

**LEMBARAN DAERAH  
KOTA BANJAR**



**NOMOR 2**

**TAHUN 2014**

**SERI E**

PERATURAN DAERAH KOTA BANJAR  
NOMOR 2 TAHUN 2014

TENTANG

PENYELENGGARAAN PELAYANAN PUBLIK

DENGAN RAHMAT TUHAN YANG MAHA ESA

WALIKOTA BANJAR,

Menimbang : a. bahwa dalam rangka meningkatkan kualitas dan menjamin penyediaan pelayanan publik serta untuk memberikan perlindungan bagi masyarakat dari penyalahgunaan wewenang di dalam penyelenggaraan pelayanan publik, maka harus diterapkan prinsip-prinsip tata kelola pemerintahan yang baik;

b. bahwa Pemerintah Daerah berkewajiban menyelenggarakan pelayanan publik secara terintegrasi dan berkesinambungan dalam upaya

memenuhi harapan dan tuntutan masyarakat terhadap kualitas pelayanan publik;

- c. bahwa untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik sebagaimana dimaksud pada huruf b, perlu norma hukum yang mengatur penyelenggaraan secara berkualitas, terintegrasi dan berkesinambungan sebagai upaya memberikan perlindungan atas hak-hak publik;
- d. bahwa berdasarkan pertimbangan sebagaimana dimaksud dalam huruf a, huruf b, dan huruf c diatas, perlu menetapkan Peraturan Daerah tentang Penyelenggaraan Pelayanan Publik;

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

2. Undang-Undang Nomor 5 Tahun 1962 tentang Perusahaan Daerah (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 1962 Nomor 10, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 2387);

3. 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);

4. Undang-Undang Nomor 27 Tahun 2002 tentang Pembentukan Kota Banjar di Provinsi Jawa Barat (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2002 Nomor 130, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4246);
5. 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 beberapa kali 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);
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 Peraturan Perundang-Undangan (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2011 Nomor 82, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5234);
9. 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);
10. 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);
11. Peraturan Pemerintah Nomor 38 Tahun 2007 tentang Pembagian Urusan Pemerintahan Antara Pemerintah, Pemerintahan Daerah Provinsi, Dan Pemerintahan Daerah Kabupaten/Kota (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2007 Nomor 82, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4737);
12. Peraturan Pemerintah Nomor 53 Tahun 2010 tentang Disiplin Pegawai Negeri Sipil (Lembaran Negara

- Republik Indonesia Tahun 2010 Nomor 74, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5135);
13. Peraturan Pemerintah Nomor 61 Tahun 2010 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2010 Nomor 99, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5149);
  14. 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);
  15. Peraturan Daerah Kota Banjar Nomor 7 Tahun 2008 tentang Urusan Pemerintahan yang menjadi Kewenangan Kota Banjar (Lembaran Daerah Kota Banjar Tahun 2008 Nomor 7 Seri E);
  16. Peraturan Daerah Kota Banjar Nomor 11 Tahun 2008 tentang Organisasi Perangkat Daerah Kota Banjar (Lembaran Daerah Kota Banjar Tahun 2008 Nomor 11 Seri E), sebagaimana telah beberapa kali diubah terakhir dengan Peraturan Daerah Kota Banjar Nomor 15 Tahun 2012 tentang Perubahan Ketiga Atas Peraturan

Daerah Kota Banjar Nomor 11 Tahun 2008 tentang Organisasi Perangkat Daerah Kota Banjar (Lembaran Daerah Kota Banjar Tahun 2012 Nomor 15 Seri D);

Dengan Persetujuan Bersama  
DEWAN PERWAKILAN RAKYAT DAERAH  
KOTA BANJAR  
dan  
WALIKOTA BANJAR

MEMUTUSKAN:

Menetapkan : PERATURAN DAERAH TENTANG  
PENYELENGGARAAN PELAYANAN  
PUBLIK.

## BAB I KETENTUAN UMUM

### Pasal 1

Dalam Peraturan Daerah ini yang dimaksud dengan:

1. Pemerintahan Daerah adalah penyelenggaraan urusan pemerintahan oleh Pemerintah Daerah dan DPRD menurut asas otonomi dan tugas pembantuan dengan prinsip otonomi seluas-luasnya dalam sistem dan prinsip Negara Kesatuan Republik Indonesia sebagaimana dimaksud dalam Undang-Undang Dasar Negara

- Republik Indonesia.
2. Daerah adalah Kota Banjar.
  3. Pemerintah Daerah adalah Walikota dan perangkat daerah sebagai unsur penyelenggara Pemerintahan Kota Banjar.
  4. Walikota adalah Walikota Banjar.
  5. Dewan Perwakilan Rakyat Daerah yang selanjutnya disingkat DPRD adalah lembaga perwakilan rakyat daerah Kota Banjar sebagai unsur penyelenggara pemerintahan daerah.
  6. Organisasi Perangkat Daerah yang selanjutnya disingkat OPD adalah Organisasi Perangkat Daerah di lingkungan Pemerintah Kota Banjar.
  7. Badan Usaha Milik Daerah yang selanjutnya disingkat BUMD adalah Badan Usaha yang didirikan oleh Pemerintah Daerah baik berbentuk Perseroan Terbatas maupun Perusahaan Daerah.
  8. Pelayanan publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai ketentuan peraturan perundang-undangan bagi masyarakat atas barang, jasa, dan/atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik.
  9. Penyelenggara pelayanan publik yang selanjutnya di sebut penyelenggara adalah OPD dan BUMD yang menyelenggarakan pelayanan publik.

10. Pelaksana pelayanan publik yang selanjutnya di sebut pelaksana adalah pejabat, pegawai, petugas dan setiap orang yang bekerja pada OPD dan BUMD yang bertugas melaksanakan tindakan atau serangkaian tindakan pelayanan publik.
11. Kinerja adalah gambaran mengenai tingkat pencapaian sasaran ataupun tujuan OPD dan BUMD sebagai penjabaran dari visi, misi, serta strategi OPD dan BUMD yang mengindikasikan tingkat keberhasilan dan kegagalan pelaksanaan 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. Standar pelayanan adalah tolok ukur yang dipergunakan sebagai pedoman penyelenggaraan pelayanan dan acuan penilaian kualitas pelayanan sebagai kewajiban dan janji penyelenggara kepada masyarakat dalam rangka pelayanan yang berkualitas, cepat, mudah, terjangkau, dan terukur.
14. Sistem informasi pelayanan publik adalah rangkaian kegiatan yang

- meliputi penyimpanan dan pengelolaan informasi serta mekanisme penyampaian dan pengelolaan informasi serta mekanisme penyampaian informasi dari penyelenggara kepada masyarakat dan sebaliknya dalam bentuk lisan, tulisan, latin, tulisan dalam huruf *braile*, bahasa gambar dan/atau bahasa lokal, serta disajikan secara manual atau elektronik.
15. Maklumat pelayanan adalah pernyataan tertulis yang berisi keseluruhan rincian kewajiban dan janji yang ada pada standar pelayanan.
  16. Indeks Kepuasan Masyarakat yang selanjutnya disebut IKM adalah ukuran kepuasan masyarakat sebagai penerima layanan yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik berdasarkan standar pelayanan yang telah ditetapkan.
  17. Pertanggungjawaban pelayanan publik adalah perwujudan kewajiban penyelenggara pelayanan publik untuk mempertanggungjawabkan kepada masyarakat mengenai pencapaian tujuan yang telah ditetapkan melalui mekanisme pertanggungjawaban secara periodik.
  18. Pengaduan adalah pemberitahuan dari penerima layanan yang berisi

- informasi tentang ketidaksesuaian antara pelayanan yang diterima dengan standar pelayanan yang telah ditentukan.
19. Pengadu adalah masyarakat yang melakukan pengaduan atas penyelenggaraan pelayanan publik yang diberikan oleh penyelenggara dan pelaksana.
  20. Sengketa pelayanan publik adalah sengketa yang timbul dalam bidang pelayanan publik antara penerima layanan dengan penyelenggara pelayanan publik akibat ketidaksesuaian antara pelayanan yang diterima dengan standar pelayanan publik yang telah ditetapkan.
  21. Rencana Aksi Daerah Pemberantasan Korupsi Kota Banjar yang selanjutnya disebut RAD-PK adalah landasan dan pedoman bagi Pemerintah Kota Banjar dalam melaksanakan pencegahan dan pemberantasan korupsi berkaitan dengan penyelenggaraan pelayanan publik.
  22. Anggaran Pendapatan dan Belanja Daerah yang selanjutnya disebut APBD adalah Anggaran Pendapatan dan Belanja Daerah Kota Banjar.
  23. 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 dan/atau APBD.

## BAB II MAKSUD, TUJUAN, ASAS, DAN RUANG LINGKUP

### Bagian Kesatu Maksud dan Tujuan

#### Pasal 2

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

#### Pasal 3

Penyelenggaraan pelayanan publik bertujuan untuk:

- a. terwujudnya prinsip-prinsip tata kelola pemerintahan yang baik;

- b. terwujudnya kualitas pelayanan efisiensi dan efektifitas penyelenggaraan pelayanan publik dan pencegahan korupsi, kolusi, dan nepotisme;
- c. terwujudnya kepastian hukum dan pemenuhan hak dalam melindungi masyarakat untuk mendapatkan pelayanan publik secara berkualitas, terintegrasi, dan berkesinambungan;
- d. terwujudnya RAD-PK untuk meningkatkan pelayanan kualitas publik di daerah; dan
- e. terpenuhinya penyelenggaraan pelayanan publik sesuai ketentuan peraturan perundang-undangan.

### Bagian Kedua Asas

#### Pasal 4

Penyelenggaraan pelayanan publik berasaskan:

- a. kepentingan umum;
- b. kepastian hukum;
- c. kesamaan hak;
- d. keseimbangan hak dan kewajiban;
- e. keprofesionalan;
- f. partisipatif;
- g. persamaan perlakuan/tidak diskriminatif;
- h. keterbukaan;
- i. akuntabilitas;

- j. fasilitas dan perlakuan khusus bagi kelompok rentan;
- k. ketepatan waktu; dan
- l. kecepatan, kemudahan, dan keterjangkauan.

### Bagian Ketiga Prinsip

#### Pasal 5

Penyelenggaraan pelayanan publik dilakukan berdasarkan prinsip:

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

### Bagian Keempat Ruang Lingkup

#### Pasal 6

Ruang lingkup pelayanan publik meliputi:

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

#### Pasal 7

Pelayanan barang publik sebagaimana dimaksud pada Pasal 6 huruf a, meliputi:

- a. pengadaan dan penyaluran barang publik yang dilakukan oleh OPD yang sebagian atau seluruh dananya bersumber dari APBN dan/atau APBD;
- b. pengadaan dan penyaluran barang publik yang dilakukan oleh badan usaha yang modal pendiriannya sebagian atau seluruhnya bersumber dari kekayaan daerah yang dipisahkan; dan
- c. pengadaan atau penyaluran barang publik yang pembiayaannya tidak bersumber dari APBD atau badan usaha yang modal pendiriannya sebagian atau seluruhnya bersumber dari kekayaan daerah yang dipisahkan, tetapi ketersediaannya menjadi misi daerah, yang ditetapkan dalam peraturan perundang-undangan.

#### Pasal 8

(1) Pelayanan jasa publik sebagaimana dimaksud pada Pasal 6 huruf b, meliputi:

- a. penyediaan jasa publik oleh OPD yang sebagian atau seluruh dananya bersumber dari APBN dan/atau dari APBD;
- b. penyediaan jasa publik oleh suatu badan usaha yang modal

- pendiriannya sebagian atau seluruhnya bersumber dari kekayaan daerah yang dipisahkan; dan
- c. penyediaan jasa publik yang pembiayaannya tidak bersumber dari APBN atau badan usaha yang modal pendiriannya sebagian atau seluruhnya bersumber dari kekayaan daerah yang dipisahkan, tetapi ketersediannya menjadi misi daerah yang ditetapkan dalam peraturan perundang-undangan.
- (2) Pelayanan jasa publik sebagaimana dimaksud pada ayat (1) harus memenuhi skala kegiatan di dasarkan pada ukuran besaran biaya tertentu yang digunakan dan jaringan yang dimiliki dalam kegiatan pelayanan publik untuk dikategorikan sebagai penyelenggara.

#### Pasal 9

Pelayanan administratif sebagaimana dimaksud pada Pasal 6 huruf c, meliputi:

- a. tindakan administratif pemerintah daerah dalam rangka mewujudkan perlindungan pribadi, keluarga, kehormatan, martabat, dan harta benda masyarakat; dan
- b. tindakan administratif oleh instansi non pemerintah yang diatur oleh ketentuan peraturan perundang-undangan.

#### Pasal 10

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

#### BAB III

#### PEMBINA, PENANGGUNGJAWAB, ORGANISASI PENYELENGGARA, DAN EVALUASI PELAYANAN PUBLIK

#### Bagian Kesatu

#### Pembina, Penanggungjawab, dan Penyelenggara

#### Pasal 11

- (1) Walikota karena jabatannya merupakan pembina penyelenggaraan pelayanan publik di daerah.
- (2) Pembina mempunyai tugas melakukan pembinaan, pengawasan, pengendalian dan evaluasi terhadap pelaksanaan tugas dari penanggungjawab.
- (3) Pembina wajib melaporkan hasil perkembangan kinerja pelayanan publik kepada DPRD dan Gubernur.
- (4) DPRD dapat memberikan evaluasi dan rekomendasi terhadap laporan kinerja pelayanan publik paling lambat 30 (tiga puluh) hari kerja sejak diterimanya laporan, sesuai dengan mekanisme dan tata tertib DPRD.



- (5) Pembina wajib menindaklanjuti rekomendasi DPRD sebagaimana dimaksud pada ayat (4).

#### Pasal 12

- (1) Penanggungjawab sebagaimana dimaksud pada Pasal 11 ayat (2) adalah Sekretaris Daerah.
- (2) Penanggungjawab mempunyai tugas:
- a. mengkoordinasikan kelancaran penyelenggaraan pelayanan publik sesuai dengan standar pelayanan pada setiap penyelenggara dan organisasi penyelenggara;
  - b. melakukan evaluasi penyelenggaraan pelayanan publik; dan
  - c. melaporkan kepada pembina pelaksanaan penyelenggaraan pelayanan publik oleh penyelenggara dan organisasi 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.

#### Pasal 13

- (1) Walikota menunjuk Kepala OPD dan Direksi BUMD sebagai penyelenggara.
- (2) Penyelenggara mempunyai tugas:

- a. mengkoordinasi kelancaran penyelenggara pelayanan publik di lingkungan OPD dan BUMD sesuai standar pelayanan;
- b. melakukan evaluasi penyelenggaraan pelayanan publik; dan
- c. melaporkan penyelenggaraan pelayanan publik di lingkungan OPD dan BUMD yang bersangkutan kepada Penanggungjawab penyelenggaraan pelayanan publik.

#### Bagian Kedua Organisasi Penyelenggara

#### Pasal 14

- (1) Organisasi penyelenggara wajib menyelenggarakan pelayanan publik sesuai dengan tugas pokok dan fungsi OPD dan BUMD.
- (2) Penyelenggaraan pelayanan publik sebagaimana dimaksud pada ayat (1), sekurang-kurangnya:
- a. pelaksanaan pelayanan;
  - b. pengelolaan pengaduan masyarakat;
  - c. pengelolaan informasi;
  - d. pengawasan internal;
  - e. penyuluhan kepada masyarakat; dan
  - f. pelayanan konsultasi.
- (3) Penyelenggara bertanggungjawab atas ketidakmampuan, pelanggaran dan

kegagalan penyelenggaraan pelayanan publik.

### Bagian Ketiga Akuntabilitas

#### 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 Keempat Evaluasi Penyelenggaraan Pelayanan Publik

#### Pasal 16

- (1) Penyelenggara wajib melaksanakan evaluasi terhadap kinerja Pelaksana di lingkungan OPD 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 penyempurnaan organisasi sesuai dengan asas-asas pelayanan publik berdasarkan ketentuan perundang-undangan.

#### Pasal 17

- (1) Penyelenggara wajib secara berkala mengadakan evaluasi kinerja penyelenggaraan pelayanan publik.
- (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 terjangkau/murah; dan
  - c. keluaran, merupakan indikator tingkat kepuasan pelayanan dan peningkatan pelayanan.

#### Pasal 18

- (1) Penyelenggara wajib melakukan penyeleksian terhadap pelaksana secara transparan, tidak diskriminatif,

adil, dan sesuai ketentuan 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), ditetapkan dengan Peraturan Walikota dengan berpedoman pada ketentuan peraturan perundang-undangan.

#### Bagian Kelima Hubungan Antar Penyelenggara

##### Pasal 19

- (1) Dalam rangka meningkatkan efisiensi dan efektifitas pelayanan yang berkaitan dengan teknis operasional pelayanan dan/atau pendukung pelayanan, dapat dilakukan kerjasama antar penyelenggara.
- (2) Dalam hal penyelenggara yang memiliki lingkup kewenangan dan tugas pelayanan publik tidak dapat melakukan sendiri karena keterbatasan sumber daya dan/atau

dalam keadaan darurat, penyelenggara dapat meminta bantuan penyelenggara lain.

- (3) Pemberian bantuan sebagaimana dimaksud pada ayat (2) dapat dilakukan dalam hal:
  - a. adanya alasan hukum bahwa pelayanan publik tidak dapat dilaksanakan sendiri oleh penyelenggara yang meminta bantuan;
  - b. kurangnya sumber daya dan fasilitas yang dimiliki penyelenggara yang mengakibatkan pelayanan publik tidak dapat dilaksanakan sendiri oleh penyelenggara;
  - c. penyelenggara tidak memiliki pengetahuan dan kemampuan untuk melaksanakannya sendiri;
  - d. dalam hal untuk melakukan kegiatan pelayan publik, penyelenggara membutuhkan surat keterangan atau dokumen yang diperlukan dari penyelenggara lainnya; dan
  - e. dalam hal pelayanan publik hanya dapat dilaksanakan dengan biaya, peralatan, dan fasilitas yang tidak mampu ditanggung sendiri oleh penyelenggara.
- (4) Dalam keadaan darurat, permintaan penyelenggaraan lain sebagaimana

dimaksud pada ayat (2) wajib dipenuhi oleh penyelenggara pemberi bantuan, sesuai dengan tugas dan fungsi organisasi penyelenggara yang bersangkutan berdasarkan ketentuan peraturan perundang-undangan.

Bagian Keenam  
Kerja Sama Penyelenggara  
dengan Pihak Lain

Pasal 20

- (1) Penyelenggara dapat melakukan kerja sama dalam bentuk penyerahan sebagian tugas penyelenggaraan pelayanan publik kepada pihak lain dengan ketentuan:
  - a. perjanjian kerja sama penyelenggaraan pelayanan publik dituangkan sesuai dengan peraturan perundang-undangan dan dalam pelaksanaannya didasarkan pada standar pelayanan;
  - b. penyelenggara berkewajiban menginformasikan perjanjian kerja sama kepada masyarakat;
  - c. tanggung jawab pelaksanaan kerja sama berada pada penerima kerja sama, sedangkan tanggung jawab penyelenggaraan secara menyeluruh berada pada penyelenggara;
  - d. informasi tentang identitas pihak lain dan identitas penyelenggara

sebagai penanggung jawab kegiatan harus dicantumkan oleh penyelenggara pada tempat yang jelas dan mudah diketahui masyarakat; dan

- e. penyelenggara dan pihak lain wajib mencantumkan alamat tempat mengadu dan sarana untuk menampung keluhan masyarakat yang mudah diakses, antara lain telepon, pesan layanan singkat (*short message service* (sms), laman (*website*), pos-el (*e-mail*), dan kotak pengaduan.
- (2) Pihak lain sebagaimana dimaksud pada ayat (1) wajib berbadan hukum Indonesia sesuai dengan peraturan perundang-undangan.
- (3) Kerja sama sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dan ayat (2) tidak menambah beban bagi masyarakat.
- (4) Selain kerja sama sebagaimana dimaksud pada ayat (1), penyelenggara dapat melakukan kerja sama tertentu dengan pihak lain untuk menyelenggarakan pelayanan publik.
- (5) Kerja sama sebagaimana dimaksud pada ayat (4) tidak boleh lebih dari 14 (empat belas) hari dan tidak boleh dilakukan pengulangan.

Bagian Ketujuh  
Hak dan Kewajiban Penyelenggara

Pasal 21

(1) Penyelenggara memiliki hak:

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

(2) Penyelenggara berkewajiban:

- a. menyusun dan menetapkan standar pelayanan;
- b. menyusun, menetapkan dan mempublikasikan maklumat pelayanan;
- c. memberikan jaminan kepastian hukum atas produk pelayanan;
- d. menetapkan pelaksana yang berkompeten;
- e. menyediakan sarana, prasarana dan/atau fasilitas pelayanan publik

yang mendukung terciptanya iklim pelayanan yang sehat;

- f. membantu masyarakat dalam memahami hak dan tanggungjawabnya;
- g. berpartisipasi aktif dan mematuhi peraturan dan perundang-undangan yang terkait dengan penyelenggaraan pelayanan publik;
- h. memberikan pertanggungjawaban terhadap pelayanan yang diselenggarakan;
- i. mempertanggungjawabkan pelayanan yang telah dilakukan, dalam hal yang bersangkutan mengundurkan diri atau melepaskan jabatan;
- j. memenuhi panggilan atau mewakili OPD dan BUMD untuk hadir atau melaksanakan perintah berdasarkan ketentuan peraturan perundang-undangan, atas permintaan Pembina;
- k. memberikan informasi yang terkait dengan pelayanan; dan
- l. menanggapi dan mengelola pengaduan masyarakat melalui mekanisme sesuai ketentuan peraturan perundang-undangan.

Bagian Kedelapan  
Kewajiban dan Larangan Pelaksana

Pasal 22

Pelaksana berkewajiban:

- a. melakukan kegiatan pelayanan sesuai dengan penugasan yang diberikan oleh penyelenggara;
- b. bertanggungjawab atas pelaksanaan pelayanan sesuai ketentuan peraturan perundang-undangan;
- c. memenuhi panggilan atau mewakili OPD 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 OPD 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 penyelenggaraan pelayanan publik; dan
- f. menerima imbalan dalam bentuk apapun dari masyarakat yang terkait langsung atau tidak dengan penyelenggaraan pelayanan, kecuali diatur lain oleh ketentuan peraturan perundang-undangan.

Bagian Kesembilan  
Hak dan Kewajiban Masyarakat

Pasal 24

Masyarakat berhak:

- a. mendapat pelayanan yang berkualitas sesuai asas dan tujuan pelayanan;
- b. mengetahui kebenaran substansi 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 pelaksanaan untuk memperbaiki pelayanan apabila pelayanan yang diberikan tidak sesuai dengan standar pelayanan;
- h. menyarankan kepada pelaksana untuk memperbaiki pelayanan apabila pelayanan yang diberikan tidak sesuai dengan standar pelayanan;
- i. mengadukan penyelenggara dan/atau pelaksana yang melakukan penyimpangan standar pelayanan dan/atau tidak memperbaiki pelayanan kepada pembina penyelenggara dan ombudsman; dan
- j. menerima informasi yang terkait dengan pelayanan.

#### Pasal 25

Masyarakat berkewajiban:

- a. mematuhi dan memenuhi ketentuan sebagaimana di persyaratkan dalam standar pelayanan;
- b. menjaga sarana, prasarana dan/atau fasilitas pelayanan publik; dan

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

### BAB IV PENYELENGGARAAN PELAYANAN PUBLIK

#### Bagian Kesatu Pola Pelayanan

#### Pasal 26

- (1) Pola penyelenggaraan pelayanan publik meliputi:
  - a. fungsional yaitu pola pelayanan publik diberikan oleh penyelenggara, sesuai dengan tugas, fungsi dan kewenangannya;
  - b. terpusat yaitu pola pelayanan publik diberikan secara tunggal oleh penyelenggara berdasarkan pelimpahan wewenang sesuai ketentuan peraturan perundang-undangan;
  - c. 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.

d. 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

### Paragraf 1 Umum

#### 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) Pengikutsertaan 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

Komponen standar pelayanan paling kurang meliputi:

- a. dasar hukum;
- b. persyaratan;
- c. sistem, mekanisme, dan prosedur;
- d. jangka waktu penyelesaian;
- e. biaya/tarif;
- f. produk pelayanan;
- g. sarana, prasarna, dan/atau fasilitas;
- h. kompetensi pelaksana;
- i. Pengawasan internal;
- j. penanganan pengaduan, saran dan masukan;
- k. jumlah pelaksana;
- l. jaminan pelayanan;
- m. jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan dalam bentuk komitmen untuk memberikan rasa aman, bebas



- dari bahaya dan resiko keragu-raguan;  
dan  
n. evaluasi kinerja pelaksana.

#### Pasal 29

Standar pelayanan publik sebagaimana dimaksud dalam Pasal 27 dan Pasal 28, harus dipublikasikan sebagai jaminan kepastian hukum bagi penerima pelayanan.

#### Paragraf 2

#### Tata Perilaku Penyelenggara

#### Pasal 30

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 nondiskriminatif;
- c. peduli, teliti, dan cermat;
- d. bersikap ramah dan bersahabat;
- e. bersikap tegas, cepat, tepat, dan akurat dalam menunjang terlaksananya penyelenggaraan pelayanan publik serta tidak memberikan pelayanan yang berbelit-belit; dan
- f. bersikap mandiri dan dilarang menerima imbalan dalam bentuk apapun, kecuali diatur lain oleh ketentuan peraturan perundang-undangan.

### Bagian Ketiga Peningkatan Kualitas Pelayanan Publik

#### Paragraf 1

#### Umum

#### Pasal 31

- (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;
  - f. keterbukaan;
  - g. ketersediaan anggaran;
  - h. tumbuhnya rasa memiliki;
  - i. survei 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 32

- (1) Untuk menghasilkan mutu pelayanan pada penyelenggara pelayanan publik diperlukan penerapan 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.

Bagian Keempat  
IKM

Pasal 33

- (1) Untuk mencapai kualitas pelayanan publik, penyelenggara wajib melakukan penilaian atas pendapat masyarakat melalui penyusunan IKM.
- (2) Dasar pengukuran IKM 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 IKM sebagaimana dimaksud pada ayat (2) ditetapkan dengan Peraturan Walikota.

Bagian Kelima  
Maklumat

Pasal 34

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

Bagian Keenam  
Sistem Informasi Pelayanan Publik

Pasal 35

- (1) Dalam rangka memberikan 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 nonelektronik, paling kurang meliputi:
  - a. profil penyelenggaraan;
  - b. profil pelaksana;
  - c. standar pelayanan;
  - d. maklumat pelayanan;
  - e. pengelolaan pengaduan; dan
  - f. penilaian kinerja.

Bagian Ketujuh  
Pengelolaan Sarana, Prasarana, dan/atau Fasilitas Pelayanan Publik

Pasal 36

- (1) Penyelenggara dan pelaksana wajib mengelola dan memelihara sarana, prasarana, dan/atau fasilitas pelayanan publik secara efektif, efisien, transparan, dan akuntabel.

- (2) Pelaksana wajib memberikan laporan kepada penyelenggara mengenai kondisi dan kebutuhan sarana, prasarana dan/atau fasilitas pelayanan publik sesuai standar pelayanan.

Bagian Kedelapan  
Pelayanan Akses Khusus

Pasal 37

- (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 Kesembilan  
Pelayanan Khusus

Pasal 38

- (1) Penyelenggara berkewajiban memberikan pelayanan dengan perlakuan khusus kepada anggota masyarakat tertentu sesuai dengan peraturan perundang-undangan.
- (2) Sarana, prasarana, dan/atau fasilitas pelayanan publik dengan perlakuan

khusus sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dilarang digunakan oleh orang yang tidak berhak.

Bagian Kesepuluh  
Biro Jasa Pelayanan

Pasal 39

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

Bagian Kesebelas  
Biaya/Tarif Pelayanan Publik

Pasal 40

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

sesuai ketentuan peraturan perundang-undangan.

Pasal 41

Penyelenggara berhak mendapatkan alokasi anggaran sesuai dengan tingkat kebutuhan pelayanan.

Bagian Keduabelas  
Penanganan Pengaduan

Pasal 42

- (1) Pemerintah Daerah wajib menyusun mekanisme penanganan pengaduan dan menyediakan sarana pengaduan.
- (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 pada ayat (1) meliputi:
  - a. objektivitas;
  - b. koordinasi;
  - c. efektifitas 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 43

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

#### Pasal 44

- (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.

#### BAB V

##### PEMANFAATAN TEKNOLOGI INFORMASI

#### Pasal 45

- (1) Untuk meningkatkan efektifitas 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 VI

##### PERAN SERTA MASYARAKAT

#### Pasal 46

- (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 VII RAD-PK

### Bagian Kesatu Penetapan dan Ruang Lingkup

#### Pasal 47

- (1) Dalam rangka meningkatkan pelayanan publik, Pemerintah Daerah menetapkan RAD-PK yang bersinergi dengan kebijakan nasional dan/atau Rencana Aksi Nasional Pemberantasan Korupsi.
- (2) Ruang lingkup RAD-PK sebagaimana dimaksud pada ayat (1) paling kurang meliputi:
  - a. upaya peningkatan pelayanan publik;
  - b. harmonisasi peraturan perundang-undangan dalam rangka mendukung program pemberantasan korupsi, kolusi, dan nepotisme; dan
  - c. upaya penyelamatan barang milik daerah.

## Bagian Kedua Pelaksanaan

#### Pasal 48

- (1) RAD-PK harus didukung dan dilaksanakan oleh seluruh OPD dan BUMD sesuai dengan tugas pokok dan fungsinya dengan menerapkan prinsip-prinsip koordinasi, integrasi, sinkronisasi dan simplikasi secara vertikal, horisontal, dan diagonal dalam lingkungan masing-masing maupun antar unit satuan organisasi.
- (2) Pelaksanaan RAD-PK sebagaimana dimaksud pada ayat (1) mengikutsertakan dukungan masyarakat dan pemangku kepentingan lainnya dalam penyelenggaraan upaya percepatan pemberantasan korupsi, kolusi, dan nepotisme serta peningkatan pelayanan publik.

## BAB VIII KERAHASIAAN DOKUMEN

#### Pasal 49

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

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

## BAB IX PENGAWASAN

### Pasal 50

- (1) Pengawasan penyelenggaraan pelayanan publik dilakukan oleh pengawas internal dan pengawas eksternal.

- (2) Pengawasan internal penyelenggaraan pelayanan publik dilakukan melalui:
  - a. pengawasan oleh penyelenggara; dan
  - b. pengawasan oleh instansi pengawas fungsional.
- (3) Pengawasan eksternal penyelenggaraan pelayanan publik dilakukan melalui:
  - a. pengawasan oleh masyarakat;
  - b. pengawasan oleh DPRD; dan
  - c. pengawasan oleh ombudsman.

## BAB X SANKSI

### Bagian Kesatu Pelanggaran

#### Pasal 51

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



Bagian Kedua  
Sanksi Administrasi

Pasal 52

- (1) Pelanggaran terhadap ketentuan Pasal 14, Pasal 15, Pasal 16, Pasal 17, Pasal 18, Pasal 19 ayat (4), Pasal 21 ayat (2), Pasal 22, Pasal 23, Pasal 29, Pasal 31, Pasal 33, Pasal 34, Pasal 36, Pasal 37, dan Pasal 45, dikenakan sanksi administrasi.
- (2) Jenis-jenis sanksi administrasi sebagaimana dimaksud pada ayat (1) berupa:
  - a. peringatan lisan;
  - b. peringatan tertulis;
  - c. penundaan kenaikan pangkat;
  - d. penurunan pangkat;
  - e. mutasi jabatan;
  - f. pembebasan tugas dan jabatan dalam waktu tertentu;
  - g. pemberhentian dengan hormat tidak atas permintaan sendiri; dan/atau
  - h. pemberhentian tidak dengan hormat.
- (3) Mekanisme pemanggilan, pemeriksaan, dan penjatuhan sanksi administrasi sebagaimana dimaksud pada ayat (2) dilakukan sesuai ketentuan peraturan perundang-undangan.

BAB XI  
KETENTUAN PERALIHAN

Pasal 53

Paling lambat 1 (satu) tahun terhitung sejak berlakunya Peraturan Daerah ini, seluruh penyelenggaraan pelayanan publik wajib disesuaikan dengan Peraturan Daerah ini.

Pasal 54

Ketentuan yang belum cukup diatur dalam Peraturan Daerah ini sepanjang mengenai teknis pelaksanaannya, diatur lebih lanjut dengan Peraturan Walikota dan/atau Keputusan Walikota paling lambat 1 (satu) tahun terhitung sejak berlakunya Peraturan Daerah ini.

BAB XII  
KETENTUAN PENUTUP

Pasal 55

Peraturan Daerah ini mulai berlaku pada tanggal diundangkan.

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

Ditetapkan di Banjar  
pada tanggal 8 Juli 2014  
WALIKOTA BANJAR,

ttd

ADE UU SUKAESIH.

Diundangkan di Banjar  
pada tanggal 8 Juli 2014  
SEKRETARIS DAERAH KOTA BANJAR,

ttd

FENNY FAHRUDIN

LEMBARAN DAERAH KOTA BANJAR TAHUN 2014 NOMOR  
2 SERI E

Salinan Sesuai Dengan Aslinya  
KEPALA BAGIAN HUKUM

SURYAMAH, SH.,MH  
Pembina Tk. I /IV b  
NIP. 196310211992032003

NOREG PERATURAN DAERAH KOTA BANJAR, PROVINSI  
JAWA BARAT : (77/2014)

PENJELASAN  
ATAS  
PERATURAN DAERAH KOTA BANJAR  
NOMOR 2 TAHUN 2014

TENTANG

PENYELENGGARAAN PELAYANAN PUBLIK

I. UMUM

Pembukaan Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945, mengamanatkan bahwa tujuan didirikan Negara Republik Indonesia antara lain adalah untuk memajukan kesejahteraan umum dan mencerdaskan kehidupan bangsa. Amanat tersebut mengandung makna negara berkewajiban memenuhi kebutuhan setiap warga negara melalui suatu sistem pemerintahan yang mendukung terciptanya penyelenggaraan pelayanan publik yang prima dalam rangka memenuhi kebutuhan dasar dan hak sipil setiap warga negara atas barang publik, jasa publik, dan pelayanan administratif.

Dewasa ini penyelenggaraan pelayanan publik masih dihadapkan pada kondisi yang belum sesuai dengan kebutuhan dan perubahan di berbagai bidang kehidupan bermasyarakat, berbangsa, dan bernegara. Hal tersebut bisa disebabkan oleh ketidaksiapan untuk menanggapi terjadinya transformasi nilai yang berdimensi luas serta dampak berbagai masalah pembangunan yang kompleks. Sementara itu, tatanan baru masyarakat Indonesia dihadapkan pada harapan dan tantangan global yang dipicu oleh kemajuan di

bidang ilmu pengetahuan, informasi, komunikasi, transportasi, investasi, dan perdagangan.

Kondisi dan perubahan cepat yang diikuti pergeseran nilai tersebut perlu disikapi secara bijak melalui langkah kegiatan yang terus-menerus dan berkesinambungan dalam berbagai aspek pembangunan untuk membangun kepercayaan masyarakat guna mewujudkan tujuan pembangunan nasional. Untuk itu, diperlukan konsepsi sistem pelayanan publik yang berisi nilai, persepsi, dan acuan perilaku yang mampu mewujudkan hak asasi manusia sebagaimana diamanatkan Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945 dapat diterapkan sehingga masyarakat memperoleh pelayanan sesuai dengan harapan dan cita-cita tujuan nasional.

Pemerintah sebagai penyelenggara utama pelayanan publik berkewajiban untuk memberikan pelayanan publik yang lebih baik sesuai dengan prinsip-prinsip tata kelola pemerintahan yang baik (*Good Governance*) dan demokratis. Pelayanan publik yang dilakukan oleh penyelenggara pelayanan publik ini merupakan kegiatan yang harus dilakukan secara berkesinambungan, seiring dengan tuntutan peningkatan kualitas pelayanan publik.

Oleh karena itu, untuk meningkatkan kualitas dan menjamin pelayanan publik sesuai dengan asas-asas umum pemerintahan serta untuk memberi perlindungan bagi setiap masyarakat dari penyalahgunaan wewenang di dalam penyelenggaraan pelayanan publik, perlu ada pengaturan hukum yang mendukungnya. Berdasarkan hal-hal tersebut diatas,

maka perlu diatur hak dan kewajiban penyelenggara pelayanan publik dan masyarakat sebagai penerima pelayanan publik serta pihak-pihak lain yang berkepentingan yang diatur dan ditetapkan dalam Peraturan Daerah.

Peraturan Daerah ini merupakan salah satu dasar yang kuat bagi masyarakat untuk berpartisipasi dan merupakan landasan dalam rangka mewujudkan tata kelola pemerintahan yang baik (*Good Governance*). Dengan terbentuknya aturan yang jelas mengenai pelayanan publi, akan memudahkan kontrol masyarakat sebagai bentuk partisipasi masyarakat terhadap penyelenggara pelayanan publik dalam memperbaiki kinerjanya.

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

##### Huruf a

Barang publik yang disediakan oleh instansi pemerintah dengan menggunakan APBN dan/atau APBD anggaran ditujukan untuk mendukung program dan tugas instansi tersebut, sebagai contoh:

1. penyediaan obat untuk flu burung yang pengadaannya menggunakan APBN di Kementerian Kesehatan;
2. kapal penumpang yang dikelola oleh PT (Persero) PELNI untuk memperlancar pelayanan perhubungan antar pulau yang pengadaannya menggunakan APBN di Kementerian Perhubungan; dan
3. penyediaan infrastruktur transportasi perkotaan yang pengadaannya menggunakan APBD.

##### Huruf b

Barang publik yang ketersediaannya merupakan hasil dari kegiatan BUMN dan/atau BUMD yang mendapat pelimpahan tugas untuk menyelenggarakan pelayanan publik (*public service obligation*), sebagai contoh:

1. listrik hasil pengelolaan PT (Persero) PLN; dan

2. air bersih hasil pengelolaan perusahaan daerah air minum.

Huruf c

Misi daerah adalah kebijakan untuk mengatasi permasalahan tertentu, kegiatan tertentu, atau mencapai tujuan tertentu yang berkenaan dengan kepentingan dan manfaat masyarakat Kota Banjar, sebagai contoh:

1. kebijakan biaya gratis bagi warga masyarakat Kota Banjar yang berobat di Puskesmas.
2. kebijakan Banjar Cerdas, yakni pendidikan gratis bagi siswa SMA atau sederajat dalam rangka mensukseskan Wajib Belajar 12 tahun.

Pasal 8

Ayat (1)

Huruf a

Jasa publik dalam ketentuan ini sebagai contoh, antara lain pelayanan kesehatan (rumah sakit dan puskesmas), pelayanan pendidikan (sekolah dasar, sekolah menengah pertama, sekolah menengah atas, dan perguruan tinggi), pelayanan navigasi laut (mercu suar dan lampu suar), pelayanan peradilan, pelayanan kelalulintasan (lampu lalu lintas), pelayanan keamanan (jasa kepolisian), dan pelayanan pasar.

Huruf b

Jasa publik dalam ketentuan ini adalah jasa yang dihasilkan oleh BUMN/BUMD yang mendapat

pelimpahan tugas untuk menyelenggarakan pelayanan publik (*public service obligation*), sebagai contoh, antara lain jasa pelayanan transportasi angkutan udara/laut/darat yang dilakukan oleh PT (Persero) Garuda Indonesia, PT (Persero) Merpati Airlines, PT (Persero) Pelni, PT (Persero) KAI, dan PT (Persero) DAMRI, serta jasa penyediaan air bersih yang dilakukan oleh PDAM Tirta Anom.

Huruf c

Misi daerah adalah kebijakan untuk mengatasi permasalahan tertentu, kegiatan tertentu, atau mencapai tujuan tertentu yang berkenaan dengan kepentingan dan manfaat masyarakat Kota Banjar, sebagai contoh:

1. jasa pelayanan kesehatan bagi masyarakat miskin oleh rumah sakit swasta;
2. jasa pelayanan angkutan perkotaan/perdesaan, rute dan tarifnya ditentukan oleh pemerintah kota.

Ayat (2)

Cukup jelas

Pasal 9

Huruf a

Tindakan administratif pemerintah merupakan pelayanan pemberian dokumen oleh pemerintah, 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, sertifikat tanah, dan surat nikah.

Huruf b

Tindakan administratif nonpemerintah merupakan pelayanan pemberian dokumen oleh instansi di luar pemerintah, antara lain urusan perbankan, asuransi, kesehatan, keamanan, pengelolaan kawasan industri, dan pengelolaan kegiatan sosial.

Pasal 10

Cukup jelas

Pasal 11

Ayat (1)

Cukup jelas

Ayat (2)

Cukup jelas

Ayat (3)

Laporan menjadi satu kesatuan dalam LKPJ dengan tembusan kepada Gubernur.

Ayat (4)

Cukup jelas

Ayat (5)

Cukup jelas

Pasal 12

Cukup jelas

Pasal 13

Cukup jelas

Pasal 14

Cukup jelas

Pasal 15

Cukup jelas

Pasal 16

Ayat (1)

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

Ayat (2)

Cukup jelas

Ayat (3)

Cukup jelas

Pasal 17

Cukup jelas

Pasal 18

Ayat (1)

Cukup jelas

Ayat (2)

Penghargaan bagi pelaksana dianggarkan melalui APBD.

Ayat (3)

Cukup jelas

Ayat (4)

Cukup jelas

Pasal 19

Ayat (1)

Cukup jelas

Ayat (2)

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

Ayat (3)

Cukup jelas

Ayat (4)

Cukup jelas

Pasal 20

Ayat (1)

Penyerahan sebagian tugas merupakan pemberian sebagian tugas kepada pihak lain dari seluruh tugas penyelenggaraan pelayanan, kecuali yang menurut undang-undang harus dilaksanakan sendiri oleh penyelenggara, misalnya pelayanan KTP, SIM, paspor, sertifikat tanah, dan pelayanan perizinan lain.

Pihak lain adalah pihak di luar penyelenggara yang disertai 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)

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

Ayat (4)

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

Ayat (5)

Cukup jelas

Pasal 21

Ayat (1)

Cukup jelas

Ayat (2)

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

Cukup Jelas

Huruf h

Cukup Jelas

Huruf i

Cukup Jelas

Huruf j

Cukup Jelas

Huruf k

Cukup Jelas

Huruf l

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

Cukup jelas

Pasal 30

Cukup jelas

Pasal 31

Cukup jelas

Pasal 32

Cukup jelas

Pasal 33

Cukup jelas

Pasal 34

Cukup jelas

Pasal 35

Cukup jelas

Pasal 36

Cukup jelas

Pasal 37

Cukup jelas

Pasal 38

Ayat (1)

Masyarakat tertentu merupakan kelompok rentan, antara lain penyandang cacat, lanjut usia, wanita hamil, anak-anak, korban bencana alam, dan korban bencana sosial.



Perlakuan khusus kepada masyarakat  
tertentu diberikan tanpa tambahan biaya.

Ayat (2)

Cukup jelas

Pasal 39

Cukup jelas

Pasal 40

Cukup jelas

Pasal 41

Cukup jelas

Pasal 42

Cukup jelas

Pasal 43

Cukup jelas

Pasal 44

Cukup jelas

Pasal 45

Cukup jelas

Pasal 46

Peran serta masyarakat dalam penyusunan  
kebijakan pelayanan publik disampaikan kepada  
pembina.

Pasal 47

Cukup jelas

Pasal 48

Cukup jelas

Pasal 49

Cukup jelas

Pasal 50

Cukup jelas

Pasal 51

Cukup jelas

Pasal 52

Cukup jelas

Pasal 53

Cukup jelas

Pasal 54

Cukup jelas

Pasal 55

Cukup jelas

## TAMBAHAN LEMBARAN DAERAH KOTA BANJAR NOMOR 2