



NOMOR 15

TAHUN 2012

SERI E

PERATURAN DAERAH KOTA CIREBON

NOMOR 15 TAHUN 2012

TENTANG

PEDOMAN PENYELENGGARAAN PELAYANAN PUBLIK
DI LINGKUNGAN PEMERINTAH KOTA CIREBON

DENGAN RAHMAT TUHAN YANG MAHA ESA

WALIKOTA CIREBON,

Menimbang : a. bahwa Pemerintah Kota Cirebon menginginkan untuk dapat melaksanakan dan menyelenggarakan pelayanan publik bagi masyarakat sesuai dengan prinsip-prinsip pemerintahan yang baik/*good governance*, yang demokratis, transparan dan berkeadilan, sebagaimana yang diamanatkan oleh UUD Republik Indonesia 1945;

- b. bahwa dalam rangka meningkatkan kualitas dan menjamin penyediaan pelayanan publik serta untuk memberikan perlindungan bagi masyarakat dari penyalahgunaan wewenang di dalam penyelenggaraan pelayanan publik, harus diterapkan prinsip-prinsip tata kelola pemerintahan yang baik;
- c. bahwa Pemerintah Kota berkewajiban menyelenggarakan pelayanan publik secara terintegrasi dan berkesinambungan dalam upaya memenuhi harapan dan tuntutan masyarakat terhadap kualitas pelayanan publik, perlu norma hukum yang mengatur penyelenggaraan pelayanan publik secara berkualitas, terintegritas dan berkesinambungan sebagai upaya memberikan perlindungan atas hak-hak publik;
- d. bahwa berdasarkan pertimbangan sebagaimana dimaksud pada huruf a, huruf b, dan huruf c perlu mengatur Pedoman Penyelenggaraan Pelayanan Publik di Lingkungan Pemerintah Kota Cirebon yang ditetapkan dengan Peraturan Daerah Kota Cirebon;

Mengingat : 1. Pasal 18 ayat (6) Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945;

2. Undang-Undang Nomor 16 Tahun 1950 tentang Pembentukan Daerah-daerah Kota Besar dalam Lingkungan Propinsi Djawa Timur, Djawa Tengah, Djawa Barat, dan dalam Daerah Istimewa Yogyakarta (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 1950 Nomor 45), sebagaimana telah beberapa kali diubah, terakhir dengan Undang-Undang Nomor 13 Tahun 1954 tentang Pengubahan Undang-Undang Nomor 16 dan Nomor 17 Tahun 1950 (Republik Indonesia Dahulu) tentang Pembentukan Kota-kota Besar dan Kota-kota Kecil di Djawa (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 1954 Nomor 40, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 551);
3. Undang-Undang Nomor 5 Tahun 1962 tentang Perusahaan Daerah (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 1962 Nomor 10, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 2387);
4. Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1974 tentang Pokok-Pokok Kepegawaian (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 1974 Nomor 55, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 3041) sebagaimana telah diubah dengan Undang-Undang Nomor 43 Tahun 1999 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 3893);

5. Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1981 tentang Hukum Acara Pidana (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 1981 Nomor 76, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 3209);
6. Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 1999 Nomor 42, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4125);
7. Undang-Undang Nomor 28 Tahun 1999 tentang Penyelenggaraan Negara yang Bersih dan Bebas dari Korupsi, Kolusi dan Nepotisme (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 1999 Nomor 75, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 3851);
8. Undang-Undang Nomor 31 Tahun 1999 tentang Pemberantasan Tindak Pidana Korupsi (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 1999 Nomor 78, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 3854) sebagaimana telah diubah dengan Undang-Undang Nomor 20 Tahun 2001 tentang Perubahan Atas Undang-Undang Nomor 31 Tahun 1999 tentang Pemberantasan Tindak Pidana Korupsi (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2001 Nomor 134, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4150);

9. Undang-Undang Nomor 17 Tahun 2003 tentang Keuangan Negara (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2003 Nomor 47, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4266);
10. Undang-Undang Nomor 1 Tahun 2004 tentang Perbendaharaan Negara (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2004 Nomor 5, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4355);
11. Undang-Undang Nomor 15 Tahun 2004 tentang Pemeriksaan Pengelolaan dan Tanggung Jawab Keuangan Negara (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2004 Nomor 66, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4400);
12. 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 beberapakali diubah 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);

13. Undang-Undang Nomor 33 Tahun 2004 tentang Perimbangan Keuangan antara Pemerintah Pusat dan Pemerintahan Daerah (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2004 Nomor 126, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4438);
14. 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);
15. Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2008 Nomor 139, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4899);
16. Undang-Undang Nomor 37 Tahun 2008 tentang Ombudsman Republik Indonesia (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2008 Nomor 61, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4846);
17. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2009 Nomor 112, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5038);

18. Undang-Undang Nomor 28 Tahun 2009 tentang Pajak Daerah dan Retribusi Daerah (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2009 Nomor 130, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5049);
19. Undang-Undang Nomor 43 Tahun 2009 tentang Kearsipan (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2009 Nomor 152, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5071);
20. Undang-Undang Nomor 12 Tahun 2011 tentang Pembentukan Peraturan Perundang-undangan (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2011 Nomor 53, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4389);
21. 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);
22. 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);

23. 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);
24. Peraturan Pemerintah Nomor 38 Tahun 2007 tentang Pembagian Urusan Pemerintahan Antara Pemerintah, Pemerintahan Daerah Provinsi dan Pemerintahan Daerah Kabupaten/Kota (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2007 Nomor 82, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4747);
25. 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);
26. Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 53 Tahun 2010 tentang Disiplin Pegawai Negeri Sipil (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2010 Nomor 74, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5135);
27. Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 53 Tahun 2011 tentang Pembentukan Produk Hukum Daerah (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2011 Nomor 694);

28. Peraturan Daerah Kota Cirebon Nomor 12 Tahun 2008 tentang Rincian Urusan Pemerintahan yang Dilaksanakan Pemerintah Kota Cirebon (Lembaran Daerah Kota Cirebon Tahun 2008 Nomor 12 Seri D, Tambahan Lembaran Daerah Kota Cirebon Nomor 19);
29. Peraturan Daerah Kota Cirebon Nomor 13 Tahun 2008 tentang Sekretariat Daerah dan Sekretariat Dewan Perwakilan Rakyat Daerah pada Pemerintah Kota Cirebon (Lembaran Daerah Kota Cirebon Tahun 2008 Nomor 13 Seri D, Tambahan Lembaran Daerah Kota Cirebon Nomor 20) sebagaimana telah diubah dengan Peraturan Daerah Kota Cirebon Nomor 12 Tahun 2011 tentang Perubahan Atas Peraturan Daerah Kota Cirebon Nomor 13 Tahun 2008 tentang Sekretariat Daerah dan Sekretariat Dewan Perwakilan Rakyat Daerah pada Pemerintah Kota Cirebon (Lembaran Daerah Kota Cirebon Tahun 2011 Nomor 12 Seri D, Tambahan Lembaran Daerah Kota Cirebon Nomor 36);
30. Peraturan Daerah Kota Cirebon Nomor 3 Tahun 2012 tentang Pajak Daerah (Lembaran Daerah Kota Cirebon Tahun 2012 Nomor 13 Seri B, Tambahan Lembaran Daerah Kota Cirebon Nomor 39);

31. Peraturan Daerah Kota Cirebon Nomor 5 Tahun 2012 tentang Retribusi Jasa Umum (Lembaran Daerah Kota Cirebon Tahun 2012 Nomor 5 Seri C, Tambahan Lembaran Daerah Kota Cirebon Nomor 41);
32. Peraturan Daerah Kota Cirebon Nomor 6 Tahun 2012 tentang Retribusi Jasa Usaha (Lembaran Daerah Kota Cirebon Tahun 2012 Nomor 6 Seri C, Tambahan Lembaran Daerah Kota Cirebon Nomor 42);
33. Peraturan Daerah Kota Cirebon Nomor 7 Tahun 2012 tentang Retribusi Perizinan Tertentu (Lembaran Daerah Kota Cirebon Tahun 2012 Nomor 6 Seri C, Tambahan Lembaran Daerah Kota Cirebon Nomor 43);

Dengan Persetujuan Bersama

DEWAN PERWAKILAN RAKYAT DAERAH KOTA CIREBON

dan

WALIKOTA CIREBON

MEMUTUSKAN :

Menetapkan : PERATURAN DAERAH TENTANG PEDOMAN PENYELENGGARAAN PELAYANAN PUBLIK DI LINGKUNGAN PEMERINTAH KOTA CIREBON.

BAB I
KETENTUAN UMUM

Pasal 1

Dalam Peraturan Daerah ini yang dimaksud dengan :

1. Kota adalah Kota Cirebon.
2. Pemerintah adalah Pemerintah Pusat dan Pemerintah Provinsi.
3. Pemerintah Kota adalah Pemerintah Kota Cirebon.
4. Walikota adalah Walikota Cirebon.
5. Dewan Perwakilan Rakyat Daerah yang selanjutnya disingkat DPRD adalah Lembaga Perwakilan Rakyat Daerah sebagai unsur penyelenggara pemerintahan daerah Kota Cirebon.
6. Satuan Kerja Perangkat Daerah adalah organisasi/ lembaga pada Pemerintah Kota yang bertanggung jawab kepada Walikota dalam rangka penyelenggaraan pemerintahan yang terdiri dari Sekretariat Daerah dan Sekretariat DPRD, Dinas Daerah, Lembaga Teknis Daerah, Satuan Polisi Pamong Praja, Kantor Pelayanan Perijinan Terpadu, Kecamatan dan Kelurahan sesuai dengan kebutuhan daerah.
7. Sekretaris Daerah adalah Sekretaris Daerah Kota Cirebon.
8. Pelayanan publik adalah segala kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan dasar sesuai dengan hak-hak dasar setiap warga negara dan penduduk atas suatu barang, jasa dan atau pelayanan administrasi yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan yang terkait dengan kepentingan publik.
9. Penyelenggara pelayanan publik yang selanjutnya disebut Penyelenggara adalah SKPD dan BUMD yang dibentuk untuk kegiatan pelayanan publik.

10. Pelaksana pelayanan publik yang selanjutnya disebut Pelaksana adalah pejabat, pegawai, petugas, dan setiap orang yang bekerja di SKPD dan BUMD yang dibentuk untuk kegiatan pelayanan publik.
11. Kinerja adalah gambaran mengenai tingkat pencapaian sasaran ataupun tujuan SKPD dan BUMD sebagai penjabaran dari visi, misi serta strategi SKPD dan BUMD yang mengindikasikan tingkat keberhasilan dan kegagalan pelaksanaan kegiatan-kegiatan sesuai dengan program dan kebijakan yang ditetapkan.
12. Masyarakat adalah orang perseorangan, kelompok atau badan hukum yang berkedudukan sebagai penerima manfaat pelayanan publik, baik secara langsung maupun tidak langsung.
13. 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.
14. Maklumat Pelayanan adalah pernyataan tertulis yang berisi keseluruhan rincian kewajiban dan janji yang terdapat dalam standar pelayanan.
15. Indek Kepuasan Masyarakat yang selanjutnya disingkat IKM adalah ukuran kepuasan masyarakat sebagai penerima layanan yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik berdasarkan standar pelayanan yang telah ditetapkan.
16. Standar Pelayanan adalah ketentuan yang berisi norma, pedoman dan kesepakatan mengenai kualitas pelayanan, sarana dan prasarana yang dirumuskan secara bersama-sama antara penyelenggara pelayanan publik, penerima pelayanan dan pihak yang berkepentingan.

17. Standar Pelayanan Publik adalah tolok ukur yang dipergunakan sebagai pedoman penyelenggaraan pelayanan dan acuan penilaian kualitas pelayanan sebagai komitmen atau janji dari penyelenggara pelayanan kepada masyarakat untuk memberikan pelayanan yang berkualitas.
18. Pertanggungjawaban Pelayanan Publik adalah perwujudan kewajiban penyelenggara pelayanan publik untuk mempertanggungjawabkan kepada masyarakat mengenai pencapaian tujuan yang telah ditetapkan melalui mekanisme pertanggungjawaban secara periodik.
19. Pengaduan adalah pemberitahuan yang menginformasikan terhadap ketidaksesuaian antara pelayanan yang diterima dengan standar pelayanan yang telah ditentukan.
20. Pengadu adalah masyarakat yang melakukan pengaduan atas penyelenggaraan pelayanan publik yang diberikan oleh Penyelenggara dan Pelaksana.
21. Media adalah segala alat untuk penyebarluasan informasi yang berupa cetak dan elektronik.
22. Anggaran Pendapatan dan Belanja Daerah yang selanjutnya disingkat APBD adalah Anggaran Pendapatan dan Belanja Daerah Kota Cirebon.

BAB II

MAKSUD DAN TUJUAN

Pasal 2

Maksud Peraturan Daerah ini adalah untuk memberikan kepastian hukum dalam hubungan antara masyarakat dan penyelenggara dalam pelayanan publik.

Pasal 3

Tujuan Peraturan Daerah ini untuk :

- a. mewujudkan kepastian tentang hak, tanggung jawab, kewajiban, dan kewenangan seluruh pihak yang terkait dengan penyelenggaraan pelayanan publik di Kota;
- b. mewujudkan sistem penyelenggaraan pelayanan publik sesuai dengan asas-asas umum penyelenggaraan pemerintahan yang baik di Kota;
- c. terpenuhinya hak-hak masyarakat dalam memperoleh pelayanan publik; dan
- d. mewujudkan partisipasi dan ketaatan masyarakat dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik.

BAB III

ASAS, PRINSIP DAN RUANG LINGKUP

Bagian Kesatu

Asas

Pasal 4

Penyelenggaraan pelayanan publik berasaskan :

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

Bagian Kedua
Prinsip

Pasal 5

Penyelenggaraan pelayanan publik dilakukan berdasarkan prinsip :

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

Bagian Ketiga
Ruang Lingkup

Pasal 6

Ruang lingkup Peraturan Daerah ini adalah pelayanan barang publik, pelayanan jasa publik dan pelayanan administratif meliputi semua bentuk pelayanan yang berkaitan dengan kepentingan publik berdasarkan ketentuan peraturan perundang-undangan yang diselenggarakan oleh Penyelenggara pada SKPD dan BUMD yang dibentuk untuk kegiatan pelayanan publik.

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 berdasarkan ketentuan peraturan perundang-undangan dan penyelarasan pelayanan publik yang dilaksanakan oleh BUMD.

- (2) Pelayanan barang publik sebagaimana dimaksud pada ayat (1) meliputi:
 - a. pengadaan dan penyaluran barang publik yang dilakukan oleh SKPD yang sebagian atau seluruh dananya bersumber dari APBN dan/atau APBD; dan
 - b. pengadaan dan penyaluran barang publik yang dilakukan oleh badan usaha yang modal pendiriannya sebagian atau seluruhnya bersumber dari kekayaan Pemerintah Kota yang dipisahkan.

Pasal 8

- (1) Pelayanan jasa publik yaitu pelayanan yang menghasilkan berbagai bentuk jasa yang dibutuhkan oleh publik, meliputi:
 - a. penyediaan jasa publik oleh SKPD yang sebagian atau seluruh dananya bersumber dari APBN dan/atau APBD;
 - b. penyediaan jasa publik oleh suatu badan usaha yang modal pendiriannya sebagian atau seluruhnya bersumber dari kekayaan Pemerintah Kota yang dipisahkan; dan
 - c. penyediaan jasa publik yang pembiayaannya tidak bersumber dari APBD atau badan usaha yang modal pendiriannya sebagian atau seluruhnya bersumber dari kekayaan Pemerintah Kota yang dipisahkan, tetapi ketersediaannya menjadi misi Kota yang ditetapkan sesuai ketentuan peraturan perundang-undangan.
- (2) Pelayanan jasa publik sebagaimana dimaksud pada ayat (1) harus memenuhi skala kegiatan 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, meliputi :

- a. tindakan administratif Pemerintah Kota dalam rangka mewujudkan perlindungan pribadi, keluarga, kehormatan, martabat, dan harta benda masyarakat; dan
- b. tindakan administratif oleh BUMD yang diatur dalam ketentuan peraturan perundang-undangan.

Pasal 10

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

BAB IV PEMBINA DAN PENANGGUNG JAWAB

Bagian Kesatu Pembina

Pasal 11

- (1) Walikota karena jabatannya merupakan Pembina penyelenggaraan pelayanan publik di Kota.
- (2) Pembina mempunyai tugas melakukan pembinaan, pengawasan, pengendalian dan evaluasi terhadap pelaksanaan tugas Penyelenggara.
- (3) Pembina wajib melaporkan hasil perkembangan kinerja pelayanan publik kepada DPRD, Gubernur dan Menteri Negara Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi.

Bagian Kedua Penanggung jawab

Pasal 12

- (1) Untuk menjamin kelancaran penyelenggaraan pelayanan publik, Walikota menunjuk Penanggung Jawab dalam melaksanakan pembinaan, pengendalian dan evaluasi terhadap penyelenggaraan pelayanan publik yang diselenggarakan oleh Penyelenggara.
- (2) Penanggung Jawab sebagaimana dimaksud pada ayat (2) adalah Sekretaris Daerah.
- (3) Penanggung Jawab mempunyai tugas untuk :
 - a. mengoordinasikan kelancaran penyelenggaraan pelayanan publik sesuai dengan standar pelayanan pada setiap SKPD dan BUMD;
 - b. melakukan pembinaan, pengendalian, dan evaluasi penyelenggaraan pelayanan publik;
 - c. melaporkan kepada Walikota pelaksanaan penyelenggaraan pelayanan publik pada setiap SKPD dan BUMD.
- (4) Penyelenggaraan tugas Penanggung Jawab sebagaimana dimaksud pada ayat (3) diatur dengan Peraturan Walikota.

BAB V ORGANISASI, EVALUASI, HUBUNGAN DAN KERJASAMA PENYELENGGARA

Bagian Kesatu Organisasi Penyelenggara

Pasal 13

- Organisasi Penyelenggara mempunyai tugas:
- a. mengoordinasikan kelancaran penyelenggaraan pelayanan publik di lingkungan SKPD dan BUMD sesuai standar pelayanan;

- b. melakukan evaluasi penyelenggaraan pelayanan publik; dan
- c. melaporkan penyelenggaraan pelayanan publik di lingkungan SKPD dan BUMD yang bersangkutan kepada Pembina.

Pasal 14

- (1) Organisasi Penyelenggara wajib menyelenggarakan pelayanan publik sesuai dengan tugas pokok dan fungsi SKPD dan BUMD.
- (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 Bertanggung Jawab atas ketidakmampuan, pelanggaran dan kegagalan penyelenggaraan pelayanan.

Pasal 15

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

Bagian Kedua Evaluasi Penyelenggara

Pasal 16

- (1) Penyelenggara wajib melaksanakan evaluasi terhadap kinerja Pelaksana di lingkungan SKPD dan BUMD 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 berdasarkan ketentuan peraturan perundang-undangan.
- (4) Kinerja sebagaimana dimaksud pada ayat (3) diukur secara menyeluruh dari aspek :
 - a. masukan, merupakan indikator keberhasilan efisiensi sumberdaya 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.

Pasal 17

- (1) Penyelenggara wajib melakukan penyeleksian terhadap Pelaksana secara transparan, non diskriminatif dan adil, sesuai ketentuan peraturan perundang-undangan.

- (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 lebih lanjut mengenai mekanisme penyeleksian, pemberian penghargaan dan sanksi sebagaimana dimaksud pada ayat (1), ayat (2), dan ayat (3), diatur lebih lanjut dengan Peraturan Walikota.

Bagian Ketiga
Hubungan antar Penyelenggara

Pasal 18

- (1) Dalam rangka meningkatkan efisiensi dan efektivitas pelayanan yang berkaitan dengan teknis operasional pelayanan dan/atau pendukung pelayanan, dapat dilakukan kerjasama 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 melakukan sendiri karena keterbatasan sumberdaya dan/atau dalam keadaan darurat, Penyelenggara dapat meminta bantuan Penyelenggara lain.
- (4) 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 sumberdaya dan fasilitas yang dimiliki Penyelenggara, yang mengakibatkan pelayanan publik tidak dapat dilaksanakan sendiri oleh Penyelenggara;
 - c. dalam hal untuk melakukan kegiatan pelayanan publik, Penyelenggara membutuhkan surat keterangan atau dokumen yang diperlukan dari Penyelenggara lainnya; dan
 - d. dalam hal pelayanan publik hanya dapat dilaksanakan dengan biaya, peralatan dan fasilitas yang tidak mampu ditanggung sendiri oleh Penyelenggara.
- (5) 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.

Bagian Keempat
Kerjasama Penyelenggara dengan Pihak Lain

Pasal 19

- (1) Penyelenggara dapat melakukan kerjasama dalam bentuk penyerahan sebagian tugas penyelenggaraan 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. tanggung jawab pelaksanaan kerjasama bidang tertentu berada pada mitra kerjasama, sedangkan tanggung jawab penyelenggaraan pelayanan publik secara menyeluruh berada pada Penyelenggara;

- d. informasi tentang identitas mitra kerjasama dan Penyelenggara sebagai penanggung jawab 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 menampung keluhan masyarakat yang mudah diakses, antara lain melalui telepon, pesan layanan singkat (*short message services*), 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 (1) dan ayat (2) tidak menambah beban bagi masyarakat.

BAB VI KEWAJIBAN, HAK, DAN LARANGAN

Bagian Kesatu Kewajiban dan Hak Penyelenggara

Pasal 20

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 dan memelihara sarana, prasarana, dan/atau fasilitas pelayanan publik yang mendukung terciptanya iklim pelayanan yang sehat;
- f. memberikan pelayanan yang berkualitas sesuai dengan asas-asas penyelenggaraan pelayanan publik;
- g. membantu masyarakat dalam memahami hak dan tanggung jawabnya;
- h. berpartisipasi aktif dan mematuhi peraturan perundang-undangan yang terkait dengan penyelenggaraan 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 SKPD dan BUMD untuk hadir atau melaksanakan perintah berdasarkan ketentuan peraturan perundang-undangan, atas permintaan Pembina;
- l. memberikan informasi yang terkait dengan pelayanan; dan
- m. menanggapi dan mengelola pengaduan masyarakat

Pasal 21

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 serta peraturan perundang-undangan dalam penyelenggaraan pelayanan publik; dan

- e. menolak permintaan pelayanan yang bertentangan dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.

Bagian Kedua
Kewajiban dan Larangan Pelaksana

Pasal 22

Pelaksana berkewajiban :

- a. melakukan kegiatan pelayanan sesuai dengan penugasan yang diberikan oleh Penyelenggara;
- b. bertanggung jawab atas pelaksanaan pelayanan sesuai ketentuan peraturan perundang-undangan;
- c. memenuhi panggilan atau mewakili SKPD dan BUMD untuk hadir atau melaksanakan perintah berdasarkan ketentuan peraturan perundang-undangan, atas permintaan Penyelenggara;
- d. mempertanggungjawabkan pelayanan yang telah dilakukan, dalam hal yang bersangkutan mengundurkan diri atau melepaskan jabatan;
- e. melakukan evaluasi serta menyusun laporan keuangan dan kinerja kepada Penyelenggara secara berkala;
- f. memberikan informasi yang terkait dengan pelayanan; dan
- g. menanggapi dan mengelola pengaduan masyarakat melalui mekanisme sesuai ketentuan peraturan perundang-undangan.

Pasal 23

Pelaksana dilarang :

- a. merangkap sebagai komisaris atau pengurus organisasi usaha bagi Pelaksana yang berasal dari lingkungan SKPD dan BUMD;
- 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 asas-asas dan prinsip-prinsip penyelenggaraan pelayanan publik; dan
- f. menerima imbalan dalam bentuk apapun dari masyarakat yang terkait langsung atau tidak langsung dengan penyelenggaraan pelayanan.

BAB VII
HAK DAN KEWAJIBAN MASYARAKAT

Pasal 24

Masyarakat berhak :

- a. mendapat pelayanan yang berkualitas sesuai dengan asas dan tujuan pelayanan;
- b. mengetahui kebenaran substansi standar pelayanan;
- c. mengawasi pelaksanaan standar pelayanan;
- d. mendapatkan jaminan kepastian hukum atas produk pelayanan;
- e. mendapatkan tanggapan terhadap pengaduan yang diajukan;
- f. mendapatkan advokasi, perlindungan, dan/atau pemenuhan pelayanan;
- g. menyarankan kepada Pimpinan Penyelenggara dan/atau Pelaksana pelayanan untuk memperbaiki pelayanan apabila pelayanan yang diberikan tidak sesuai dengan standar pelayanan;
- h. mengadukan Penyelenggara dan/atau Pelaksana yang melakukan penyimpangan standar pelayanan dan/atau tidak memperbaiki pelayanan kepada Pembina Penyelenggara dan Ombudsman; dan
- i. menerima informasi yang terkait dengan pelayanan.

Pasal 25

Masyarakat berkewajiban :

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

BAB VIII

PENYELENGGARAAN PELAYANAN PUBLIK

Bagian Kesatu
Pola Pelayanan

Pasal 26

- (1) Pola penyelenggaraan pelayanan publik meliputi:
 - a. fungsional, yaitu pola pelayanan publik yang diberikan oleh Penyelenggara, sesuai dengan tugas, fungsi dan kewenangannya;
 - b. terpadu, terdiri atas:
 1. terpadu satu atap, yaitu pola pelayanan terpadu satu atap diselenggarakan dalam satu tempat yang meliputi berbagai jenis pelayanan yang tidak mempunyai keterkaitan proses dan dilayani melalui beberapa pintu; dan
 2. terpadu satu pintu, yaitu pola pelayanan terpadu satu pintu diselenggarakan pada satu tempat yang meliputi berbagai jenis pelayanan yang memiliki keterkaitan proses dan dilayani melalui satu pintu.
 - c. gugus tugas, yaitu petugas pelayanan publik secara perorangan atau dalam bentuk gugus tugas yang ditempatkan pada instansi pemberi pelayanan dan lokasi pemberian pelayanan tertentu.

- (2) Ketentuan lebih lanjut mengenai penerapan pola penyelenggaraan pelayanan publik sebagaimana dimaksud pada ayat (1) ditetapkan dengan Peraturan Walikota.

Bagian Kedua
Standar Pelayanan

Pasal 27

- (1) Penyelenggara wajib menyusun dan menetapkan standar pelayanan publik, sesuai ketentuan peraturan perundang-undangan.
- (2) Dalam penyusunan dan penetapan standar pelayanan publik sebagaimana dimaksud pada ayat (1), Penyelenggara wajib mengikutsertakan masyarakat dengan prinsip non diskriminatif.
- (3) Mengikutsertakan masyarakat sebagaimana dimaksud pada ayat (2) dilakukan dengan prinsip non diskriminatif, terkait langsung dengan jenis pelayanan, memiliki kompetensi dan mengutamakan musyawarah, serta memperhatikan keberagaman.
- (4) Penyelenggara berkewajiban menerapkan standar pelayanan publik sebagaimana dimaksud pada ayat (1).
- (5) Ketentuan lebih lanjut mengenai standar pelayanan publik ditetapkan dengan Peraturan Walikota.

Pasal 28

Standar pelayanan publik sebagaimana dimaksud dalam Pasal 27 harus dipublikasikan, sebagai jaminan kepastian hukum bagi penerima pelayanan.

Bagian Ketiga
Tata Perilaku Penyelenggara

Pasal 29

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 tidak memberikan pelayanan yang 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.

Bagian Keempat
Peningkatan Kualitas Pelayanan Publik

Paragraf 1
Umum

Pasal 30

- (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 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.

Paragraf 2
Gugus Kendali Mutu

Pasal 31

- (1) Untuk menghasilkan mutu pelayanan pada Penyelenggara pelayanan publik, Penyelenggara wajib menerapkan kendali mutu dalam proses penyelenggaraan pelayanan publik.
- (2) 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.

Paragraf 3
Indeks Kepuasan Masyarakat

Pasal 32

- (1) Untuk mencapai kualitas pelayanan publik, Penyelenggara wajib melakukan 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. tanggung jawab 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) ditetapkan dengan Peraturan Walikota.

Bagian Kelima
Maklumat Pelayanan

Pasal 33

- (1) Penyelenggara wajib menyusun dan menetapkan Maklumat Pelayanan yang merupakan pernyataan kesanggupan Penyelenggara dalam melaksanakan pelayanan sesuai dengan standar pelayanan sebagaimana dimaksud dalam Pasal 27 dan Pasal 28.
- (2) Maklumat Pelayanan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) wajib dipublikasikan.

Bagian Keenam
Sistem Informasi Pelayanan Publik

Pasal 34

- (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.

Bagian Ketujuh
Pelayanan Akses Khusus

Pasal 35

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

Bagian Kedelapan
Pengaduan Pelayanan Publik

Pasal 36

Tata cara pengaduan pelayanan publik :

- a. pengaduan pelayanan publik diajukan kepada Penyelenggara secara tertulis; dan
- b. paling lama 14 (empat belas) hari kerja setelah diterimanya pengaduan, Penyelenggara harus menindaklanjuti pengaduan sebagaimana dimaksud pada huruf a, dengan berpedoman pada peraturan perundang-undangan yang berlaku.

Bagian Kesembilan
Penanganan Pengaduan

Pasal 37

- (1) Pemerintah Kota wajib menyusun mekanisme penanganan pengaduan dan menyediakan sarana pengaduan, sesuai ketentuan peraturan perundang-undangan.

- (2) Sistem penanganan pengaduan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) harus memenuhi:
 - a. aspek institusional;
 - b. aspek prosedural;
 - c. bersifat integratif; dan
 - d. bersifat komprehensif.
- (3) Prinsip penanganan pengaduan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) meliputi:
 - a. objektivitas;
 - b. koordinasi;
 - c. efektivitas dan efisiensi;
 - d. akuntabilitas; dan
 - e. transparan.
- (4) 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; dan
 - e. penginformasian kepada pihak yang mengajukan pengaduan, dalam hal masalah yang dikeluhkan telah berhasil diselesaikan.

- (5) Pengaduan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dilakukan paling lambat 30 (tiga puluh) hari sejak pihak yang mengajukan pengaduan menerima pelayanan.
- (6) Prosedur dan mekanisme penanganan pengaduan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dan ayat (4) ditetapkan dengan Peraturan Walikota.

Pasal 38

- (1) Penyelenggara wajib menangani dan menindaklanjuti pengaduan yang berasal dari penerima pelayanan dalam batas tertentu.
- (2) Penyelenggara sebagaimana dimaksud pada ayat (1), wajib menjaga kerahasiaan materi pengaduan.
- (3) Kewajiban menjaga kerahasiaan sebagaimana dimaksud pada ayat (2) tidak gugur setelah Pimpinan Penyelenggara berhenti atau diberhentikan dari jabatannya.
- (4) Proses penanganan pengaduan dilakukan oleh Penyelenggara melalui:
 - a. konfirmasi dan klarifikasi;
 - b. penelitian dan pemeriksaan; dan
 - c. pelaporan hasil penelitian dan pemeriksaan.
- (5) Proses penanganan pengaduan sebagaimana dimaksud pada ayat (4) dilakukan sesuai ketentuan peraturan perundang-undangan.

Pasal 39

- (1) Masyarakat dapat menggugat Penyelenggara atau Pelaksana melalui peradilan tata usaha negara, dalam hal pelayanan publik yang diberikan menimbulkan kerugian di bidang tata usaha negara.

- (2) Dalam hal Penyelenggara melakukan perbuatan melawan hukum dalam penyelenggaraan pelayanan publik, masyarakat dapat mengajukan gugatan ke pengadilan sesuai ketentuan peraturan perundang-undangan.
- (3) Dalam hal Penyelenggara diduga melakukan tindak pidana dalam penyelenggaraan pelayanan publik, masyarakat dapat melaporkan Penyelenggara kepada pihak berwenang sesuai ketentuan peraturan perundang-undangan.

Pasal 40

- (1) Pengaduan sebagaimana dimaksud dalam Pasal 39 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 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 dapat dirahasiakan.

Pasal 41

- (1) Pengaduan sebagaimana dimaksud dalam Pasal 40 ayat (3) dapat disertai dengan bukti-bukti sebagai pendukung pengaduannya.
- (2) Dalam hal pengadu membutuhkan dokumen terkait dengan pengaduannya dari penyelenggara dan/atau pelaksana untuk mendukung pembuktian sebagaimana dimaksud pada ayat (1), Penyelenggara dan/atau Pelaksana wajib memberikannya.

Pasal 42

- (1) Penyelenggara dan/atau ombudsman wajib memberikan tanda terima pengaduan.
- (2) Tanda terima pengaduan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) sekurang-kurangnya memuat:
 - a. identitas pengadu secara lengkap;
 - b. uraian pelayanan yang tidak sesuai dengan standar pelayanan;
 - c. tempat dan waktu penerimaan pengaduan; dan
 - d. tanda tangan serta nama pejabat/pegawai yang menerima pengaduan.
- (3) Penyelenggara dan/atau ombudsman wajib menanggapi pengaduan masyarakat paling lambat 14 (empat belas) hari sejak pengaduan diterima yang sekurang-kurangnya berisi informasi lengkap atau tidak lengkapnya materi aduan sebagaimana dimaksud dalam Pasal 41 ayat (2).
- (4) Dalam hal materi aduan tidak lengkap, pengadu melengkapi materi aduannya selambat-lambatnya 30 (tiga puluh) hari terhitung sejak menerima tanggapan dari Penyelenggara atau ombudsman sebagaimana diinformasikan oleh pihak Penyelenggara dan/atau ombudsman.

- (5) Dalam hal berkas pengaduan tidak dilengkapi dalam waktu sebagaimana dimaksud pada ayat (4), pengadu dianggap mencabut pengaduannya.

Pasal 43

- (1) Pengaduan terhadap Pelaksana ditujukan kepada Atasan Pelaksana.
- (2) Pengaduan terhadap Penyelenggara ditujukan kepada Penanggung Jawab.

BAB IX
PEMANFAATAN TEKNOLOGI
INFORMASI

Pasal 44

- (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 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.

BAB X
PERAN SERTA MASYARAKAT

Pasal 45

- (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 kerjasama, 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 dengan Peraturan Walikota.

BAB XI
SANKSI

Bagian Kesatu
Pelanggaran

Pasal 46

- (1) Tindakan penyimpangan atau pengabaian terhadap wewenang, prosedur dan substansi merupakan pelanggaran yang dapat dikenakan sanksi sebagaimana diatur dalam peraturan perundang-undangan.
- (2) Bentuk pelanggaran sebagaimana dimaksud pada ayat (1) merupakan pelanggaran.

Bagian Kedua
Sanksi Administrasi

Pasal 47

- (1) Pelanggaran administratif yang dilakukan oleh Penyelenggara dikenakan sanksi administrasi.
- (2) Jenis-jenis sanksi administrasi yang dapat dikenakan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) berupa :
 - a. teguran tertulis;
 - b. penurunan gaji;
 - c. penurunan pangkat;
 - d. pembebasan dari jabatan;
 - e. pemberhentian dengan hormat tidak atas permintaan sendiri; dan
 - f. pemberhentian tidak dengan hormat.
- (3) Mekanisme pemanggilan, pemeriksaan dan penjatuhan sanksi administrasi dilakukan sesuai dengan ketentuan perundang-undangan yang berlaku.

Pasal 48

- (1) Penyelenggara atau Pelaksana yang melanggar ketentuan sebagaimana dimaksud dalam Pasal 17 ayat (2) dan ayat (3), Pasal 20 huruf h dan Pasal 23 huruf e, dikenai sanksi teguran tertulis.
- (2) Penyelenggara atau Pelaksana yang melanggar ketentuan sebagaimana dimaksud dalam Pasal 16 ayat (2), Pasal 19 ayat (1) huruf b dan huruf c, Pasal 20 huruf a, Pasal 22 huruf a, Pasal 23 huruf b dan huruf c, Pasal 38 ayat (1) dan ayat (2), 42 ayat (1) dan ayat (3) dikenai sanksi teguran tertulis, dan apabila dalam waktu 3 (tiga) bulan tidak melaksanakan ketentuan dimaksud dikenai sanksi pembebasan dari jabatan.

- (3) Penyelenggara atau Pelaksana yang melanggar ketentuan sebagaimana dimaksud dalam Pasal 30 ayat (1) dikenai sanksi teguran tertulis, dan apabila dalam waktu 1 (satu) tahun tidak melaksanakan ketentuan dimaksud dikenai sanksi pembebasan dari jabatan. Penyelenggara atau Pelaksana yang melanggar ketentuan sebagaimana dimaksud dalam Pasal 37 ayat (1) dan ayat (4) huruf e, Pasal 42 ayat (3), dikenai sanksi teguran tertulis, dan apabila dalam waktu 3 (tiga) bulan atau dalam masa pelaksanaan pekerjaan tidak melaksanakan ketentuan dimaksud dikenai sanksi pembebasan dari jabatan. Penyelenggara atau Pelaksana yang melanggar ketentuan sebagaimana dimaksud dalam Pasal 20 huruf d, e, g, dan i, Pasal 34 ayat (1), ayat (2) dan ayat (3), Pasal 36 huruf b dan Pasal 37 ayat (5) dikenai sanksi penurunan gaji sebesar satu kali kenaikan gaji berkala untuk paling lama 1 (satu) tahun.
- (4) Penyelenggara atau Pelaksana yang melanggar ketentuan sebagaimana dimaksud dalam Pasal 16 ayat (1) dikenai sanksi penurunan pangkat pada pangkat yang setingkat lebih rendah untuk paling lama 1 (satu) tahun.
- (5) Penyelenggara atau Pelaksana yang melanggar ketentuan sebagaimana dimaksud dalam Pasal 17 ayat (1), Pasal 20 huruf b, huruf e, huruf f, huruf i, huruf j dan huruf k, Pasal 23 huruf a dan huruf d, Pasal 27 ayat (2) dan ayat (4), Pasal 38 ayat (1) dikenai sanksi pembebasan dari jabatan.
- (6) Penyelenggara atau Pelaksana yang melanggar ketentuan sebagaimana dimaksud dalam Pasal 27 ayat (1), dikenai sanksi pemberhentian dengan hormat tidak atas permintaan sendiri.

- (7) Penyelenggara atau Pelaksana yang melanggar ketentuan sebagaimana dimaksud dalam Pasal 38 ayat (2) dikenai sanksi pemberhentian tidak dengan hormat.

BAB XII KETENTUAN PERALIHAN

Pasal 49

Paling lambat 2 (dua) tahun terhitung sejak berlakunya Peraturan Daerah ini, seluruh penyelenggaraan pelayanan publik di lingkungan Pemerintah Kota agar menyesuaikan dengan Peraturan Daerah ini.

BAB XIII KETENTUAN PENUTUP

Pasal 50

Petunjuk Pelaksanaan Peraturan Daerah ini ditetapkan dalam waktu paling lambat 2 (dua) tahun terhitung sejak berlakunya Peraturan Daerah ini.

Pasal 51

Hal-hal yang belum cukup diatur dalam Peraturan Daerah ini sepanjang mengenai teknis pelaksanaannya, diatur lebih lanjut dengan Peraturan Walikota.

Pasal 52

Peraturan Daerah ini mulai berlaku pada tanggal diundangkan.

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

Ditetapkan di Cirebon
pada tanggal 17 Desember 2012

WALIKOTA CIREBON,

ttd,

SUBARDI

Diundangkan di Cirebon
pada tanggal 21 Desember 2012

SEKRETARIS DAERAH KOTA CIREBON,

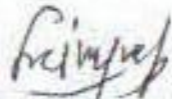
ttd,

HASANUDIN

LEMBARAN DAERAH KOTA CIREBON TAHUN 2012
NOMOR 15 SERI E

OTENTIFIKASI :

KEPALA BAGIAN HUKUM SEKRETARIAT
DAERAH KOTA CIREBON



YUYUN SRIWAHYUNI P. SH
NIP. 19591029 198603 2 007

PENJELASAN

ATAS

PERATURAN DAERAH KOTA CIREBON
NOMOR 15 TAHUN 2012

TENTANG

PEDOMAN PENYELENGGARAAN PELAYANAN PUBLIK
DI LINGKUNGAN PEMERINTAH KOTA CIREBON

I. UMUM

Undang-Undang Dasar 1945 telah mengamanatkan bahwa Negara berkewajiban untuk melayani setiap warga Negara dan penduduk untuk memenuhi kebutuhan dasarnya dalam kerangka pelayanan publik. Upaya yang selalu dilakukan berkaitan dengan penyelenggaraan pelayanan publik adalah membangun kepercayaan masyarakat seiring untuk memenuhi harapan dan tuntutan kebutuhan masyarakat melalui peningkatan pelayanan publik.

Agenda reformasi telah mendorong munculnya tuntutan penyelenggaraan pemerintahan yang baik sebagai salah satu jawaban terhadap persoalan krisis multidimensi saat ini, sehingga penyelenggaraan pemerintahan wajib didasarkan pada prinsip-prinsip pemerintahan yang baik untuk penyelenggaraan pelayanan substantif maupun pelayanan administratif.

Penyelenggaraan pelayanan publik aparatur pemerintah dewasa ini telah menjadi isu yang strategis, karena tingkat kualitas kinerja birokrasi di bidang pelayanan publik memiliki implikasi yang luas terutama terhadap peningkatan kegiatan dunia usaha dan pertumbuhan ekonomi daerah yang berdampak pada peningkatan kesejahteraan masyarakat. Oleh karena itu upaya

peningkatan kualitas pelayanan publik perlu terus dilakukan.

Mengingat fungsi utama pemerintah daerah adalah melayani masyarakat, maka pemerintah daerah perlu terus berupaya meningkatkan kualitas pelayanan. Salah satu upaya untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik adalah memformalisasikan pengaturan penyelenggaraan pelayanan publik ke dalam Peraturan Daerah di lingkungan Pemerintah Kota Cirebon.

Peraturan Daerah ini diharapkan dapat memberikan kejelasan dan pengaturan mengenai penyelenggaraan pelayanan publik yang diselenggarakan oleh SKPD dan BUMD di lingkungan Pemerintah Kota Cirebon.

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

Jaminan terwujudnya hak dan kewajiban dalam penyelenggaraan pelayanan.

Huruf c

Pemberian pelayanan tidak membedakan suku, ras, agama, golongan, gender, dan status ekonomi.

Huruf d

Pemenuhan hak harus sebanding dengan kewajiban yang harus dilaksanakan, baik oleh pemberi maupun penerima pelayanan.

Huruf e

Pelaksana pelayanan harus memiliki kompetensi yang sesuai dengan bidang tugas.

Huruf f

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

Huruf g

Setiap warga negara berhak memperoleh pelayanan yang adil.

Huruf h

Setiap penerima pelayanan dapat dengan mudah mengakses dan memperoleh informasi mengenai pelayanan yang diinginkan.

Huruf i

Proses penyelenggaraan pelayanan harus dapat dipertanggungjawabkan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.

Huruf j

Pemberian kemudahan terhadap kelompok rentan sehingga tercipta keadilan dalam pelayanan.

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

Huruf a

Tindakan administratif Pemerintah Kota merupakan pelayanan pemberian dokumen oleh Pemerintah Kota, antara lain yang dimulai dari seseorang yang lahir memperoleh akta kelahiran hingga meninggal dan memperoleh akta kematian, termasuk segala hal ihwal yang diperlukan oleh penduduk dalam menjalani kehidupannya, seperti memperoleh izin mendirikan bangunan, izin usaha.

Huruf b

Tindakan administratif oleh BUMD Kota merupakan pelayanan pemberian dokumen oleh BUMD, antara lain urusan perbankan, pengelolaan pasar dan pengelolaan penyewaan tanah Pemerintah Kota.

Pasal 10

Cukup jelas.

Pasal 11

Cukup jelas.

Pasal 12

Cukup jelas.

Pasal 13

Yang dimaksud organisasi penyelenggara adalah SKPD dan BUMD sebagai penyelenggara pelayanan publik.

Pasal 14

Cukup jelas.

Pasal 15

Cukup jelas.

Pasal 16

Ayat (1)

Secara berkala dan berkelanjutan merupakan periode yang dilakukan dalam waktu 6 (enam) bulan sekali yang diatur sesuai dengan standar pelayanan yang ditetapkan.

Ayat (2)

Cukup jelas.

Ayat (3)

Cukup jelas.

Ayat (4)

Cukup jelas.

Pasal 17

Ayat (1)

Cukup jelas.

Ayat (2)

Cukup jelas.

Ayat (3)

Ketentuan internal Penyelenggara merupakan ketentuan yang mengatur peningkatan kinerja Pelaksana, misalnya ketentuan disiplin, etika, prosedur, dan instruksi kerja.

Ayat (4)

Cukup jelas.

Pasal 18

Ayat (1)

Cukup jelas.

Ayat (2)

Teknis operasional pelayanan merupakan kegiatan yang terkait langsung dengan pelaksanaan pelayanan, antara lain penyediaan sumber daya pelayanan, seperti teknologi, peralatan dan sumber daya lain, serta standar operasional prosedur (SOP). Pendukung pelayanan merupakan kegiatan yang tidak terkait langsung dengan operasional pelayanan tetapi diperlukan dalam pelaksanaan pelayanan, antara lain penelitian dan pengembangan serta pendidikan dan pelatihan.

Ayat (3)

Dalam keadaan darurat pemberi bantuan dapat mengeluarkan surat penugasan kepada pihak terkait untuk melaksanakan pemberian bantuan.

Ayat (4)

Cukup jelas.

Ayat (5)

Keadaan darurat merupakan keadaan yang ditetapkan oleh instansi yang bertanggung jawab. Dalam menetapkan kejadian sebagai keadaan darurat, dilakukan sesuai dengan peraturan perundang-undangan.

Pasal 19

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, pelayanan pencatatan sipil, dan pelayanan perizinan lain.

Pihak lain adalah pihak di luar Penyelenggara yang diserahkan 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 parkir dan air minum yang diserahkan kepada swasta.

Huruf a

Cukup jelas.

Huruf b

Materi perjanjian kerja sama yang wajib diinformasikan adalah hal-hal penting yang perlu diketahui oleh masyarakat, misalnya apa yang dikerjakan, siapa yang mengerjakan, jangka waktu kerja sama, dan pekerjaan yang dilaksanakan sesuai dengan standar pelayanan yang penginformasiannya merupakan bagian dari maklumat pelayanan.

Huruf c
Cukup jelas.

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

Huruf e
Cukup jelas.

Ayat (2)
Cukup jelas.

Ayat (3)
Cukup jelas.

Ayat (4)
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
Ayat (1)

Huruf a
Pola penyelenggaraan pelayanan publik fungsional yang diberikan oleh penyelenggara adalah jenis pelayanan yang tidak dapat dilaksanakan secara terpadu yaitu pelayanan yang dilaksanakan oleh UPTD.

Huruf b
Cukup jelas.

Huruf c
Cukup jelas.

Ayat (2)
Cukup jelas.

Pasal 27
Ayat (1)
Cukup jelas.

Ayat (2)
Cukup jelas.

Ayat (3)
Keberagaman berupa pengikutsertaan masyarakat yang mewakili berbagai unsur dan profesi, antara lain tokoh masyarakat, akademisi, dunia usaha, dan lembaga swadaya masyarakat.

Ayat (4)
Cukup jelas.

Ayat (5)
Cukup jelas.

Pasal 28
Cukup jelas.

Pasal 29

Cukup jelas.

Pasal 30

Cukup jelas.

Pasal 31

Cukup jelas.

Pasal 32

Cukup jelas.

Pasal 33

Ayat (1)

Cukup jelas.

Ayat (2)

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

Pasal 34

Ayat (1)

Sistem Informasi berisi informasi seluruh penyelenggaraan pelayanan yang diperlukan untuk merumuskan kebijakan pelayanan publik.

Ayat (2)

Cukup jelas.

Ayat (3)

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

Huruf a

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

Huruf b

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

Huruf c

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

Huruf d

Cukup jelas.

Huruf e

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

Huruf f

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

Pasal 35

Cukup jelas.

Pasal 36

Cukup jelas.

Pasal 37

Cukup jelas.

Pasal 38

Cukup jelas.

Pasal 39

Ayat (1)

Cukup jelas.

Ayat (2)

Cukup jelas.

Ayat (3)

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

Pasal 40

Cukup jelas.

Pasal 41

Ayat (1)

Cukup jelas.

Ayat (2)

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

Pasal 42

Ayat (1)

Cukup jelas.

Ayat (2)

Cukup jelas.

Ayat (3)

Cukup jelas.

Ayat (4)

Cukup jelas.

Ayat (5)

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

Pasal 43

Ayat (1)

Atasan Pelaksana sebagai pihak yang bertanggung jawab dan sekaligus memiliki wewenang untuk menjatuhkan sanksi kepada Pelaksana yang menjadi bawahannya. Atasan Pelaksana sebagaimana dimaksud dalam ayat ini juga berlaku untuk BUMD.

Ayat (2)

Cukup jelas.

Pasal 44

Cukup jelas.

Pasal 45

Cukup jelas.

Pasal 46

Cukup jelas.

Pasal 47

Ayat (1)

Cukup jelas.

Ayat (2)

Huruf a

Cukup jelas.

Huruf b

Cukup jelas.

Huruf c

Cukup jelas.

Huruf d

Cukup jelas.

Huruf e

Pemberhentian dengan hormat tidak atas permintaan sendiri diartikan bagi pegawai negeri adalah kehilangan statusnya sebagai pegawai negeri, bagi pelaksana di BUMD pengenaan sanksi sesuai dengan peraturan perundang-undangan.

Huruf f

Pemberhentian tidak dengan hormat bagi pegawai negeri diartikan kehilangan statusnya sebagai pegawai negeri, bagi pelaksana di BUMD pengenaan sanksi sesuai dengan peraturan perundang-undangan.

Ayat (3)

Cukup jelas.

Pasal 48

Cukup jelas.

Pasal 49

Cukup jelas.

Pasal 50

Cukup jelas.

Pasal 51

Cukup jelas.

Pasal 52

Cukup jelas.

TAMBAHAN LEMBARAN DAERAH KOTA CIREBON
NOMOR 47