



WALIKOTA PALEMBANG
PROVINSI SUMATERA SELATAN

PERATURAN DAERAH KOTA PALEMBANG

NOMOR **09** TAHUN 2018

TENTANG

PENYELENGGARAAN PELAYANAN PUBLIK
DENGAN RAHMAT TUHAN YANG MAHA ESA

WALIKOTA PALEMBANG,

- Menimbang:
- a. bahwa dalam rangka meningkatkan pelayanan kepada masyarakat oleh Pemerintah Kota Palembang dan sebagai amanat Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945, maka kualitas penyelenggaraan pelayanan publik harus terus ditingkatkan untuk menjamin kesederhanaan, kemudahan, keterjangkauan dan memberikan manfaat bagi masyarakat;
 - b. bahwa untuk memenuhi kebutuhan masyarakat yang kompleks dan didukung dengan adanya kemajuan teknologi, maka Pemerintah Kota Palembang dituntut untuk melakukan peningkatan dan perbaikan pelayanan publik kepada masyarakat;
 - c. bahwa sebagai upaya untuk meningkatkan kualitas dan menjamin penyediaan pelayanan publik serta mempertegas hak dan kewajiban setiap warga masyarakat, korporasi dalam penyelenggaraan pelayanan publik, diperlukan norma hukum yang memberi dasar pengaturan yang jelas; dan
 - d. bahwa berdasarkan pertimbangan sebagaimana dimaksud dalam huruf a, huruf b dan huruf c, perlu menetapkan Peraturan Daerah tentang Pelayanan Publik;
- Mengingat:
1. Pasal 18 ayat (6) Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945;

2. Undang-Undang...

PL
ap

2. Undang-Undang Nomor 28 Tahun 1959 tentang Pembentukan Daerah Tingkat II dan Kotapraja di Sumatera Selatan (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 1959 Nomor 73, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 1821);
3. 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);
4. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2009 Nomor 112, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5038);
5. Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2014 Nomor 224, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5587) sebagaimana telah diubah beberapa kali, terakhir dengan Undang-Undang Nomor 9 Tahun 2015 tentang Perubahan Kedua Atas Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2015 Nomor 58, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5679);

Dengan Persetujuan Bersama

DEWAN PERWAKILAN RAKYAT DAERAH KOTA PALEMBANG

dan

WALIKOTA PALEMBANG,

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 Palembang.

2. Pemerintah

20

2. Pemerintah Kota adalah Pemerintah Kota Palembang.
3. Walikota adalah Walikota Palembang.
4. Dewan Perwakilan Rakyat Daerah yang selanjutnya disingkat DPRD adalah Dewan Perwakilan Rakyat Daerah Kota Palembang.
5. 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.
6. Penyelenggara Pelayanan Publik yang selanjutnya disebut Penyelenggara adalah setiap institusi penyelenggara negara, korporasi, lembaga independen yang dibentuk berdasarkan undang-undang untuk kegiatan pelayanan publik, dan badan hukum lain yang dibentuk semata-mata untuk kegiatan pelayanan publik.
7. Atasan Organisasi Penyelenggara adalah pimpinan organisasi yang membawahi secara langsung satu atau lebih organisasi yang melaksanakan pelayanan publik.
8. Perangkat Daerah yang selanjutnya disingkat PD adalah Perangkat Daerah di Lingkungan Pemerintah Kota Palembang.
9. Organisasi Penyelenggara Pelayanan Publik yang selanjutnya disebut Organisasi Penyelenggara adalah organisasi penyelenggara pelayanan publik yang berada di lingkungan institusi penyelenggara negara, 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. 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.

11. Masyarakat

11. Masyarakat 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.
12. Pengadu adalah masyarakat yang melakukan pengaduan atas penyelenggaraan pelayanan publik yang diberikan oleh Penyelenggara dan Pelaksana.
13. Pengaduan adalah pemberitahuan dari penerima pelayanan yang berisi informasi tentang ketidaksesuaian antara pelayanan yang diterima dengan standar pelayanan yang telah ditentukan.
14. Objek Pengaduan adalah kegiatan penyelenggaraan pelayanan publik yang diduga tidak sesuai dengan peraturan perundang-undangan.
15. 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.
16. Survei Kepuasan Masyarakat adalah pengukuran secara komprehensif kegiatan tentang tingkat kepuasan masyarakat yang diperoleh dari hasil pengukuran atas pendapat masyarakat dalam memperoleh pelayanan dari penyelenggara pelayanan publik.
17. Maklumat Pelayanan adalah pernyataan tertulis yang berisi keseluruhan rincian kewajiban dan janji yang terdapat dalam standar pelayanan.
18. 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 Braille, bahasa gambar dan/atau bahasa lokal serta disajikan secara manual ataupun elektronik.
19. Informasi

19. Informasi Pelayanan Publik yang selanjutnya disebut Informasi adalah keterangan, pernyataan, gagasan dan tanda-tanda yang mengandung nilai, makna dan pesan, baik data, fakta maupun penjelasannya yang dapat dilihat, didengar dan dibaca yang disajikan dalam berbagai kemasan dan format sesuai dengan perkembangan teknologi informasi dan komunikasi secara elektronik ataupun non elektronik.
20. Dokumentasi adalah pengumpulan, pengolahan, penyusunan dan pencatatan dokumen, data, gambar dan suara untuk bahan informasi publik.
21. Pejabat Pengelola Informasi dan Dokumentasi yang selanjutnya disingkat PPID adalah pejabat yang bertanggung jawab dalam pengumpulan, pendokumentasian, penyimpanan, pemeliharaan, penyediaan, distribusi dan pelayanan informasi di Lingkungan Pemerintahan Daerah.
22. Mediasi adalah penyelesaian sengketa pelayanan publik antar para pihak melalui bantuan, baik oleh ombudsman sendiri maupun melalui mediator yang dibentuk oleh ombudsman.
23. Ajudikasi adalah proses penyelesaian sengketa pelayanan publik antar para pihak yang diputus oleh ombudsman.
24. 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.
25. Pihak lain adalah pihak di luar Penyelenggara yang diserahi atau diberi sebagian tugas oleh penyelenggara pelayanan untuk menyelenggarakan pelayanan kecuali yang menurut undang-undang tugas tersebut harus dilaksanakan sendiri oleh Penyelenggara.

26. Gugus.....

28

26. Gugus Kendali Mutu adalah suatu sistem dalam manajemen yang bertujuan untuk mendayagunakan seluruh aset yang dimiliki instansi terutama sumber daya manusianya secara lebih baik, guna meningkatkan mutu dalam arti luas.

BAB II

MAKSUD, TUJUAN, ASAS DAN RUANG LINGKUP

Bagian Kesatu

Maksud dan Tujuan

Pasal 2

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

Pasal 3

Tujuan peraturan daerah tentang pelayanan publik adalah:

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

Bagian Kedua

Asas

Pasal 4

Penyelenggaraan pelayanan publik berasaskan:

- a. kepentingan umum;
- b. kepastian hukum;
- c. kesamaan hak;
- d. keseimbangan hak dan kewajiban;
- e. keprofesionalan

- e. keprofesionalan;
- f. partisipatif;
- g. persamaan perlakuan/tidak diskriminatif;
- h. keterbukaan;
- i. akuntabilitas;
- j. fasilitas dan perlakuan khusus bagi kelompok rentan;
- k. ketepatan waktu; dan
- l. kecepatan, kemudahan, dan keterjangkauan.

Bagian Ketiga
Ruang Lingkup
Pasal 5

- (1) Ruang lingkup pelayanan publik meliputi:
 - a. pelayanan barang publik;
 - b. pelayanan jasa publik; dan
 - c. pelayanan administratif.
- (2) Sektor-sektor pelayanan publik pada ruang lingkup sebagaimana dimaksud pada ayat (1) meliputi:
 - a. pendidikan;
 - b. pengajaran;
 - c. pekerjaan dan usaha;
 - d. tempat tinggal;
 - e. komunikasi dan informasi;
 - f. lingkungan hidup;
 - g. kesehatan;
 - h. jaminan sosial;
 - i. energi;
 - j. perbankan;
 - k. perhubungan;
 - l. sumber daya alam;
 - m. pariwisata; dan
 - n. sektor lainnya yang berdasarkan peraturan perundang-undangan merupakan urusan pemerintahan yang menjadi kewenangan Pemerintah Daerah.

Pasal 6.....

24

Pasal 6

- (1) Pelayanan barang publik merupakan pelayanan yang menghasilkan berbagai bentuk atau jenis barang yang digunakan oleh publik, sesuai kewenangan Pemerintah Daerah berdasarkan ketentuan peraturan perundang-undangan dan penyaluran pelayanan publik yang dilaksanakan oleh Badan Usaha Milik Daerah.
- (2) Pelayanan barang publik sebagaimana dimaksud pada ayat (1) meliputi:
- a. pengadaan dan penyaluran barang publik yang dilakukan oleh instansi pemerintah yang sebagian atau seluruh dananya bersumber dari anggaran pendapatan dan belanja negara dan/atau anggaran pendapatan dan belanja daerah;
 - 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 yang ditetapkan dalam peraturan perundang-undangan.

Pasal 7

Pelayanan jasa publik merupakan pelayanan yang menghasilkan berbagai bentuk jasa yang dibutuhkan oleh publik, 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 daerah yang dipisahkan; dan

c. penyediaan.....

ap

- c. penyediaan jasa publik yang pembiayaannya tidak bersumber dari anggaran pendapatan belanja daerah atau badan usaha yang modal pendiriannya sebagian atau seluruhnya bersumber dari kekayaan daerah yang dipisahkan, tetapi ketersediaannya menjadi misi daerah yang ditetapkan dalam peraturan perundang-undangan.

Pasal 8

Pelayanan administratif merupakan pelayanan yang menghasilkan berbagai bentuk dokumen resmi yang dibutuhkan oleh publik, 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.
- b. tindakan administratif oleh instansi non pemerintah yang diwajibkan oleh negara dan diatur dalam peraturan perundang-undangan serta diterapkan berdasarkan perjanjian dengan penerima pelayanan.

Pasal 9

Ketentuan lebih lanjut mengenai ruang lingkup dan rincian jenis pelayanan publik sebagaimana dimaksud dalam Pasal 5, Pasal 6, Pasal 7 dan Pasal 8 diatur lebih lanjut dengan Peraturan Walikota.

BAB III

PEMBINA, ORGANISASI PENYELENGGARA DAN EVALUASI PELAYANAN PUBLIK

Bagian Kesatu

Pembina, Penanggungjawab dan Penyelenggara

Pasal 10

- (1) Guna menjamin kelancaran penyelenggaraan pelayanan publik, ditetapkan pembina, penanggungjawab dan penyelenggara.
- (2) Walikota karena jabatannya merupakan pembina penyelenggaraan pelayanan publik.

(3) Pembina.....

- (3) Pembina mempunyai tugas melakukan pembinaan, pengawasan dan evaluasi terhadap pelaksanaan tugas penyelenggara.
- (4) Pembina wajib menyampaikan hasil perkembangan kinerja pelayanan publik kepada Dewan Perwakilan Rakyat Daerah dan Gubernur setiap 1 (satu) tahun sekali.
- (5) Hasil kinerja pelayanan publik sebagaimana dimaksud ayat (4) dilakukan sesuai dengan peraturan perundang-undangan.
- (6) Penanggungjawab adalah Sekretaris Daerah atau pejabat yang ditunjuk oleh pembina.
- (7) Penanggungjawab mempunyai tugas mengkoordinasikan penyelenggaraan pelayanan publik sesuai dengan standar pelayanan pada setiap satuan kerja, melakukan evaluasi dan melaporkan kepada Pembina pelaksanaan penyelenggaraan pelayanan publik.

Pasal 11

- (1) Kepala PD atau pejabat yang ditunjuk oleh pembina adalah penyelenggara.
- (2) Penyelenggara mempunyai tugas:
 - a. mengkoordinasikan kelancaran penyelenggaraan pelayanan publik sesuai dengan standar pelayanan pada setiap PD;
 - b. melakukan evaluasi penyelenggaraan pelayanan publik; dan
 - c. melaporkan kepada pembina pelaksanaan penyelenggaraan pelayanan publik di lingkungan PD.

Bagian Kedua organisasi penyelenggara

Pasal 12

- (1) Organisasi Penyelenggara wajib menyelenggarakan pelayanan publik.
- (2) Penyelenggaraan pelayanan publik sebagaimana dimaksud pada ayat (1), sekurang-kurangnya meliputi:
 - a. pelaksanaan pelayanan;
 - b. pengelolaan pengaduan masyarakat;
 - c. pengelolaan.....

- c. pengelolaan informasi;
 - d. pengawasan internal;
 - e. penyuluhan kepada masyarakat; dan
 - f. pelayanan konsultasi.
- (3) Penyelenggara dan seluruh bagian organisasi penyelenggara bertanggung jawab atas ketidakmampuan, pelanggaran dan kegagalan penyelenggaraan pelayanan sesuai batas kewenangannya.

Bagian Ketiga

Evaluasi dan Pengelolaan Pelaksana Pelayanan Publik

Pasal 13

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

Pasal 14

- (1) Penyelenggara wajib melakukan penyeleksian terhadap Pelaksana secara transparan, non diskriminatif dan adil, sesuai ketentuan peraturan perundang-undangan yang berlaku.
- (2) Penyelenggara wajib memberikan penghargaan kepada Pelaksana yang memiliki prestasi kerja.
- (3) Penyelenggara wajib memberikan sanksi kepada Pelaksana yang melakukan pelanggaran ketentuan internal penyelenggaraan pelayanan publik.

(4) Ketentuan.....



- (4) Ketentuan lebih lanjut mengenai mekanisme penyeleksian, pemberian penghargaan dan pemberian sanksi sebagaimana dimaksud pada ayat (1), ayat (2) dan ayat (3) ditetapkan dengan Peraturan Walikota berdasarkan ketentuan peraturan perundang-undangan yang berlaku.

Bagian Keempat

Hubungan Antar Penyelenggara

Pasal 15

- (1) Atas persetujuan pembina, 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 dengan persetujuan Pembina.
- (4) Dalam keadaan darurat, permintaan penyelenggara lain sebagaimana dimaksud pada ayat (3) wajib dipenuhi oleh penyelenggara pemberi bantuan, sesuai dengan tugas dan fungsi organisasi penyelenggara yang bersangkutan berdasarkan ketentuan peraturan perundang-undangan.

Bagian Kelima

Kerja Sama Penyelenggara dengan Pihak Lain

Pasal 16

- (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.....

- 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-el (*e-mail*), dan kotak pengaduan.
- (2) Pihak lain sebagaimana dimaksud pada ayat (1) wajib berbadan hukum Indonesia sesuai dengan peraturan perundangundangan.
- (3) Kerja sama sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dan ayat (2) tidak menambah beban bagi masyarakat.
- (4) Selain kerja sama sebagaimana dimaksud pada ayat (1), penyelenggara dapat melakukan kerja sama tertentu dengan pihak lain untuk menyelenggarakan pelayanan publik.
- (5) Kerja sama sebagaimana dimaksud pada ayat (4) tidak boleh lebih dari 14 (empat belas) hari dan tidak boleh dilakukan pengulangan kecuali ditentukan lain oleh peraturan perundang-undangan.

BAB IV

HAK, KEWAJIBAN DAN LARANGAN

Bagian Kesatu

Hak dan Kewajiban Penyelenggara

Pasal 17

Penyelenggara berhak:

- a. memberikan pelayanan tanpa dihambat pihak lain yang bukan tugasnya;
- b. melakukan kerja sama;
- c. mempunyai.....

- c. mempunyai anggaran pembiayaan Penyelenggaraan Pelayanan Publik;
- d. melakukan pembelaan terhadap pengaduan dan tuntutan yang tidak sesuai dengan kenyataan dalam penyelenggaraan Pelayanan Publik; dan
- e. menolak permintaan pelayanan yang bertentangan dengan peraturan perundang-undangan.

Pasal 18

Penyelenggara wajib:

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

negara.....

JP

negara atau instansi pemerintah yang berhak, berwenang dan sah sesuai dengan peraturan perundang-undangan.

Bagian Kedua
Kewajiban dan Larangan Pelaksana
Pasal 19

Pelaksana wajib:

- 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;
- f. memberikan informasi yang akurat dan valid terkait dengan pelayanan; dan
- g. menanggapi dan mengelola pengaduan masyarakat melalui mekanisme sesuai ketentuan peraturan perundang-undangan.

Pasal 20

Pelaksana dilarang:

- a. merangkap sebagai komisaris atau pengurus organisasi usaha bagi Pelaksana yang berasal dari lingkungan organisasi penyelenggara;
- b. meninggalkan tugas dan kewajiban, kecuali mempunyai alasan yang jelas, rasional dan sah sesuai ketentuan peraturan perundang-undangan;
- c. menambah Pelaksana tanpa persetujuan penyelenggara;
- d. membuat perjanjian kerjasama dengan pihak lain tanpa persetujuan Penyelenggara;

e. melanggar.....

- e. melanggar asas-asas penyelenggaraan pelayanan publik; dan
- f. menerima hadiah atau suatu pemberian apa saja dari siapapun juga yang berhubungan dengan jabatan dan/atau pekerjaannya.

Bagian Ketiga
Hak dan Kewajiban Masyarakat

Pasal 21

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 Penyelenggara dan/atau Pelaksana yang melakukan penyimpangan standar pelayanan dan/atau tidak memperbaiki pelayanan kepada Pembina, Penyelenggara dan Ombudsman;
- h. mendapat pelayanan yang berkualitas sesuai dengan asas dan tujuan pelayanan;
- i. menerima informasi yang terkait dengan pelayanan; dan
- j. menggugat Penyelenggara dan/atau Pelaksana yang dianggap merugikan, melalui mekanisme sesuai ketentuan peraturan perundang-undangan.

Pasal 22

Masyarakat wajib:

- a. mematuhi dan memenuhi ketentuan sebagaimana dipersyaratkan dalam Standar Pelayanan;
- b. ikut menjaga terpeliharanya sarana, prasarana dan/atau fasilitas Pelayanan Publik; dan
- c. berpartisipasi.....

- c. berpartisipasi aktif dan mematuhi peraturan yang terkait dengan penyelenggaraan pelayanan publik.

BAB V

PENYELENGGARAAN PELAYANAN PUBLIK

Bagian Kesatu

Penyusunan Standar Pelayanan

Pasal 23

- (1) Penyelenggara Pelayanan Publik wajib menyusun Standar Pelayanan.
- (2) Standar Pelayanan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) berupa Rancangan Standar Pelayanan.
- (3) Dalam penyusunan standar pelayanan publik sebagaimana dimaksud pada ayat (1), Penyelenggara wajib mengikutsertakan masyarakat dengan prinsip non diskriminatif.
- (4) Pengikutsertaan masyarakat sebagaimana dimaksud pada ayat (3) dilakukan dengan prinsip non diskriminatif, terkait langsung dengan jenis pelayanan, memiliki kompetensi dan mengutamakan musyawarah serta memperhatikan keberagaman.
- (5) Penyelenggara wajib menerapkan standar pelayanan publik sebagaimana dimaksud pada ayat (1).
- (6) Ketentuan lebih lanjut mengenai standar pelayanan publik ditetapkan dengan Peraturan Walikota.

Pasal 24

Penyusunan Rancangan Standar Pelayanan meliputi:

- a. identifikasi persyaratan;
- b. identifikasi prosedur;
- c. identifikasi waktu;
- d. identifikasi biaya atau tarif;
- e. identifikasi produk pelayanan; dan
- f. penanganan pengelolaan pengaduan.

Pasal 25.....

Pasal 25

- (1) Identifikasi persyaratan berupa dokumen, barang atau hal lain yang harus dipenuhi dalam pengurusan jenis pelayanan.
- (2) Persyaratan yang dipenuhi sebagaimana dimaksud pada ayat (1) berupa persyaratan teknis dan persyaratan administrasi.
- (3) Identifikasi persyaratan dilakukan dengan mengkaji kebutuhan yang diperlukan untuk penyelesaian proses pelayanan.

Pasal 26

- (1) Proses identifikasi dilakukan untuk setiap jenis pelayanan.
- (2) Hasil proses identifikasi sebagaimana dimaksud pada ayat (1) berupa:
 - a. daftar persyaratan yang diperlukan dalam setiap tahapan jenis pelayanan;
 - b. persyaratan waktu.

Pasal 27

- (1) Prosedur pelayanan berupa tata cara pelayanan yang dibakukan untuk penerima pelayanan.
- (2) Penyelenggara pelayanan wajib memiliki Standar Operasional Prosedur.

Pasal 28

- (1) Waktu pelayanan berupa jangka waktu yang diperlukan untuk menyelesaikan seluruh proses pelayanan setiap jenis pelayanan.
- (2) Proses identifikasi waktu dilakukan untuk setiap jenis pelayanan.

Pasal 29

- (1) Biaya/tarif Pelayanan Publik merupakan tanggung jawab Pemerintah Kota dan/atau masyarakat.
- (2) Biaya/tarif Pelayanan Publik yang merupakan tanggung jawab daerah sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dibebankan kepada Pemerintah Kota apabila diwajibkan dalam peraturan perundang-undangan.

(3) Biaya/tarif.....

Pasal 25

- (1) Identifikasi persyaratan berupa dokumen, barang atau hal lain yang harus dipenuhi dalam pengurusan jenis pelayanan.
- (2) Persyaratan yang dipenuhi sebagaimana dimaksud pada ayat (1) berupa persyaratan teknis dan persyaratan administrasi.
- (3) Identifikasi persyaratan dilakukan dengan mengkaji kebutuhan yang diperlukan untuk penyelesaian proses pelayanan.

Pasal 26

- (1) Proses identifikasi dilakukan untuk setiap jenis pelayanan.
- (2) Hasil proses identifikasi sebagaimana dimaksud pada ayat (1) berupa:
 - a. daftar persyaratan yang diperlukan dalam setiap tahapan jenis pelayanan;
 - b. persyaratan waktu.

Pasal 27

- (1) Prosedur pelayanan berupa tata cara pelayanan yang dibakukan untuk penerima pelayanan.
- (2) Penyelenggara pelayanan wajib memiliki Standar Operasional Prosedur.

Pasal 28

- (1) Waktu pelayanan berupa jangka waktu yang diperlukan untuk menyelesaikan seluruh proses pelayanan setiap jenis pelayanan.
- (2) Proses identifikasi waktu dilakukan untuk setiap jenis pelayanan.

Pasal 29

- (1) Biaya/tarif Pelayanan Publik merupakan tanggung jawab Pemerintah Kota dan/atau masyarakat.
- (2) Biaya/tarif Pelayanan Publik yang merupakan tanggung jawab daerah sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dibebankan kepada Pemerintah Kota apabila diwajibkan dalam peraturan perundang-undangan.

(3) Biaya/tarif.....

sp

Pasal 25

- (1) Identifikasi persyaratan berupa dokumen, barang atau hal lain yang harus dipenuhi dalam pengurusan jenis pelayanan.
- (2) Persyaratan yang dipenuhi sebagaimana dimaksud pada ayat (1) berupa persyaratan teknis dan persyaratan administrasi.
- (3) Identifikasi persyaratan dilakukan dengan mengkaji kebutuhan yang diperlukan untuk penyelesaian proses pelayanan.

Pasal 26

- (1) Proses identifikasi dilakukan untuk setiap jenis pelayanan.
- (2) Hasil proses identifikasi sebagaimana dimaksud pada ayat (1) berupa:
 - a. daftar persyaratan yang diperlukan dalam setiap tahapan jenis pelayanan;
 - b. persyaratan waktu.

Pasal 27

- (1) Prosedur pelayanan berupa tata cara pelayanan yang dibakukan untuk penerima pelayanan.
- (2) Penyelenggara pelayanan wajib memiliki Standar Operasional Prosedur.

Pasal 28

- (1) Waktu pelayanan berupa jangka waktu yang diperlukan untuk menyelesaikan seluruh proses pelayanan setiap jenis pelayanan.
- (2) Proses identifikasi waktu dilakukan untuk setiap jenis pelayanan.

Pasal 29

- (1) Biaya/tarif Pelayanan Publik merupakan tanggung jawab Pemerintah Kota dan/atau masyarakat.
- (2) Biaya/tarif Pelayanan Publik yang merupakan tanggung jawab daerah sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dibebankan kepada Pemerintah Kota apabila diwajibkan dalam peraturan perundang-undangan.

(3) Biaya/tarif.....

- (3) Biaya/tarif Pelayanan Publik selain yang diwajibkan oleh peraturan perundang-undangan sebagaimana dimaksud pada ayat (2) dibebankan kepada penerima Pelayanan Publik.
- (4) Penentuan biaya/tarif Pelayanan Publik sebagaimana dimaksud pada ayat (2) dan ayat (3) ditetapkan dengan persetujuan DPRD dan berdasarkan peraturan perundang-undangan yang berlaku.

Pasal 30

Penyelenggara Pelayanan Publik berhak mendapatkan alokasi anggaran sesuai dengan tingkat kebutuhan pelayanan.

Pasal 31

- (1) Produk pelayanan berupa hasil pelayanan yang diberikan dan diterima sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan.
- (2) Produk pelayanan berupa:
 - a. penyediaan barang;
 - b. penyediaan jasa; dan
 - c. penyediaan produk administrasi.
- (3) Hasil identifikasi berupa daftar produk layanan pada setiap jenis layanan.

Pasal 32

- (1) Penyelenggara wajib menyediakan sarana pengaduan dan menugaskan Pelaksana yang kompeten dalam pengelolaan pengaduan.
- (2) Penyelenggara wajib mengelola pengaduan yang berasal dari penerima pelayanan, rekomendasi Ombudsman, dan DPRD dalam batas waktu tertentu.
- (3) Penyelenggara wajib menindaklanjuti hasil pengelolaan pengaduan sebagaimana dimaksud pada ayat (2).
- (4) Penyelenggara wajib mengumumkan nama dan alamat penanggung jawab pengelola pengaduan serta sarana pengaduan yang disediakan.

Pasal 33.....

Pasal 33

- (1) Penyelenggara wajib menyusun mekanisme pengelolaan pengaduan.
- (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) 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.
- (4) Bentuk-bentuk pengelolaan pengaduan berupa:
 - a. penyediaan kotak saran atau kotak pengaduan;
 - b. pesan Pendek melalui Telepon Genggam atau sms;
 - c. portal pengaduan dalam website; dan
 - d. penyediaan petugas penerima pengaduan.

Pasal 34

Komponen standar pelayanan dibedakan menjadi:

- a. Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses penyampaian pelayanan (*service delivery*), meliputi:
 1. persyaratan;
 2. sistem, mekanisme dan prosedur;
 3. jangka waktu pelayanan;
 4. biaya/tarif;
 5. produk pelayanan;
 6. penanganan pengaduan, saran dan masukan;

b. Komponen.....

- b. Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses pengelolaan pelayanan di internal organisasi (*manufacturing*) meliputi:
1. dasar hukum;
 2. sarana dan prasarana dan/atau fasilitas;
 3. kompetensi pelaksana;
 4. pengawasan internal;
 5. jumlah pelaksana;
 6. jaminan pelayanan;
 7. jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan;
 8. evaluasi kinerja pelaksana.

Pasal 35

Standar pelayanan publik sebagaimana dimaksud dalam Pasal 23 dan Pasal 34 harus dipublikasikan, sebagai jaminan kepastian hukum bagi penerima pelayanan.

Pasal 36

Penyelenggara wajib memiliki tata perilaku sebagai kode etik dalam memberikan pelayanan publik, sebagai berikut:

- a. bertindak jujur, disiplin, proporsional dan profesional;
- b. bertindak adil dan non diskriminatif;
- c. peduli, teliti dan cermat;
- d. bersikap ramah dan bersahabat;
- e. bersikap tegas dan memberikan pelayanan yang tidak berbelit-belit;
- f. bersikap mandiri dan dilarang menerima imbalan dalam bentuk apapun; dan
- g. perilaku lain yang menunjang terlaksananya penyelenggaraan pelayanan publik yang cepat, tepat dan akurat.

Pasal 37

- (1) Penyelenggara wajib meningkatkan pelayanan publik sesuai dengan tugas dan fungsinya yang telah ditetapkan berdasarkan peraturan perundang-undangan.
- (2) Untuk peningkatan pelayanan publik, Penyelenggara sebagaimana dimaksud pada ayat (1), harus memperhatikan:

a. komitmen.....

- a. komitmen Penyelenggara dan Pelaksana;
- b. perubahan pola pikir terhadap fungsi pelayanan;
- c. partisipasi pengguna pelayanan;
- d. kepercayaan;
- e. kesadaran Penyelenggara dan Pelaksana;
- f. keterbukaan;
- g. ketersediaan anggaran;
- h. tumbuhnya rasa memiliki;
- i. survey kepuasan masyarakat;
- j. kejujuran
- k. realistis dan cepat;
- l. umpan balik dan hubungan masyarakat;
- m. keberanian dan kebiasaan menerima keluhan/ pengaduan; dan
- n. keberhasilan dalam menggunakan metode.

Pasal 38

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

Pasal 39

- (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, untuk mewujudkan tata kelola pemerintahan yang baik dalam kerangka pemerintahan elektronik atau *electronic goverment* (e-government).

(3) Penyelenggara.....

- (3) Penyelenggara memberikan kemudahan akses bagi masyarakat terhadap pemanfaatan teknologi informasi yang disediakan sesuai ketentuan peraturan perundang-undangan.
- (4) Ketentuan lebih lanjut mengenai pemanfaatan teknologi informasi sebagaimana dimaksud pada ayat (2), ditetapkan dengan Peraturan Walikota.

Pasal 40

- (1) Dalam rangka memberikan dukungan informasi terhadap penyelenggaraan pelayanan publik, diselenggarakan sistem informasi yang mudah diakses masyarakat.
- (2) Setiap informasi harus dapat diperoleh masyarakat dengan cara cepat, tepat, mudah dan sederhana.
- (3) Sistem informasi sebagaimana dimaksud pada ayat (1) memuat informasi pelayanan publik, yang terdiri atas sistem informasi elektronik dan non elektronik, paling kurang meliputi:
 - a. profil Penyelenggara;
 - b. profil Pelaksana;
 - c. standar pelayanan;
 - d. maklumat pelayanan;
 - e. pengelolaan pengaduan; dan
 - f. penilaian kinerja.

Pasal 41

- (1) Penyelenggara dan Pelaksana wajib mengelola dan memelihara sarana, prasarana, dan/atau fasilitas pelayanan publik secara efektif, efisien, transparan, dan akuntabel.
- (2) Pelaksana wajib memberikan laporan kepada Penyelenggara mengenai kondisi dan kebutuhan sarana, prasarana, dan/atau fasilitas pelayanan publik, sesuai standar pelayanan.

Pasal 42

- (1) Penyelenggara wajib mengupayakan sarana dan prasarana yang diperuntukkan bagi kelompok rentan, antara lain

meliputi.....

meliputi penyandang cacat, lanjut usia, wanita hamil dan balita serta korban bencana.

- (2) Penyediaan sarana dan prasarana sebagaimana dimaksud pada ayat (1) wajib menjamin aksesibilitas pengguna layanan yang dilakukan secara bertahap, sesuai ketentuan peraturan perundang-undangan.

Pasal 43

Penyelenggaraan jenis pelayanan publik tertentu dimungkinkan untuk memberikan penyelenggaraan pelayanan khusus dengan tetap memperhatikan asas efektifitas, efisiensi dan manfaat yang pelaksanaannya dilakukan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.

Pasal 44

- (1) Biaya pelayanan publik merupakan tanggungjawab Daerah dan/atau masyarakat, sesuai ketentuan peraturan perundang-undangan.
- (2) Penentuan biaya pelayanan publik sebagaimana dimaksud pada ayat (1) ditetapkan dengan persetujuan DPRD, sesuai ketentuan peraturan perundang-undangan.

Pasal 45

- (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.

Bagian Kedua

Penetapan Standar Pelayanan

Pasal 46

- (1) Penyelenggara Pelayanan Publik wajib melakukan penetapan Standar Pelayanan.
- (2) Penyelenggara wajib membuat Berita Acara Pembahasan sebelum dilakukan penetapan Standar Pelayanan.

(3) Para.....

ap

meliputi penyandang cacat, lanjut usia, wanita hamil dan balita serta korban bencana.

- (2) Penyediaan sarana dan prasarana sebagaimana dimaksud pada ayat (1) wajib menjamin aksesibilitas pengguna layanan yang dilakukan secara bertahap, sesuai ketentuan peraturan perundang-undangan.

Pasal 43

Penyelenggaraan jenis pelayanan publik tertentu dimungkinkan untuk memberikan penyelenggaraan pelayanan khusus dengan tetap memperhatikan asas efektifitas, efisiensi dan manfaat yang pelaksanaannya dilakukan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.

Pasal 44

- (1) Biaya pelayanan publik merupakan tanggungjawab Daerah dan/atau masyarakat, sesuai ketentuan peraturan perundang-undangan.
- (2) Penentuan biaya pelayanan publik sebagaimana dimaksud pada ayat (1) ditetapkan dengan persetujuan DPRD, sesuai ketentuan peraturan perundang-undangan.

Pasal 45

- (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.

Bagian Kedua

Penetapan Standar Pelayanan

Pasal 46

- (1) Penyelenggara Pelayanan Publik wajib melakukan penetapan Standar Pelayanan.
- (2) Penyelenggara wajib membuat Berita Acara Pembahasan sebelum dilakukan penetapan Standar Pelayanan.

(3) Para.....

- (3) Para Pihak yang terlibat dalam pembahasan Standar Pelayanan wajib memberikan tanda tangan.

Bagian Ketiga
Penetapan Maklumat Pelayanan

Pasal 47

- (1) Penyelenggara Pelayanan Publik wajib menyusun dan menetapkan Maklumat Pelayanan.
- (2) Pernyataan yang dimuat dalam Maklumat Pelayanan meliputi:
 - a. janji dan kesanggupan untuk melaksanakan pelayanan sesuai dengan Standar Pelayanan;
 - b. memberikan pelayanan sesuai dengan kewajiban;
 - c. melakukan perbaikan secara terus-menerus; dan
 - d. kesediaan untuk menerima sanksi dan/atau memberikan kompensasi apabila pelayanan yang diberikan tidak sesuai dengan standar.
- (3) Maklumat Pelayanan wajib dipublikasikan melalui media yang mudah diakses Masyarakat.

Bagian keempat
Penerapan Standar Pelayanan

Pasal 48

- (1) Penyelenggara Pelayanan Publik wajib menerapkan Standar Pelayanan;
- (2) Penerapan Standar Pelayanan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) diintegrasikan ke dalam:
 - a. perencanaan program;
 - b. penganggaran;
 - c. pelaksanaan; dan
 - d. pemantauan dan evaluasi hasil penyelenggaraan pelayanan.
- (3) Proses penerapan Standar Pelayanan meliputi :
 - a. internalisasi; dan
 - b. sosialisasi.

BAB VI
PEMANTAUAN DAN EVALUASI

Pasal 49

- (1) Pemantauan dan evaluasi dilakukan untuk evaluasi kinerja pelayanan sebagai dasar peningkatan kualitas pelayanan publik berkelanjutan.
- (2) Pemantauan berupa penilaian Standar Pelayanan yang telah disusun dan dilaksanakan.
- (3) Evaluasi berupa rangkaian kegiatan membandingkan hasil atau prestasi penerapan Standar Pelayanan yang telah ditetapkan.

Pasal 50

Pemantauan dan evaluasi dilakukan dengan:

- a. analisis dokumen;
- b. survei kepuasan Masyarakat;
- c. wawancara; dan
- d. observasi.

BAB VII
PERAN SERTA MASYARAKAT

Pasal 51

- (1) Peran serta masyarakat dalam penyelenggaraan Pelayanan Publik dimulai sejak penyusunan Standar Pelayanan sampai dengan evaluasi dan pemberian penghargaan.
- (2) Peran serta Masyarakat sebagaimana dimaksud pada ayat (1) diwujudkan dalam bentuk kerja sama, pemenuhan hak dan kewajiban masyarakat, serta peran aktif dalam penyusunan kebijakan Pelayanan Publik.
- (3) Masyarakat dapat membentuk lembaga pengawasan Pelayanan Publik.
- (4) Tata cara pengikutsertaan Masyarakat dalam penyelenggaraan Pelayanan Publik diatur lebih lanjut dalam Peraturan Walikota.

BAB VIII.....



BAB VIII
PENGAWASAN

Pasal 52

- (1) Pengawasan penyelenggaraan Pelayanan Publik dilakukan oleh pengawas internal dan pengawas eksternal.
- (2) Pengawasan internal Pelayanan Publik dilakukan melalui:
 - a. pengawasan oleh Penyelenggara; dan
 - b. pengawasan oleh instansi pengawas fungsional.
- (3) Pengawasan eksternal Pelayanan Publik dilakukan oleh:
 - a. Masyarakat;
 - b. DPRD; dan
 - c. Ombudsman.

BAB IX
PENYELESAIAN PENGADUAN

Bagian Kesatu

Pengaduan

Pasal 53

- (1) Masyarakat berhak mengadukan penyelenggaraan pelayanan publik kepada Penyelenggara, Ombudsman, dan DPRD.
- (2) Pengaduan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dilakukan terhadap:
 - a. penyelenggara yang tidak melaksanakan kewajiban; dan
 - b. pelaksana yang memberi pelayanan yang tidak sesuai dengan Standar Pelayanan.

Pasal 54

- (1) Pengaduan sebagaimana dimaksud dalam Pasal 53 diajukan oleh setiap orang yang dirugikan atau oleh pihak lain yang menerima kuasa untuk mewakilinya.
- (2) Pengaduan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dilakukan paling lambat 30 (tiga puluh) hari sejak pengadu menerima pelayanan.
- (3) Pengaduan disampaikan secara tertulis memuat:
 - a. nama dan alamat lengkap;

b. uraian.....

- b. uraian pelayanan yang tidak sesuai dengan standar pelayanan dan uraian kerugian materiil atau immateriil 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 dirahasiakan.

Pasal 55

Pengaduan sebagaimana dimaksud dalam Pasal 54 ayat (3) disertai dengan bukti sebagai pendukung pengaduannya.

Pasal 56

- (1) Penyelenggara wajib memberikan tanda terima pengaduan.
- (2) Tanda terima pengaduan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) 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 sejak pengaduan diterima.
- (4) Dalam hal materi aduan tidak lengkap, pengadu melengkapi materi aduannya selambat-lambatnya 30 (tiga puluh) hari 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 57.....

Pasal 57

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

Pasal 58

- (1) Penyelenggara wajib memeriksa pengaduan Masyarakat.
- (2) Proses pemeriksaan untuk memberikan tanggapan pengaduan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dilakukan sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku bagi Penyelenggara.
- (3) Penyelenggara berkewajiban berpedoman pada prinsip independen, nondiskriminasi, tidak memihak, dan tidak memungut biaya dalam memeriksa materi pengaduan.
- (4) Dalam hal pengadu keberatan dipertemukan dengan pihak teradu karena alasan tertentu yang dapat mengancam atau merugikan kepentingan pengadu, dengar pendapat dapat dilakukan secara terpisah.
- (5) Dalam hal pengadu menuntut ganti rugi, pihak pengadu menguraikan kerugian yang ditimbulkan akibat pelayanan yang tidak sesuai dengan Standar Pelayanan.

Pasal 59

- (1) Dalam hal 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.....

Pasal 60

- (1) Penyelenggara harus memutuskan hasil pemeriksaan pengaduan paling lambat 60 (enam puluh) hari sejak berkas pengaduan dinyatakan lengkap.
- (2) Keputusan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) harus disampaikan kepada pihak pengadu paling lambat 14 (empat belas) hari 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 harus menyediakan anggaran guna membayar ganti rugi.

BAB X

SANKSI ADMINISTRATIF

Pasal 61

- (1) Pelanggaran terhadap ketentuan Pasal 13 ayat (1) dan ayat (2), Pasal 14 ayat (1), ayat (2) dan ayat (3), Pasal 16 ayat (1) huruf b dan huruf e dan ayat (2), Pasal 18, Pasal 19, Pasal 20, Pasal 23 ayat (1) dan ayat (3), Pasal 27 ayat (2), Pasal 29 ayat (2) dan (3), Pasal 36, Pasal 37, Pasal 41, Pasal 42, Pasal 46 ayat (3), Pasal 47 ayat (3) dan Pasal 55 ayat (2) dikenakan sanksi administratif.
- (2) Jenis-jenis sanksi administratif sebagaimana dimaksud pada ayat (1) berupa:
 - a. peringatan lisan;
 - b. peringatan tertulis;
 - c. penundaan kenaikan pangkat;
 - d. penurunan pangkat;
 - e. mutasi jabatan;
 - f. pembebasan tugas dan jabatan dalam waktu tertentu;
 - g. pemberhentian dengan hormat tidak atas permintaan sendiri; dan/atau
 - h. pemberhentian tidak dengan hormat.
- (3) Tata cara dan mekanisme penerapan sanksi administratif diatur lebih lanjut dengan Peraturan Walikota.

BAB XI

BAB XI
KETENTUAN PENUTUP

Pasal 62

Peraturan Daerah ini mulai berlaku pada tanggal ditetapkan.

Agar setiap orang mengetahuinya, mengundang Peraturan Daerah ini dengan penempatannya dalam Lembaran Daerah Kota Palembang.

Ditetapkan di Palembang
pada tanggal 16 Juli 2018

WALIKOTA PALEMBANG,

HARNOJOYO

Diundangkan di Palembang
pada tanggal 10-8-2018

SEKRETARIS DAERAH KOTA PALEMBANG,

HAROBIN MASTOFA

LEMBARAN DAERAH KOTA PALEMBANG TAHUN 2018 NOMOR 09

NOREG PERATURAN DAERAH KOTA PALEMBANG PROVINSI SUMATERA
SELATAN : (4 /PLG/2018)

PENJELASAN
ATAS
PERATURAN DAERAH KOTA PALEMBANG
NOMOR 09 TAHUN 2018
TENTANG
PENYELENGGARAAN PELAYANAN PUBLIK

I. UMUM

Pelayanan Publik merupakan amanat Konstitusi, oleh karena itu, untuk meningkatkan penyelenggaraan pelayanan yang berkualitas, sederhana dan mudah diakses oleh masyarakat sehingga perlu diselenggarakan pelayanan publik yang sesuai dengan standar pelayanan publik dengan tujuan memberikan kemanfaatan sebesar-besarnya kepada masyarakat. Penyelenggaraan Pelayanan Publik merupakan perwujudan pelaksanaan pelayanan bagi setiap masyarakat yang berupa pelayanan barang publik, pelayanan jasa publik dan pelayanan administratif untuk meningkatkan kesejahteraan masyarakat dan meningkatkan sumber daya aparatur sebagai aset utama dalam pelaksanaan pembangunan daerah.

Perkembangan teknologi informasi yang semakin canggih, maka pemerintah daerah dituntut untuk melaksanakan pelayanan publik dengan sarana penunjang pelayanan yang memadai, untuk memenuhi kebutuhan masyarakat dan mempermudah proses penyusunan, serta meningkatkan kemandirian unit-unit pelayanan.

Bahwa sebagai upaya untuk meningkatkan kualitas dan menjamin penyediaan pelayanan publik yang baik serta untuk memberi perlindungan bagi setiap warga negara dan badan hukum dari penyalahgunaan wewenang di dalam penyelenggaraan pelayanan publik, diperlukan pengaturan hukum yang mendukungnya.

Berdasarkan pertimbangan tersebut, Pemerintahan Kota Palembang perlu membentuk Peraturan Daerah Tentang Pelayanan Publik. Adapun materi yang diatur dalam Peraturan Daerah Ini Meliputi : Ruang Lingkup Penyelenggaraan Pelayanan Publik, Pembina dan Penanggungjawab, Organisasi Penyelenggara, Kerjasama Penyelenggara, Hak dan Kewajiban Penyelenggara, Kewajiban Pelaksana, Hak dan Kewajiban Masyarakat, Penyusunan, Penetapan, Maklumat dan Penerapan Standar Pelayanan, Pemantauan dan Evaluasi, Peran serta Masyarakat, Pengawasan, Penyelesaian Pengaduan.

II. 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

Perwujudan hak dan kewajiban setiap pihak dalam penyelenggaraan pelayanan harus terjamin.

Huruf c

Pemberian pelayanan tidak membedakan suku, ras, agama, golongan, gender, dan status sosial, pendidikan, dan 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 penduduk 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 penduduk rentan sehingga tercipta keadilan dalam pelayanan.

Huruf k

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

Huruf l

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

Pasal 5

Cukup jelas

Pasal 6

Cukup jelas

Pasal 7

Cukup jelas

Pasal 8

Cukup jelas

Pasal 9

Cukup jelas

Pasal 10
Cukup jelas

Pasal 11
Cukup jelas

Pasal 12
Cukup jelas

Pasal 13
Cukup jelas

Pasal 14
Cukup jelas

Pasal 15
Cukup jelas

Pasal 16
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, akta kelahiran, 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 pakir 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 kerjasama 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 penanggungjawab kegiatan meliputi nama, alamat, telepon, pesan layanan singkat dan laman.

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 lama atau hambatan akses.

Ayat (4)

Kerja sama tertentu merupakan kerja sama yang tidak melalui prosedur sebagaimana dimaksud pada ayat (1) huruf a dan huruf b yang bukan bersifat darurat yang harus diselesaikan dalam waktu tertentu, misalnya pengamanan pada saat penerimaan tamu negara, transportasi pada masa liburan lebaran dan pengamanan pada saat pemilihan umum.

Ayat (5)

Cukup jelas

Pasal 17

Cukup jelas

Pasal 18

Cukup jelas

Pasal 19

Huruf a

Cukup jelas

Huruf b

Cukup jelas

Huruf c

Cukup jelas

Huruf d

Cukup jelas

Huruf e

Laporan yang disampaikan oleh pegawai disesuaikan dengan bidang tugas dan kewajiban masing-masing pegawai sebagai pelaksana pelayanan publik.

Huruf f

Cukup jelas

Huruf g

Cukup jelas

Pasal 20

Cukup jelas

Pasal 21

Cukup jelas

Pasal 22

Cukup jelas

Pasal 23

Cukup jelas

Pasal 24

Cukup jelas

Pasal 25

Cukup jelas

Pasal 26
Cukup jelas

Pasal 27
Cukup jelas

Pasal 28
Ayat (1)
Cukup jelas

Ayat (2)
Yang dimaksud dengan proses identifikasi waktu adalah bahwa dalam menghitung waktu, perlu betul-betul memperhatikan prosedur yang mengatur hubungan dengan pengguna layanan, maupun prosedur yang mengatur hubungan antar petugas.

Pasal 29
Cukup jelas

Pasal 30
Cukup jelas

Pasal 31
Cukup jelas

Pasal 32
Cukup jelas

Pasal 33
Cukup jelas

Pasal 34
Cukup jelas

Pasal 35
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
Cukup jelas

Pasal 44
Cukup jelas

Pasal 45
Cukup jelas

Pasal 46
Cukup jelas

Pasal 47
Cukup jelas

Pasal 48
Ayat (1)
Cukup jelas

Ayat (2)
Cukup jelas

Ayat (3)
a. Yang dimaksud dengan internalisasi adalah suatu proses yang diperlukan untuk memberikan pemahaman kepada seluruh jajaran organisasi penyelenggara pelayanan.
b. Yang dimaksud dengan sosialisasi adalah suatu proses yang perlu dilakukan untuk membangun pemahaman dan persamaan persepsi di lingkungan unit/organisasi penyelenggara pelayanan.

Pasal 49
Cukup jelas

Pasal 50
Huruf a
Cukup jelas

Huruf b
Yang dimaksud dengan survei kepuasan masyarakat adalah pengukuran secara komprehensif kegiatan tentang tingkat kepuasan masyarakat yang diperoleh dari hasil pengukuran atas pendapat masyarakat dalam memperoleh pelayanan dari penyelenggara pelayanan publik.

Huruf c
Cukup jelas

Huruf d
Cukup jelas

Pasal 51
Cukup jelas