



# WALIKOTA SURAKARTA

## PERATURAN DAERAH KOTA SURAKARTA

NOMOR 12 TAHUN 2012

TENTANG

PELAYANAN PUBLIK

DENGAN RAHMAT TUHAN YANG MAHA ESA

WALIKOTA SURAKARTA,

- Menimbang : a. bahwa dalam rangka meningkatkan kualitas dan menjamin pelayanan publik yang terintegrasi dan berkesinambungan serta membangun kepercayaan masyarakat atas pelayanan publik, perlu menerapkan prinsip-prinsip tata kelola pemerintahan yang baik;
- b. bahwa Pemerintah Daerah berkewajiban menyelenggarakan pelayanan publik yang berkualitas dalam upaya memenuhi harapan dan tuntutan masyarakat;
- c. bahwa untuk memberikan landasan dan kepastian hukum kepada Penyelenggara, Organisasi penyelenggara, Pelaksana pelayanan publik dan masyarakat sebagai penerima manfaat pelayanan publik, maka perlu pengaturan tentang pelayanan publik;
- d. bahwa berdasarkan pertimbangan sebagaimana dimaksud pada huruf a, huruf b, dan huruf c perlu membentuk Peraturan Daerah tentang 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 Jawa Timur, Jawa Tengah, Jawa Barat dan Daerah Istimewa Yogyakarta (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 1950 Nomor 45);

3. Undang-Undang . . .

3. Undang-Undang Nomor 32 Tahun 2004 tentang Pemerintahan Daerah (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2004 Nomor 125, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4437) sebagaimana telah diubah beberapa kali, terakhir dengan Undang-Undang Nomor 12 Tahun 2008 tentang Perubahan Kedua atas Undang-Undang Nomor 32 Tahun 2004 tentang Pemerintahan Daerah (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2008 Nomor 59, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4844);
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. 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 SURAKARTA

Dan

WALIKOTA SURAKARTA

MEMUTUSKAN:

Menetapkan: PERATURAN DAERAH TENTANG PELAYANAN PUBLIK.

BAB I  
KETENTUAN UMUM

Pasal 1

Dalam Peraturan Daerah ini, yang dimaksud dengan:

1. Daerah adalah Kota Surakarta.
2. Walikota adalah Walikota Surakarta.
3. Pemerintah Daerah adalah Walikota dan perangkat daerah sebagai unsur penyelenggara Pemerintahan Daerah.
4. Dewan Perwakilan Rakyat Daerah yang selanjutnya disingkat DPRD adalah Dewan Perwakilan Rakyat Daerah Kota Surakarta.

5. Satuan . . .

5. Satuan Kerja Perangkat Daerah yang selanjutnya disingkat SKPD adalah Satuan Kerja Perangkat Daerah di lingkungan Pemerintah Daerah.
6. Badan Usaha Milik Daerah yang selanjutnya disingkat BUMD adalah Badan Usaha yang didirikan oleh Pemerintah Daerah baik berbentuk Perseroan Terbatas maupun Perusahaan Daerah.
7. Pelayanan Publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang – undangan bagi setiap warga negara dan setiap penduduk atas barang, jasa, dan/atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik.
8. Penyelenggara Pelayanan Publik yang selanjutnya disebut Penyelenggara adalah SKPD yang menyelenggarakan Pelayanan Publik dan BUMD.
9. Organisasi Penyelenggara pelayanan publik yang selanjutnya disebut Organisasi Penyelenggara adalah satuan kerja penyelenggara pelayanan publik terpadu.
10. Pelayanan berjenjang adalah pelayanan yang diberikan kepada masyarakat sesuai dengan kemampuan ekonomi masyarakat agar pelayanan lebih nyaman, baik, dan adil.
11. Atasan satuan kerja Penyelenggara dan Organisasi Penyelenggara adalah pimpinan satuan kerja yang membawahi secara langsung satu atau lebih satuan kerja yang melaksanakan pelayanan publik.
12. Pelaksana Pelayanan Publik yang selanjutnya disebut Pelaksana adalah pejabat pegawai, petugas, dan setiap orang yang bekerja pada organisasi penyelenggara atau organisasi penyelenggara yang bertugas melaksanakan tindakan atau serangkaian tindakan pelayanan publik.
13. Masyarakat adalah orang perseorangan, kelompok atau badan hukum yang berkedudukan sebagai penerima manfaat pelayanan publik, baik secara langsung maupun tidak langsung.
14. Standar Pelayanan Publik yang selanjutnya disebut 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.
15. Maklumat Pelayanan adalah pernyataan tertulis yang berisi keseluruhan rincian kewajiban dan janji yang terdapat dalam standar pelayanan.
16. Misi negara adalah kebijakan untuk mengatasi permasalahan tertentu, kegiatan tertentu, atau mencapai tujuan tertentu yang berkenaan dengan kepentingan dan manfaat orang banyak.
17. Kinerja adalah hasil secara kualitas dan kuantitas yang dicapai oleh penyelenggara dalam melaksanakan tugas dan tanggungjawabnya.
18. Sistem Informasi Pelayanan Publik adalah rangkaian kegiatan yang meliputi penyimpanan dan pengelolaan informasi serta mekanisme penyampaian informasi dari

- Penyelenggara kepada masyarakat dan sebaliknya dalam bentuk lisan, tulisan latin, tulisan dalam huruf braile, bahasa gambar, dan/atau bahasa lokal, serta disajikan secara manual atau elektronik.
19. Indeks Kepuasan Masyarakat adalah ukuran kepuasan masyarakat sebagai penerima layanan yang disediakan oleh Penyelenggara pelayanan publik berdasarkan standar pelayanan yang telah ditetapkan.
  20. Pertanggungjawaban Pelayanan Publik adalah kewajiban penyelenggara pelayanan publik untuk mempertanggungjawabkan kepada Walikota mengenai pencapaian tujuan yang telah ditetapkan, melalui mekanisme pertanggungjawaban secara periodik.
  21. Pengaduan adalah pemberitahuan dari penerima pelayanan yang berisi informasi tentang ketidaksesuaian antara pelayanan yang diterima dengan Maklumat Pelayanan.
  22. Pengadu adalah penerima pelayanan publik yang menyampaikan pengaduan.
  23. Sengketa Pelayanan Publik adalah sengketa yang timbul dalam bidang pelayanan publik antara penerima pelayanan publik dengan penyelenggara akibat ketidaksesuaian antara pelayanan yang diterima dengan Maklumat Pelayanan.
  24. Anggaran Pendapatan dan Belanja Daerah yang selanjutnya disingkat APBD adalah Anggaran Pendapatan dan Belanja Daerah Kota Surakarta.
  25. 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 DAN TUJUAN

### Pasal 2

Peraturan Daerah tentang pelayanan publik dimaksudkan untuk memberikan kepastian hukum dalam hubungan antara masyarakat dan penyelenggara dalam pelayanan publik.

### Pasal 3

Penyelenggaraan pelayanan publik bertujuan untuk:

- a. terwujudnya prinsip-prinsip tatakelola pemerintahan yang baik;

b. terwujudnya . . .

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

### BAB III ASAS DAN RUANG LINGKUP

#### Pasal 4

Penyelenggaraan 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. transparansi/keterbukaan;
- i. akuntabilitas;
- j. fasilitas dan perlakuan khusus bagi kelompok rentan;
- k. ketepatan waktu; dan
- l. kecepatan, kemudahan dan keterjangkauan.

#### Pasal 5

Ruang lingkup pelayanan publik meliputi:

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

#### Pasal 6

- (1) Pelayanan barang publik sebagaimana dimaksud dalam Pasal 5 huruf a meliputi:
  - a. pengadaan dan penyaluran barang publik yang dilakukan oleh SKPD 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 dan penyaluran barang publik yang dilakukan oleh penyelenggara, badan usaha swasta dan/ atau korporasi atau lembaga yang ditugasi melaksanakan misi negara atau daerah yang ditetapkan dalam peraturan perundang-undangan yang pembiayaannya bersumber dari subsidi atau

bantuan sejenisnya sebagaimana ditetapkan dalam APBN dan/atau APBD.

- (2) Pelayanan jasa publik sebagaimana dimaksud dalam Pasal 5 huruf b meliputi:
  - a. penyediaan jasa publik oleh penyelenggara yang sebagian atau seluruh dananya bersumber dari APBN dan/atau 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 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.
- (3) Pelayanan administratif sebagaimana dimaksud dalam Pasal 5 huruf c adalah pelayanan pemberian dokumen dan segala hal ihwal yang diperlukan oleh penduduk dalam menjalani kehidupannya oleh Pemerintah Daerah.
- (4) Ketentuan lebih lanjut mengenai ukuran besaran biaya tertentu yang digunakan dan merupakan jaringan yang dimiliki oleh Pemerintah Daerah sebagaimana dimaksud pada ayat (2) diatur dalam Peraturan Walikota.

#### BAB IV PEMBINA, DAN PENANGGUNGJAWAB PELAYANAN PUBLIK

##### Bagian Kesatu Pembina

##### Pasal 7

- (1) Pembina penyelenggaraan pelayanan publik adalah Walikota.
- (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) Ketentuan lebih lanjut mengenai tata cara dan bentuk laporan kepada DPRD sebagaimana dimaksud pada ayat (3) diatur dalam Peraturan Walikota.

Bagian Kedua  
Penanggungjawab

Pasal 8

- (1) Penanggungjawab sebagaimana dimaksud dalam Pasal 7 ayat (2) adalah Sekretaris Daerah.
- (2) Penanggungjawab mempunyai tugas:
  - a. mengkoordinasikan kelancaran penyelenggaraan pelayanan publik sesuai dengan standar pelayanan pada setiap penyelenggara 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.

BAB V  
ORGANISASI PENYELENGGARA

Pasal 9

- (1) Organisasi Penyelenggara terdiri dari Unit Pelayanan Satu Atap dan unit Pelayanan Satu Pintu.
- (2) Organisasi penyelenggara sebagaimana dimaksud pada ayat (1) wajib menyelenggarakan pelayanan publik sesuai dengan tujuan pembentukannya.
- (3) Organisasi penyelenggara sebagaimana dimaksud pada ayat (1), sekurang-kurangnya meliputi:
  - a. pelaksanaan pelayanan;
  - b. pengelolaan pengaduan masyarakat;
  - c. pengelolaan informasi;
  - d. pengawasan internal;
  - e. penyuluhan kepada masyarakat; dan
  - f. pelayanan konsultasi.
- (4) Penyelenggara dan seluruh bagian Organisasi Penyelenggaraan bertanggungjawab atas ketidakmampuan, pelanggaran dan kegagalan penyelenggaraan pelayanan publik.
- (5) Ketentuan lebih lanjut mengenai organisasi penyelenggara sebagaimana dimaksud pada ayat (1) diatur dalam Peraturan Walikota.

#### Pasal 10

- (1) Atasan satuan kerja Penyelenggara dan Organisasi Penyelenggara wajib melakukan penyeleksian terhadap Pelaksana secara transparan, non diskriminatif dan adil.
- (2) Atasan satuan kerja Penyelenggara dan Organisasi Penyelenggara wajib memberikan penghargaan kepada Pelaksana yang memiliki prestasi kerja.
- (3) Atasan satuan kerja Penyelenggara dan Organisasi Penyelenggara wajib memberikan sanksi kepada Pelaksana yang melakukan pelanggaran ketentuan internal penyelenggaraan pelayanan publik.
- (4) Ketentuan lebih lanjut mengenai mekanisme penyeleksian, pemberian penghargaan dan sanksi sebagaimana dimaksud pada ayat (1), ayat (2), dan ayat (3), diatur lebih lanjut dalam Peraturan Walikota.

### BAB VI AKUNTABILITAS

#### Pasal 11

- (1) Atasan satuan kerja Penyelenggara dan Organisasi Penyelenggara bertanggungjawab langsung atas pelaksanaan pelayanan publik.
- (2) Atasan satuan kerja Penyelenggara dan Organisasi Penyelenggara wajib melakukan pengawasan dan pengendalian pelayanan berdasarkan kewenangannya.

### BAB VII EVALUASI PENYELENGGARAAN PELAYANAN PUBLIK

#### Pasal 12

- (1) Atasan satuan kerja Penyelenggara dan Organisasi Penyelenggara wajib melaksanakan evaluasi terhadap kinerja Pelaksana di lingkungan Penyelenggara dan Organisasi Penyelenggara yang bersangkutan secara berkala dan berkelanjutan.
- (2) Kinerja sebagaimana dimaksud pada ayat (1) diukur secara menyeluruh dari aspek:
  - a. masukan, merupakan indikator keberhasilan efisiensi sumberdaya untuk menghasilkan keluaran dan hasil;
  - b. proses, merupakan indikator kejelasan prosedur, penyederhanaan prosedur, kecepatan, ketepatan dengan biaya murah; dan

c. keluaran . . .



- c. keluaran, merupakan indikator tingkat kepuasan pelayanan dan peningkatan pelayanan.
- (3) Berdasarkan hasil evaluasi sebagaimana dimaksud pada ayat (1), Atasan Penyelenggara dan Organisasi Penyelenggara wajib melakukan upaya peningkatan kapasitas dan kualitas Pelaksana dan/atau kelengkapan sarana dan prasarana.
- (4) Ketentuan mengenai evaluasi terhadap kinerja Pelaksana sebagaimana dimaksud pada ayat (1) diatur dalam Peraturan Walikota.

BAB VIII  
HUBUNGAN ANTAR PENYELENGGARA DAN KERJASAMA  
DENGAN PIHAK LAIN

Bagian Kesatu  
Hubungan Antar Penyelenggara

Pasal 13

- (1) Dalam rangka meningkatkan efisiensi dan efektivitas 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 dilakukan sendiri karena keterbatasan sumberdaya dan/atau dalam keadaan darurat, Penyelenggara dapat meminta bantuan Penyelenggara lain.
- (3) Pemberian bantuan sebagaimana dimaksud pada ayat (2) dapat dilakukan dalam hal:
  - a. adanya alasan hukum bahwa pelayanan publik tidak dapat dilaksanakan sendiri oleh Penyelenggara yang meminta bantuan;
  - b. kurangnya 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;
  - d. dalam hal untuk melakukan kegiatan pelayanan 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 . . .

- (4) Dalam keadaan darurat, permintaan Penyelenggara lain sebagaimana dimaksud pada ayat (2) wajib dipenuhi oleh Penyelenggara pemberi bantuan, sesuai dengan tugas dan fungsi organisasi Penyelenggara yang bersangkutan berdasarkan peraturan perundang-undangan.

Bagian Kedua  
Kerjasama Penyelenggara dengan Pihak Lain

Pasal 14

- (1) Penyelenggara dapat melakukan kerjasama dalam bentuk penyerahan sebagian tugas penyelenggaraan pelayanan publik kepada pihak lain, dengan ketentuan:
  - a. kerjasama penyelenggaraan pelayanan publik dituangkan dalam bentuk perjanjian berdasarkan ketentuan peraturan perundang-undangan dan standar pelayanan;
  - b. penyelenggara berkewajiban menginformasikan perjanjian kepada masyarakat;
  - c. tanggungjawab pelaksanaan kerjasama bidang tertentu berada pada mitra kerjasama, sedangkan tanggungjawab penyelenggaraan pelayanan publik secara menyeluruh berada pada Penyelenggara;
  - d. informasi tentang identitas mitra kerjasama dan Penyelenggara sebagai penanggungjawab pelayanan publik harus dicantumkan oleh Penyelenggara pada tempat yang jelas dan mudah diketahui masyarakat; dan
  - e. penyelenggara dan mitra kerjasama wajib mencantumkan alamat tempat pengaduan dan sarana untuk menampung keluhan masyarakat yang mudah diakses, antara lain melalui telepon, pesan layanan singkat (*short message services/SMS*), laman (*website*), pos-el (*e-mail*), dan kotak pengaduan.
- (2) Mitra kerjasama sebagaimana dimaksud pada ayat (1) wajib berbadan hukum Indonesia sesuai ketentuan peraturan perundang-undangan.
- (3) Pemilihan mitra kerjasama sebagaimana dimaksud pada ayat (2) dilaksanakan dengan mekanisme sesuai ketentuan peraturan perundang-undangan.
- (4) Kerjasama sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dan ayat (2) tidak boleh membebani masyarakat.

BAB IX  
HAK, KEWAJIBAN, DAN LARANGAN

Bagian Kesatu  
Hak dan Kewajiban Penyelenggara dan Organisasi Penyelenggara

Pasal 15

Penyelenggara dan Organisasi Penyelenggara memiliki hak:

- a. memberikan pelayanan tanpa dihambat pihak lain yang tidak berwenang;
- b. melakukan kerjasama, kecuali Organisasi Penyelenggara;
- c. mengelola anggaran pembiayaan penyelenggaraan pelayanan publik;
- d. melakukan pembelaan terhadap pengaduan, tuntutan dan gugatan yang tidak sesuai dengan kenyataan dalam penyelenggaraan pelayanan publik;
- e. menolak permintaan pelayanan yang bertentangan dengan ketentuan peraturan perundang-undangan;
- f. mendapatkan alokasi anggaran sesuai dengan tingkat kebutuhan pelayanan; dan
- g. selain alokasi anggaran sebagaimana dimaksud pada huruf f Penyelenggara dan Organisasi Penyelenggara dapat memperoleh insentif dari pendapatan hasil pelayanan publik yang besarnya ditetapkan Walikota dengan persetujuan DPRD.

Pasal 16

Penyelenggara dan Organisasi Penyelenggara berkewajiban:

- a. menyusun dan menetapkan standar pelayanan;
- b. menyusun, menetapkan, dan mempublikasikan Maklumat Pelayanan;
- c. memberikan jaminan kepastian hukum atas produk pelayanan;
- d. menempatkan Pelaksana yang berkompeten;
- e. menyediakan sarana, prasarana, dan/atau fasilitas pelayanan publik yang mendukung terciptanya iklim pelayanan yang sehat;
- f. memberikan pelayanan yang berkualitas sesuai dengan asas-asas penyelenggaraan pelayanan publik;
- g. membantu masyarakat dalam memahami hak dan tanggungjawabnya;
- h. berpartisipasi aktif dan mematuhi peraturan perundang-undangan yang terkait dengan penyelenggaraan pelayanan publik;
- i. memberikan pertanggungjawaban terhadap pelayanan yang diselenggarakan;
- j. mempertanggungjawabkan pelayanan yang telah dilakukan, dalam hal yang bersangkutan mengundurkan diri atau melepaskan jabatan;
- k. memenuhi panggilan atau mewakili SKPD dan BUMD untuk hadir atau melaksanakan perintah berdasarkan

ketentuan . . .

ketentuan peraturan perundang-undangan, atas permintaan Pembina;

- l. memberikan informasi yang terkait dengan pelayanan; dan
- m. menanggapi dan mengelola pengaduan masyarakat melalui mekanisme sesuai ketentuan peraturan perundang-undangan.

## Bagian Kedua Kewajiban dan Larangan Pelaksana

### Pasal 17

Pelaksana berkewajiban:

- a. melakukan kegiatan pelayanan sesuai dengan penugasan yang diberikan oleh Atasan satuan kerja Penyelenggara;
- b. bertanggungjawab atas pelaksanaan pelayanan sesuai ketentuan peraturan perundang-undangan;
- c. memenuhi panggilan untuk hadir atau melaksanakan perintah suatu tindakan hukum atas permintaan pejabat atau instansi pemerintah yang berhak, berwenang dan sah sesuai ketentuan peraturan perundang-undangan;
- 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 Atasan satuan kerja Penyelenggara; dan
- f. memberikan informasi yang terkait dengan pelayanan.

### Pasal 18

Pelaksana dilarang:

- a. merangkap sebagai komisaris atau pengurus organisasi usaha bagi Pelaksana yang berasal dari lingkungan SKPD dan BUMD;
- b. meninggalkan tugas dan kewajiban, kecuali mempunyai alasan yang jelas, rasional, dan sah sesuai ketentuan peraturan perundang-undangan;
- c. menambah Pelaksana tanpa persetujuan Atasan;
- d. membuat perjanjian kerjasama dengan pihak lain tanpa persetujuan Atasan;
- e. melanggar asas-asas penyelenggaraan pelayanan publik; dan
- f. menerima imbalan dalam bentuk apapun dari masyarakat yang terkait langsung atau tidak dengan penyelenggaraan pelayanan.

BAB X  
RANCANGAN DAN STANDAR PELAYANAN

Bagian Kesatu  
Standar Pelayanan

Pasal 19

- (1) Penyelenggara dan Organisasi Penyelenggara wajib menyusun, menetapkan, dan menerapkan Standar Pelayanan.
- (2) Dalam penyusunan Standar Pelayanan sebagaimana dimaksud pada ayat (1), Penyelenggara wajib mengikutsertakan masyarakat dan pihak terkait dengan prinsip non diskriminatif.

Pasal 20

- (1) Masyarakat dan pihak terkait sebagaimana dimaksud dalam Pasal 19 ayat (2) adalah:
  - a. perorangan yang memiliki integritas dan mempunyai pengetahuan di bidang pelayanan bersangkutan; dan/atau
  - b. wakil kelompok/organisasi profesi/Lembaga Swadaya Masyarakat; dan/atau
  - c. wakil perguruan tinggi/para ahli yang mempunyai kepedulian dalam pelayanan bersangkutan; dan/atau
  - d. wakil kelompok kepentingan lainnya.
- (2) Penetapan wakil masyarakat dan pihak terkait sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dilakukan oleh penyelenggara dengan memperhatikan keragaman dan keterwakilan.

Pasal 21

- (1) Komponen Standar Pelayanan sekurang-kurangnya meliputi:
  - a. dasar hukum;
  - b. persyaratan;
  - c. sistem, mekanisme dan prosedur;
  - d. jangka waktu penyelesaian;
  - e. biaya/tarif;
  - f. produk pelayanan;
  - g. sarana, prasarana, dan/atau fasilitas;
  - h. kompetensi Pelaksana;
  - i. pengawasan internal;
  - j. penanganan pengaduan, saran dan masukan;
  - k. jumlah Pelaksana;
  - l. jaminan pelayanan yang memberikan kepastian bahwa pelayanan dilaksanakan sesuai dengan Standar Pelayanan;

m. jaminan . . .

- m. jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan dalam bentuk komitmen untuk memberikan rasa aman, bebas dari bahaya, dan risiko keraguan; dan
  - n. evaluasi kinerja Pelaksana.
- (2) Ketentuan lebih lanjut mengenai penyusunan dan penetapan Standar Pelayanan berdasarkan komponen Standar Pelayanan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) diatur dalam Peraturan Walikota.

#### Pasal 22

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

#### Pasal 23

- (1) Penyelenggara dan organisasi penyelenggara harus melakukan evaluasi penerapan Standar Pelayanan, paling lambat 3 (tiga) tahun setelah Standar Pelayanan ditetapkan.
- (2) Dalam hal hasil evaluasi sebagaimana dimaksud pada ayat (1) terdapat kekurangan, penyelenggara harus meninjau kembali Standar Pelayanan dan menyusun rancangan penyempurnaan Standar Pelayanan dengan mengikuti mekanisme sebagaimana dimaksud dalam Pasal 19 ayat (2) , Pasal 20 dan Pasal 21.

### Bagian Kedua Rancangan Standar Pelayanan

#### Pasal 24

- (1) Masyarakat berperan serta dalam pembahasan rancangan Standar Pelayanan yang dipersiapkan Penyelenggara atau yang diajukan masyarakat dan pihak terkait sebagaimana dimaksud dalam Pasal 19 ayat (2).
- (2) Masyarakat berperan serta memantau publikasi Maklumat Pelayanan.

BAB XI  
PERAN SERTA MASYARAKAT

Bagian Kesatu  
Peran Serta Masyarakat dalam Penyusunan Kebijakan

Pasal 25

Peran serta masyarakat dalam penyusunan kebijakan pelayanan publik berupa:

- a. pengajuan usulan rancangan rumusan kebijakan;
- b. pemberian masukan secara aktif terhadap arah dan substansi rumusan kebijakan;
- c. pengajuan aspirasi atau pernyataan kebutuhan untuk diintegrasikan dalam kebijakan; dan
- d. pengajuan usulan peningkatan atau penambahan jenis dan mutu pelayanan tertentu.

Bagian Kedua  
Peran Serta Masyarakat dalam Pengawasan  
Penyelenggaraan Pelayanan

Pasal 26

- (1) Peran serta masyarakat dalam pengawasan penyelenggaraan pelayanan publik dapat dilakukan dengan membentuk lembaga pengawasan pelayanan publik yang bersifat mandiri.
- (2) Ketentuan lebih lanjut mengenai tata cara pembentukan lembaga pengawasan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) diatur dalam Peraturan Walikota.

Bagian Ketiga  
Peran Serta Masyarakat  
dalam Evaluasi Pelaksanaan Pelayanan Publik

Pasal 27

- (1) Masyarakat berperan serta pada saat Penyelenggara melakukan evaluasi pelaksanaan pelayanan publik.
- (2) Masyarakat dapat melakukan evaluasi secara mandiri terhadap penyelenggaraan pelayanan publik untuk disesuaikan dengan perkembangan dan hasilnya diserahkan kepada Penyelenggara.

Bagian Keempat  
Peran Serta Masyarakat dalam Pemberian Penghargaan

Pasal 28

- (1) Masyarakat berperan serta dalam rangka pemberian penghargaan kepada Penyelenggara, Organisasi Penyelenggara atau Pelaksana.
- (2) Peran serta masyarakat sebagaimana dimaksud pada ayat (1) diwujudkan dalam bentuk pemberian informasi berupa dukungan atau sanggahan atas hasil penilaian calon penerima penghargaan.
- (3) Ketentuan lebih lanjut mengenai pemberian penghargaan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) diatur dalam Peraturan Walikota.

Pasal 29

Masyarakat dapat berperan serta untuk memberikan penghargaan secara swadaya sesuai kemampuan atau kompetensinya.

BAB XII  
HAK DAN KEWAJIBAN MASYARAKAT

Pasal 30

Masyarakat berhak:

- a. mendapat pelayanan yang berkualitas sesuai dengan Maklumat Pelayanan;
- b. melakukan pengawasan terhadap pelaksanaan Standar Pelayanan;
- c. mengajukan pengaduan atas penyelenggaraan pelayanan yang tidak sesuai dengan Standar Pelayanan mendapatkan pemenuhan pelayanan;
- d. menyampaikan saran kepada Atasan satuan kerja Penyelenggara dan Organisasi Penyelenggara untuk memperbaiki pelayanan;
- e. menerima informasi yang terkait dengan pelayanan;
- f. menggugat Penyelenggara, Organisasi Penyelenggara dan Pelaksana yang dianggap merugikan;
- g. menyampaikan keluhan melalui media massa; dan
- h. melakukan pemantauan tindak lanjut penyelesaian pengaduan.

Pasal 31

Masyarakat berkewajiban:

- a. mematuhi dan memenuhi ketentuan sebagaimana dipersyaratkan dalam Standar Pelayanan;
- b. berpartisipasi . . .



- b. berpartisipasi aktif dan mematuhi peraturan yang terkait dengan penyelenggaraan pelayanan publik;
- c. turut menjaga prasarana publik.

BAB XIII  
SISTEM INFORMASI PELAYANAN PUBLIK

Pasal 32

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

BAB XIV  
PENYELENGGARAAN PELAYANAN PUBLIK

Bagian Kesatu  
Tata Perilaku

Pasal 33

- (1) Penyelenggara dan Organisasi Penyelenggara dalam menyelenggarakan pelayanan publik harus berperilaku sebagai berikut:
  - a. adil, tidak diskriminatif, dan profesional;
  - b. cermat;
  - c. santun, ramah dan bersahabat;
  - d. patuh pada perintah Atasan yang sah dan wajar;
  - e. menjunjung tinggi nilai-nilai akuntabilitas dan integritas institusi Penyelenggara dan Organisasi Penyelenggara;
  - f. bersikap tegas dan tidak mempersulit;
  - g. memberikan pelayanan yang tidak berbelit-belit;
  - h. tidak membocorkan informasi atau dokumen yang wajib dirahasiakan sesuai dengan peraturan perundang-undangan;
  - i. terbuka dan mengambil langkah yang tepat untuk menghindari benturan kepentingan;

j. tidak . . .

- j. tidak menyalahgunakan sarana dan prasarana serta fasilitas pelayanan publik;
- k. tidak memberikan informasi yang salah atau menyesatkan dalam menanggapi permintaan informasi serta proaktif dalam memenuhi kepentingan masyarakat;
- l. tidak menyalahgunakan informasi, jabatan, dan/atau kewenangan yang dimiliki;
- m. sesuai dengan kepantasan; dan
- n. tidak menyimpang dari prosedur.

Bagian Kedua  
Peningkatan Kualitas Pelayanan Publik

Pasal 34

- (1) Penyelenggara dan Organisasi Penyelenggara wajib meningkatkan pelayanan publik sesuai dengan tugas pokok dan fungsinya.
- (2) Untuk peningkatan pelayanan publik, Penyelenggara dan Organisasi Penyelenggara sebagaimana dimaksud pada ayat (1) harus memperhatikan:
  - a. komitmen Penyelenggara, Organisasi Penyelenggara dan Pelaksana;
  - b. perubahan pola pikir terhadap fungsi pelayanan;
  - c. partisipasi pengguna pelayanan;
  - d. kepercayaan;
  - e. kesadaran Penyelenggara, Organisasi Penyelenggara dan Pelaksana;
  - f. keterbukaan;
  - g. ketersediaan anggaran;
  - h. tumbuhnya rasa memiliki;
  - i. survey kepuasan masyarakat;
  - j. kejujuran;
  - k. realistis dan cepat;
  - l. umpan balik dan hubungan masyarakat;
  - m. keberanian dan kebiasaan menerima keluhan/pengaduan; dan
  - n. keberhasilan dalam menggunakan metode.

Bagian Ketiga  
Pemanfaatan Teknologi

Pasal 35

- (1) Untuk meningkatkan efektivitas dan efisiensi pelayanan publik, Penyelenggara dan Organisasi Penyelenggara dapat memanfaatkan teknologi informasi.
- (2) Pemanfaatan teknologi informasi sebagaimana dimaksud pada ayat (1) menjadi alat bantu dalam melaksanakan transparansi dan akuntabilitas pelayanan publik, untuk

mewujudkan . . .

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

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

Bagian Keempat  
Indeks Kepuasan Masyarakat

Pasal 36

- (1) Untuk mencapai kualitas pelayanan publik, diperlukan penilaian atas pendapat masyarakat melalui penyusunan indeks kepuasan masyarakat.
- (2) Dasar pengukuran indeks kepuasan masyarakat sebagaimana dimaksud pada ayat (1), meliputi:
  - a. prosedur pelayanan;
  - b. persyaratan pelayanan;
  - c. kejelasan petugas pelayanan;
  - d. kedisiplinan petugas pelayanan;
  - e. tanggungjawab petugas pelayanan;
  - f. kemampuan petugas pelayanan;
  - g. kecepatan pelayanan;
  - h. keadilan mendapatkan pelayanan;
  - i. kesopanan dan keramahan petugas;
  - j. kewajaran biaya pelayanan;
  - k. kepastian biaya pelayanan;
  - l. kepastian jadwal pelayanan;
  - m. kenyamanan lingkungan; dan
  - n. keamanan pelayanan.
- (3) Ketentuan lebih lanjut mengenai langkah-langkah penyusunan indeks kepuasan masyarakat sebagaimana dimaksud pada ayat (2) diatur dalam Peraturan Walikota.

BAB XV  
PENGELOLAAN SARANA, PRASARANA, DAN/ATAU  
FASILITAS PELAYANAN PUBLIK

Pasal 37

- (1) Penyelenggara, Organisasi Penyelenggara dan Pelaksana wajib mengelola dan memelihara sarana, prasarana,

dan/atau . . .

dan/atau fasilitas pelayanan publik secara efektif, efisien, transparan, dan akuntabel.

- (2) Pelaksana wajib memberikan laporan kepada Penyelenggara, Organisasi Penyelenggara mengenai kondisi dan kebutuhan sarana, prasarana, dan/atau fasilitas pelayanan publik, sesuai Standar Pelayanan.

## BAB XVI PELAYANAN KHUSUS

### Pasal 38

- (1) Penyelenggaraan jenis pelayanan publik tertentu dimungkinkan untuk memberikan penyelenggaraan pelayanan khusus dengan ketentuan seimbang dengan biaya yang dikeluarkan.
- (2) Ketentuan lebih lanjut mengenai penyelenggaraan pelayanan khusus sebagaimana dimaksud pada ayat (1) diatur dalam Peraturan Walikota.

## BAB XVII BIRO JASA PELAYANAN

### Pasal 39

- (1) Pengurusan pelayanan publik dapat dilakukan oleh Biro Jasa.
- (2) Biro Jasa sebagaimana dimaksud pada ayat (1) harus memiliki izin usaha dari Walikota
- (3) Ketentuan lebih lanjut mengenai persyaratan Biro jasa sebagaimana dimaksud pada ayat (1) diatur dalam Peraturan Walikota.

## BAB XVIII BIAYA/TARIF PELAYANAN PUBLIK

### Pasal 40

- (1) Biaya/tarif pelayanan publik merupakan tanggungjawab Daerah dan/atau masyarakat.
- (2) Biaya/tarif pelayanan publik selain yang diwajibkan menjadi tanggungjawab Daerah dibebankan kepada penerima pelayanan publik.
- (3) Penentuan besarnya biaya pelayanan publik sebagaimana dimaksud pada ayat (1) ditetapkan oleh Walikota dengan persetujuan DPRD.

BAB XIX  
PENGADUAN, DAN PENYELESAIAN PENGADUAN  
DALAM PELAYANAN PUBLIK

Bagian Kesatu  
Pengaduan

Pasal 41

- (1) Masyarakat berhak mengadukan penyelenggaraan pelayanan publik kepada Penyelenggara, Organisasi Penyelenggara, Ombudsman, dan/atau DPRD.
- (2) Pengaduan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dilakukan terhadap:
  - a. Penyelenggara atau Organisasi Penyelenggara yang tidak melaksanakan kewajiban dan/atau melanggar larangan; dan
  - b. Pelaksana yang memberi pelayanan yang tidak sesuai dengan Standar Pelayanan.
- (3) Pengaduan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dapat berisi tuntutan ganti rugi.

Pasal 42

- (1) Pengaduan sebagaimana dimaksud Pasal 41 ayat (1) dapat diajukan oleh setiap orang yang dirugikan atau oleh pihak lain yang menerima kuasa untuk mewakilinya.
- (2) Pengaduan disampaikan secara tertulis kepada Atasan Satuan Kerja Penyelenggara bagi Penyelenggara, Atasan Satuan Kerja Organisasi Penyelenggara bagi Organisasi Penyelenggara atau Atasan Pelaksana bagi Pelaksana paling lama 30 (tiga puluh) hari sejak pengadu menerima pelayanan.
- (3) Atasan Satuan Kerja Penyelenggara, Organisasi Penyelenggara atau Atasan Pelaksana sebagaimana dimaksud pada ayat (2) dan/atau Ombudsman wajib memberikan tanda terima pengaduan.
- (4) Pengaduan sebagaimana dimaksud pada ayat (2) memuat:
  - a. nama dan alamat lengkap;
  - b. uraian pelayanan yang tidak sesuai dengan Standar Pelayanan dan uraian kerugian materiil;
  - c. permintaan penyelesaian yang diajukan; dan
  - d. tempat, waktu penyampaian, dan tanda tangan.
- (5) Dalam keadaan tertentu, nama, alamat, dan identitas Pengadu dapat dirahasiakan.

### Pasal 43

- (1) Pengaduan sebagaimana dimaksud dalam Pasal 42 ayat (1) disertai dengan bukti-bukti.
- (2) Dalam hal pengadu membutuhkan dokumen terkait dengan pengaduannya, Penyelenggara, Organisasi Penyelenggara dan/atau Pelaksana wajib memberikannya.

### Bagian Kedua Penyelesaian Pengaduan Oleh Penyelenggara dan Organisasi Penyelenggara

### Pasal 44

- (1) Penyelenggara, Organisasi Penyelenggara wajib memeriksa dan menjatuhkan putusan atas pengaduan yang diterima dari masyarakat mengenai pelayanan yang diselenggarakan.
- (2) Putusan atas pengaduan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dijatuhkan paling lama 60 (enam puluh) hari terhitung sejak pengaduan diterima, dan disampaikan kepada pengadu paling lambat 14 (empat belas) hari terhitung sejak putusan dijatuhkan.
- (3) Ketentuan lebih lanjut mengenai tata beracara atas pengaduan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) diatur dalam Peraturan Walikota.

### Bagian Ketiga Penyelesaian Pengaduan oleh Ombudsman

### Pasal 45

- (1) Ombudsman Daerah wajib menerima dan berwenang memproses dan menyelesaikan pengaduan masyarakat apabila pengadu tidak menghendaki penyelesaian pengaduan oleh Penyelenggara atau Organisasi Penyelenggara.
- (2) Atas permintaan para pihak, Ombudsman dapat melakukan mediasi dan konsiliasi.
- (3) Mekanisme dan tata cara penyelesaian oleh Ombudsman tunduk pada peraturan Ombudsman.

Bagian Keempat  
Penyelesaian Pelanggaran Hukum Terhadap  
Penyelenggaraan Pelayanan Publik

Pasal 46

- (1) Masyarakat dapat menggugat Penyelenggara, Organisasi Penyelenggara atau Pelaksana melalui Pengadilan Negeri atau Peradilan Tata Usaha Negara dan/atau melaporkan Penyelenggara dan/atau Organisasi Penyelenggara kepada Penyidik Polisi Republik Indonesia.
- (2) Gugatan melalui Pengadilan Negeri sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dapat dilakukan dengan alasan Penyelenggara dan/atau Organisasi Penyelenggara melakukan perbuatan melawan hukum dalam penyelenggaraan pelayanan publik.
- (3) Gugatan melalui pengadilan Tata Usaha Negara sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dapat dilakukan dengan alasan pelayanan yang diberikan menimbulkan kerugian dibidang Tata Usaha Negara.
- (4) Laporan kepada Penyidik Polisi Republik Indonesia sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dapat dilakukan dengan alasan Penyelenggara pelayanan publik diduga telah melakukan perbuatan pidana.
- (5) Gugatan atau laporan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) tidak menghapus kewajiban Penyelenggara dan/atau Organisasi Penyelenggara untuk melaksanakan keputusan Ombudsman, Penyelenggara dan/atau Organisasi Penyelenggara.

BAB XX  
GANTI RUGI

Pasal 47

- (1) Tuntutan ganti rugi dapat diajukan kepada Penyelenggara dan/atau Organisasi Penyelenggara hanya terbatas pada ganti rugi materil sebagai akibat pelayanan publik tidak sesuai dengan Standar Pelayanan.
- (2) Pengajuan tuntutan ganti rugi materiil sebagaimana dimaksud pada ayat (1) harus memenuhi syarat sebagai berikut:
  - a. terdapat pengaduan yang mengandung tuntutan ganti rugi;
  - b. adanya penyimpangan atau ketidak sesuaian penyelenggaraan pelayanan dengan Standar Pelayanan;
  - c. adanya kerugian materiil; dan
  - d. penerima . . .

- d. penerima pelayanan telah memenuhi kewajiban.
- (3) Uang pembayaran ganti rugi sebagaimana dimaksud pada ayat (1) bersumber pada APBD.
  - (4) Ketentuan lebih lanjut mengenai mekanisme tata cara pengajuan, penyelesaian, besaran dan pembayaran ganti rugi diatur dalam Peraturan Walikota.

## BAB XXI PENGAWASAN

### Pasal 48

- (1) Pengawasan penyelenggaraan pelayanan publik dilakukan oleh pengawas internal dan pengawas eksternal.
- (2) Pengawasan internal penyelenggaraan pelayanan publik dilakukan melalui:
  - a. pengawasan oleh Penyelenggara/Organisasi Penyelenggara; dan
  - b. pengawasan oleh instansi pengawas fungsional.
- (3) Pengawasan eksternal penyelenggaraan pelayanan publik dilakukan oleh:
  - a. pengawasan oleh masyarakat;
  - b. pengawasan oleh DPRD; dan
  - c. pengawasan oleh Ombudsman.
- (4) Ketentuan lebih lanjut mengenai tata cara pengawasan masyarakat sebagaimana dimaksud pada ayat (3) diatur dalam Peraturan Walikota.

## BAB XXII SANKSI

### Bagian Kesatu Sanksi Administrasi

### Pasal 49

- (1) Pelanggaran terhadap Pasal 11 ayat (2), Pasal 12 ayat (1), Pasal 12 ayat (3), Pasal 14 ayat (2), Pasal 14 ayat (3), Pasal 14 ayat (4), Pasal 17, Pasal 18 kecuali huruf f, Pasal 19 ayat (1), Pasal 19 ayat (2), Pasal 22 ayat (2), Pasal 23 ayat (1), Pasal 34 ayat (1), Pasal 37 ayat (1), Pasal 37 ayat (2), Pasal 42 ayat (3), Pasal 43 ayat (2), Pasal 44 ayat (1), Pasal 44 ayat (2) dikenai sanksi administrasi berupa teguran tertulis.
- (2) Apabila dalam jangka waktu paling lama 3 (tiga) bulan setelah teguran tertulis sebagaimana dimaksud pada ayat (1) . . .



ayat (1) diterima, tidak dilaksanakan, pelanggaran terhadap:

- a. Pasal 11 ayat (2), Pasal 12 ayat (1), Pasal 12 ayat (3), Pasal 19 ayat (1), Pasal 19 ayat (2), Pasal 22 ayat (1), Pasal 22 ayat (2), Pasal 44 ayat (1), dikenai sanksi administrasi berupa mutasi jabatan.
  - b. Pasal 14 ayat (2), pasal 14 ayat (3), Pasal 14 ayat (4) dikenai sanksi administrasi berupa pemberhentian kerjasama
  - c. Pasal 17, Pasal 18 kecuali huruf f dikenai sanksi administrasi berupa penurunan pangkat.
  - d. Pasal 42 ayat (3) dikenai sanksi administrasi berupa pembebasan tugas dan jabatan dalam waktu tertentu.
  - e. Pasal 23 ayat (1), Pasal 34 ayat (1), Pasal 37 ayat (1), Pasal 37 ayat (2), Pasal 43 ayat (2), Pasal 44 ayat (2) dikenai sanksi administrasi berupa penundaan kenaikan pangkat.
- (3) Ketentuan Pasal 42 ayat (3) tidak berlaku dalam hal pelanggaran dilakukan oleh Ombudsman.
- (4) Ketentuan lebih lanjut mengenai tata cara pengenaan sanksi administrasi sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dan ayat (2) diatur dalam Peraturan Walikota.

## Bagian Kedua Sanksi Pidana

### Pasal 50

Pelaksana yang melanggar ketentuan sebagaimana dimaksud dalam Pasal 18 huruf f dikenai sanksi pidana sesuai Peraturan Perundang-undangan.

## BAB XXIII KETENTUAN PERALIHAN

### Pasal 51

Semua Peraturan yang telah ada mengenai pelayanan Publik di Daerah dinyatakan tetap berlaku selama ketentuan baru berdasarkan Peraturan Daerah ini belum ditetapkan.

## BAB XXIV KETENTUAN PENUTUP

### Pasal 52

Peraturan pelaksanaan Peraturan Daerah ini harus sudah ditetapkan dalam waktu paling lambat 1 (satu) tahun terhitung sejak berlakunya Peraturan Daerah ini.

Pasal 53 . . .

Pasal 53

Peraturan Daerah ini mulai berlaku pada tanggal diundangkan.

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

Ditetapkan di Surakarta  
pada tanggal 28 Desember 2012

WALIKOTA SURAKARTA,

ttd

FX. HADI RUDYATMO

Diundangkan di Surakarta  
pada tanggal 8 Januari 2013

SEKRETARIS DAERAH KOTA SURAKARTA

ttd

BUDI SUHARTO

LEMBARAN DAERAH KOTA SURAKARTA TAHUN 2013 NOMOR 1

PENJELASAN  
ATAS

PERATURAN DAERAH KOTA SURAKARTA

NOMOR 12 TAHUN 2012

TENTANG

PELAYANAN PUBLIK

I. UMUM

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

Untuk mewujudkan tujuan tersebut khusus menyangkut peningkatan pelayanan publik, maka kebijakan otonomi daerah harus dapat menciptakan ruang bagi partisipasi masyarakat dalam menilai kinerja pemerintah daerah. Agar masyarakat dapat berperan dengan baik. Pemerintah daerah harus terbuka (transparan) dalam berbagai hal, sehingga pertanggungjawaban pemerintah daerah kepada masyarakat (publik) menjadi obyektif dan wajar. Hal ini selaras dengan tujuan pemberian otonomi luas kepada daerah berdasarkan Undang-Undang Nomor 32 Tahun 2004 tentang Pemerintahan Daerah.

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

Masyarakat berhak memperoleh pelayanan dengan kualitas yang layak, sebaliknya pemerintah wajib memastikan bahwa publik telah mendapatkan pelayanan yang layak. Untuk itu pemerintah perlu mengatur hubungan antarwarga negara (masyarakat) sebagai konsumen pelayanan publik dengan penyelenggara pelayanan publik tersebut. Salah satu bentuk perlindungan terhadap konsumen pelayanan publik adalah memberi ruang dan perhatian terhadap konsumen pelayanan publik untuk menyampaikan keluhannya, khususnya untuk konsumen miskin. Adanya mekanisme pengelolaan keluhan (complain mechanism) yang baik akan memberikan kontribusi yang positif terhadap pemenuhan hak konsumen maupun terhadap pengembangan sistem pelayanan publik itu sendiri.

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

## II. PASAL DEMI PASAL

Pasal 1

Cukup Jelas

Pasal 2

Cukup Jelas

Pasal 3

Cukup Jelas

Pasal 4

Cukup Jelas

Pasal 5

Cukup Jelas

Pasal 6

Cukup Jelas

Pasal 7

Cukup Jelas

Pasal 8

Cukup Jelas

Pasal 9

Cukup Jelas

Pasal 10

Ayat (1)

Cukup Jelas.

Ayat (2)

Penghargaan bagi pelaksana dianggarkan melalui APBD.

Ayat (3)

Cukup Jelas.

Ayat (4)

Cukup Jelas.

Pasal 11

Cukup Jelas

Pasal 12

Cukup Jelas

Pasal 13

Cukup Jelas

Pasal 14

Cukup Jelas

Pasal 15

Cukup Jelas

Pasal 16

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

Huruf m

Cukup Jelas

Pasal 17

Cukup Jelas

Pasal 18

Cukup Jelas

Pasal 19

Cukup Jelas

Pasal 20

Cukup Jelas

Pasal 21

Cukup Jelas

Pasal 22

Cukup Jelas

Pasal 23

Cukup Jelas

Pasal 24

Cukup Jelas

Pasal 25

Peran serta masyarakat dalam penyusunan kebijakan pelayanan publik disampaikan kepada pembina

Pasal 26

Cukup Jelas

Pasal 27

Cukup Jelas

Pasal 28

Cukup Jelas

Pasal 29

Cukup Jelas

Pasal 30

Huruf a

Cukup Jelas

Huruf b

Cukup Jelas

Huruf c

Cukup Jelas

Huruf d

Cukup Jelas

Huruf e

Cukup Jelas

Huruf f

Cukup Jelas

Huruf g

Penyampaian keluhan melalui media massa dapat dilakukan dalam hal penyelenggara atau organisasi penyelenggara tidak memberikan tanggapan.

Huruf h

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)  
Yang dimaksud dengan pelayanan khusus adalah pelayanan yang diberikan kepada penyandang cacat, lanjut usia, wanita hamil, anak-anak korban bencana alam, korban bencana sosial  
Ayat (2)  
Cukup Jelas

Pasal 39  
Cukup Jelas

Pasal 40  
Cukup Jelas

Pasal 41  
Cukup Jelas

Pasal 42  
Cukup Jelas

Pasal 43  
Cukup Jelas

Pasal 44  
Cukup Jelas

Pasal 45  
Cukup Jelas

Pasal 46  
Cukup Jelas

Pasal 47  
Cukup Jelas

Pasal 48  
Cukup Jelas

Pasal 49  
Cukup Jelas

Pasal 50  
Cukup Jelas

Pasal 51  
Cukup Jelas

Pasal 52  
Cukup Jelas

Pasal 53  
Cukup Jelas

TAMBAHAN LEMBARAN DAERAH KOTA SURAKARTA NOMOR 12