



WALIKOTA PEKALONGAN
PROVINSI JAWA TENGAH

PERATURAN DAERAH KOTA PEKALONGAN

NOMOR 6 TAHUN 2019

TENTANG

PENYELENGGARAAN PELAYANAN PUBLIK

DENGAN RAHMAT TUHAN YANG MAHA ESA

WALIKOTA PEKALONGAN,

- Menimbang : a. bahwa dalam rangka melayani setiap warga negara untuk memenuhi hak dan kebutuhan dasarnya dalam kerangka Pelayanan Publik berdasarkan Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945, Pemerintah Daerah berkewajiban menyelenggarakan Pelayanan Publik secara terpadu dan berkelanjutan dalam upaya memenuhi harapan dan tuntutan Masyarakat terhadap kualitas Pelayanan Publik;
- b. bahwa untuk memenuhi kebutuhan masyarakat yang semakin kompleks dan didukung dengan adanya kemajuan teknologi, maka Pemerintah Daerah Kota Pekalongan dituntut untuk melakukan peningkatan dan perbaikan 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 Pekalongan 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 Daerah Istimewa Jogjakarta,

sebagaimana telah diubah dengan Undang-Undang Nomor 13 Tahun 1954 tentang Perubahan Undang-Undang Nomor 16 dan 17 Tahun 1950 tentang Pembentukan Kota-kota Besar dan Kota-kota Kecil di Djawa (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 1954 Nomor 40, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 551);

3. Undang-Undang Nomor 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 21 Tahun 1988 tentang Perubahan Batas Wilayah Kotamadya Daerah Tingkat II Pekalongan, Kabupaten Daerah Tingkat II Pekalongan dan Kabupaten Daerah Tingkat II Batang (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 1988 Nomor 42, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 3381);
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);
11. Peraturan Pemerintah Nomor 2 Tahun 2018 tentang Standar Pelayanan Minimal (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2008 Nomor 2, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 6178);
12. Peraturan Pemerintah Nomor 24 Tahun 2018 tentang Pelayanan Perizinan Berusaha Terintegrasi Secara Elektronik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2018 Nomor 90, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 6215);

Dengan Persetujuan Bersama

DEWAN PERWAKILAN RAKYAT DAERAH KOTA PEKALONGAN

dan

WALIKOTA PEKALONGAN

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 Pekalongan.
2. Pemerintah Daerah adalah Walikota sebagai unsur penyelenggara pemerintahan daerah yang memimpin pelaksanaan urusan pemerintahan yang menjadi kewenangan daerah otonom.
3. Walikota adalah Walikota Pekalongan.
4. Dewan Perwakilan Rakyat Daerah yang selanjutnya disingkat 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. 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.
7. Penyelenggara Pelayanan Publik yang selanjutnya disebut Penyelenggara adalah setiap institusi penyelenggara negara, korporasi, lembaga independen yang dibentuk berdasarkan Undang-Undang untuk kegiatan pelayanan publik, dan badan hukum lain yang dibentuk semata-mata untuk kegiatan pelayanan publik.
8. Organisasi penyelenggara pelayanan publik yang selanjutnya disebut Organisasi Penyelenggara adalah satuan kerja penyelenggara pelayanan publik yang berada di lingkungan institusi penyelenggara negara, korporasi, lembaga independen yang dibentuk berdasarkan Undang-Undang untuk kegiatan pelayanan publik, dan badan hukum lain yang dibentuk semata-mata untuk kegiatan pelayanan publik.
9. Pelaksana pelayanan publik yang selanjutnya disebut Pelaksana adalah pejabat, pegawai, petugas, dan setiap orang yang bekerja di dalam Organisasi Penyelenggara yang bertugas melaksanakan tindakan atau serangkaian tindakan pelayanan publik.
10. 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.
11. 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.
12. 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.
13. 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.
14. Maklumat Pelayanan adalah pernyataan tertulis yang berisi keseluruhan rincian kewajiban dan janji yang terdapat dalam Standar Pelayanan.
15. 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.

16. 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.
17. Pengadu adalah seluruh pihak baik warga negara maupun penduduk baik orang perseorangan, kelompok, maupun badan hukum yang menyampaikan pengaduan kepada pengelola pengaduan Pelayanan Publik.
18. 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.
19. Mall Pelayanan Publik yang selanjutnya disingkat MPP adalah tempat berlangsungnya kegiatan atau aktivitas penyelenggaraan pelayanan publik atas barang, jasa dan/atau pelayanan administrasi yang merupakan perluasan fungsi pelayanan terpadu, baik pusat maupun daerah, serta pelayanan badan usaha milik Negara/ badan usaha milik daerah/swasta dalam rangka menyediakan pelayanan yang cepat, mudah, terjangkau, aman dan nyaman.

BAB II MAKSUD, TUJUAN, ASAS DAN RUANG LINGKUP

Bagian Kesatu Maksud dan Tujuan

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.

Bagian Kedua Asas

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.

Bagian Ketiga Ruang Lingkup

Pasal 5

Ruang lingkup Peraturan Daerah ini meliputi:

- a. pembina, penanggung jawab, dan organisasi Penyelenggara;
- 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 III PEMBINA, PENANGGUNG JAWAB DAN ORGANISASI PENYELENGGARA

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 Penanggungjawab.

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. mengkoordinasikan 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
Organisasi Penyelenggara

Pasal 8

- (1) Organisasi Penyelenggara berkewajiban menyelenggarakan Pelayanan Publik.
- (2) Penyelenggaraan Pelayanan Publik sebagaimana dimaksud pada ayat (1), 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) Organisasi 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.

BAB IV
KERJASAMA DAN HUBUNGAN ANTAR PENYELENGGARA
PELAYANAN PUBLIK

Bagian Kesatu
Kerjasama

Pasal 10

- (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 penanggung jawab 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 11

- (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 12

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

Pasal 13

- (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) Dalam keadaan darurat, Penyelenggara lain sebagaimana dimaksud pada ayat (1) memberikan bantuan sesuai dengan tugas dan fungsi.

BAB V PENYELENGGARAAN PELAYANAN PUBLIK

Bagian Kesatu Pelayanan Publik

Pasal 14

Pelayanan Publik meliputi :

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

Pasal 15

Pelayanan barang publik sebagaimana dimaksud dalam Pasal 14 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 16

Pelayanan jasa publik sebagaimana dimaksud dalam Pasal 14 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 17

- (1) Pelayanan administratif sebagaimana dimaksud dalam Pasal 14 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.

Pasal 18

- (1) Dalam rangka penyelenggaraan pelayanan publik, Pemerintah Daerah dapat membentuk MPP sesuai dengan kemampuan keuangan daerah.
- (2) Pembentukan MPP sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dalam rangka memberikan pelayanan dan kemudahan, kecepatan, keterjangkauan, keamanan, kenyamanan kepada masyarakat.
- (3) Pembentukan dan penyelenggaraan MPP sebagaimana dimaksud pada ayat (1) diatur lebih lanjut dengan Peraturan Walikota.

Bagian Kedua
Standar Pelayanan

Paragraf 1
Umum

Pasal 19

- (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) Dalam hal menyusun Standar Pelayanan sebagaimana dimaksud pada ayat (1), Penyelenggara wajib mengikutsertakan Masyarakat dan pihak terkait serta mengacu pada ketentuan teknis yang telah ditetapkan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.

Pasal 20

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 21

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.

Bagian Ketiga
Hak dan Kewajiban

Paragraf 1
Hak dan Kewajiban Penyelenggara

Pasal 22

Penyelenggara memiliki hak:

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

Pasal 23

Penyelenggara berkewajiban:

- a. menyusun dan menetapkan standar pelayanan;
- b. menyusun, menetapkan, dan mempublikasikan maklumat pelayanan;
- c. menempatkan pelaksana yang kompeten;
- d. menyediakan sarana, prasarana, dan/atau fasilitas pelayanan publik yang mendukung terciptanya iklim pelayanan yang memadai;
- e. memberikan pelayanan yang berkualitas sesuai dengan asas penyelenggaraan pelayanan publik;

- f. melaksanakan pelayanan sesuai dengan standar pelayanan;
- g. berpartisipasi aktif dan mematuhi peraturan perundang-undangan yang terkait dengan penyelenggaraan pelayanan publik;
- h. memberikan pertanggungjawaban terhadap pelayanan yang diselenggarakan;
- i. membantu masyarakat dalam memahami hak dan tanggung jawabnya;
- j. bertanggung jawab dalam pengelolaan organisasi penyelenggara pelayanan publik;
- k. memberikan pertanggungjawaban sesuai dengan hukum yang berlaku apabila mengundurkan diri atau melepaskan tanggung jawab atas posisi atau jabatan; dan
- l. memenuhi panggilan atau mewakili organisasi untuk hadir atau melaksanakan perintah suatu tindakan hukum atas permintaan pejabat yang berwenang dari lembaga negara atau instansi pemerintah yang berhak, berwenang, dan sah sesuai dengan peraturan perundang-undangan.

Paragraf 2

Kewajiban dan Larangan Pelaksana

Pasal 24

Pelaksana berkewajiban:

- a. melakukan kegiatan pelayanan sesuai dengan penugasan yang diberikan oleh Penyelenggara;
- b. memberikan pertanggungjawaban atas pelaksanaan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan;
- c. memenuhi panggilan untuk hadir atau melaksanakan perintah suatu tindakan hukum atas permintaan pejabat yang berwenang dari lembaga negara atau instansi pemerintah yang berhak, berwenang, dan sah sesuai dengan peraturan perundang-undangan;
- d. memberikan pertanggungjawaban apabila mengundurkan diri atau melepaskan tanggung jawab sesuai dengan peraturan perundang-undangan; dan
- e. melakukan evaluasi dan membuat laporan keuangan dan kinerja kepada Penyelenggara secara berkala.

Pasal 25

Pelaksana dilarang:

- a. merangkap sebagai komisaris atau pengurus organisasi usaha bagi pelaksana yang berasal dari lingkungan instansi pemerintah, badan usaha milik negara, dan badan usaha milik daerah;
- b. meninggalkan tugas dan kewajiban, kecuali mempunyai alasan yang jelas, rasional, dan sah sesuai dengan peraturan perundang-undangan;

- c. menambah Pelaksana tanpa persetujuan Penyelenggara;
- d. membuat perjanjian kerja sama dengan pihak lain tanpa persetujuan Penyelenggara; dan
- e. melanggar asas penyelenggaraan pelayanan publik.

Bagian Keempat Survei Kepuasan Masyarakat

Pasal 26

- (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.

Pasal 27

- (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 28

- (1) Penyelenggara berkewajiban menyusun dan menetapkan maklumat pelayanan yang merupakan pernyataan kesanggupan Penyelenggara dalam melaksanakan pelayanan sesuai dengan standar pelayanan sebagaimana dimaksud dalam Pasal 20.
- (2) Maklumat pelayanan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) wajib dipublikasikan secara jelas dan luas.

Pasal 29

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.

Bagian Keenam
Sistem Informasi Pelayanan Publik

Pasal 30

- (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) Pelaksana wajib memberikan informasi yang terkait dengan Pelayanan Publik sesuai ketentuan peraturan perundang-undangan.

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

Pasal 31

- (1) Penyelenggara dan Pelaksana berkewajiban mengelola sarana, prasarana dan/atau fasilitas pelayanan publik secara efektif, efisien, transparan, akuntabel, dan berkesinambungan serta bertanggung jawab terhadap pemeliharaan dan/atau penggantian sarana, prasarana, dan/atau fasilitas pelayanan publik.
- (2) Pelaksana wajib memberikan laporan kepada Penyelenggara mengenai kondisi dan kebutuhan sarana, prasarana, dan/atau fasilitas pelayanan publik serta Pelaksana sesuai dengan tuntutan kebutuhan standar pelayanan.
- (3) Atas laporan kondisi dan kebutuhan sebagaimana dimaksud pada ayat (2), Penyelenggara melakukan analisis dan menyusun daftar kebutuhan sarana, prasarana, dan/atau fasilitas pelayanan publik dan Pelaksana.
- (4) Atas analisis dan daftar kebutuhan sebagaimana dimaksud pada ayat (3), Penyelenggara melakukan pengadaan sesuai dengan peraturan perundang-undangan dengan mempertimbangkan prinsip efektivitas, efisiensi, transparansi, akuntabilitas, dan berkesinambungan.

Pasal 32

Penyelenggara dilarang memberikan izin dan/atau membiarkan pihak lain menggunakan sarana, prasarana, dan/atau fasilitas pelayanan publik yang mengakibatkan sarana, prasarana, dan/atau fasilitas pelayanan publik tidak berfungsi atau tidak sesuai dengan peruntukannya.

Bagian Kedelapan Pelayanan Khusus

Pasal 33

- (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 disabilitas;
 - 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.

Bagian Kesembilan Penilaian Kinerja

Pasal 34

- (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.
- (3) Ketentuan lebih lanjut mengenai indikator penilaian kinerja sebagaimana dimaksud pada ayat (1) diatur dengan Peraturan Walikota.

Bagian Kesepuluh Penghargaan

Pasal 35

- (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 VI PERAN SERTA MASYARAKAT

Bagian Kesatu Umum

Pasal 36

- (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 37

Kerjasama sebagaimana dimaksud dalam Pasal 36 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 38

- (1) Pemerintah Daerah menjamin terpenuhinya hak Masyarakat sebagaimana dimaksud dalam Pasal 36 ayat (2) huruf b.
- (2) Hak Masyarakat sebagaimana dimaksud pada ayat (1), meliputi :
 - a. mengetahui kebenaran isi standar pelayanan;
 - b. mengawasi pelaksanaan standar pelayanan;
 - c. mendapat tanggapan terhadap pengaduan yang diajukan;
 - d. mendapat advokasi, perlindungan, dan/atau pemenuhan pelayanan;

- e. memberitahukan kepada pimpinan penyelenggara untuk memperbaiki pelayanan apabila pelayanan yang diberikan tidak sesuai dengan standar pelayanan;
- f. memberitahukan kepada Pelaksana untuk memperbaiki pelayanan apabila pelayanan yang diberikan tidak sesuai dengan standar pelayanan;
- g. mengadukan Pelaksana yang melakukan penyimpangan standar pelayanan dan/atau tidak memperbaiki pelayanan kepada Penyelenggara dan ombudsman;
- h. mengadukan Penyelenggara yang melakukan penyimpangan standar pelayanan dan/atau tidak memperbaiki pelayanan kepada pembina Penyelenggara dan ombudsman; dan
- i. mendapat pelayanan yang berkualitas sesuai dengan asas dan tujuan pelayanan.

Pasal 39

Masyarakat berkewajiban:

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

Bagian Keempat Penyusunan Kebijakan Pelayanan Publik

Pasal 40

- (1) Peran serta Masyarakat dalam penyusunan kebijakan Pelayanan Publik sebagaimana dimaksud dalam Pasal 36 ayat (2) huruf c, dapat diwujudkan dalam bentuk:
 - a. memberikan masukan/tanggapan; dan/atau
 - b. memberikan laporan/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 VII PENGADUAN

Pasal 41

- (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.
- (5) Pengaduan secara tertulis memuat:
 - a. nama dan alamat lengkap;
 - b. uraian pelayanan yang tidak sesuai dengan standar pelayanan;
 - c. permintaan penyelesaian yang diadukan; dan
 - d. tempat, waktu penyampaian, dan tanda tangan.
- (6) Dalam keadaan tertentu nama dan identitas pengadu dapat dirahasiakan.

Pasal 42

- (1) Penyelenggara berkewajiban menyediakan sarana pengaduan dan menugaskan Pelaksana yang kompeten dalam pengelolaan pengaduan.
- (2) Penyelenggara berkewajiban mengelola pengaduan yang berasal dari penerima pelayanan, rekomendasi Ombudsman, Dewan Perwakilan Rakyat, Dewan Perwakilan Rakyat Daerah Provinsi, dan Dewan Perwakilan Rakyat Daerah Kabupaten/Kota dalam batas waktu tertentu.
- (3) Penyelenggara berkewajiban menindaklanjuti hasil pengelolaan pengaduan sebagaimana dimaksud pada ayat (2).
- (4) Penyelenggara berkewajiban mengumumkan nama dan alamat penanggung jawab pengelola pengaduan serta sarana pengaduan yang disediakan.

Pasal 43

Penyelenggara wajib memutuskan hasil pemeriksaan pengaduan paling lambat 60 (enam puluh) hari sejak berkas pengaduan dinyatakan lengkap.

Pasal 44

Mekanisme dan tata cara pengaduan sebagaimana dimaksud dalam Pasal 43 diatur lebih lanjut dengan Peraturan Walikota.

BAB VIII PENGAWASAN DAN EVALUASI

Bagian Kesatu Pengawasan Penyelenggaraan Pelayanan Publik

Pasal 45

- (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 aparat pengawasan internal pemerintah.
- (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 46

- (1) Penyelenggara dan Pelaksana wajib melaksanakan evaluasi terhadap kinerja Pelayanan Publik secara berkala dan berkelanjutan.
- (2) Penyelenggara dan Pelaksana wajib melakukan upaya peningkatan kinerja Pelayanan Publik berdasarkan hasil pelaksanaan evaluasi sebagaimana dimaksud pada ayat (1).

BAB IX KETENTUAN SANKSI

Pasal 47

Penyelenggara atau Pelaksana yang melanggar ketentuan sebagaimana dimaksud dalam Pasal 23, Pasal 24, Pasal 25 dan Pasal 32 dikenai sanksi sesuai dengan peraturan perundang-undangan.

BAB X
KETENTUAN PENUTUP

Pasal 48

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

Pasal 49

Peraturan Daerah ini mulai berlaku pada tanggal diundangkan.

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

Ditetapkan di Pekalongan
pada tanggal 1 April 2019

WALIKOTA PEKALONGAN,

Ttd

M. SAELANY MACHFUDZ

Diundangkan di Pekalongan
pada tanggal 1 April 2019

SEKRETARIS DAERAH,

SRI RUMININGSIH

LEMBARAN DAERAH KOTA PEKALONGAN TAHUN 2019 NOMOR 6

NOREG PERATURAN DAERAH KOTA PEKALONGAN, PROVINSI
JAWA TENGAH: : (6-66 / 2019)

PENJELASAN
ATAS
PERATURAN DAERAH KOTA PEKALONGAN
NOMOR 6 TAHUN 2019
TENTANG
PENYELENGGARAAN PELAYANAN PUBLIK

I. UMUM

Pemerintah Daerah Kota Pekalongan 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 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 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 Pekalongan 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. Dengan adanya Peraturan Daerah ini, dimungkinkan dibentuknya Mal Pelayanan Publik (MPP) yang pelaksanaannya disesuaikan dengan kemampuan keuangan 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)

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

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 11

Cukup jelas.

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)

Cukup jelas.

Ayat (4)

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

Pasal 20

Cukup jelas.

Pasal 21

Cukup jelas.

Pasal 22

Cukup jelas.

Pasal 23

Cukup jelas.

Pasal 24

Cukup jelas.

Pasal 25

Cukup jelas.

Pasal 26

Ayat (1)

Cukup Jelas.

Ayat (2)

Cukup Jelas.

Ayat (3)

Cukup Jelas.

Ayat (4)

Peraturan Walikota sebagaimana dimaksud dalam ayat ini disusun oleh Perangkat Daerah yang membidangi Ketatalaksanaan.

Pasal 27

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 28

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 29

Cukup jelas.

Pasal 30

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.

Ayat (3)

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

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.