksanaan pelayanan, antara lain penelitian dan pengembangan serta pendidikan dan pelatihan.
- Ayat (3)
  - Dalam keadaan darurat pemberi bantuan dapat mengeluarkan surat penugasan kepada pihak terkait untuk melaksanakan pemberian bantuan.
- Ayat (4)
  - Keadaan darurat merupakan keadaan yang ditetapkan oleh instansi yang bertanggung jawab. Dalam menetapkan kejadian sebagai keadaan darurat, dilakukan sesuai dengan pertauran perundang-undangan.

#### Pasal 15

- Ayat (1)
  - Penyerahan sebagian tugas merupakan pemberian sebagian tugas kepada pihak lain dari seluruh tugas penyelenggaraan pelayanan, kecuali yang menurut undang-undang harus dilaksanakan sendiri oleh Penyelenggara, misalnya pelayanan KTP, SIM, paspor, sertifikat tanah, dan pelayanan perizinan lain.
  - Pihak lain adalah pihak di luar Penyelenggara yang diserahi atau diberi sebagian tugas oleh penyelenggara pelayanan.
  - Pengertian kerja sama juga termasuk penunjukan operator pelaksana atau kontraktor yang diberi hak menjalankan fungsi Penyelenggara, misalnya pengelolaan parker, transportasi umum yang diserahkan kepada swasta.
  - Huruf a
    - Cukup jelas
  - Huruf b
    - Materi perjanjian kerja sama yang wajib diinformasikan adalah hal-hal penting yang perlu diketahui oleh masyarakat, misalnya apa yang dikerjakan, siapa yang mengerjakan, jangka waktu kerja sama, dan pekerjaan yang dilaksanakan sesuai dengan standar pelayanan yang penginformasiannya merupakan bagian dari maklumat pelayanan.



Huruf c

Cukup jelas.

Huruf d

Informasi tentang identitas pihak lain dan identitas Penyelenggara sebagai penanggung jawab kegiatan meliputi nama, alamat, telepon, pesan layanan singkat (*short message service (sms)*), dan laman (*website*).

Huruf e

Cukup jelas

Ayat (2)

Cukup jelas

Ayat (3)

Tidak menambah beban bagi masyarakat dimaksudkan tidak memberikan tambahan biaya, prosedur yang berbelit, waktu penyelesaian yang lebih lama, atau hambatan akses.

Ayat (4)

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

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

Ayat (6)

Cukup jelas

Ayat (7)

Cukup jelas

**Pasal 23****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 administratif.

**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, risiko, dan keragu-raguan.

**Huruf n**

Penilaian untuk mengetahui seberapa jauh pelaksanaan kegiatan sesuai dengan standar pelayanan.

**Pasal 24**

Cukup jelas

**Pasal 25**

Cukup jelas

**Pasal 26**

Ayat (1)

Cukup jelas

Ayat (2)

Dipublikasikan secara jelas dan luas merupakan penginformasian kepada khalayak sehingga mudah diketahui, dilihat, dibaca, dan diakses.

**Pasal 27**

Ayat (1)

Cukup jelas

Ayat (2)

Cukup jelas

Ayat (3)

Cukup jelas

Ayat (4)

Sistem Informasi elektronik merupakan penerapan teknologi informasi yang berbasis jaringan telekomunikasi dan media elektronik, yang berfungsi merancang, memproses, menganalisis, menampilkan, dan/atau menyebarkan informasi elektronik.

Huruf a

Profil Penyelenggara meliputi nama, penanggung jawab, pelaksana, struktur organisasi, anggaran penyelenggaraan, alamat pengaduan, nomor telepon, dan pos-el (*email*).

Huruf b

Profil Pelaksana meliputi Pelaksana yang bertanggung jawab, Pelaksana, anggaran pelaksanaan, alamat pengaduan, nomor telepon, dan pos-el (*email*).

Huruf c

Standar pelayanan berisi informasi yang lengkap tentang keterangan yang menjelaskan lebih rinci isi standar pelayanan tersebut.

Huruf d

Cukup jelas

Huruf e

Pengelolaan pengaduan merupakan proses penanganan pengaduan mulai dari tahap penyeleksian, penelaahan, dan pengklasifikasian sampai dengan kepastian penyelesaian pengaduan.

Huruf f

Penilaian kinerja merupakan hasil pelaksanaan penilaian penyelenggaraan pelayanan yang dilakukan oleh Penyelenggara sendiri, bersama dengan pihak lain, atau oleh pihak lain atas permintaan Penyelenggara untuk mengetahui gambaran kinerja pelayanan dengan menggunakan metode penilaian tertentu.

Ayat (5)

Cukup jelas

Pasal 28

Cukup jelas

Pasal 29

Ayat (1)

Dalam melakukan pengelolaan sarana, prasarana, dan/atau fasilitas pelayanan, Penyelenggara melaksanakan perencanaan, pengadaan, pemeliharaan serta inventarisasi sarana, prasarana, dan/atau fasilitas pelayanan secara sistematis, transparan, lengkap, dan akurat.

Ayat (2)

Pelaksana yang wajib memberikan laporan adalah pejabat yang bertanggung jawab memberikan laporan kepada Penyelenggara.

Ayat (3)

Cukup jelas

Ayat (4)

Cukup jelas

Pasal 30

Cukup jelas

Pasal 31

Cukup jelas

Pasal 32

Ayat (1)

Cukup jelas

Ayat (2)

Cukup jelas.

Ayat (3)

Cukup jelas

Ayat (4)

Ketentuan ini tidak berlaku dalam keadaan kuasa kahar (*force majeure*), misalnya kerusuhan massa, huru-hara politik, perang, bencana alam, dan kendala lapangan yang tidak bisa diatasi.

Pasal 33

Ayat (1)

Perlakuan khusus kepada masyarakat tertentu diberikan tanpa tambahan biaya.

Ayat (2)

Cukup jelas

Ayat (3)

Cukup jelas

Pasal 34

Ayat (1)

Pelayanan berjenjang merupakan pelayanan yang diberikan kepada masyarakat sesuai dengan kemampuan ekonomi masyarakat agar pelayanan lebih nyaman, baik, dan adil.

Ayat (2)

Proporsi akses merupakan perbandingan persentase penyediaan kelas pelayanan secara berjenjang kepada kelompok masyarakat pada setiap jenis pelayanan.

Ayat (3)

Cukup jelas

Pasal 35

Ayat (1)

Cukup jelas

Ayat (2)

Pelayanan publik yang diwajibkan oleh peraturan perundang-undangan yang biaya/tarif pelayanannya dibebankan kepada pemerintah daerah, antara lain kartu tanda penduduk dan akta kelahiran.

Ayat (3)

Cukup jelas

Ayat (4)

Cukup jelas

Ayat (5)

Cukup jelas

Ayat (6)

Cukup jelas

Ayat (7)

Cukup jelas

Pasal 36

Cukup jelas

Pasal 37

Cukup jelas

Pasal 38  
Cukup jelas

Pasal 39  
Cukup jelas

Pasal 40  
Cukup jelas

Pasal 41  
Cukup jelas

Pasal 42  
Cukup jelas

Pasal 43  
Ayat (1)  
Cukup jelas

Ayat (2)

Mengelola pengaduan merupakan proses penanganan pengaduan mulai dari tahap penyeleksian, penelaahan, dan pengklasifikasian sampai dengan kepastian penyelesaian pengaduan.

Ayat (3)

Menindaklanjuti merupakan penyelesaian pengaduan sampai tuntas, termasuk kejelasan hasil, seperti sanksi kepada pelaksana, pengubahan pengaturan, dan penerbitan dokumen yang diminta pengadu.

Ayat (4)

Sarana pengaduan, antara lain nomor telepon, pesan layanan singkat (*short message service* (sms)), laman (*website*), pos-el (*email*), dan kotak pengaduan.

Pasal 44  
Cukup jelas

Pasal 45  
Ayat (1)

Berkala adalah secara rutin, teratur, dan dalam jangka waktu tertentu sekurang-kurangnya 1 (satu) kali dalam setahun.

Ayat (2)

Indikator kinerja merupakan ukuran atau alat penunjuk yang digunakan untuk menilai kinerja.

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

## Pasal 54

Ayat (1)

Cukup jelas

Ayat (2)

Dalam hal Penyelenggara dapat membuktikan bahwa materi aduan tidak benar atau perbuatan Penyelenggara tidak salah atau tidak melanggar, pengadu dapat diberi dokumen pembuktian.

## Pasal 55

Ayat (1)

Cukup jelas

Ayat (2)

Cukup jelas

Ayat (3)

Cukup jelas.

Ayat (4)

Cukup jelas

Ayat (5)

Dalam hal pengadu tidak dapat melengkapi materi aduan dalam batas waktu yang ditentukan, pengaduan dinyatakan batal.

## Pasal 56

Ayat (1)

Cukup jelas

Ayat (2)

Cukup jelas

## Pasal 57

Cukup jelas

## Pasal 58

Ayat (1)

Penerapan prinsip independen, nondiskriminasi, dan tidak memihak dimaksudkan untuk mencegah terjadinya keberpihakan dalam menyelesaikan materi aduan karena pihak teradu dan Penyelenggara yang menyelesaikan aduan berada dalam instansi/lembaga yang sama.

Ayat (2)

Kewajiban menerima dan merespon dimaksudkan untuk memperoleh objektivitas dalam memutuskan penanganan penyelesaian pengaduan.

Ayat (3)

Dengar pendapat dapat dilakukan secara terpisah merupakan forum pertemuan antara pengadu dan teradu secara terbatas terhadap permintaan pengadu karena alasan tertentu yang dapat mengancamnya.

Ayat (4)

Ganti rugi yang diajukan pengadu harus mempunyai hubungan sebab akibat (kausalitas) dari perbuatan penyelenggara yang merugikan.

## Pasal 59

Ayat (1)

Cukup jelas

Ayat (2)

Cukup jelas

**Pasal 60**

## Ayat (1)

Cukup jelas

## Ayat (2)

Cukup jelas.

## Ayat (3)

Cukup jelas

## Ayat (4)

Cukup jelas

## Ayat (5)

Ajudikasi khusus adalah ajudikasi yang hanya terkait dengan penyelesaian ganti rugi. Penyelesaian ganti rugi dalam ketentuan ini dimaksudkan apabila tidak dapat diselesaikan dengan mediasi dan konsiliasi.

## Ayat (6)

Cukup jelas

## Ayat (7)

Cukup jelas

## Ayat (8)

Dalam peraturan presiden ini, antara lain diatur mengenai kewajiban Penyelenggara membayar ganti rugi yang baru dapat dibayarkan oleh pimpinan Penyelenggara setelah nilai kerugian dimaksud dapat dibuktikan besarnya oleh pengadu dan diterima oleh Penyelenggara. Dengan dibayarkannya ganti rugi, aduan dinyatakan selesai.

## Ayat (9)

Pemberitahuan kepada pengadu dapat berupa tembusan surat, salinan, atau petikan.

**Pasal 61**

Cukup jelas

**Pasal 62**

Cukup jelas

**Pasal 63**

## Ayat (1)

Masyarakat yang melaporkan adalah masyarakat yang mengalami atau mengetahui tindak pidana yang dilakukan oleh penyelenggara pelayanan publik.

## Ayat (2)

Cukup jelas

**Pasal 64**

Cukup jelas

**Pasal 65**

Cukup jelas

**Pasal 66**

## Ayat (1)

Cukup jelas

## Ayat (2)

Cukup jelas

## Ayat (3)

Cukup jelas

**Pasal 67**

## Ayat (1)

Cukup jelas

Ayat (2)

Cukup jelas

Ayat (3)

Cukup jelas

Pasal 68

Cukup jelas

Pasal 69

Cukup jelas

Pasal 70

Cukup jelas

**TAMBAHAN LEMBARAN DAERAH KOTA METRO TAHUN 2012 NOMOR .12...**



**Pasal 70**

Peraturan Daerah ini mulai berlaku pada tanggal diundangkan.

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

Ditetapkan di Metro  
pada tanggal 26 November 2012

 **WALIKOTA METRO,**

  
**LUKMAN HAKIM**

Diundangkan di Metro  
pada tanggal 28 November 2012

**SEKRETARIS DAERAH KOTA METRO,**



**FITTER SYAHBOEDIN**

LEMBARAN DAERAH KOTA METRO TAHUN 2012 NOMOR ...13.....