



SALINAN

QANUN KOTA LANGSA  
NOMOR 12 TAHUN 2014  
TENTANG

TRANSPARANSI PELAYANAN PUBLIK  
BISMILLAHIRRAHMANIRRAHIM

DENGAN NAMA ALLAH YANG MAHA PENGASIH LAGI MAHA PENYAYANG  
ATAS RAHMAT ALLAH YANG MAHA KUASA

WALIKOTA LANGSA,

- Menimbang :
- a. bahwa dalam rangka meningkatkan kualitas dan menjamin pelayanan publik yang terintegrasi dan berkesinambungan serta membangun kepercayaan masyarakat atas transparansi pelayanan publik, perlu menerapkan prinsip-prinsip tata kelola pemerintahan yang baik;
  - b. bahwa Pemerintah Kota berkewajiban menyelenggarakan transparansi pelayanan publik yang berkualitas dalam upaya memenuhi harapan dan tuntutan masyarakat;
  - c. bahwa berdasarkan pertimbangan sebagaimana dimaksud pada huruf a dan huruf b perlu membentuk Qanun Kota Langsa tentang Transparansi Pelayanan Publik.

- Mengingat :
1. Pasal 18 Ayat (6) Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945;
  2. Undang-Undang Nomor 39 Tahun 1999 tentang Hak Asasi Manusia (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 1999 Nomor 165, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 3886);
  3. Undang-Undang Nomor 3 Tahun 2001 tentang Pembentukan Kota Langsa (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2001 Nomor 83, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4110);
  4. Undang-Undang Nomor 32 Tahun 2004 tentang Pemerintahan Daerah (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2004 Nomor 125, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4437) sebagaimana telah diubah beberapa kali, terakhir dengan Undang-Undang Nomor 12 Tahun 2008 tentang Perubahan Kedua atas Undang-Undang Nomor 32 Tahun 2004 tentang Pemerintahan Daerah (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2008 Nomor 59, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4844);
  5. Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2006 tentang Pemerintahan Aceh (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2006 Nomor 62, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4633);

6. Undang-Undang ...

6. 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);
7. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2009 Nomor 112, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5038);
8. Undang-Undang Nomor 12 Tahun 2011 tentang Pembentukan Peraraturan Perundang-Undangan (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2011 Nomor 82, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5234);
9. Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2012 Nomor 215, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5357);
10. Qanun Aceh Nomor 5 Tahun 2011 tentang Tata Cara Pembentukan Qanun (Lembaran Aceh Tahun 2011 Nomor 10, Tambahan Lembaran Aceh Nomor 38).

Dengan Persetujuan Bersama

DEWAN PERWAKILAN RAKYAT KOTA LANGSA

dan

WALIKOTA LANGSA

MEMUTUSKAN :

Menetapkan : QANUN KOTA LANGSA TENTANG TRANSPARANSI PELAYANAN PUBLIK.

BAB I

KETENTUAN UMUM

Pasal 1

Dalam Qanun ini yang dimaksud dengan:

1. Kota adalah Kota Langsa.
2. Pemerintah Kota adalah unsur penyelenggara Pemerintahan Kota yang terdiri atas Walikota dan Perangkat Kota.
3. Walikota adalah Walikota Langsa.
4. Dewan Perwakilan Rakyat Kota yang selanjutnya disingkat DPRK adalah unsur penyelenggara Pemerintahan kota yang anggotanya dipilih melalui Pemilihan umum.
5. Dewan Perwakilan Rakyat Kota adalah Dewan Perwakilan Rakyat Kota Langsa.
6. Satuan Kerja Perangkat Kota yang selanjutnya disingkat SKPK adalah Satuan Kerja Perangkat Kota di lingkungan Pemerintah Kota.
7. Badan Usaha Milik Daerah yang selanjutnya disingkat BUMD adalah Badan Usaha yang didirikan oleh Pemerintah Kota baik berbentuk Perseroan Terbatas maupun Perusahaan Daerah.

8. Transparansi ...

8. Transparansi adalah keterbukaan dalam melaksanakan proses pengambilan keputusan dan keterbukaan dalam mengemukakan informasi materil dan relevan.
9. Pelayanan Publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan setiap penduduk atas barang, jasa, dan/atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik.
10. Penyelenggara Transparansi Pelayanan Publik yang selanjutnya disebut Penyelenggara adalah SKPK dan BUMD yang menyelenggarakan Pelayanan Publik.
11. Atasan Satuan Kerja Penyelenggara adalah pimpinan satuan kerja yang membawahi secara langsung satu atau lebih satuan kerja yang melaksanakan pelayanan publik.
12. Pelaksana Transparansi Pelayanan Publik yang selanjutnya disebut Pelaksana adalah pejabat pegawai, petugas, dan setiap orang yang bekerja pada organisasi penyelenggara yang bertugas melaksanakan tindakan atau serangkaian tindakan pelayanan publik.
13. Masyarakat adalah orang perseorangan, kelompok atau badan hukum yang berkedudukan sebagai penerima manfaat pelayanan publik, baik secara langsung maupun tidak langsung.
14. Standar Transparansi Pelayanan Publik yang selanjutnya disebut Standar Pelayanan adalah tolak ukur yang dipergunakan sebagai pedoman penyelenggaraan pelayanan dan acuan penilaian kualitas pelayanan sebagai kewajiban dan janji Penyelenggara kepada masyarakat dalam rangka pelayanan yang berkualitas, cepat, mudah, terjangkau, dan terukur.
15. Maklumat Pelayanan adalah pernyataan tertulis yang berisi keseluruhan rincian kewajiban dan janji yang terdapat dalam standar pelayanan.
16. Kinerja adalah hasil secara kualitas dan kuantitas yang dicapai oleh penyelenggara dalam melaksanakan tugas dan tanggungjawabnya.
17. Sistem Informasi Pelayanan Publik adalah rangkaian kegiatan yang meliputi penyimpanan dan pengelolaan informasi serta mekanisme penyampaian informasi dari Penyelenggara kepada masyarakat dan sebaliknya dalam bentuk lisan, tulisan latin, tulisan dalam huruf braille, bahasa gambar, dan/atau bahasa lokal, serta disajikan secara manual atau elektronik.
18. Indeks Kepuasan Masyarakat adalah ukuran kepuasan masyarakat sebagai penerima layanan yang disediakan oleh Penyelenggara pelayanan publik berdasarkan standar pelayanan yang telah ditetapkan.
19. Pertanggungjawaban Pelayanan Publik adalah kewajiban penyelenggara pelayanan publik untuk mempertanggungjawabkan kepada Walikota mengenai pencapaian tujuan yang telah ditetapkan, melalui mekanisme pertanggungjawaban secara periodik.
20. Pengaduan adalah pemberitahuan dari penerima pelayanan yang berisi informasi tentang ketidaksesuaian

antara pelayanan yang diterima dengan Maklumat Pelayanan.

21. Pengadu adalah penerima pelayanan publik yang menyampaikan pengaduan.
22. Sengketa Pelayanan Publik adalah sengketa yang timbul dalam bidang pelayanan publik antara penerima pelayanan publik dengan penyelenggara akibat ketidaksesuaian antara pelayanan yang diterima dengan Maklumat Pelayanan.
23. Anggaran Pendapatan dan Belanja Negara yang selanjutnya disingkat APBN adalah Anggaran Pendapatan dan Belanja Negara Republik Indonesia.
24. Anggaran Pendapatan dan Belanja Aceh yang selanjutnya disingkat APBA adalah Anggaran Pendapatan dan Belanja Aceh.
25. Anggaran Pendapatan dan Belanja Kota yang selanjutnya disingkat APBK adalah Anggaran Pendapatan dan Belanja Kota Langsa.
26. 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 APBN, APBA dan/atau APBK.

## BAB II MAKSUD DAN TUJUAN

### Pasal 2

Qanun tentang Transparansi Pelayanan Publik dimaksudkan untuk memberikan kepastian hukum dalam hubungan antara masyarakat dengan penyelenggara dalam pelayanan publik.

### Pasal 3

Penyelenggaraan Transparansi Pelayanan Publik bertujuan untuk:

- a. terwujudnya prinsip-prinsip tata kelola pemerintahan yang baik;
- b. terwujudnya kualitas pelayanan, efisiensi dan efektivitas penyelenggaraan pelayanan publik serta pencegahan Korupsi, Kolusi, dan Nepotisme;
- c. terpenuhinya penyelenggaraan pelayanan publik sesuai peraturan perundang-undangan; dan
- d. terwujudnya kepastian hukum dan pemenuhan hak dalam melindungi masyarakat untuk mendapatkan pelayanan publik secara berkualitas.

BAB III  
ASAS DAN RUANG LINGKUP

Pasal 4

Penyelenggaraan transparansi pelayanan publik berasaskan:

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

Pasal 5

Ruang lingkup Transparansi Pelayanan Publik terdapat pada kegiatan :

- a. pelayanan barang publik;
- b. pelayanan jasa publik; dan
- c. pelayanan administratif.

Pasal 6

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

- a. pengadaan dan penyaluran barang publik yang dilakukan oleh SKPK yang sebagian atau seluruh dananya bersumber dari APBN, APBA dan/atau APBK.
- b. pengadaan dan penyaluran barang publik yang dilakukan oleh badan usaha yang modal pendiriannya sebagian atau seluruhnya bersumber dari kekayaan Kota yang dipisahkan; dan
- c. pengadaan dan penyaluran barang publik yang dilakukan oleh penyelenggara, atau lembaga yang ditugasi melaksanakan urusan pemerintah kota yang ditetapkan dalam peraturan perundang-undangan yang pembiayaannya bersumber dari subsidi atau bantuan sejenisnya sebagaimana ditetapkan dalam APBN, APBA dan/atau APBK.

(2) Pelayanan jasa publik sebagaimana dimaksud dalam Pasal 5 huruf b meliputi:

- a. penyediaan jasa publik oleh penyelenggara yang sebagian atau seluruh dananya bersumber dari APBN, APBA dan/atau APBK;
- b. penyediaan jasa publik oleh suatu badan usaha yang modal pendiriannya sebagian atau seluruhnya bersumber dari kekayaan Kota yang dipisahkan; dan

c. penyediaan ...

- c. penyediaan jasa publik yang pembiayaannya tidak bersumber dari APBN, APBD, APBDK atau badan usaha yang modal pendiriannya sebagian atau seluruhnya bersumber dari kekayaan Kota yang dipisahkan.
- (3) Pelayanan administratif sebagaimana dimaksud dalam Pasal 5 huruf c adalah pelayanan pemberian dokumen dan segala hal ihwal yang diperlukan oleh penduduk kota.

BAB IV  
PEMBINA DAN PENANGGUNGJAWAB TRANSPARANSI  
PELAYANAN PUBLIK  
Bagian Kesatu  
Pembina

Pasal 7

- (1) Pembina penyelenggaraan transparansi pelayanan publik adalah Walikota.
- (2) Pembina mempunyai tugas melakukan pembinaan, pengawasan, dan evaluasi terhadap pelaksanaan tugas dari Penanggungjawab.
- (3) Pembina wajib melaporkan hasil perkembangan kinerja transparansi pelayanan publik kepada DPRK.
- (4) Ketentuan lebih lanjut mengenai tata cara dan bentuk laporan kepada DPRK sebagaimana dimaksud pada ayat (3) diatur dalam Peraturan Walikota.

Bagian Kedua  
Penanggungjawab

Pasal 8

- (1) Penanggungjawab sebagaimana dimaksud dalam Pasal 7 ayat (2) adalah Sekretaris Daerah.
- (2) Penanggungjawab mempunyai tugas:
- a. mengkoordinasikan kelancaran penyelenggaraan pelayanan publik sesuai dengan standar pelayanan pada setiap penyelenggara.
  - b. melakukan evaluasi penyelenggaraan pelayanan publik; dan
  - c. melaporkan kepada Pembina pelaksanaan penyelenggaraan pelayanan publik oleh penyelenggara.
- (3) Ketentuan lebih lanjut mengenai evaluasi sebagaimana dimaksud pada ayat (2) huruf b, dan tatacara serta bentuk laporan sebagaimana dimaksud pada ayat (2) huruf c diatur dalam Peraturan Walikota.

BAB V  
PENYELENGGARA

Pasal 9

- (1) Penyelenggara transparansi pelayanan publik adalah semua unit kerja dalam lingkungan Pemerintah Kota dan BUMD.

(2) Penyelenggara ...

- (2) Penyelenggara sebagaimana dimaksud pada ayat (1) wajib menyelenggarakan transparansi pelayanan publik sesuai dengan tugas pokok dan fungsinya.
- (3) Penyelenggara bertanggungjawab atas ketidakmampuan, pelanggaran dan kegagalan penyelenggaraan transparansi pelayanan publik.

## BAB VI AKUNTABILITAS

### Pasal 10

- (1) Penyelenggara bertanggungjawab langsung atas pelaksanaan transparansi pelayanan publik.
- (2) Penyelenggara wajib melakukan pembinaan dan pengawasan atas terselenggaranya transparansi berdasarkan kewenangannya.

## BAB VII EVALUASI PENYELENGGARAAN TRANSPARANSI PELAYANAN PUBLIK

### Pasal 11

- (1) Penyelenggara wajib melaksanakan evaluasi terhadap kinerja Pelaksana di lingkungannya secara berkala dan berkelanjutan.
- (2) Kinerja sebagaimana dimaksud pada ayat (1) diukur secara menyeluruh dari aspek:
  - a. masukan, merupakan indikator keberhasilan efisiensi sumber daya untuk menghasilkan keluaran dan hasil;
  - b. proses, merupakan indikator kejelasan prosedur, penyederhanaan prosedur, kecepatan, ketepatan dengan biaya murah; dan
  - c. keluaran, merupakan indikator tingkat kepuasan pelayanan dan peningkatan pelayanan.
- (3) Berdasarkan hasil evaluasi sebagaimana dimaksud pada ayat (1), Penyelenggara wajib melakukan upaya peningkatan kapasitas dan kualitas Pelaksana dan/atau kelengkapan sarana dan prasarana.
- (4) Ketentuan mengenai evaluasi terhadap kinerja Pelaksana sebagaimana dimaksud pada ayat (1) diatur dalam Peraturan Walikota.

## BAB VIII HUBUNGAN ANTAR PENYELENGGARA DAN KERJASAMA DENGAN PIHAK LAIN Bagian Kesatu Hubungan Antar Penyelenggara

### Pasal 12

- (1) Dalam rangka meningkatkan efisiensi dan efektivitas pelayanan yang berkaitan dengan teknis operasional pelayanan ...

- elayanan dan/atau pendukung pelayanan, dapat dilakukan kerjasama antar penyelenggara.
- (2) Dalam hal Penyelenggara yang memiliki lingkup kewenangan dan tugas pelayanan publik tidak dapat dilakukan sendiri karena keterbatasan sumberdaya 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 tidak dapat dilaksanakan sendiri oleh Penyelenggara yang meminta bantuan;
    - b. kurangnya sumber daya manusia, sarana dan prasarana dan fasilitas penunjang yang dimiliki Penyelenggara, yang mengakibatkan pelayanan publik tidak dapat dilaksanakan sendiri oleh Penyelenggara;
    - c. Penyelenggara tidak memiliki pengetahuan dan kemampuan untuk melaksanakannya sendiri;
    - d. untuk melakukan kegiatan pelayanan publik, Penyelenggara membutuhkan surat keterangan atau dokumen yang diperlukan dari Penyelenggara lainnya; dan
    - e. pelayanan publik hanya dapat dilaksanakan dengan biaya, peralatan dan fasilitas yang tidak mampu ditanggung sendiri oleh Penyelenggara.
  - (4) Dalam keadaan darurat, permintaan Penyelenggara lain sebagaimana dimaksud pada ayat (2) wajib dipenuhi oleh Penyelenggara pemberi bantuan, sesuai dengan tugas dan fungsi Penyelenggara yang bersangkutan berdasarkan Peraturan Perundang-undangan.

## Bagian Kedua Kerjasama Penyelenggara Dengan Pihak Lain

### Pasal 13

- (1) Penyelenggara dapat melakukan kerjasama dalam bentuk penyerahan sebagian tugas penyelenggaraan transparansi pelayanan publik kepada pihak lain, dengan ketentuan:
  - a. kerjasama penyelenggaraan pelayanan publik dituangkan dalam bentuk perjanjian berdasarkan ketentuan peraturan perundang-undangan dan standar pelayanan;
  - b. penyelenggara berkewajiban menginformasikan perjanjian kepada masyarakat;
  - c. tanggungjawab pelaksanaan kerjasama bidang tertentu berada pada mitra kerjasama, sedangkan tanggungjawab penyelenggaraan pelayanan publik secara menyeluruh berada pada Penyelenggara;
  - d. informasi tentang identitas mitra kerjasama dan Penyelenggara sebagai penanggungjawab pelayanan publik harus dicantumkan oleh Penyelenggara pada tempat yang jelas dan mudah diketahui masyarakat; dan
  - e. penyelenggara dan mitra kerjasama wajib mencantumkan alamat tempat pengaduan dan sarana

untuk ...

- untuk menampung keluhan masyarakat yang mudah diakses, antara lain melalui telepon, pesan layanan singkat (*short message services/SMS*), laman (*website*), pos-el (*e-mail*), dan kotak pengaduan.
- (2) Mitra kerjasama sebagaimana dimaksud pada ayat (1) wajib berbadan hukum Indonesia sesuai ketentuan peraturan perundang-undangan.
  - (3) Pemilihan mitra kerjasama sebagaimana dimaksud pada ayat (2) dilaksanakan dengan mekanisme sesuai ketentuan peraturan perundang-undangan.
  - (4) Kerjasama sebagaimana dimaksud pada ayat (2) dan ayat (3) tidak boleh membebani masyarakat.

BAB IX  
HAK, KEWAJIBAN DAN LARANGAN  
Bagian Kesatu  
Hak dan Kewajiban Penyelenggara

Pasal 14

- (1) Penyelenggara memiliki hak:
  - a. memberikan pelayanan tanpa dihambat pihak lain yang tidak berwenang;
  - b. melakukan kerjasama;
  - c. mengelola anggaran pembiayaan penyelenggaraan pelayanan publik;
  - d. melakukan pembelaan terhadap pengaduan, tuntutan dan gugatan yang tidak sesuai dengan kenyataan dalam penyelenggaraan pelayanan publik;
  - e. menolak permintaan pelayanan yang bertentangan dengan ketentuan peraturan perundang-undangan; dan
  - f. mendapatkan alokasi anggaran sesuai dengan tingkat kebutuhan pelayanan.
- (2) Selain alokasi anggaran sebagaimana dimaksud pada ayat (1) huruf f Penyelenggara dapat memperoleh insentif.

Pasal 15

Penyelenggara berkewajiban:

- 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 berkompeten;
- e. menyediakan sarana, prasarana, dan/atau fasilitas pelayanan publik yang mendukung terciptanya iklim pelayanan yang sehat;
- f. memberikan pelayanan yang berkualitas sesuai dengan asas-asas penyelenggaraan transparansi pelayanan publik;
- g. membantu masyarakat dalam memahami hak dan tanggungjawabnya;

h. berpartisipasi ...

- h. berpartisipasi aktif dan mematuhi peraturan perundang-undangan yang terkait dengan penyelenggaraan transparansi pelayanan publik;
- i. memberikan pertanggungjawaban terhadap pelayanan yang diselenggarakan;
- j. mempertanggungjawabkan pelayanan yang telah dilakukan, dalam hal yang bersangkutan mengundurkan diri atau melepaskan jabatan;
- k. memenuhi panggilan atau mewakili SKPK dan BUMD untuk hadir atau melaksanakan perintah suatu tindakan hukum atas permintaan pejabat yang berwenang dari lembaga negara atau instansi pemerintah yang berhak, berwenang dan sah atas perintah pembina berdasarkan ketentuan peraturan perundang-undangan;
- l. memberikan informasi yang terkait dengan pelayanan; dan
- m. menanggapi dan mengelola pengaduan masyarakat melalui mekanisme sesuai ketentuan peraturan perundang-undangan.

## BAB X STANDAR PELAYANAN

### Pasal 16

- (1) Penyelenggara wajib menyusun, menetapkan, menerapkan dan mempublikasikan Standar Pelayanan dengan memperhatikan kemampuan penyelenggara dan kondisi lingkungan.
- (2) Dalam penyusunan Standar Pelayanan sebagaimana dimaksud pada ayat (1), penyelenggara dapat mengikutsertakan masyarakat dan pihak terkait dengan prinsip non diskriminatif.

### Pasal 17

- (1) Masyarakat dan pihak terkait sebagaimana dimaksud dalam Pasal 16 ayat (2) adalah:
  - a. perorangan yang memiliki integritas dan mempunyai pengetahuan di bidang pelayanan bersangkutan; dan/atau
  - b. tokoh masyarakat/ulama/tokoh adat/wakil kelompok/organisasi profesi/Lembaga Swadaya Masyarakat; dan/atau
  - c. wakil perguruan tinggi/para ahli yang mempunyai kepedulian dalam pelayanan bersangkutan; dan/atau
  - d. wakil kelompok kepentingan lainnya.
- (2) Penetapan wakil masyarakat dan pihak terkait sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dilakukan oleh penyelenggara dengan memperhatikan keragaman dan keterwakilan.

## Pasal 18

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 bahwa 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; dan
- n. evaluasi kinerja Pelaksana.

## Pasal 19

- (1) Standar Pelayanan yang telah ditetapkan oleh penyelenggara wajib diumumkan dalam Maklumat Pelayanan.
- (2) Maklumat Pelayanan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) wajib dipublikasikan.

## Pasal 20

- (1) Penyelenggara harus melakukan evaluasi penerapan standar pelayanan, paling lambat 2 (dua) tahun setelah standar pelayanan ditetapkan.
- (2) Dalam hal hasil evaluasi sebagaimana dimaksud pada ayat (1) terdapat kekurangan, penyelenggara harus meninjau kembali standar pelayanan dan menyusun rancangan penyempurnaan standar pelayanan dengan mengikuti mekanisme sebagaimana dimaksud dalam Pasal 16 ayat (2), Pasal 17 dan Pasal 18.

## BAB XI HAK DAN KEWAJIBAN MASYARAKAT

### Pasal 21

Masyarakat berhak:

- a. mendapat pelayanan yang berkualitas sesuai dengan maklumat pelayanan;
- b. melakukan pengawasan terhadap pelaksanaan standar pelayanan;
- c. mengajukan pengaduan atas penyelenggaraan pelayanan yang tidak sesuai dengan standar pelayanan;

d. menyampaikan ...

- d. menyampaikan saran kepada kepala satuan kerja penyelenggara dan organisasi penyelenggara untuk memperbaiki pelayanan;
- e. menerima informasi yang terkait dengan pelayanan;
- f. menggugat penyelenggara yang dianggap merugikan; dan
- g. melakukan pemantauan tindak lanjut penyelesaian pengaduan.

#### Pasal 22

Masyarakat berkewajiban:

- a. mematuhi dan memenuhi ketentuan sebagaimana dipersyaratkan dalam standar pelayanan;
- b. berpartisipasi aktif dan mematuhi peraturan yang terkait dengan penyelenggaraan pelayanan publik; dan
- c. turut menjaga sarana dan prasarana publik.

### BAB XII

#### SISTEM INFORMASI TRANSPARANSI PELAYANAN PUBLIK

#### Pasal 23

- (1) Dalam rangka memberikan dukungan informasi terhadap penyelenggaraan transparansi pelayanan publik, diselenggarakan sistem informasi Kota 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, sekurang-kurangnya meliputi:
  - a. profil penyelenggara;
  - b. standar pelayanan;
  - c. biaya pelayanan;
  - d. maklumat pelayanan;
  - e. pengelolaan pengaduan; dan
  - f. hasil survey indeks kepuasan masyarakat.

### BAB XIII

#### PENYELENGGARAAN TRANSPARANSI PELAYANAN PUBLIK

##### Bagian Kesatu

##### Tata Perilaku

#### Pasal 24

Penyelenggara dalam menyelenggarakan pelayanan publik harus berperilaku sebagai berikut:

- a. adil, tidak diskriminatif dan profesional;
- b. cermat;
- c. santun, ramah dan bersahabat;
- d. patuh pada perintah atasan yang sah dan wajar;
- e. menjunjung tinggi nilai-nilai akuntabilitas dan integritas institusi penyelenggara dan organisasi penyelenggara;

f. bersikap ...

- f. bersikap tegas dan tidak mempersulit;
- g. memberikan pelayanan yang tidak berbelit-belit;
- h. tidak membocorkan informasi atau dokumen yang wajib dirahasiakan sesuai dengan peraturan perundang-undangan;
- i. terbuka dan mengambil langkah yang tepat untuk menghindari benturan kepentingan;
- j. tidak menyalahgunakan sarana dan prasarana serta fasilitas pelayanan publik;
- k. tidak memberikan informasi yang salah atau menyesatkan dalam menanggapi permintaan informasi serta proaktif dalam memenuhi kepentingan masyarakat;
- l. tidak menyalahgunakan informasi, jabatan, dan/atau kewenangan yang dimiliki;
- m. sesuai dengan kepantasan; dan
- n. tidak menyimpang dari prosedur.

Bagian Kedua  
Peningkatan Kualitas Transparansi Pelayanan Publik

Pasal 25

- (1) Penyelenggara wajib meningkatkan pelayanan publik sesuai dengan tugas pokok dan fungsinya.
- (2) Untuk peningkatan pelayanan publik, penyelenggara sebagaimana dimaksud pada ayat (1) harus memperhatikan:
  - a. komitmen penyelenggara,
  - b. perubahan pola pikir terhadap fungsi pelayanan;
  - c. partisipasi pengguna pelayanan;
  - d. kepercayaan;
  - e. kesadaran penyelenggara,
  - f. keterbukaan;
  - g. ketersediaan anggaran;
  - h. tumbuhnya rasa memiliki;
  - i. survey indeks 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.

Bagian Ketiga  
Pemanfaatan Teknologi

Pasal 26

- (1) Untuk meningkatkan efektivitas dan efisiensi transparansi 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 ...

- mewujudkan tata kelola pemerintahan yang baik dalam kerangka pemerintahan elektronik atau *electronic goverment (e-goverment)*.
- (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), diatur dalam Peraturan Walikota.

#### Bagian Keempat Indeks Kepuasan Masyarakat

##### Pasal 27

- (1) Untuk mencapai kualitas transparansi 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; dan
  - n. keamanan pelayanan.
- (3) Ketentuan lebih lanjut mengenai langkah-langkah penyusunan indeks kepuasan masyarakat sebagaimana dimaksud pada ayat (2) diatur dalam Peraturan Walikota.

#### BAB XIV PENGELOLAAN SARANA, PRASARANA, DAN/ATAU FASILITAS TRANSPARANSI PELAYANAN PUBLIK

##### Pasal 28

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

BAB XV  
PELAYANAN KHUSUS

Pasal 29

- (1) Penyelenggaraan jenis pelayanan publik tertentu dimungkinkan untuk memberikan penyelenggaraan pelayanan khusus dengan ketentuan seimbang dengan biaya yang dikeluarkan.
- (2) Pelaksanaan pelayanan khusus sebagaimana dimaksud pada ayat (1) berpedoman pada ketentuan yang berlaku.

BAB XVI  
PENGADUAN

Pasal 30

- (1) Masyarakat berhak mengadukan penyelenggaraan pelayanan publik kepada penyelenggara, Ombudsman, dan/atau DPRK.
- (2) Pengaduan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dilakukan terhadap penyelenggara yang tidak melaksanakan kewajiban dan/atau melanggar larangan.

Pasal 31

- (1) Pengaduan sebagaimana dimaksud dalam Pasal 30 ayat (1) dapat diajukan oleh setiap orang yang dirugikan atau oleh pihak lain yang menerima kuasa untuk mewakilinya.
- (2) Pengaduan disampaikan secara tertulis kepada penyelenggara.
- (3) Penyelenggara wajib menanggapi selambat-lambatnya 25 (dua puluh lima) hari kerja sejak menerima pengaduan.
- (4) Pengaduan sebagaimana dimaksud pada ayat (2) sekurang-kurangnya memuat:
  - a. identitas lengkap;
  - b. uraian pelayanan yang tidak sesuai dengan standar pelayanan dan uraian kerugian materiil;
  - c. bukti-bukti yang terkait;
  - d. permintaan penyelesaian yang diajukan; dan
  - e. tempat, waktu penyampaian, dan tanda tangan.

BAB XVII  
PEMBINAAN DAN PENGAWASAN

Pasal 32

- (1) Pembina bertanggung jawab melakukan pembinaan dan pengawasan terhadap penyelenggara pelayanan publik.
- (2) Pembinaan dan pengawasan sebagaimana yang dimaksud pada ayat (1) dapat dilimpahkan pada penanggung jawab.

(3) Pembina ...

- (3) Pembina menyampaikan laporan kinerja transparansi pelayanan publik kepada DPRK dalam bentuk Laporan Akuntabilitas Kinerja Instansi Pemerintah (LAKIP).

BAB XVIII  
KETENTUAN PENUTUP

Pasal 33

Qanun ini mulai berlaku 6 (enam) bulan sejak tanggal diundangkan.

Agar setiap orang mengetahuinya, memerintahkan pengundangan Qanun dengan penempatannya dalam Lembaran Kota Langsa.

Ditetapkan di Langsa  
pada tanggal 14 April 2014 M  
14 Jumadil Akhir 1435 H

WALIKOTA LANGSA,

TTD

USMAN ABDULLAH

Diundangkan di Langsa  
pada tanggal 14 April 2014 H  
14 Jumadil Akhir 1435 H

SEKRETARIS DAERAH KOTA LANGSA

TTD

MUHAMMAD SYAHRIL

LEMBARAN KOTA LANGSA TAHUN 2014 NOMOR 12

Salinan sesuai dengan aslinya  
KEPALA BAGIAN HUKUM  
SETDA KOTA LANGSA,

DEWI NURSANTI, SH, MH  
Penata Tingkat I (III/d)  
NIP. 1971042820012002

PENJELASAN

ATAS  
RANCANGAN QANUN KOTA LANGSA  
NOMOR 12 TAHUN 2014  
TENTANG  
TRANSPARANSI PELAYANAN PUBLIK

I. UMUM

Hakikat otonomi daerah adalah pemberian kewenangan kepada daerah untuk mengatur dan mengurus rumah tangga sendiri. Otonomi bertujuan untuk meningkatkan kesejahteraan masyarakat, meningkatkan pelayanan publik dan meningkatkan daya saing daerah.

Untuk mewujudkan tujuan tersebut khusus menyangkut peningkatan pelayanan publik, maka kebijakan otonomi daerah harus dapat menciptakan ruang bagi partisipasi masyarakat dalam menilai kinerja Pemerintah Kota agar masyarakat dapat berperan dengan baik.

Pemerintah Kota harus terbuka (transparan) dalam berbagai hal, sehingga pertanggungjawaban Pemerintah Kota kepada masyarakat (publik) menjadi obyektif dan wajar. Hal ini selaras dengan tujuan pemberian otonomi luas kepada daerah berdasarkan Undang-Undang Nomor 32 Tahun 2004 tentang Pemerintahan Kota.

Berkenaan dengan perubahan paradigma tersebut dan didukung dengan tuntutan masyarakat yang semakin kuat, merupakan tantangan bagi pemerintah Kota untuk memberikan pelayanan administrasi pemerintahan dan pelayanan umum yang lebih efektif dan efisien, paripurna dan transparan. Untuk itu diperlukan inovasi baru dalam penyelenggaraan pemerintahan yang meliputi reorientasi kelembagaan, sikap aparatur, dan yang terpenting adalah adanya kemauan politik (*political will*) dari pemberi pelayanan publik.

Masyarakat berhak memperoleh pelayanan dengan kualitas yang layak, sebaliknya pemerintah wajib memastikan bahwa publik telah mendapatkan pelayanan yang layak. Untuk itu pemerintah perlu mengatur hubungan antar warga negara (masyarakat) sebagai konsumen pelayanan publik dengan penyelenggara pelayanan publik tersebut. Salah satu bentuk perlindungan terhadap konsumen pelayanan publik adalah memberi ruang dan perhatian terhadap konsumen pelayanan publik untuk menyampaikan keluhannya, khususnya untuk konsumen miskin.

Adanya mekanisme pengelolaan keluhan (*complain mechanism*) yang baik akan memberikan kontribusi yang positif terhadap pemenuhan hak konsumen maupun terhadap pengembangan sistem pelayanan publik itu sendiri.

Konsekuensinya, Pemerintah Kota dituntut untuk lebih mampu memberikan pelayanan yang lebih berkualitas, dalam arti lebih berorientasi kepada aspirasi masyarakat, lebih efisien, efektif dan bertanggung jawab (*accountable*). Seiring dengan hal tersebut serta guna mewujudkan tata kelola pemerintahan daerah yang baik *Local Good Governance*, dipandang perlu adanya qanun sebagai acuan dalam penyelenggaraan pelayanan publik di daerah.

II. PASAL ...

## II. PASAL DEMI PASAL

Pasal 1

Cukup jelas.

Pasal 2

Cukup jelas.

Pasal 3

Cukup jelas.

Pasal 4

Cukup jelas.

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

Huruf a

Cukup jelas.

Huruf b

Maklumat pelayanan wajib dipublikasikan secara jelas dan luas.

Huruf c

Yang dimaksud dengan jaminan kepastian hukum adalah produk pelayanan yang sudah sesuai dengan standar pelayanan publik dan maklumat pelayanan.

Huruf d

Cukup jelas.

Huruf e

Cukup jelas.

Huruf f

Cukup jelas.

Huruf g ...

Huruf g  
Cukup jelas.

Huruf h  
Cukup jelas.

Huruf i  
Cukup jelas.

Huruf j  
Cukup jelas.

Huruf k  
Cukup jelas.

Huruf l  
Cukup jelas.

Huruf m  
Cukup jelas.

Pasal 16  
Cukup jelas.

Pasal 17  
Cukup jelas.

Pasal 18  
Cukup jelas.

Pasal 19  
Cukup jelas.

Pasal 20  
Cukup jelas.

Pasal 21  
Huruf a  
Cukup jelas.

Huruf b  
Cukup jelas.

Huruf c  
Cukup jelas.

Huruf d  
Cukup jelas.

Huruf e  
Cukup jelas.

Huruf f  
Cukup jelas.

Huruf g  
Cukup jelas.

Pasal 22  
Cukup jelas.

Pasal 23  
Cukup jelas.

Pasal 24  
Cukup jelas.

Pasal 25  
Cukup jelas.

Pasal 26  
Cukup jelas.

Pasal 27  
Cukup jelas.

Pasal 28  
Cukup jelas.

Pasal 29  
Ayat (1)  
Yang dimaksud dengan pelayanan khusus adalah pelayanan yang diberikan kepada penyandang cacat, lanjut usia, wanita hamil, anak-anak korban bencana alam, korban bencana sosial.

Ayat (2)  
Cukup jelas.

Pasal 30  
Cukup jelas.

Pasal 31  
Cukup jelas.

Pasal 32  
Cukup jelas.

Pasal 33  
Cukup jelas.

TAMBAHAN LEMBARAN KOTA LANGSA NOMOR 470