



## **WALIKOTA SEMARANG**

PROVINSI JAWA TENGAH  
PERATURAN DAERAH KOTA SEMARANG  
NOMOR 11 TAHUN 2016  
TENTANG  
PENYELENGGARAAN PELAYANAN PUBLIK

DENGAN RAHMAT TUHAN YANG MAHAESA  
WALIKOTA SEMARANG,

- Menimbang : a. bahwa dalam rangka melayani setiap warga negara dan penduduk untuk memenuhi hak dan kebutuhan dasarnya dalam kerangka Pelayanan Publik berdasarkan Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945;
- b. bahwa Pemerintah Daerah berkewajiban menyelenggarakan Pelayanan Publik secara terpadu dan berkelanjutan dalam upaya memenuhi harapan dan tuntutan masyarakat terhadap kualitas Pelayanan Publik, perlu adanya pedoman dan ketentuan yang mengatur Penyelenggaraan Pelayanan Publik;
- c. bahwa untuk memberikan arah, landasan, dan kepastian hukum dalam pemberian Pelayanan Publik oleh aparatur Pemerintah Daerah, maka diperlukan pengaturan Penyelenggaraan Pelayanan Publik;
- d. bahwa berdasarkan pertimbangan sebagaimana dimaksud pada huruf a, huruf b, dan huruf c, perlu membentuk Peraturan Daerah Kota Semarang tentang Penyelenggaraan Pelayanan Publik;
- 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 Jogjakarta;

3. Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2008 Nomor 61, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4846);
4. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2009 Nomor 112, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5038);
5. Undang-undang Nomor 5 Tahun 2014 tentang Aparatur Sipil Negara (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2014 Nomor 6, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5494);
6. Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2014 Nomor 244, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5587) sebagaimana telah diubah beberapa kali, terakhir dengan Undang-Undang Nomor 9 Tahun 2015 tentang Perubahan Kedua Atas Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2015 Nomor 58, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5679);
7. 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);
8. 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);
9. 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);
10. 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);

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

MEMUTUSKAN:

Menetapkan : PERATURAN DAERAH TENTANG PENYELENGGARAAN  
PELAYANAN PUBLIK.

BAB I

KETENTUAN UMUM

Pasal 1

Dalam Peraturan Daerah ini yang dimaksud dengan :

1. Daerah adalah Kota Semarang.
2. Pemerintah Daerah adalah Walikota sebagai unsur penyelenggara pemerintahan daerah yang memimpin Pelaksanaan urusan pemerintahan yang menjadi kewenangan daerah otonom.
3. Walikota adalah Walikota Semarang.
4. Dewan Perwakilan Rakyat Daerah yang selanjutnya disebut DPRD adalah Lembaga Perwakilan Rakyat Daerah sebagai unsur penyelenggara Pemerintahan Daerah.
5. Perangkat Daerah adalah unsur pembantu Walikota dan DPRD dalam penyelenggaraan Urusan Pemerintahan yang menjadi kewenangan Daerah.
6. Badan Usaha Milik Daerah yang selanjutnya disingkat BUMD adalah badan usaha yang seluruh atau sebagian besar modalnya dimiliki oleh Daerah.
7. Pelayanan Publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap Warga Negara dan penduduk atas barang, jasa, dan/atau pelayanan administratif yang disediakan oleh Penyelenggara Pelayanan Publik.
8. Penyelenggara Pelayanan Publik yang selanjutnya disebut Penyelenggara adalah Pemerintah Daerah yang menyelenggarakan kegiatan Pelayanan Publik.
9. Pelaksana Pelayanan Publik yang selanjutnya disebut Pelaksana adalah pejabat, pegawai, petugas, dan setiap orang yang bekerja didalam organisasi penyelenggara yang bertugas melaksanakan tindakan atau serangkaian tindakan Pelayanan Publik.
10. Organisasi penyelenggara Pelayanan Publik yang selanjutnya disebut Organisasi Penyelenggara adalah satuan kerja penyelenggara Pelayanan Publik yang berada di lingkungan Pemerintah Daerah.

11. Masyarakat adalah seluruh pihak, baik warga Negara maupun penduduk sebagai orang perseorangan, kelompok, maupun badan hukum yang berkedudukan sebagai penerima manfaat Pelayanan Publik, baik secara langsung maupun tidak langsung.
12. Sistem Pelayanan Terpadu merupakan satu kesatuan pengelolaan dalam pemberian pelayanan yang dilaksanakan dalam satu tempat dan dikontrol oleh sistem pengendalian manajemen guna mempermudah, mempercepat, dan mengurangi biaya.
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 yang selanjutnya disebut Sistem Informasi adalah rangkaian kegiatan yang meliputi penyimpanan dan pengelolaan informasi serta mekanisme penyampaian informasi dari penyelenggara kepada Masyarakat dan sebaliknya dalam bentuk lisan, tulisan Latin, tulisan dalam huruf Braile, bahasa gambar, dan/atau bahasa lokal, serta disajikan secara manual ataupun elektronik.
15. Maklumat Pelayanan adalah pernyataan tertulis yang berisi keseluruhan rincian kewajiban dan janji yang terdapat dalam standar pelayanan.
16. Survei Kepuasan Masyarakat adalah pengukuran secara komprehensif kegiatan tentang tingkat kepuasan masyarakat yang diperoleh dari hasil pengukuran atas pendapat masyarakat dalam memperoleh pelayanan dari penyelenggara.
17. Pengaduan adalah penyampaian keluhan yang disampaikan pengadu kepada pengelola pengaduan Pelayanan Publik atas Pelayanan Pelaksana yang tidak sesuai dengan standar pelayanan, atau pengabaian kewajiban dan/atau pelanggaran larangan oleh penyelenggara.
18. Pengadu adalah seluruh pihak baik warga negara maupun penduduk baik orang perseorangan, kelompok, maupun badan hukum yang menyampaikan pengaduan kepada pengelola pengaduan Pelayanan Publik.

## Pasal 2

Peraturan Daerah ini dimaksudkan untuk memberikan kepastian hukum dalam hubungan antara Masyarakat dan Penyelenggara dalam Pelayanan Publik di Daerah.

## Pasal 3

Tujuan Peraturan Daerah tentang Penyelenggaraan Pelayanan Publik adalah:

- a. terwujudnya batasan dan hubungan yang jelas tentang hak, kewajiban, tanggung jawab dan kewenangan seluruh pihak yang terkait dengan Penyelenggaraan Pelayanan Publik;
- b. terwujudnya sistem Penyelenggaraan Pelayanan Publik yang layak sesuai dengan asas-asas umum pemerintahan yang baik;
- c. terselenggaranya Pelayanan Publik yang sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.

#### Pasal 4

Penyelenggaraan Pelayanan Publik dilaksanakan dengan berasaskan:

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

#### Pasal 5

Ruang lingkup Peraturan Daerah ini meliputi:

- a. pembina, penanggung jawab, Penyelenggara, dan Pelaksana;
- b. kerjasama, dan hubungan antar Penyelenggara Pelayanan Publik;
- c. penyelenggaraan Pelayanan Publik;
- d. peran serta Masyarakat;
- e. penyelesaian pengaduan; dan
- f. pengawasan dan evaluasi.

### BAB II

## PEMBINA, PENANGGUNG JAWAB, PENYELENGGARA, DAN PELAKSANA

### Bagian Kesatu

#### Pembina

#### Pasal 6

- (1) Walikota karena jabatannya merupakan Pembina dalam Penyelenggaraan Pelayanan Publik di Daerah.

- (2) Pembina sebagaimana dimaksud pada ayat (1) mempunyai tugas melakukan pembinaan, pengawasan, pengendalian dan evaluasi terhadap pelaksanaan tugas dari Penyelenggara.
- (3) Pembina melaporkan hasil perkembangan kinerja Pelayanan Publik kepada DPRD.

## Bagian Kedua

### Penanggung jawab

#### Pasal 7

- (1) Sekretaris Daerah karena jabatannya merupakan penanggung jawab dalam Penyelenggaraan Pelayanan Publik di Daerah.
- (2) Penanggung jawab sebagaimana dimaksud pada ayat (1), mempunyai tugas:
  - a. mengoordinasikan kelancaran Penyelenggaraan Pelayanan Publik sesuai dengan standar pelayanan pada setiap Perangkat Daerah;
  - b. melakukan evaluasi Penyelenggaraan Pelayanan Publik; dan
  - c. melaporkan kepada Pembina Pelaksanaan Penyelenggaraan Pelayanan Publik di Daerah.

## Bagian Ketiga

### Penyelenggara

#### Pasal 8

- (1) Penyelenggara dalam Pelaksanaan tugas Pelayanan Publik meliputi:
  - a. Kepala Perangkat Daerah; dan
  - b. Direksi BUMD.
- (2) Penyelenggara sebagaimana dimaksud pada ayat (1) mempunyai tugas menyelenggarakan Pelayanan Publik sesuai dengan tugas pokok dan fungsi.
- (3) Penyelenggaraan Pelayanan Publik sebagaimana dimaksud pada ayat (2), meliputi:
  - a. pelaksanaan pelayanan;
  - b. pengelolaan pengaduan masyarakat;
  - c. pengelolaan informasi;
  - d. pengawasan internal;
  - e. penyuluhan kepada masyarakat;
  - f. pelayanan konsultasi; dan
  - g. inovasi pelayanan.

#### Pasal 9

- (1) Penyelenggara sebagaimana dimaksud dalam Pasal 8 ayat (1) wajib :
  - a. memberikan jaminan kepastian hukum atas produk pelayanan; dan
  - b. menempatkan Pelaksana yang berkompeten.
- (2) Penempatan Pelaksana yang berkompeten sebagaimana dimaksud pada ayat (1) huruf b dilaksanakan sesuai dengan ketentuan peraturan perundangan-undangan.
- (3) Penyelenggara yang melanggar ketentuan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) huruf a dikenai sanksi berupa pembebasan dari jabatan.
- (4) Penyelenggara yang melanggar ketentuan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) huruf b dikenai sanksi berupa:
  - a. penundaan kenaikan pangkat selama 1 (satu) tahun; atau
  - b. penurunan pangkat setingkat lebih rendah selama 1 (satu) tahun.

#### Bagian Keempat

##### Pelaksana

#### Pasal 10

- (1) Dalam hal Penyelenggaraan Pelayanan Publik, Penyelenggara sebagaimana dimaksud dalam Pasal 8 dibantu oleh Pelaksana, dengan jabatan:
  - a. administrator;
  - b. pengawas;
  - c. fungsional tertentu; dan
  - d. fungsional Umum.
- (2) Pelaksana sebagaimana dimaksud pada ayat (1) wajib melaksanakan Pelayanan Publik sesuai dengan penugasan Penyelenggara.
- (3) Kecuali Pelaksana dengan jabatan fungsional umum, Pelaksana yang melanggar ketentuan sebagaimana dimaksud pada ayat (3) dikenai sanksi teguran tertulis, dan apabila dalam waktu 3 (tiga) bulan tidak melaksanakan ketentuan dimaksud dikenai sanksi pembebasan dari jabatan; dan
- (4) Pelaksana dengan jabatan fungsional umum yang melanggar ketentuan sebagaimana dimaksud pada ayat (3), dikenai sanksi teguran tertulis, dan apabila dalam waktu 3 (tiga) bulan tidak melaksanakan ketentuan dimaksud dikenai sanksi penurunan pangkat setingkat lebih rendah selama 3 (tiga) tahun.

BAB III  
KERJASAMA, DAN HUBUNGAN ANTAR PENYELENGGARA  
PELAYANAN PUBLIK

Bagian Kesatu

Kerjasama

Pasal 11

- (1) Penyelenggara dapat melakukan kerjasama dalam bentuk penyerahan sebagian tugas Penyelenggaraan Pelayanan Publik kepada pihak lain dengan ketentuan:
- a. perjanjian kerjasama Penyelenggaraan Pelayanan Publik dituangkan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan dan dalam pelaksanaannya berdasarkan Standar Pelayanan;
  - b. penyelenggara menginformasikan kerjasama kepada masyarakat;
  - c. tanggungjawab pelaksanaan Pelayanan Publik yang dikerjasamakan berada pada penerima kerjasama, sedangkan tanggungjawab Penyelenggaraan Pelayanan Publik secara menyeluruh berada pada Penyelenggara; dan
  - d. informasi tentang identitas penerima kerjasama dan Penyelenggara sebagai penanggungjawab Pelayanan Publik harus dicantumkan oleh penyelenggara pada tempat yang jelas dan mudah diketahui masyarakat.
- (2) Pihak lain sebagaimana dimaksud pada ayat (1) harus berbadan hukum sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.
- (3) Kerjasama sebagaimana dimaksud pada ayat (1) huruf a dilaksanakan dengan tidak membebani masyarakat.

Pasal 12

- (1) Dalam hal penyerahan sebagian tugas Penyelenggaraan Pelayanan Publik, Penyelenggara melaksanakan pengadaan penerima kerjasama.
- (2) Pengadaan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dilaksanakan dengan mekanisme sesuai ketentuan peraturan perundang-undangan.

Bagian Kedua

Hubungan Antar Penyelenggara

Pasal 13

Dalam hal meningkatkan efisiensi dan efektivitas pelayanan yang berkaitan dengan teknis operasional pelayanan dan/atau pendukung pelayanan dapat dilakukan kerjasama antar Penyelenggara.



#### Pasal 14

- (1) Penyelenggara yang memiliki lingkup kewenangan dan tugas Pelayanan Publik yang tidak dapat melakukan sendiri karena keterbatasan sumberdaya dan/atau dalam keadaan darurat, dapat meminta bantuan Penyelenggara lain yang mempunyai kapasitas memadai.
- (2) Pemberian bantuan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dapat dilakukan dalam hal:
  - a. ada alasan hukum bahwa Pelayanan Publik tidak dapat dilaksanakan sendiri oleh Penyelenggara yang meminta bantuan;
  - b. kekurangan sumberdaya 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; dan/atau
  - d. Penyelenggara membutuhkan surat keterangan atau dokumen yang diperlukan dari Penyelenggara lainnya.
- (3) Dalam keadaan darurat, Penyelenggara lain sebagaimana dimaksud pada ayat (1) memberikan bantuan sesuai dengan tugas dan fungsi.

#### BAB IV

##### PENYELENGGARAAN PELAYANAN PUBLIK

##### Bagian Kesatu

##### Pelayanan Publik

#### Pasal 15

Pelayanan Publik meliputi :

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

#### Pasal 16

Pelayanan barang publik sebagaimana dimaksud dalam Pasal 15 huruf a meliputi:

- a. pengadaan dan penyaluran barang publik yang dilakukan oleh Instansi Pemerintah yang sebagian atau seluruh dananya bersumber dari Anggaran Pendapatan dan Belanja Negara dan/atau Anggaran Pendapatan dan Belanja Daerah;
- b. pengadaan dan penyaluran barang publik yang dilakukan oleh suatu badan usaha yang modal pendiriannya sebagian atau seluruhnya bersumber dari kekayaan Negara dan/atau kekayaan Daerah yang dipisahkan; dan

- c. pengadaan dan penyaluran barang publik yang pembiayaannya tidak bersumber dari Anggaran Pendapatan dan Belanja Negara dan/atau Anggaran Pendapatan dan Belanja Daerah atau badan usaha yang modal pendiriannya sebagian atau seluruhnya bersumber dari kekayaan Negara dan/atau kekayaan Daerah yang dipisahkan, tetapi ketersediaannya menjadi Misi Negara dan/atau Daerah yang ditetapkan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.

#### Pasal 17

Pelayanan jasa publik sebagaimana dimaksud dalam Pasal 15 huruf b meliputi:

- a. penyediaan jasa publik oleh instansi pemerintah yang sebagian atau seluruh dananya bersumber dari Anggaran Pendapatan dan Belanja Negara dan/atau Anggaran Pendapatan Dan Belanja Daerah;
- b. penyediaan jasa publik oleh suatu badan usaha yang modal pendiriannya sebagian atau seluruhnya bersumber dari kekayaan Negara dan/atau kekayaan Daerah yang dipisahkan; dan
- c. penyediaan jasa publik yang pembiayaannya tidak bersumber dari Anggaran Pendapatan dan Belanja Negara dan/atau Anggaran Pendapatan dan Belanja Daerah atau badan usaha yang modal pendiriannya sebagian atau seluruhnya bersumber dari kekayaan Negara dan/atau kekayaan Daerah yang dipisahkan, tetapi ketersediaannya menjadi Misi Negara dan/atau Daerah yang ditetapkan dalam ketentuan peraturan perundang-undangan.

#### Pasal 18

- (1) Pelayanan administratif sebagaimana dimaksud dalam Pasal 15 huruf c berupa tindakan administratif Pemerintah Daerah yang diwajibkan oleh Negara dan diatur dalam ketentuan peraturan perundang-undangan, dalam rangka mewujudkan pengendalian, pengawasan, perlindungan pribadi dan/atau keluarga, kehormatan, martabat, dan harta benda warga negara.
- (2) Tindakan administratif sebagaimana dimaksud pada ayat (1) diselenggarakan dalam bentuk pelayanan pemberian dokumen berupa perizinan dan non perizinan.
- (3) Dokumen sebagaimana dimaksud pada ayat (2) merupakan keputusan administrasi pemerintahan.
- (4) Keputusan administrasi pemerintahan sebagaimana dimaksud pada ayat (3) merupakan keputusan Penyelenggara yang bersifat penetapan.
- (5) Penyelenggara sebagaimana dimaksud pada ayat (4) dapat mendelegasikan wewenang atau melimpahkan wewenang kepada pihak lain sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.

Bagian Kedua  
Sistem Pelayanan Terpadu

Pasal 19

Pemerintah Daerah harus menyediakan sarana, prasarana, dan/atau fasilitas Pelayanan Publik, serta menyiapkan sumber daya manusia dalam penyelenggaraan Sistem Pelayanan Terpadu.

Pasal 20

- (1) Sistem Pelayanan Terpadu dilakukan secara terintegrasi dalam satu tempat, baik secara fisik maupun virtual sesuai dengan Standar Pelayanan.
- (2) Sistem pelayanan terpadu secara fisik sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dilaksanakan melalui pelayanan terpadu satu pintu.
- (3) Sistem pelayanan terpadu secara virtual sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dilakukan dengan memadukan pelayanan secara elektronik.

Pasal 21

- (1) Dalam hal telah terpenuhinya ketersediaan dan kesiapan sebagaimana dimaksud dalam Pasal 19, Penyelenggara wajib menyelenggarakan Sistem Pelayanan Terpadu.
- (2) Penyelenggara yang melanggar ketentuan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dikenai sanksi teguran tertulis.

Bagian Ketiga  
Standar Pelayanan

Paragraf 1

Umum

Pasal 22

- (1) Penyelenggara wajib menyusun, menetapkan, dan menerapkan Standar Pelayanan dengan memperhatikan kemampuan Penyelenggara, kebutuhan masyarakat, dan kondisi lingkungan.
- (2) Penyusunan Standar Pelayanan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) didahului dengan penyiapan rancangan Standar Pelayanan oleh Penyelenggara.
- (3) Standar Pelayanan sebagaimana dimaksud pada ayat (2) dilaksanakan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.
- (4) Penyelenggara yang melanggar ketentuan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dikenai sanksi pemberhentian dengan hormat tidak atas permintaan sendiri.

### Pasal 23

- (1) Dalam hal menyusun Standar Pelayanan sebagaimana dimaksud dalam Pasal 22 ayat (1), Penyelenggara wajib mengikutsertakan masyarakat dan pihak terkait serta mengacu pada ketentuan teknis yang telah ditetapkan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.
- (2) Penyelenggara yang melanggar ketentuan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dikenai sanksi pembebasan dari jabatan.

### Pasal 24

Komponen Standar Pelayanan meliputi:

- a. dasar hukum;
- b. persyaratan;
- c. sistem, mekanisme, dan prosedur;
- d. jangka waktu penyelesaian;
- e. biaya/tarif;
- f. produk pelayanan;
- g. sarana, prasarana, dan/atau fasilitas;
- h. kompetensi Pelaksana;
- i. pengawasan internal;
- j. penanganan pengaduan, saran, dan masukan;
- k. jumlah Pelaksana;
- l. jaminan pelayanan;
- m. jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan dalam bentuk komitmen; dan
- n. evaluasi kinerja Pelaksana.

### Paragraf 2

#### Tata Perilaku Penyelenggara dan Pelaksana

### Pasal 25

Penyelenggara dan Pelaksana harus memiliki tata perilaku sebagai kode etik dalam memberikan Pelayanan Publik sebagai berikut:

- a. bertindak jujur, disiplin, proporsional dan profesional;
- b. bertindak adil dan tidak diskriminatif;
- c. peduli, teliti, dan cermat;
- d. bersikap santun, ramah, dan bersahabat;
- e. bersikap tegas dalam memberikan pelayanan;
- f. tidak menerima imbalan dalam bentuk apapun; dan
- g. memberikan pelayanan yang transparan, cepat, tepat dan akurat, serta akuntabel.

### Pasal 26

Penyelenggara dan Pelaksana berhak:

- a. memberikan pelayanan tanpa dihambat pihak lain yang tidak berwenang; dan/atau
- b. menolak permintaan pelayanan yang bertentangan dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.

#### Pasal 27

- (1) Dalam rangka pertanggungjawaban Penyelenggaraan Pelayanan Publik, Penyelenggara wajib:
  - a. mempertanggungjawabkan pelayanan yang telah dilakukan, dalam hal yang bersangkutan mengundurkan diri atau melepaskan tanggung jawab atas posisi atau jabatan; dan
  - b. memenuhi panggilan atau mewakili Perangkat Daerah atau BUMD untuk hadir atau melaksanakan perintah atas permintaan pejabat yang berwenang dari lembaga negara atau Instansi Pemerintah yang berhak, berwenang, dan sah sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.
- (2) Penyelenggara yang melanggar ketentuan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dikenai sanksi pembebasan dari jabatan.

#### Pasal 28

- (1) Dalam rangka pertanggungjawaban Penyelenggaraan Pelayanan Publik, Pelaksana wajib:
  - a. memberikan pertanggungjawaban apabila mengundurkan diri atau melepaskan tanggung jawab sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan;
  - b. memenuhi panggilan dan/atau mewakili Perangkat Daerah atau BUMD untuk hadir atau melaksanakan perintah atas permintaan pejabat yang berwenang dari lembaga Negara atau Instansi Pemerintah yang berhak, berwenang, dan sah sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.
- (2) Kecuali Pelaksana dengan jabatan fungsional umum, Pelaksana yang melanggar ketentuan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dikenai sanksi pembebasan dari jabatan; dan
- (3) Pelaksana dengan jabatan fungsional umum yang melanggar ketentuan sebagaimana dimaksud pada ayat (1), dikenai sanksi penurunan pangkat setingkat lebih rendah selama 3 (tiga) tahun.

#### Pasal 29

- (1) Dalam hal melaksanakan kegiatan Pelayanan Publik, Pelaksana wajib memberikan pertanggungjawaban atas pelaksanaan Pelayanan Publik sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.
- (2) Kecuali Pelaksana dengan jabatan fungsional umum, Pelaksana yang melanggar ketentuan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dikenai sanksi teguran tertulis dan apabila dalam waktu 3 (tiga) bulan tidak melaksanakan ketentuan dimaksud dikenai sanksi pembebasan dari jabatan.
- (3) Pelaksana dengan jabatan fungsional umum yang melanggar ketentuan sebagaimana dimaksud pada ayat (1), dikenai sanksi teguran tertulis dan apabila dalam waktu 3 (tiga) bulan tidak melaksanakan ketentuan dimaksud dikenai sanksi penurunan pangkat setingkat lebih rendah selama 3 (tiga) tahun.

Bagian Keempat  
Survei Kepuasan Masyarakat

Pasal 30

- (1) Dalam hal meningkatkan kualitas Penyelenggaraan Pelayanan Publik, Penyelenggara wajib melaksanakan Survei Kepuasan Masyarakat kepada pengguna layanan.
- (2) Survei Kepuasan Masyarakat sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dilaksanakan terhadap Penyelenggaraan Pelayanan Publik;
- (3) Survei Kepuasan Masyarakat sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dilaksanakan paling sedikit 1 (satu) tahun sekali.
- (4) Survei Kepuasan Masyarakat sebagaimana dimaksud pada ayat (1) diatur lebih lanjut dalam Peraturan Walikota berdasarkan ketentuan peraturan perundang-undangan.
- (5) Penyelenggara yang melanggar ketentuan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dikenai sanksi teguran tertulis.

Pasal 31

- (1) Penyelenggara mempublikasikan hasil Survei Kepuasan Masyarakat kepada Masyarakat.
- (2) Publikasi sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dapat melalui:
  - a. media massa;
  - b. laman;
  - c. media sosial; dan/atau
  - d. media lainnya.

Bagian Kelima  
Maklumat Pelayanan

Pasal 32

- (1) Penyelenggara wajib menyusun dan menetapkan maklumat pelayanan.
- (2) Penyelenggara yang melanggar ketentuan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dikenai sanksi pembebasan dari jabatan.

Pasal 33

Maklumat Pelayanan Publik paling sedikit memuat:

- a. jenis pelayanan yang disediakan;
- b. syarat, prosedur, biaya dan waktu;
- c. hak dan kewajiban Penyelenggara dan masyarakat; dan
- d. satuan kerja atau unit kerja penanggungjawab penyelenggaraan pelayanan.

#### Pasal 34

- (1) Maklumat pelayanan wajib dipublikasikan secara luas kepada masyarakat.
- (2) Penyelenggara yang melanggar ketentuan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dikenai sanksi teguran tertulis.

#### Bagian Keenam

##### Sistem Informasi Pelayanan Publik

#### Pasal 35

- (1) Penyelenggara wajib mengelola sistem informasi Pelayanan Publik, baik yang berbasis informasi elektronik maupun non elektronik yang bersifat terbuka dan mudah diakses masyarakat.
- (2) Sistem informasi sebagaimana dimaksud pada ayat (1) memuat informasi Pelayanan Publik, yang terdiri atas sistem informasi elektronik atau non elektronik, meliputi :
  - a. profil penyelenggara;
  - b. profil Pelaksana;
  - c. standar pelayanan;
  - d. maklumat pelayanan;
  - e. pengelolaan pengaduan; dan
  - f. penilaian kinerja.
- (3) Penyelenggara yang melanggar ketentuan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dikenai sanksi berupa:
  - a. penundaan kenaikan pangkat selama 1 (satu) tahun; atau
  - b. penurunan pangkat setingkat lebih rendah selama 1 (satu) tahun.

#### Pasal 36

- (1) Pelaksana wajib memberikan informasi yang terkait dengan Pelayanan Publik sesuai ketentuan peraturan perundang-undangan.
- (2) Pelaksana yang melanggar ketentuan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dikenai sanksi teguran tertulis.

#### Bagian Ketujuh

##### Pengelolaan Sarana, Prasarana Dan/Atau

##### Fasilitas Pelayanan Publik

#### Pasal 37

- (1) Penyelenggara wajib menyediakan sarana, prasarana dan/atau fasilitas Pelayanan Publik yang mendukung terciptanya iklim pelayanan yang memadai.
- (2) Penyelenggara bertanggungjawab terhadap pemeliharaan dan/atau penggantian sarana, prasarana dan/atau fasilitas Pelayanan Publik.

- (3) Penyelenggara yang melanggar ketentuan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dikenai sanksi berupa:
  - a. penundaan kenaikan pangkat selama 1 (satu) tahun; atau
  - b. penurunan pangkat setingkat lebih rendah selama 1 (satu) tahun.

#### Pasal 38

- (1) Pelaksana wajib mengelola sarana, prasarana, dan/atau fasilitas Pelayanan Publik secara efektif, efisien, transparan, akuntabel, dan berkesinambungan.
- (2) Pelaksana yang melanggar ketentuan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dikenai sanksi berupa:
  - a. penundaan kenaikan pangkat selama 1 (satu) tahun; atau
  - b. penurunan pangkat setingkat lebih rendah selama 1 (satu) tahun.

#### Pasal 39

- (1) Pelaksana wajib memberikan laporan kepada Penyelenggara mengenai kondisi dan kebutuhan sarana, prasarana, dan/atau fasilitas Pelayanan Publik sesuai dengan tuntutan kebutuhan standar pelayanan.
- (2) Berdasarkan laporan sebagaimana dimaksud pada ayat (1), Penyelenggara melakukan analisis dan menyusun daftar kebutuhan sarana, prasarana dan/atau fasilitas Pelayanan Publik.
- (3) Pelaksana dengan jabatan fungsional umum yang melanggar ketentuan sebagaimana dimaksud pada ayat (1), dikenai sanksi teguran tertulis dan apabila dalam waktu 3 (tiga) bulan tidak melaksanakan ketentuan dimaksud dikenai sanksi penurunan pangkat setingkat lebih rendah selama 3 (tiga) tahun.
- (4) Kecuali Pelaksana dengan jabatan fungsional umum, Pelaksana yang melanggar ketentuan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dikenai sanksi teguran tertulis dan apabila dalam waktu 3 (tiga) bulan tidak melaksanakan ketentuan dimaksud dikenai sanksi pembebasan dari jabatan.

### Bagian Kedelapan

#### Pelayanan Khusus

#### Pasal 40

- (1) Penyelenggara wajib memberikan pelayanan dengan perlakuan khusus kepada Masyarakat tertentu sesuai ketentuan peraturan perundang-undangan.
- (2) Masyarakat tertentu sebagaimana dimaksud pada ayat (1), meliputi:
  - a. penyandang cacat;
  - b. lanjut usia;
  - c. perempuan hamil;
  - d. anak; dan
  - e. korban bencana.



- (3) Pelayanan dengan perlakuan khusus sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dapat berupa:
  - a. sarana dan prasarana khusus; dan/atau
  - b. prioritas pelayanan.
- (4) Penyelenggara yang melanggar ketentuan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dikenai sanksi berupa:
  - a. penundaan kenaikan pangkat selama 1 (satu) tahun; atau
  - b. penurunan pangkat setingkat lebih rendah selama 1 (satu) tahun.

## Bagian Kesembilan

### Penilaian Kinerja

#### Pasal 41

- (1) Pembina melakukan penilaian kinerja Penyelenggaraan Pelayanan Publik secara berkala.
- (2) Penilaian kinerja sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dilakukan dengan menggunakan indikator kinerja berdasarkan standar pelayanan.

## Bagian Kesepuluh

### Penghargaan

#### Pasal 42

- (1) Penyelenggara dan Pelaksana berhak mendapatkan penghargaan atas prestasinya dalam Penyelenggaraan Pelayanan Publik.
- (2) Ketentuan mengenai tata cara penilaian dan pemberian penghargaan atas prestasi Penyelenggaraan Pelayanan Publik sebagaimana dimaksud pada ayat (1) diatur dalam Peraturan Walikota.

## BAB V

### PERAN SERTA MASYARAKAT

#### Bagian Kesatu

##### Umum

#### Pasal 43

- (1) Peran serta masyarakat dalam Penyelenggaraan Pelayanan Publik dimulai sejak penyusunan standar pelayanan sampai dengan evaluasi dan pemberian penghargaan.
- (2) Peran serta masyarakat dalam Penyelenggaraan Pelayanan Publik sebagaimana dimaksud pada ayat (1) diwujudkan dalam bentuk:
  - a. kerjasama;
  - b. pemenuhan hak masyarakat; dan
  - c. penyusunan kebijakan Pelayanan Publik.

## Bagian Kedua

### Kerjasama

#### Pasal 44

Kerjasama sebagaimana dimaksud dalam Pasal 43 ayat (2) huruf a diwujudkan melalui pemenuhan kewajiban oleh masyarakat dalam bentuk:

- a. mematuhi dan memenuhi ketentuan sebagaimana dipersyaratkan dalam standar pelayanan;
- b. menjaga terpeliharanya sarana, parasarana, dan/atau fasilitas Pelayanan Publik; dan
- c. berperan serta secara aktif terkait dengan Penyelenggaraan Pelayanan Publik.

## Bagian Ketiga

### Hak Masyarakat

#### Pasal 45

(1) Pemerintah Daerah menjamin tepenuhinya hak masyarakat sebagaimana dimaksud dalam Pasal 43 ayat (2) huruf b.

(2) Hak masyarakat sebagaimana dimaksud pada ayat (1), meliputi :

- a. mendapat pelayanan yang berkualitas;
- b. mengetahui kebenaran isi standar pelayanan;
- c. mengawasi pelaksanaan standar pelayanan;
- d. mendapat advokasi, perlindungan, dan/atau pemenuhan pelayanan;
- e. mendapat jaminan kepastian hukum atas produk pelayanan;
- f. memberitahukan kepada penyelenggara untuk memperbaiki pelayanan apabila pelayanan yang diberikan tidak sesuai dengan standar pelayanan;
- g. mengadukan penyelenggara dan/atau Pelaksana yang melakukan penyimpangan standar pelayanan dan/atau tidak memperbaiki pelayanan kepada Pembina; dan
- h. mendapat tanggapan terhadap pengaduan yang diajukan.

#### Pasal 46

- (1) Penyelenggara wajib membantu masyarakat untuk mengetahui hak dan tanggung jawabnya.
- (2) Penyelenggara yang melanggar ketentuan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dikenai sanksi berupa:
  - a. penundaan kenaikan pangkat selama 1 (satu) tahun; atau
  - b. penurunan pangkat setingkat lebih rendah selama 1 (satu) tahun.

#### Bagian Keempat

#### Penyusunan Kebijakan Pelayanan Publik

#### Pasal 47

- (1) Peran serta masyarakat dalam penyusunan kebijakan Pelayanan Publik sebagaimana dimaksud dalam Pasal 43 ayat (2) huruf c, dapat diwujudkan dalam bentuk:
  - a. memberikan masukan;
  - b. memberikan tanggapan;
  - c. memberikan laporan; dan/atau
  - d. pengaduan.
- (2) Peran serta masyarakat sebagaimana dimaksud pada ayat (1) disampaikan oleh masyarakat kepada pembina, penanggungjawab dan/atau penyelenggara sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.

### BAB VI

#### PENGAWASAN DAN EVALUASI

#### Bagian Kesatu

#### Pengawasan Penyelenggaraan Pelayanan Publik

#### Pasal 48

- (1) Pengawasan Penyelenggaraan Pelayanan Publik dilakukan oleh Pengawas internal dan pengawas eksternal.
- (2) Pengawasan internal sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dilakukan melalui:
  - a. pengawasan oleh atasan langsung; dan
  - b. pengawasan oleh pengawas fungsional.
- (3) Pengawasan eksternal sebagaimana dimaksud ayat (1) dilakukan melalui:
  - a. pengawasan oleh Masyarakat;
  - b. pengawasan oleh DPRD; dan
  - c. pengawasan oleh Ombudsman.

Bagian Kedua  
Evaluasi Penyelenggaraan Pelayanan Publik

Pasal 49

- (1) Penyelenggara wajib melaksanakan evaluasi terhadap kinerja Pelayanan Publik secara berkala dan berkelanjutan.
- (2) Penyelenggara wajib melakukan upaya peningkatan kinerja Pelayanan Publik berdasarkan hasil pelaksanaan evaluasi sebagaimana dimaksud pada ayat (1).
- (3) Penyelenggara yang melanggar ketentuan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dan ayat (2) dikenai sanksi teguran tertulis, dan apabila dalam waktu 3 (tiga) bulan tidak melaksanakan ketentuan dimaksud dikenai sanksi pembebasan dari jabatan.

Pasal 50

- (1) Pelaksana wajib melakukan evaluasi dan menyusun laporan keuangan serta kinerja kepada Penyelenggara secara berkala.
- (2) Pelaksana dengan jabatan fungsional umum yang melanggar ketentuan sebagaimana dimaksud pada ayat (1), dikenai sanksi penurunan pangkat setingkat lebih rendah selama 3 (tiga) tahun.
- (3) Kecuali Pelaksana dengan jabatan fungsional umum, Pelaksana yang melanggar ketentuan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dikenai sanksi pembebasan dari jabatan.

BAB VII

PENYELESAIAN PENGADUAN

Pasal 51

- (1) Masyarakat berhak mengadukan Penyelenggaraan Pelayanan Publik.
- (2) Pengaduan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dilakukan terhadap:
  - a. Penyelenggara dan/atau Pelaksana yang tidak melaksanakan kewajiban; dan
  - b. Penyelenggara dan/atau Pelaksana yang memberi pelayanan yang tidak sesuai dengan standar pelayanan.
- (3) Pengaduan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dapat dilakukan oleh setiap orang yang dirugikan atau pihak lain yang menerima kuasa untuk mewakilinya.
- (4) Pengaduan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dilakukan paling lambat 30 (tiga puluh) hari sejak pengadu menerima layanan.

#### Pasal 52

Penyelenggara memutuskan hasil pemeriksaan pengaduan paling lambat 30 (tiga puluh) hari sejak berkas pengaduan dinyatakan lengkap.

#### Pasal 53

- (1) Dalam melakukan pemeriksaan materi aduan, penyelenggara wajib menjaga kerahasiaan pengadu.
- (2) Kewajiban menjaga kerahasiaan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) tidak gugur setelah penyelenggara berhenti atau diberhentikan dari jabatan.
- (3) Penyelenggara yang melanggar ketentuan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dikenai sanksi pemberhentian dengan hormat tidak atas permintaan sendiri.

#### Pasal 54

Mekanisme dan tata cara pengaduan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) diatur dalam Peraturan Walikota.

### BAB VIII

#### KETENTUAN LAIN-LAIN

#### Pasal 55

- (1) BUMD wajib menyelenggarakan Pelayanan Publik berdasarkan Peraturan Daerah ini.
- (2) Penerapan sanksi di dalam Penyelenggaraan Pelayanan Publik di lingkungan BUMD dilaksanakan berdasarkan ketentuan peraturan perundang-undangan.

#### Pasal 56

- (1) Setiap Badan Hukum yang menyelenggarakan Pelayanan Publik wajib menyesuaikan dengan Peraturan Daerah ini.
- (2) Badan Hukum yang tidak melaksanakan ketentuan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) diberikan sanksi berupa:
  - a. teguran tertulis;
  - b. pembekuan izin; dan
  - c. pencabutan izin.

BAB IX  
KETENTUAN PERALIHAN

Pasal 57

Mekanisme pemberian sanksi yang berkaitan dengan kepegawaian dalam Peraturan Daerah ini dilakukan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.

Pasal 58

Setiap Kebijakan Daerah mengenai Penyelenggaraan Pelayanan Publik yang sudah ada wajib menyesuaikan dengan ketentuan dalam Peraturan Daerah ini paling lambat 1 (satu) tahun.

BAB X  
KETENTUAN PENUTUP

Pasal 59

Dalam hal mendukung Penyelenggaraan Pelayanan Publik, Pemerintah Daerah harus menyiapkan sarana dan prasarana paling lama 1 (satu) tahun terhitung sejak Peraturan Daerah ini diundangkan.

Pasal 60

Peraturan pelaksanaan dari Peraturan Daerah ini harus ditetapkan paling lama 1 (satu) tahun terhitung sejak Peraturan Daerah ini diundangkan.

Pasal 61

Peraturan Daerah ini mulai berlaku pada tanggal diundangkan.

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

Ditetapkan di Semarang  
pada tanggal

WALIKOTA SEMARANG

HENDRAR PRIHADI

Diundangkan di Semarang  
pada tanggal

SEKRETARIS DAERAH KOTA SEMARANG

ADI TRI HANANTO

LEMBARAN DAERAH KOTA SEMARANG TAHUN 2016 NOMOR 11

NOREG PERATURAN DAERAH KOTA SEMARANG, PROVINSI JAWA TENGAH : (11/2016)

PENJELASAN  
ATAS  
PERATURAN DAERAH KOTA SEMARANG  
NOMOR 11 TAHUN 2016  
TENTANG  
PENYELENGGARAAN PELAYANAN PUBLIK

I. UMUM

Pemerintah Kota Semarang berkewajiban menyelenggarakan Pelayanan Publik yang merupakan hak dan kebutuhan setiap warga masyarakat dan penduduk melalui suatu sistem pemerintahan yang mendukung terciptanya Penyelenggaraan Pelayanan Publik yang prima dalam rangka memenuhi kebutuhan dasar dan hak sipil atas pelayanan barang publik, jasa publik, dan administratif. Penyelenggaraan Pelayanan Publik tersebut dewasa ini masih dihadapkan pada kondisi yang belum sesuai dengan kebutuhan masyarakat, untuk itu diperlukan peningkatan kualitas dan strukturnya agar mampu memenuhi tuntutan masyarakat.

Dalam rangka membangun kepercayaan masyarakat atas Pelayanan Publik yang dilakukan Pemerintah Daerah merupakan kegiatan yang senantiasa dilakukan seiring dengan harapan dan tuntutan setiap warga masyarakat dan penduduk tentang peningkatan Pelayanan Publik. Pemerintah Daerah berupaya untuk meningkatkan kualitas dan menjamin penyediaan Pelayanan Publik sesuai dengan asas-asas umum pemerintahan yang baik serta untuk memberi perlindungan bagi setiap warga masyarakat dan penduduk dari penyalahgunaan wewenang di dalam Penyelenggaraan Pelayanan Publik, maka diperlukan pengaturan hukum yang mendukungnya.

Pelaksanaan Pelayanan Publik kepada setiap warga masyarakat dan penduduk di Daerah dilakukan dengan sistem pelayanan terpadu. Sistem ini pada hakikatnya adalah menyederhanakan mekanisme pelayanan sehingga kemanfaatannya benar-benar dirasakan oleh masyarakat, karena pelayanan yang lebih mudah, sederhana, cepat, murah, dan tertib.

Dengan dibentuknya Peraturan Daerah Kota Semarang tentang Penyelenggaraan Pelayanan Publik diharapkan masyarakat di Daerah akan mendapatkan Pelayanan Publik sesuai dengan asas-asas dan tujuan serta sesuai dengan Standar Pelayanan yang telah termuat dalam ketentuan Peraturan Perundang-undangan.

Pembentukan Peraturan Daerah ini memiliki arti strategis dalam mewujudkan Penyelenggaraan Pelayanan Publik yang berkualitas di Daerah.

## II. PASAL DEMI PASAL

### Pasal 1

Cukup jelas.

### Pasal 2

Cukup jelas.

### Pasal 3

Cukup jelas.

### Pasal 4

#### Huruf a

Yang dimaksud dengan kepentingan umum adalah pemberian pelayanan tidak boleh mengutamakan kepentingan pribadi dan/atau golongan.

#### Huruf b

Yang dimaksud dengan kepastian hukum adalah jaminan terwujudnya hak dan kewajiban dalam Penyelenggaraan pelayanan.

#### Huruf c

Yang dimaksud dengan kesamaan hak adalah pemberian pelayanan tidak membedakan suku, ras, agama, golongan, gender, dan status ekonomi.

#### Huruf d

Yang dimaksud dengan keseimbangan hak dan kewajiban adalah pemenuhan hak harus sebanding dengan kewajiban yang harus dilaksanakan, baik oleh pemberi maupun penerima pelayanan.

#### Huruf e

Yang dimaksud dengan profesionalisme adalah pelaksana pelayanan harus memiliki kompetensi yang sesuai dengan bidang tugas.

#### Huruf f

Yang dimaksud dengan partisipatif adalah peningkatan peran serta masyarakat dalam Penyelenggaraan pelayanan dengan memperhatikan aspirasi, kebutuhan, dan harapan masyarakat.

#### Huruf g

Yang dimaksud dengan persamaan perlakuan/ tidak diskriminatif adalah setiap warga negara berhak memperoleh pelayanan yang adil.



#### Huruf h

Yang dimaksud dengan keterbukaan adalah setiap penerima pelayanan dapat dengan mudah mengakses dan memperoleh informasi mengenai pelayanan yang diinginkan.

#### Huruf i

Yang dimaksud dengan akuntabilitas adalah proses penyelenggaraan pelayanan harus dapat dipertanggungjawabkan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.

#### Huruf j

Yang dimaksud dengan fasilitas dan perlakuan khusus bagi kelompok rentan adalah pemberian kemudahan terhadap kelompok rentan sehingga tercipta keadilan dalam pelayanan.

#### Huruf k

Yang dimaksud dengan ketepatan waktu adalah penyelesaian setiap jenis pelayanan dilakukan tepat waktu sesuai dengan standar pelayanan.

#### Huruf l

Yang dimaksud dengan kecepatan, kemudahan dan keterjangkauan adalah setiap jenis pelayanan dilakukan secara cepat, mudah, dan terjangkau.

#### Pasal 5

Cukup jelas.

#### Pasal 6

Cukup jelas.

#### Pasal 7

Cukup jelas.

#### Pasal 8

##### Ayat (1)

Cukup jelas.

##### Ayat (2)

Cukup jelas.

##### Ayat (3)

#### Huruf a

Pelaksanaan pelayanan adalah rangkaian kegiatan pelayanan dimulai dari pengajuan permohonan sampai dengan tahap penyelesaian produk layanan.

Huruf b

Pengelolaan pengaduan masyarakat adalah kegiatan penanganan pengaduan sesuai dengan mekanisme dan tata cara pengelolaan pengaduan.

Huruf c

Pengelolaan informasi adalah kegiatan penerimaan, penyusunan, penyimpanan, pemeliharaan, penggunaan, dan penyajian informasi secara manual maupun elektronik oleh penyelenggara berkaitan dengan Penyelenggaraan Pelayanan Publik.

Huruf d

Pengawasan internal adalah sistem pengendalian intern dan pengawasan langsung yang dilakukan oleh pimpinan

Perangkat Daerah atau atasan langsung pelaksana.

Huruf e

Penyuluhan kepada masyarakat adalah suatu proses atau cara yang dilakukan oleh penyelenggara dan/atau Pelaksana untuk memberikan penerangan atau informasi kepada masyarakat.

Huruf f

Pelayanan konsultasi adalah layanan yang diberikan oleh penyelenggara dan/atau Pelaksana untuk membantu pihak lain dalam memperoleh wawasan, pemahaman, dan cara-cara yang perlu dilaksanakan dalam menangani kondisi dan/atau masalah.

Huruf g

Inovasi pelayanan adalah terobosan jenis pelayanan baik yang merupakan gagasan/ ide kreatif orisinal dan/atau adaptasi/ modifikasi yang memberikan manfaat bagi masyarakat, baik secara langsung maupun tidak langsung.

Pasal 9

Cukup jelas.

Pasal 10

Cukup jelas.

Pasal 11

Ayat (1)

Cukup jelas.

Ayat (2)

Cukup jelas.

Ayat (3)

Yang dimaksud dengan “tidak membebani masyarakat” adalah tidak memberikan tambahan biaya, prosedur yang sulit, waktu penyelesaian yang lebih lama, atau hambatan akses.

Pasal 12

Cukup jelas.

Pasal 13

Cukup jelas.

Pasal 14

Cukup jelas.

Pasal 15

Cukup jelas.

Pasal 16

Cukup jelas.

Pasal 17

Cukup jelas.

Pasal 18

Cukup jelas.

Pasal 19

Ayat (1)

Cukup jelas.

Ayat (2)

Cukup jelas.

Ayat (3)

Yang dimaksud dengan “memadukan pelayanan secara elektronik” adalah sistem pelayanan yang dilakukan dari berbagai unit kerja terkait yang berlokasi di berbagai tempat dimana keseluruhannya terhubung melalui sistem teknologi informasi.

Pasal 20

Cukup jelas.

Pasal 21

Cukup Jelas.

Pasal 22

Ayat (1)

Yang dimaksud dengan “Pihak terkait” merupakan pihak yang dianggap kompeten dalam memberikan masukan terhadap penyusunan standar pelayanan.

Ayat (2)

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 31

Ayat (1)

Cukup jelas.

Ayat (2)

Huruf a

Cukup jelas.

Huruf b

Biasa disebut dengan *website*.

Huruf c

Cukup jelas.

Huruf d

Yang dimaksud dengan media lainnya adalah papan pengumuman, katalog, jurnal dan lain-lain.

Pasal 31

Ayat (1)

Cukup jelas.

Pasal 32

Cukup jelas.

Pasal 33

Ayat 1

Cukup jelas.

Ayat 2

Yang dimaksud dengan “dipublikasikan secara luas” dalam ketentuan ini adalah diinformasikan melalui berbagai media antara lain melalui papan pengumuman, brosur, leaflet, media massa, media elektronik, dan/atau media informasi lainnya sehingga mudah diketahui, dilihat, dibaca, dan diakses oleh Masyarakat.

## Pasal 34

### Ayat (1)

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

### Ayat (2)

#### 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

Cukup jelas.

Pasal 40

Cukup jelas.

Pasal 41

Cukup jelas.

Pasal 42

Cukup jelas.

Pasal 33

Cukup jelas.

Pasal 34

Cukup jelas.

Pasal 35

Cukup jelas.

Pasal 36

Cukup jelas.

Pasal 37

Cukup jelas.

Pasal 38

Cukup jelas.

Pasal 39

Cukup jelas.

Pasal 40

Cukup jelas.

Pasal 41

Cukup jelas.

Pasal 42

Cukup jelas.

Pasal 43

Cukup jelas.

Pasal 44

Cukup jelas.

Pasal 45

Cukup jelas.

Pasal 46

Cukup jelas.

Pasal 47

Yang dimaksud dengan “Ombudsman” adalah lembaga negara yang mempunyai kewenangan mengawasi penyelenggaraan pelayanan publik, baik yang diselenggarakan oleh penyelenggara negara dan pemerintahan termasuk yang diselenggarakan oleh badan usaha milik negara, badan usaha milik daerah, dan badan hukum milik negara serta badan swasta, maupun perseorangan yang diberi tugas menyelenggarakan pelayanan publik tertentu yang sebagian atau seluruh dananya bersumber dari anggaran pendapatan dan belanja negara dan/atau anggaran pendapatan dan belanja daerah.

Pasal 48

Cukup jelas.

Pasal 49

Cukup jelas.

Pasal 50

Cukup jelas.

Pasal 51

Ayat (1)

Yang dimaksud dengan “Badan Hukum” adalah setiap Badan Hukum yang didalam pembentukan, perizinan, dan pengawasannya merupakan kewenangan Daerah.

Ayat (2)

Cukup jelas.

Pasal 52

Cukup jelas.

Pasal 53

Cukup jelas.

Pasal 54

Cukup jelas.

Pasal 55

Cukup jelas.

Pasal 56

Cukup jelas.

TAMBAHAN LEMBARAN DAERAH KOTA SEMARANG NOMOR 111.