



WALIKOTA PANGKALPINANG

PERATURAN DAERAH KOTA PANGKALPINANG

NOMOR 13 TAHUN 2011

TENTANG

PENYELENGGARAAN PELAYANAN PUBLIK

DENGAN RAHMAT TUHAN YANG MAHA ESA

WALIKOTA PANGKALPINANG,

- Menimbang :
- a. bahwa setiap warga negara berhak mendapatkan pemenuhan kebutuhan dasarnya dalam kerangka penyelenggaraan pelayanan publik sesuai dengan amanat peraturan perundang-undangan;
 - b. bahwa sebagai upaya peningkatan mutu pelayanan publik dalam membangun kepercayaan masyarakat atas pemerintah, maka kualitas penyelenggaraan pelayanan publik harus terus ditingkatkan;
 - c. bahwa penyelenggaraan pelayanan publik perlu diatur lebih lanjut dengan mempertimbangkan aspek teknis, peran serta masyarakat, kemampuan, dan karakteristik daerah dengan berlandaskan ketentuan peraturan perundang-undangan;
 - d. bahwa sebagai upaya untuk meningkatkan kualitas dan menjamin penyediaan pelayanan publik sesuai dengan azas-azas umum pemerintahan dan korporasi yang baik serta untuk memberi perlindungan bagi setiap warga negara dari penyalahgunaan wewenang di dalam penyelenggaraan pelayanan publik, diperlukan pengaturan yang jelas;
 - e. bahwa berdasarkan pertimbangan sebagaimana dimaksud dalam huruf a, huruf b, huruf c dan huruf d, perlu membentuk Peraturan Daerah Kota Pangkalpinang tentang Penyelenggaraan Pelayanan Publik.
- Mengingat :
1. Pasal 18 ayat (6) Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945;

2. Undang-Undang Nomor 28 Tahun 1959 tentang Penetapan Undang-Undang Darurat Nomor 4 Tahun 1956 (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 1956 Nomor 55, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 1091), Undang-Undang Darurat Nomor 5 Tahun 1956 (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 1956 Nomor 56, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 1091) dan Undang-Undang Darurat Nomor 6 Tahun 1956 (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 1956 Nomor 57, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 1091) tentang Pembentukan Daerah Tingkat II Termasuk Kotapraja dalam Lingkungan Daerah Tingkat I Sumatera Selatan sebagai Undang-Undang (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 1959 Nomor 73, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 1821);
3. Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1974 tentang Pokok-Pokok Kepegawaian (Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 55 Tahun 1974, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 3041) sebagaimana telah diubah dengan Undang-Undang Nomor 43 Tahun 1999 tentang Perubahan Atas Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1974 tentang Pokok-pokok Kepegawaian (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 1999 Nomor 169, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 3890);
4. Undang-Undang Nomor 27 Tahun 2000 tentang Pembentukan Provinsi Kepulauan Bangka Belitung (Lembaran Negara Negara Republik Indonesia Tahun 2000 Nomor 217, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4033);
5. Undang-Undang Nomor 17 Tahun 2003 tentang Keuangan Negara (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2003 Nomor 47, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4266);
6. Undang-Undang Nomor 1 Tahun 2004 tentang Perbendaharaan Negara (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2004 Nomor 5, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4355);
7. Undang-Undang Nomor 15 Tahun 2004 tentang Pemeriksaan Pengelolaan dan Tanggungjawab Keuangan Negara (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2004 Nomor 66, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4400);
8. Undang – Undang Nomor 32 Tahun 2004 tentang Pemerintahan Daerah (Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 125, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia 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);
9. Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2008 tentang Informasi dan Transaksi Elektronik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2008 Nomor 58, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4843);
10. 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);

11. Undang-Undang Nomor 37 Tahun 2008 tentang Ombudsman Republik Indonesia (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2008 Nomor 139, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4899);
12. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2009 Nomor 112, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5038);
13. Undang-Undang Nomor 43 Tahun 2009 tentang Kearsipan (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2009 Nomor 152, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5071);
14. 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);
15. 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);
16. Peraturan Pemerintah Nomor 58 Tahun 2005 tentang Pengelolaan Keuangan Daerah (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2005 Nomor 140, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4578);
17. 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);
18. Peraturan Pemerintah Nomor 38 Tahun 2007 tentang Pembagian Urusan Pemerintahan Antara Pemerintah, Pemerintah Provinsi dan Pemerintahan Daerah Kabupaten/Kota (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2007 Nomor 82, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4747);
19. Peraturan Pemerintah Nomor 41 Tahun 2007 tentang Organisasi Perangkat Daerah (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2007 Nomor 89, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4741);
20. 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);
21. Peraturan Daerah Kota Pangkalpinang Nomor 02 Tahun 2008 tentang Urusan Pemerintahan Kota Pangkalpinang (Lembaran Daerah Kota Pangkalpinang Tahun 2008 Nomor 02 Seri D Nomor 01);
22. Peraturan Daerah Kota Pangkalpinang Nomor 22 Tahun 2009 tentang Organisasi dan Tata Kerja Sekretariat Daerah dan Sekretariat Dewan Perwakilan Rakyat Daerah Kota Pangkalpinang (Lembaran Daerah Kota Pangkalpinang Tahun 2010 Nomor 5)

Dengan Persetujuan Bersama

DEWAN PERWAKILAN RAKYAT DAERAH KOTA PANGKALPINANG

dan

WALIKOTA PANGKALPINANG,

MEMUTUSKAN :

Menetapkan : PERATURAN DAERAH TENTANG PENYELENGGARAAN PELAYANAN PUBLIK.

BAB I

KETENTUAN UMUM

Pasal 1

Dalam Peraturan Daerah ini, yang dimaksud dengan :

1. Kota adalah Kota Pangkalpinang.
2. Walikota adalah Walikota Pangkalpinang.
3. Pemerintah Kota adalah Pemerintah Kota Pangkalpinang.
4. Dewan Perwakilan Rakyat Daerah yang selanjutnya disingkat DPRD adalah Dewan Perwakilan Rakyat Daerah Kota Pangkalpinang.
5. Organisasi Perangkat Daerah adalah Organisasi Perangkat Daerah di lingkungan Pemerintah Kota Pangkalpinang.
6. Badan Usaha Milik Daerah yang selanjutnya disebut BUMD adalah Badan Usaha yang didirikan oleh Pemerintah Kota Pangkalpinang baik bentuk Perseroan Terbatas maupun Perusahaan Daerah.
7. Pelayanan Publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa, dan/atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik.
8. Penyelenggara pelayanan publik Kota Pangkalpinang yang selanjutnya disebut Penyelenggara adalah setiap institusi penyelenggara pemerintah daerah yang dibentuk berdasarkan undang-undang untuk kegiatan pelayanan publik, dan badan hukum lain yang dibentuk semata-mata untuk kegiatan pelayanan publik.
9. Organisasi penyelenggara pelayanan publik Kota Pangkalpinang yang selanjutnya disebut Organisasi Penyelenggara adalah satuan kerja penyelenggara pelayanan publik yang berada di lingkungan Pemerintah Kota Pangkalpinang yang dibentuk berdasarkan undang-undang untuk kegiatan pelayanan publik.

10. Pelaksana pelayanan publik yang selanjutnya disebut Pelaksana adalah pejabat, pegawai, petugas, dan setiap orang yang bekerja di dalam Organisasi Penyelenggara lingkup Pemerintah Kota Pangkalpinang yang bertugas melaksanakan tindakan atau serangkaian tindakan pelayanan publik.
11. Kinerja adalah gambaran mengenai tingkat pencapaian sasaran ataupun tujuan organisasi perangkat daerah dan badan usaha milik daerah sebagai penjabaran dari visi, misi serta strategi organisasi perangkat daerah dan badan usaha milik daerah yang mengindikasikan tingkat keberhasilan dan kegagalan pelaksanaan kegiatan-kegiatan sesuai dengan program dan kebijakan yang ditetapkan.
12. Masyarakat yang selanjutnya disebut Penerima Layanan adalah seluruh pihak, baik warga negara maupun penduduk sebagai orang-perseorangan, kelompok, maupun badan hukum yang berkedudukan sebagai penerima manfaat pelayanan publik, baik secara langsung maupun tidak langsung.
13. 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.
14. Indek Kepuasan Masyarakat yang selanjutnya disingkat IKM adalah ukuran kepuasan masyarakat sebagai penerima layanan atas pelayanan yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik berdasarkan standar pelayanan yang telah ditetapkan.
15. Informasi pelayanan publik adalah rangkaian kegiatan yang meliputi penyimpanan dan pengelolaan informasi serta mekanisme penyampaian informasi dari Penyelenggara kepada masyarakat dan sebaliknya dalam bentuk lisan, tulisan Latin, tulisan dalam huruf Braille, bahasa gambar, dan/atau bahasa lokal, serta disajikan secara manual ataupun elektronik.
16. Pertanggungjawaban Pelayanan Publik adalah perwujudan kewajiban penyelenggara pelayanan publik untuk mempertanggungjawabkan kepada masyarakat mengenai pencapaian tujuan yang telah ditetapkan melalui mekanisme pertanggungjawaban secara periodik.
17. Pengaduan adalah pemberitahuan yang menginformasikan terhadap ketidaksesuaian antara pelayanan yang diterima dengan standar pelayanan yang telah ditentukan.
18. Media adalah segala alat untuk penyebarluasan informasi yang berupa cetak dan elektronik.

19. 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, maupun 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.
20. Pengaduan masyarakat merupakan penyajian informasi pengaduan yang diselenggarakan unit pelayanan dalam rangka menampung aspirasi, keluhan, saran serta masukan dari masyarakat sebagai pengguna layanan.

BAB II

MAKSUD, TUJUAN, ASAS, DAN RUANG LINGKUP

Bagian Kesatu

Maksud dan Tujuan

Pasal 2

Pengaturan penyelenggaraan pelayanan publik dimaksudkan untuk memberikan kepastian hukum terhadap penyelenggaraan pelayanan publik dan pemenuhan hak-hak masyarakat secara berkualitas, terintegrasi dan berkesinambungan.

Pasal 3

Penyelenggaraan pelayanan publik di Kota Pangkalpinang bertujuan untuk:

- a. terwujudnya prinsip-prinsip tata kelola pemerintahan yang baik;
- b. terwujudnya pelayanan berkualitas, efisien dan efektif dalam penyelenggaraan pelayanan publik dan pencegahan korupsi, kolusi serta nepotisme;
- c. terwujudnya kepastian hukum dan pemenuhan hak dalam melindungi masyarakat untuk mendapatkan pelayanan publik secara berkualitas, terintegrasi dan berkesinambungan;
- d. terpenuhinya penyelenggaraan pelayanan publik sesuai ketentuan peraturan perundang-undangan.

Bagian Kedua

Asas

Pasal 4

Penyelenggaraan pelayanan publik di lingkungan Pemerintah Kota Pangkalpinang berasaskan:

- a. kepentingan umum;
- b. kepastian hukum;
- c. kesamaan hak;
- d. keseimbangan hak dan kewajiban;
- e. keprofesionalan;
- f. partisipatif;
- g. persamaan perlakuan/non diskriminatif;
- h. transparansi;
- i. akuntabilitas;
- j. fasilitas dan perlakuan khusus bagi kelompok rentan;
- k. ketepatan waktu;
- l. kecepatan, kemudahan, dan keterjangkauan;
- m. efisiensi dan efektivitas;
- n. konsistensi;
- o. keadilan;
- p. kecermatan;
- q. motivasi;
- r. tidak melampaui kewenangan;
- s. kewajaran dan kepatutan;
- t. perlindungan hukum; dan
- u. proporsional.

Bagian Ketiga

Prinsip

Pasal 5

Penyelenggaraan pelayanan publik di lingkungan Pemerintah Kota Pangkalpinang dilakukan berdasarkan prinsip:

- a. kesederhanaan;

- b. kejelasan;
- c. kepastian waktu;
- d. akurasi;
- e. keamanan;
- f. tanggungjawab;
- g. kelengkapan sarana dan prasarana;
- h. kemudahan akses;
- i. kedisiplinan, kesopanan dan keramahan; dan
- j. kenyamanan.

Bagian Keempat

Ruang Lingkup

Pasal 6

Ruang lingkup pelayanan publik meliputi pelayanan barang publik dan pelayanan jasa publik yang diselenggarakan oleh Pemerintah Kota Pangkalpinang serta pelayanan administratif sesuai ketentuan peraturan perundang-undangan.

Pasal 7

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

Pasal 8

- (1) Pelayanan jasa publik yaitu pelayanan yang menghasilkan berbagai bentuk jasa yang dibutuhkan oleh publik yang meliputi:
 - a. penyediaan jasa publik yang dilakukan oleh penyelenggara pelayanan publik yang sebagian atau seluruh dananya bersumber dari APBN, APBD Provinsi dan/atau APBD Kota Pangkalpinang.
 - b. penyediaan jasa publik dilakukan oleh suatu badan usaha yang modal pendiriannya sebagian atau seluruhnya bersumber dari kekayaan daerah Kota Pangkalpinang yang dipisahkan;
 - c. penyediaan jasa publik yang pembiayaannya tidak bersumber dari APBD atau badan usaha yang modal pendiriannya sebagian atau seluruhnya bersumber dari kekayaan Daerah Kota Pangkalpinang yang dipisahkan, tetapi ketersediaannya menjadi misi daerah yang ditetapkan sesuai ketentuan peraturan perundang-undangan.
- (2) Pelayanan jasa publik sebagaimana dimaksud pada ayat (1), harus memenuhi skala kegiatan dan didasarkan pada ukuran besaran biaya tertentu yang digunakan dan jaringan yang dimiliki dalam kegiatan pelayanan publik untuk dikategorikan sebagai Penyelenggara.

Pasal 9

Pelayanan administratif yaitu pelayanan yang menghasilkan berbagai bentuk dokumen resmi yang dibutuhkan oleh publik, yang meliputi tindakan administratif Pemerintah Kota Pangkalpinang dalam penyelenggaraan pelayanan publik dilaksanakan untuk mewujudkan perlindungan pribadi, keluarga, kehormatan, martabat, dan harta benda masyarakat.

Pasal 10

Ketentuan lebih lanjut mengenai ruang lingkup dan rincian jenis pelayanan publik sebagaimana dimaksud pada Pasal 6, Pasal 7, Pasal 8, dan Pasal 9 diatur lebih lanjut dengan Peraturan Walikota.

BAB III
PEMBINA, PENYELENGGARA, PENANGGUNGJAWAB
DAN ORGANISASI PENYELENGGARA

Bagian Kesatu

Pembina, Penyelenggara dan Penanggung Jawab

Pelayanan Publik

Pasal 11

- (1) Pembinaan atas penyelenggaraan pelayanan publik di lingkungan Pemerintah Kota Pangkalpinang dilakukan oleh Walikota sesuai dengan kewenangannya dalam rangka mempertahankan dan meningkatkan kualitas serta mutu pelayanan.
- (2) Pembina sebagaimana dimaksud pada ayat (1) mempunyai tugas melakukan pembinaan, pengawasan, dan evaluasi terhadap pelaksanaan tugas dari penanggung jawab dan penyelenggara.
- (3) Pembina wajib melaporkan hasil perkembangan kinerja pelayanan publik kepada DPRD Kota Pangkalpinang, Gubernur, Menteri Dalam Negeri dan Menteri Negara Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi sesuai ketentuan peraturan perundang-undangan.

Pasal 12

- (1) Walikota menunjuk Kepala Organisasi Perangkat Daerah yang menyelenggarakan pelayanan dan Direktur BUMD sebagai Penyelenggara dan Penanggungjawab.
- (2) Penyelenggara dan Penanggungjawab mempunyai tugas:
 - a. melaksanakan dan mengkoordinasikan kelancaran penyelenggaraan sesuai standar pelayanan yang telah ditetapkan dengan berlandaskan tugas pokok dan fungsi;
 - b. melakukan evaluasi penyelenggaraan pelayanan publik secara akuntabel dengan berdasarkan ketentuan perundang-undangan;
 - c. melaporkan penyelenggaraan pelayanan publik kepada Pembina secara berkala dan berkelanjutan;
 - d. Ketentuan mengenai pelaporan penyelenggaraan pelayanan publik diatur lebih lanjut dengan Peraturan Walikota.

Bagian Kedua
Organisasi Penyelenggara
Pasal 13

- (1) Organisasi Penyelenggara berkewajiban menyelenggarakan pelayanan publik sesuai dengan tujuan pembentukan.
- (2) 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.
- (3) Penyelenggara dan seluruh bagian Organisasi Penyelenggara bertanggungjawab atas ketidakmampuan, pelanggaran, dan kegagalan penyelenggaraan pelayanan.

BAB IV
PENATAAN DAN PENINGKATAN KUALITAS PELAYANAN PUBLIK

Bagian Kesatu
Evaluasi Penyelenggaraan Pelayanan Publik
Pasal 14

- (1) Penyelenggara wajib melaksanakan evaluasi terhadap kinerja pelayanan secara berkala dan berkelanjutan sesuai ketentuan perundang-undangan.
- (2) Berdasarkan hasil evaluasi sebagaimana dimaksud pada ayat (1), Penyelenggara wajib melakukan upaya peningkatan kapasitas Pelaksana dengan memperhatikan indikator berikut:
 - a. *input*, merupakan indikator keberhasilan efisiensi sumberdaya untuk menghasilkan keluaran dan hasil;
 - b. proses, merupakan indikator kejelasan prosedur, penyederhanaan prosedur, kecepatan, ketepatan dengan biaya murah;
 - c. *output*, merupakan indikator tingkat kepuasan pelayanan dan peningkatan pelayanan.
- (3) Pemberian *reward* dan *punishment* kepada pelaksana diperkenankan dalam rangka meningkatkan kualitas penyelenggaraan pelayanan publik.

- (4) Ketentuan lebih lanjut mengenai mekanisme pemberian *reward* dan *punishment* mengacu pada peraturan perundang-undangan.

Bagian Kedua

Akuntabilitas Penyelenggaraan Pelayanan Publik

Pasal 15

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

Bagian Ketiga

Koordinasi Antar Penyelenggara

Pasal 16

- (1) Dalam rangka meningkatkan efisiensi dan efektivitas pelayanan yang berkaitan dengan teknis operasional pelayanan dan/atau pendukung pelayanan lainnya, dapat dilakukan koordinasi dan/atau kerjasama antar penyelenggara sesuai ketentuan peraturan perundang-undangan.
- (2) Dalam hal Penyelenggara yang memiliki lingkup kewenangan dan tugas pelayanan publik terkendala dalam pemberian layanan karena keterbatasan sumber daya dan/atau dalam keadaan darurat, Penyelenggara dapat meminta bantuan Penyelenggara lain.
- (3) Pemberian bantuan sebagaimana dimaksud pada ayat (2) dapat dilakukan dalam hal:
 - a. adanya alasan hukum bahwa pelayanan publik di satu unit penyelenggara tidak dapat dilaksanakan sendiri oleh unit Penyelenggara yang meminta bantuan;
 - b. kurangnya sumber daya dan fasilitas yang dimiliki Penyelenggara, yang mengakibatkan pelayanan publik tidak dapat dilaksanakan sendiri oleh Penyelenggara;
 - c. dalam hal melakukan kegiatan pelayanan publik, Penyelenggara membutuhkan surat keterangan dan/atau dokumen yang diperlukan dari unit Penyelenggara lainnya; dan
 - d. dalam hal pelayanan publik hanya dapat dilaksanakan dengan biaya, peralatan dan fasilitas yang tidak mampu ditanggung sendiri oleh Penyelenggara.

- (4) Dalam keadaan darurat, permintaan Penyelenggara lain sebagaimana dimaksud pada ayat (2), wajib dipenuhi oleh Penyelenggara pemberi bantuan, sesuai dengan tugas dan fungsi Penyelenggara yang bersangkutan dengan berlandaskan ketentuan peraturan perundang-undangan.

Bagian Keempat

Pengawasan Penyelenggaraan Pelayanan Publik

Pasal 17

- (1) Pengawasan penyelenggaraan pelayanan publik dilakukan oleh pengawas internal dan pengawas eksternal.
- (2) Pengawasan internal penyelenggaraan pelayanan publik dilakukan melalui:
 - a. pengawasan oleh Penyelenggara; dan
 - b. pengawasan oleh instansi pengawas.
- (3) Pengawasan eksternal penyelenggaraan pelayanan publik dilakukan melalui:
 - a. pengawasan oleh masyarakat;
 - b. pengawasan oleh DPRD; dan
 - c. pengawasan oleh Tim Pengawas Penyelenggara Pelayanan Publik.

Bagian Kelima

Kerja Sama Dalam Penyelenggaraan Pelayanan

Pasal 18

- (1) Pengurusan pelayanan publik pada dasarnya dilakukan sendiri oleh masyarakat, namun dengan pertimbangan tertentu dan sebagai wujud partisipasi masyarakat, penyelenggara dapat melakukan kerja sama dengan pihak lain non pemerintah.
- (2) Kerja sama sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dilaksanakan 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;
 - e. Penyelenggara dan pihak lain wajib mencantumkan alamat tempat mengadu dan sarana untuk menampung keluhan masyarakat yang mudah diakses baik secara elektronik maupun non elektronik.
- (3) Pihak lain sebagaimana dimaksud pada ayat (1) wajib berbadan hukum Indonesia sesuai dengan peraturan perundang-undangan.
 - (4) Kerja sama sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dan ayat (2) tidak menambah beban bagi masyarakat.
 - (5) Selain kerja sama sebagaimana dimaksud pada ayat (1), penyelenggara dapat melakukan kerja sama tertentu dengan pihak lain untuk menyelenggarakan pelayanan publik.

Bagian Kenam

Peningkatan Kualitas Penyelenggaraan Pelayanan

Paragraf 1

Umum

Pasal 19

- (1) Penyelenggara wajib meningkatkan kualitas penyelenggaraan pelayanan publik sesuai dengan tugas pokok dan fungsinya.
- (2) Untuk peningkatan kualitas penyelenggaraan pelayanan publik sebagaimana dimaksud pada ayat (1), harus memperhatikan:
 - a. komitmen Penyelenggara dan Pelaksana diimplementasikan melalui rencana strategi unit penyelenggara dan uraian tugas personal pelaksana;
 - b. perubahan pola pikir terhadap fungsi pelayanan;
 - c. partisipasi pengguna pelayanan; dan
 - d. keterbukaan;
 - e. tumbuhnya rasa memiliki;
 - f. survey kepuasan masyarakat;
 - g. realistis dan cepat;
 - h. umpan balik dan hubungan masyarakat;
 - i. keberanian dan kebiasaan menerima keluhan/pengaduan; dan
 - j. aplikasi teknologi informasi.

Paragraf 2
Gugus Kendali Mutu Pelayanan
Pasal 20

- (1) Untuk menghasilkan mutu pelayanan pada Penyelenggara pelayanan publik diperlukan penerapan kendali mutu dalam proses penyelenggaraan pelayanan publik.
- (2) Dalam rangka Penerapan kendali mutu pelayanan publik sebagaimana dimaksud pada ayat (1), dapat dibentuk Gugus Kendali Mutu di internal Penyelenggara.
- (3) Gugus Kendali Mutu terdiri dari Pelaksana yang berkompeten pada unit Penyelenggara.
- (4) Ketentuan lebih lanjut mengenai Gugus Kendali Mutu ditetapkan dengan Peraturan Walikota.

BAB V
HAK, KEWAJIBAN DAN LARANGAN
Bagian Kesatu
Hak dan Kewajiban bagi Penyelenggara
Pasal 21

Penyelenggara memiliki hak:

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

Pasal 22

Penyelenggara berkewajiban:

- a. menyusun dan menetapkan standar pelayanan.
- 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 sesuai dengan kemampuan daerah.
- e. memberikan pelayanan yang berkualitas sesuai dengan asas penyelenggaraan pelayanan publik.
- f. melaksanakan pelayanan sesuai dengan standar pelayanan.
- g. berpartisipasi aktif dan mematuhi peraturan perundang-undangan yang terkait dengan penyelenggaraan pelayanan publik.
- h. memberikan pertanggungjawaban terhadap pelayanan yang diselenggarakan.
- i. membantu masyarakat dalam memahami hak dan tanggung jawabnya.
- j. bertanggung jawab dalam pengelolaan organisasi penyelenggara pelayanan publik.
- k. memberikan pertanggungjawaban sesuai dengan hukum yang berlaku apabila mengundurkan diri atau melepaskan tanggung jawab atas posisi atau jabatan.
- l. 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

Kewajiban dan Larangan bagi Pelaksana

Pasal 23

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 tanggung jawab sesuai dengan peraturan perundang-undangan.
- e. melakukan evaluasi dan membuat laporan keuangan dan kinerja kepada Penyelenggara secara berkala.

Pasal 24

Pelaksana dilarang:

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

Bagian Ketiga

Hak dan Kewajiban bagi Masyarakat

Pasal 25

Masyarakat berhak:

- a. mengetahui kebenaran isi standar pelayanan.
- b. mengawasi pelaksanaan standar pelayanan.
- c. mendapat tanggapan terhadap pengaduan yang diajukan.
- d. mendapat advokasi, perlindungan, dan/atau pemenuhan pelayanan.
- e. memberitahukan kepada pimpinan penyelenggara untuk memperbaiki pelayanan apabila pelayanan yang diberikan tidak sesuai dengan standar pelayanan.
- f. memberitahukan kepada Pelaksana untuk memperbaiki pelayanan apabila pelayanan yang diberikan tidak sesuai dengan standar pelayanan.
- g. mengadukan Pelaksana yang melakukan penyimpangan standar pelayanan dan/atau tidak memperbaiki pelayanan kepada Penyelenggara dan ombudsman.
- h. mengadukan Penyelenggara yang melakukan penyimpangan standar pelayanan dan/atau tidak memperbaiki pelayanan kepada pembina Penyelenggara dan ombudsman.
- i. mendapat pelayanan yang berkualitas sesuai dengan asas dan tujuan pelayanan.

Pasal 26

Masyarakat berkewajiban:

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

BAB VI

PARTISIPASI MASYARAKAT DALAM PELAYANAN PUBLIK

Pasal 27

- (1) Partisipasi masyarakat dalam penyelenggaraan pelayanan publik dimulai sejak penyusunan standar pelayanan sampai dengan evaluasi dan pemberian penghargaan.
- (2) Partisipasi masyarakat sebagaimana dimaksud pada ayat (1) diwujudkan dalam bentuk kerja sama, pemenuhan hak dan kewajiban masyarakat, serta peran aktif dalam penyusunan kebijakan pelayanan publik.
- (3) Tindakan perbaikan dan peningkatan mutu penyelenggaraan pelayanan publik melalui partisipasi masyarakat dapat dikembangkan dengan berbagai instrumen yang mencakup *services charter*, *respon charter* dan/atau *citizen charter*.
- (4) Tata cara pengikutsertaan masyarakat dalam penyelenggaraan pelayanan publik mengacu pada perundang-undangan terkait.

BAB VII

PENYELENGGARAAN PELAYANAN PUBLIK

Bagian Kesatu

Standar Pelayanan

Pasal 28

- (1) Penyelenggara berkewajiban menyusun dan menetapkan standar pelayanan dengan memperhatikan kemampuan Penyelenggara, kebutuhan masyarakat, dan kondisi lingkungan.
- (2) Dalam menyusun dan menetapkan standar pelayanan sebagaimana dimaksud pada ayat (1), Penyelenggara wajib mengikutsertakan masyarakat dan pihak terkait khususnya dalam hal penentuan biaya/tarif serta mekanisme dan prosedur.

- (3) Penentuan biaya/tarif pelayanan publik sebagaimana dimaksud pada ayat (2) ditetapkan dengan persetujuan Dewan Perwakilan Rakyat Kota Pangkalpinang dan berdasarkan peraturan perundang-undangan.
- (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) Penyelenggara wajib menginformasikan dan atau mempublikasikan standar pelayanan sebagai bentuk jaminan kepada penerima layanan.
- (6) Pelaksanaan standar pelayanan wajib dimonitoring dan dievaluasi oleh penyelenggara dan atau penerima layanan secara berkala dan berkelanjutan dengan ketentuan:
 - a. untuk penyelenggara, monitoring dan evaluasi standar pelayanan sebagaimana dimaksud ayat (6), dilakukan dengan membandingkan dan memastikan kinerja pelaksana agar sesuai dengan maksud dan tujuan yang tercantum dalam standar pelayanan, mengidentifikasi permasalahan yang mungkin muncul serta menentukan strategi untuk meningkatkan hasil penerapan standar pelayanan.
 - b. Untuk penerima layanan, monitoring dan evaluasi standar pelayanan sebagaimana dimaksud ayat (6), dilakukan dengan mengawasi jalannya pelayanan sesuai ketentuan standar pelayanan, melaporkan jika terjadi pelanggaran dalam penyelenggaraan pelayanan serta memberi saran dan masukan kepada penyelenggara dalam peningkatan kualitas penyelenggaraan pelayanan.
- (7) Penyusunan, penetapan dan pelaksanaan standar pelayanan mengacu pada peraturan perundang-undangan.

Pasal 29

Komponen standar pelayanan 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 yang memberikan kepastian pelayanan dilaksanakan sesuai dengan standar pelayanan.
- m. jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan dalam bentuk komitmen untuk memberikan rasa aman, bebas dari bahaya, dan risiko keragu-raguan.
- n. evaluasi kinerja Pelaksana.

Bagian Kedua

Standar Operasional Prosedur Pelayanan

Pasal 30

- (1) Dalam pelaksanaan standar pelayanan, penyelenggara wajib menyusun, menetapkan dan menerapkan standar operasional prosedur pelayanan.
- (2) Dalam penyusunan dan penetapannya, standar operasional prosedur pelayanan wajib diinformasikan secara jelas dan terbuka kepada masyarakat.
- (3) Standar operasional prosedur pelayanan disusun secara sederhana, mudah dipahami dan dilaksanakan serta mengurangi keterlibatan banyak unit kerja.
- (4) Ketentuan teknis penyusunan standar operasional prosedur pelayanan dilaksanakan berdasarkan ketentuan peraturan perundang-undangan.

Bagian Ketiga

Standar Pelayanan Minimal

Pasal 31

- (1) Standar pelayanan minimal merupakan ketentuan tentang jenis dan mutu pelayanan dasar yang merupakan urusan wajib daerah yang berhak diperoleh setiap warga secara minimal.
- (2) Penyelenggaraan standar pelayanan minimal harus diimplementasikan berdasarkan dokumen perencanaan masing-masing unit kerja.

- (3) Ketentuan mengenai penyelenggaraan standar pelayanan minimal, mengacu sesuai peraturan perundang-undangan terkait.

Bagian Keempat
Maklumat Pelayanan
Pasal 32

- (1) Penyelenggara wajib menyusun dan menetapkan maklumat pelayanan dalam bentuk publikasi singkat atas kesanggupan penyelenggara dalam memberikan pelayanan kepada penerima layanan.
- (2) Maklumat pelayanan sebagaimana ayat (1), disusun untuk meningkatkan legitimiti birokrasi, memperkuat hak-hak penerima layanan, meningkatkan ekspektasi penerima layanan dan memperkuat kinerja penyelenggara pelayanan.
- (3) Komponen yang harus ada dalam maklumat pelayanan adalah :
 - a. visi dan misi pelayanan, yang diperlukan untuk memberikan arah yang jelas bagi unit penyelenggara pelayanan;
 - b. Standar pelayanan, yang berkaitan dengan *output* dan *outcome* pelayanan;
 - c. Etika pelayanan, yang berkaitan dengan apa yang harus dilakukan dan apa yang dilarang untuk dilakukan oleh setiap pelaksana pelayanan;
 - d. Hak dan kewajiban Penyelenggara dan Masyarakat sebagai penerima layanan.
- (4) Maklumat pelayanan dapat ditinjau ulang dan/atau diubah serta dimonitoring berdasarkan kebutuhan dan tuntutan pelayanan.
- (5) Maklumat pelayanan dipublikasikan dan /atau diinformasikan secara jelas dan luas.

Bagian Kelima
Pengelolaan Data serta Kearsipan Dokumen Pelayanan Publik
Pasal 33

- (1) Penyelenggara wajib menjamin ketersediaan dokumen pelayanan yang autentik dan terpercaya sesuai prinsip, kaidah dan standar kearsipan sebagaimana dibutuhkan dalam penyelenggaraan pelayanan publik.

- (2) Dokumen sebagaimana dimaksud pada ayat (1), dapat diakses untuk kepentingan pemanfaatan, pendayagunaan dan pelayanan publik, dengan memperhatikan prinsip keutuhan, keamanan dan keselamatan arsip.
- (3) Dokumen penyelenggaraan pelayanan publik dapat dinyatakan tertutup apabila memenuhi persyaratan yang diatur dalam ketentuan peraturan perundang-undangan.
- (4) Penyelenggara dan Pelaksana tidak diperkenankan membuka dan/atau tidak menjaga kerahasiaan dokumen pelayanan publik yang seharusnya dirahasiakan kepada pihak yang tidak berwenang.
- (5) Ketentuan mengenai kerahasiaan dokumen sebagaimana dimaksud pada ayat (3), mengacu kepada peraturan perundang-undangan.

Bagian Keenam

Pengelolaan Informasi Pelayanan Publik

Pasal 34

- (1) Penyelenggara wajib memberikan dukungan informasi kepada penerima layanan menyangkut penyelenggaraan pelayanan publik berdasarkan asas keterbukaan informasi publik.
- (2) Informasi pelayanan publik sebagaimana dimaksud pada ayat (1), sekurang-kurangnya meliputi:
 - a. profil Penyelenggara;
 - b. profil Pelaksana;
 - c. standar pelayanan;
 - d. maklumat pelayanan;
 - e. pengelolaan pengaduan; dan
 - f. penilaian kinerja.
- (3) Setiap proses perumusan dan hasil kebijakan dalam penyelenggaraan pelayanan publik, wajib diinformasikan kepada masyarakat berdasarkan mekanisme formal.
- (4) Informasi pelayanan publik dapat dikelola secara elektronik dan/atau non elektronik.
- (5) Penyelenggara berkewajiban menyediakan informasi sebagaimana dimaksud pada ayat (4) kepada masyarakat secara terbuka dan mudah diakses.

Bagian Ketujuh
Pemanfaatan Teknologi Informasi
Pasal 35

- (1) Untuk meningkatkan efektivitas dan efisiensi pelayanan publik, Penyelenggara dapat memanfaatkan teknologi informasi.
- (2) Pemanfaatan teknologi informasi sebagaimana dimaksud pada ayat (1), menjadi alat bantu dalam melaksanakan transparansi dan akuntabilitas pelayanan publik serta untuk mewujudkan tata kelola pemerintahan yang baik dalam kerangka *electronic goverment* (e-government).
- (3) Penyelenggara memberikan kemudahan akses bagi masyarakat terhadap pemanfaatan teknologi informasi yang disediakan sesuai ketentuan peraturan perundang-undangan.

Bagian Kedelapan
Pengelolaan Pengaduan
Pasal 36

- (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, Dewan Perwakilan Rakyat, Dewan Perwakilan Rakyat Daerah.
- (3) Penyelenggara berkewajiban menindaklanjuti hasil pengelolaan pengaduan sebagaimana dimaksud pada ayat (2).
- (4) Tindak lanjut penanganan pengaduan sebagaimana dimaksud pada ayat (3), harus memenuhi:
 - a. aspek institusional;
 - b. aspek prosedural;
 - c. bersifat integratif; dan
 - d. bersifat komprehensif.

Pasal 37

- (1) Penyelenggara berkewajiban menyusun mekanisme pengelolaan pengaduan dari penerima pelayanan dengan mengedepankan asas penyelesaian yang cepat dan tuntas.
- (2) Ketentuan yang harus diatur di dalam prosedur dan mekanisme penanganan pengaduan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) paling kurang meliputi:

- a. penentuan pejabat yang berwenang untuk melakukan pengelolaan pengaduan;
 - b. penentuan tata cara pengalihan pengaduan dari penerima pengaduan kepada pejabat teknis yang berwenang;
 - c. penentuan tata cara pemberian informasi kepada yang mengajukan pengaduan tentang hambatan yang muncul dalam proses penyelesaian masalah;
 - d. penentuan tata cara pemberian informasi dari petugas lapangan kepada petugas administrasi tentang sudah atau belum diselesaikannya masalah dan penginformasian hambatan-hambatan yang ada;
 - e. penginformasian kepada pihak yang mengajukan pengaduan, dalam hal masalah yang dikeluhkan telah berhasil diselesaikan.
- (3) Materi dan mekanisme pengelolaan pengaduan sebagaimana dimaksud pada ayat (1), diatur lebih lanjut dengan Peraturan Walikota.
- (4) 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.

BAB VIII

INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT

Pasal 38

- (1) Untuk mencapai kualitas pelayanan publik, diperlukan penilaian atas pendapat masyarakat melalui penyusunan indeks kepuasan masyarakat.

- (2) Dasar pengukuran indeks kepuasan masyarakat sebagaimana dimaksud pada ayat (1), meliputi:
- a. prosedur pelayanan;
 - b. persyaratan pelayanan;
 - c. kejelasan petugas pelayanan;
 - d. kedisiplinan petugas pelayanan;
 - e. tanggungjawab petugas pelayanan;
 - f. kemampuan petugas pelayanan;
 - g. kecepatan pelayanan;
 - h. keadilan mendapatkan pelayanan;
 - i. kesopanan dan keramahan petugas;
 - j. kewajaran biaya pelayanan;
 - k. kepastian biaya pelayanan;
 - l. kepastian jadwal pelayanan;
 - m. kenyamanan lingkungan;
 - n. keamanan pelayanan.
- (3) Ketentuan lebih lanjut mengenai langkah-langkah penyusunan indeks kepuasan masyarakat sebagaimana dimaksud pada ayat (2), mengacu pada perundang-undangan terkait.

BAB IX
SARANA, PRASARANA
DAN PELAYANAN KHUSUS
Bagian Kesatu
Sarana dan Prasarana
Pasal 39

- (1) Penyelenggara dan Pelaksana berkewajiban mengelola sarana, prasarana, dan/atau fasilitas pelayanan publik secara efektif, efisien, transparan, akuntabel, dan berkesinambungan serta bertanggung jawab terhadap pemeliharaan dan/atau penggantian sarana, prasarana, dan/atau fasilitas pelayanan publik berdasarkan kemampuan daerah.
- (2) Pelaksana wajib memberikan laporan kepada Penyelenggara mengenai kondisi dan kebutuhan sarana, prasarana, dan/atau fasilitas pelayanan publik serta Pelaksana sesuai dengan tuntutan kebutuhan standar pelayanan.
- (3) Atas laporan kondisi dan kebutuhan sebagaimana dimaksud pada ayat (2), penyelenggara melakukan analisis dan menyusun daftar kebutuhan sarana, prasarana, dan/atau fasilitas pelayanan publik dan Pelaksana.

- (4) Atas 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 40

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

Pasal 41

- (1) Saham penyelenggara yang berbentuk badan usaha milik negara dan badan usaha milik daerah yang berkaitan dengan pelayanan publik dilarang dipindahtangankan dalam keadaan apapun, 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.
- (2) Perbuatan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dinyatakan batal demi hukum.

Pasal 42

- (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 pada 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-el (*email*), dan kotak pengaduan.

- (4) Penyelenggara dan Pelaksana yang tidak melakukan kewajiban sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dinyatakan telah melakukan kelalaian.

Bagian Kedua
Pelayanan Khusus
Pasal 43

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

BAB X
SANKSI
Pasal 44

- (1) Tindakan penyimpangan atau pengabaian terhadap wewenang, prosedur dan substansi penyelenggaraan pelayanan publik, merupakan pelanggaran yang dapat dikenakan sanksi.
- (2) Ketentuan sanksi sebagaimana dimaksud pada ayat (1), mengacu kepada ketentuan peraturan perundang-undangan.

BAB XI
KETENTUAN PENUTUP

Pasal 45

Ketentuan lebih lanjut mengenai persyaratan teknis, administratif diatur dengan Peraturan Walikota.

Pasal 46

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

Ditetapkan di Pangkalpinang
pada tanggal 28 Desember 2011

WALIKOTA PANGKALPINANG,

H. ZULKARNAIN KARIM

Diundangkan di Pangkalpinang
pada tanggal 28 Desember 2011
SEKRETARIS DAERAH
KOTA PANGKALPINANG,

H. HARDI

LEMBARAN DAERAH KOTA PANGKALPINANG TAHUN 2011 NOMOR 13