



**WALIKOTA PADANG  
PROVINSI SUMATERA BARAT**

**PERATURAN DAERAH KOTA PADANG  
NOMOR 1 TAHUN 2017**

**TENTANG**

**PELAYANAN PUBLIK**

**DENGAN RAHMAT TUHAN YANG MAHA ESA**

**WALIKOTA PADANG,**

- Menimbang** :
- a. bahwa Pemerintah Daerah berkewajiban melayani setiap warga dan penduduk untuk memenuhi hak dan kebutuhan dasarnya dalam kerangka pelayanan publik yang merupakan amanat Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945;
  - b. bahwa sebagai upaya untuk mempertegas hak dan kewajiban setiap warga negara dan penduduk serta terwujudnya tanggung jawab Pemerintah Daerah dan Badan Usaha Milik Daerah dalam penyelenggaraan pelayanan publik, diperlukan norma hukum yang memberi pengaturan secara jelas;
  - c. bahwa sebagai upaya untuk meningkatkan kualitas dan menjamin penyediaan pelayanan publik sesuai dengan asas-asas umum pemerintahan yang baik serta untuk memberi perlindungan bagi setiap warga negara dan penduduk dari penyalahgunaan wewenang di dalam penyelenggaraan pelayanan publik, diperlukan pengaturan hukum yang mendukungnya;
  - d. bahwa berdasarkan pertimbangan sebagaimana dimaksud dalam huruf a, huruf b, dan huruf c, perlu menetapkan Peraturan Daerah tentang Pelayanan Publik;
- Mengingat** :
- 1. Undang-Undang Nomor 9 Tahun 1956 tentang Pembentukan Daerah Otonom Kota Besar Dalam Lingkungan Propinsi Sumatera Tengah (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 1956 Nomor 20);
  - 2. Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1981 tentang Hukum Acara Pidana (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 1981 Nomor 76, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 3286);
  - 3. Undang-Undang Nomor 28 Tahun 1999 tentang Penyelenggaraan Negara yang Bersih dan Bebas dari Korupsi, Kolusi dan Nepotisme (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 1999 Nomor 74; Tambahan Lembaran Negara Nomor 3851);

4. Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2008 tentang Informasi dan Transaksi Elektronik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2008 Nomor 58, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4843) sebagaimana telah diubah dengan Undang-undang Nomor 19 Tahun 2016 (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2016 Nomor 251, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5952);
5. 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);
6. Undang-Undang Nomor 37 Tahun 2008 tentang Ombudsman Republik Indonesia ( Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 139, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4899);
7. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2009 Nomor 112, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5038);
8. Undang-Undang Nomor 5 Tahun 2014 tentang Aparatur Sipil Negara (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2014 Nomor 6, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5494);
9. 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);
10. Undang-Undang Nomor 30 Tahun 2014 tentang Administrasi Pemerintahan (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2014 Nomor 292, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5601);
11. Peraturan Pemerintah Nomor 17 Tahun 1980 tentang Perubahan Batas Wilayah Kotamadya Daerah Tingkat II Padang (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 1980 Nomor 25, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 3164);
12. Peraturan Pemerintah Nomor 68 Tahun 1999 tentang Tata Cara Pelaksanaan Peran Serta Masyarakat dalam Penyelenggaraan Negara (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 1999 Nomor 129, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 3866);
13. Peraturan Pemerintah Nomor 73 Tahun 2005 tentang Kelurahan (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2005 Nomor 159, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4588);

14. Peraturan Pemerintah Nomor 79 Tahun 2005 tentang Pedoman Pembinaan dan Pengawasan Penyelenggaraan Pemerintahan Daerah (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2005 Nomor 165, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4593);
15. Peraturan Pemerintah Nomor 38 Tahun 2007 tentang Pembagian Urusan Pemerintahan antara Pemerintah, Pemerintahan Daerah Provinsi dan Pemerintahan Daerah Kabupaten/Kota (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2007 Nomor 82, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4737);
16. 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);
17. Peraturan Pemerintah Nomor 18 Tahun 2016 tentang Perangkat Daerah (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2016 Nomor 114, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5887);
18. Peraturan Presiden Republik Indonesia Nomor 76 Tahun 2013 tentang Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2013 Nomor 191);
19. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 15 Tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan;
20. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 16 Tahun 2014 tentang Survei Kepuasan Masyarakat Terhadap Penyelenggaraan Pelayanan Publik;
21. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 24 Tahun 2014 tentang Pedoman Penyelenggaraan Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Secara Nasional;
22. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 30 Tahun 2014 tentang Pedoman Inovasi Pelayanan Publik;
23. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 1 Tahun 2015 tentang Pedoman Evaluasi Kinerja Penyelenggaraan Pelayanan Publik;
24. Peraturan Daerah Kota Padang Nomor 6 Tahun 2016 tentang Pembentukan dan Susunan Perangkat Daerah (Lembaran Daerah Kota Padang Tahun 2016 Nomor 6, Tambahan Lembaran Daerah Kota Padang Nomor 67);

Dengan Persetujuan Bersama

**DEWAN PERWAKILAN RAKYAT DAERAH KOTA PADANG**

dan

**WALIKOTA PADANG**

**MEMUTUSKAN :**

Menetapkan : **PERATURAN DAERAH TENTANG PELAYANAN PUBLIK.**

**BAB I  
KETENTUAN UMUM**

**Pasal 1**

Dalam Peraturan Daerah ini yang dimaksud dengan:

1. Daerah adalah Kota Padang.
2. Pemerintahan Daerah adalah penyelenggaraan urusan pemerintahan oleh Pemerintah Daerah dan Dewan Perwakilan Rakyat Daerah menurut azas otonomi dan tugas pembantuan dengan prinsip otonomi seluas-luasnya dalam sistem dan prinsip Negara Kesatuan Republik Indonesia sebagaimana dimaksud dalam Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945.
3. Pemerintah Daerah adalah Walikota sebagai unsur penyelenggara pemerintahan daerah yang memimpin pelaksanaan urusan pemerintahan yang menjadi kewenangan daerah otonom.
4. Walikota adalah Walikota Padang.
5. Dewan Perwakilan Rakyat Daerah yang selanjutnya disingkat DPRD adalah Lembaga Perwakilan Rakyat Daerah sebagai unsur penyelenggara pemerintahan daerah yang berkedudukan sebagai unsur penyelenggara Pemerintahan Daerah.
6. Sekretaris Daerah adalah Sekretaris Daerah pada Pemerintah Daerah Kota Padang.
7. Perangkat Daerah adalah unsur pembantu Walikota dan Dewan Perwakilan Rakyat Daerah dalam penyelenggaraan pemerintahan daerah yang menjadi kewenangan daerah.
8. Unit Kerja adalah bagian pada sekretariat daerah, atau unit pelaksana teknis pada badan atau dinas.
9. Kelurahan adalah wilayah kerja lurah sebagai perangkat kecamatan dalam wilayah kerja Kecamatan.
10. Badan Usaha Milik Daerah yang selanjutnya disingkat BUMD adalah Badan Usaha Milik Daerah yang berbentuk Perusahaan umum atau berbentuk perseroan.
11. Pelayanan publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai ketentuan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa, dan/atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik.
12. Anggaran Pendapatan dan Belanja Daerah yang selanjutnya disingkat APBD adalah rencana keuangan tahunan pemerintahan daerah yang dibahas dan disetujui bersama oleh pemerintah daerah dan DPRD, dan ditetapkan dengan peraturan daerah.
13. Penyelenggara Pelayanan Publik yang selanjutnya disebut penyelenggara adalah setiap kepala Perangkat Daerah, Direktur Utama atau jabatan sejenisnya Badan Usaha Milik Daerah.

14. Pelaksana Pelayanan Publik yang selanjutnya disebut Pelaksana adalah pejabat, pegawai, petugas, dan setiap orang yang bekerja pada Perangkat Daerah, Unit Kerja, Kelurahan, atau Badan Usaha Milik Daerah yang bertugas melaksanakan tindakan atau serangkaian tindakan pelayanan publik.
15. Masyarakat adalah seluruh pihak, baik warga negara maupun penduduk sebagai orang perseorangan, kelompok atau badan hukum yang berkedudukan sebagai penerima manfaat pelayanan publik, baik secara langsung maupun tidak langsung.
16. Standar Pelayanan adalah tolok ukur yang dipergunakan sebagai pedoman penyelenggara, pelayanan dan acuan penilaian kualitas pelayanan sebagai kewajiban dan janji Penyelenggara kepada masyarakat dalam rangka pelayanan yang berkualitas, cepat, mudah, terjangkau, dan terukur.
17. 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.
18. Maklumat Pelayanan adalah pernyataan tertulis yang berisi keseluruhan rincian kewajiban dan janji yang terdapat dalam standar pelayanan.
19. Indeks Kepuasan Masyarakat adalah ukuran kepuasan masyarakat sebagai penerima layanan yang disediakan oleh Penyelenggara pelayanan publik berdasarkan standar pelayanan yang telah ditetapkan.
20. Pengadu adalah seluruh pihak baik warga negara maupun penduduk baik orang perorangan, kelompok maupun badan hukum yang menyampaikan pengaduan kepada pengelola pengaduan pelayanan publik.
21. 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.
22. Pengelola Pengaduan Pelayanan Publik yang selanjutnya disebut pengelola adalah Pejabat, Pegawai, atau orang yang ditugaskan oleh penyelenggara untuk mengelola pengaduan masyarakat pada setiap penyelenggara pelayanan publik.
23. Pengelolaan Pengaduan adalah kegiatan penanganan pengaduan sesuai dengan mekanisme dan tata cara pengelolaan pengaduan.
24. Sarana pengaduan adalah tempat atau ruangan dan segala kelengkapannya yang disediakan secara khusus untuk menerima pengaduan dari pengadu atau penerima pelayanan.
25. Badan Layanan Umum Daerah yang selanjutnya disingkat BLUD adalah Instansi dilinkungan pemerintah daerah yang dibentuk untuk memberikan pelayanan kepada masyarakat berupa barang/jasa yang dijual tanpa mengutamakan mencari keuntungan dan dalam melakukan kegiatannya berdasarkan pada prinsip efisiensi dan produktivitas.

## **BAB II**

### **MAKSUD, TUJUAN, ASAS, DAN RUANG LINGKUP**

#### **Bagian Kesatu**

#### **Maksud dan Tujuan**

#### **Pasal 2**

Pengaturan Pelayanan Publik dimaksudkan untuk memberikan kepastian hukum dalam hubungan antara masyarakat dan penyelenggara dan pelaksana pada perangkat daerah, unit kerja, kelurahan, atau BUMD dalam pelayanan publik.

### **Pasal 3**

Peraturan Daerah tentang pelayanan publik bertujuan untuk:

- a. terwujudnya batasan dan hubungan yang jelas tentang hak, tanggung jawab, kewajiban, dan kewenangan seluruh pihak yang terkait dengan penyelenggaraan pelayanan publik;
- b. terwujudnya sistem penyelenggaraan pelayanan publik yang layak sesuai dengan asas-asas umum pemerintahan dan korporasi yang baik;
- c. terpenuhinya penyelenggaraan pelayanan publik sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan; dan
- d. terwujudnya perlindungan dan kepastian hukum bagi masyarakat dalam penyelenggaraan pelayanan publik.

### **Bagian Kedua**

#### **Asas**

### **Pasal 4**

Penyelenggaraan pelayanan publik dilakukan berdasarkan asas:

- a. kepentingan umum;
- b. kepastian hukum;
- c. kesamaan hak;
- d. keseimbangan hak dan kewajiban;
- e. keprofesionalan;
- f. partisipatif;
- g. persamaan perlakuan/non 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**

- (1) Ruang lingkup pelayanan publik terdiri dari :
  - a. pelayanan barang publik;
  - b. pelayanan jasa publik; dan
  - c. pelayanan administratif.
- (2) Ruang lingkup pelayanan publik sebagaimana dimaksud pada ayat (1) adalah urusan pemerintahan yang menjadi kewenangan Daerah.

### **Pasal 6**

Pelayanan barang publik sebagaimana dimaksud dalam Pasal 5 ayat (1) huruf a terdiri dari :

- a. pengadaan dan penyaluran barang publik yang dilakukan oleh perangkat daerah, unit kerja, atau kelurahan yang sebagian atau seluruh dananya bersumber dari APBD; dan
- b. pengadaan dan penyaluran barang publik yang dilakukan oleh BUMD yang modal pendiriannya sebagian atau seluruhnya bersumber dari kekayaan Daerah yang dipisahkan.

### **Pasal 7**

Pelayanan jasa publik sebagaimana dimaksud dalam Pasal 5 ayat (1) huruf b terdiri dari :

- a. penyediaan jasa publik oleh perangkat daerah, unit kerja, atau kelurahan yang sebagian atau seluruh dananya bersumber dari Anggaran Pendapatan Belanja Negara dan/atau Anggaran Pendapatan Belanja Daerah; dan
- b. penyediaan jasa publik oleh suatu BUMD yang modal pendiriannya sebagian atau seluruhnya bersumber dari kekayaan Daerah yang dipisahkan.

### **Pasal 8**

- (1) Pelayanan administratif sebagaimana dimaksud dalam Pasal 5 ayat (1) huruf c merupakan pelayanan oleh penyelenggara yang menghasilkan berbagai bentuk dokumen resmi yang dibutuhkan oleh masyarakat yang merupakan tindakan administratif Pemerintah Daerah yang diwajibkan oleh negara dan diatur dalam peraturan perundang - undangan dalam rangka mewujudkan perlindungan pribadi dan/atau keluarga, kehormatan, martabat, dan harta benda warga negara.
- (2) Tindakan administratif sebagaimana dimaksud pada ayat (1) adalah tindakan administratif oleh Pemerintah Daerah dalam bentuk pelayanan pemberian dokumen berupa perizinan dan nonperizinan.
- (3) Dokumen sebagaimana dimaksud pada ayat (2) berupa perizinan dan nonperizinan merupakan keputusan administrasi Pemerintah Daerah.
- (4) Keputusan administrasi Pemerintah Daerah sebagaimana dimaksud pada ayat (3) merupakan keputusan penyelenggara atau keputusan penyelenggara atas nama Walikota yang bersifat penetapan.

## **BAB III**

### **PEMBINA, PENANGGUNG JAWAB, PENYELENGGARA, DAN PELAKSANA PELAYANAN PUBLIK**

#### **Bagian Kesatu**

#### **Pembina, Penanggungjawab, Penyelenggara, dan Pelaksana Pelayanan Publik pada Pemerintah Daerah**

##### **Paragraf 1**

##### **Pembina**

##### **Pasal 9**

- (1) Walikota merupakan pembina penyelenggaraan pelayanan publik pada pemerintah daerah.
- (2) Pembina sebagaimana dimaksud pada ayat (1) mempunyai tugas melakukan pembinaan, pengawasan, dan evaluasi terhadap pelaksanaan tugas Penanggungjawab.
- (3) Pembina sebagaimana dimaksud pada ayat (1) wajib melaporkan hasil perkembangan kinerja pelayanan publik kepada DPRD dan Gubernur Propinsi Sumatera Barat setiap tahun.

##### **Paragraf 2**

##### **Penanggungjawab**

##### **Pasal 10**

- (1) Sekretaris Daerah merupakan penanggungjawab penyelenggaraan pelayanan publik pada Pemerintah Daerah.
- (2) Penanggungjawab sebagaimana dimaksud pada ayat (1) mempunyai tugas terdiri dari :
  - a. mengoordinasikan kelancaran penyelenggaraan pelayanan publik sesuai dengan standar pelayanan pada Pemerintah Daerah;
  - b. melakukan evaluasi penyelenggaraan pelayanan publik diseluruh perangkat daerah, unit kerja, dan kelurahan; dan

- c. melaporkan kepada Pembina pelaksanaan penyelenggaraan pelayanan publik di seluruh perangkat daerah, unit kerja, dan kelurahan.

### **Paragraf 3**

#### **Penyelenggara**

##### **Pasal 11**

- (1) Kepala perangkat daerah dan kepala unit kerja adalah penyelenggara pelayanan publik pada Pemerintah Daerah.
- (2) Penyelenggara sebagaimana dimaksud pada ayat (1) mempunyai tugas paling sedikit terdiri dari :
  - a. pelaksanaan pelayanan;
  - b. pengelolaan pengaduan masyarakat;
  - c. pengelolaan informasi;
  - d. pengawasan internal;
  - e. penyuluhan kepada masyarakat; dan
  - f. pelayanan konsultasi.

### **Paragraf 4**

#### **Pelaksana**

##### **Pasal 12**

- (1) Pejabat, pegawai, atau setiap orang yang bekerja pada perangkat daerah, unit kerja, dan kelurahan.
- (2) Pelaksana sebagaimana dimaksud pada ayat (1) mempunyai tugas melakukan pelayanan publik sesuai dengan tugas dan fungsi perangkat daerah, unit kerja, atau kelurahan.

### **Bagian Kedua**

#### **Pembina, Penanggungjawab, Penyelenggara, dan Pelaksana Pelayanan Publik pada Badan Usaha Milik Daerah**

### **Paragraf 1**

#### **Pembina**

##### **Pasal 13**

- (1) Walikota merupakan pembina penyelenggaraan pelayanan publik pada BUMD.
- (2) Pembina sebagaimana dimaksud pada ayat (1) mempunyai tugas melakukan pembinaan, pengawasan dan evaluasi terhadap pelaksanaan tugas penanggungjawab pada BUMD.

### **Paragraf 2**

#### **Penanggungjawab**

##### **Pasal 14**

- (1) Direktur Utama atau jabatan setingkat pada BUMD merupakan penanggungjawab penyelenggaraan pelayanan publik pada BUMD.
- (2) Penanggungjawab sebagaimana dimaksud pada ayat (1) mempunyai tugas terdiri dari :
  - a. mengoordinasikan kelancaran penyelenggaraan pelayanan publik sesuai dengan standar pelayanan pada BUMD;
  - b. melakukan evaluasi penyelenggaraan pelayanan publik pada BUMD; dan
  - c. melaporkan kepada Pembina pelaksanaan penyelenggaraan pelayanan publik pada BUMD.



**Paragraf 3**  
**Penyelenggara**  
**Pasal 15**

- (1) Direktur Umum atau jabatan setingkat merupakan penyelenggara penyelenggaraan pelayanan publik pada BUMD.
- (2) Penyelenggara sebagaimana dimaksud pada ayat (1) mempunyai tugas paling sedikit terdiri dari :
  - a. pelaksanaan pelayanan;
  - b. pengelolaan pengaduan masyarakat;
  - c. pengelolaan informasi;
  - d. pengawasan internal;
  - e. penyuluhan kepada masyarakat; dan
  - f. pelayanan konsultasi.

**Paragraf 4**  
**Pelaksana**  
**Pasal 16**

- (1) Pejabat, pegawai, atau setiap orang yang bekerja pada BUMD.
- (2) Pelaksana sebagaimana dimaksud pada ayat (1) mempunyai tugas melakukan pelayanan publik sesuai dengan tugas dan fungsi BUMD.

**BAB IV**  
**PERILAKU PENYELENGGARA DAN PELAKSANA**  
**PELAYANAN PUBLIK**

**Pasal 17**

Penyelenggara dan pelaksana dalam menyelenggarakan pelayanan publik harus berperilaku sebagai berikut:

- a. adil dan tidak diskriminatif;
- b. cermat;
- c. jujur, tanggap, cepat, tepat, akurat, berdaya guna, berhasil guna, santun dan ramah;
- d. tegas, andal, dan tidak memberikan putusan yang berlarut-larut;
- e. profesional;
- f. tidak mempersulit;
- g. patuh pada perintah atasan yang sah dan wajar;
- h. menjunjung tinggi nilai-nilai akuntabilitas dan integritas perangkat daerah, unit kerja, kelurahan atau BUMD;
- i. tidak membocorkan informasi atau dokumen yang wajib dirahasiakan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan;
- j. terbuka dan mengambil langkah yang tepat untuk menghindari benturan kepentingan;
- k. tidak menyalahgunakan sarana, prasarana, dan fasilitas pelayanan publik;
- l. tidak memberikan informasi yang salah atau menyesatkan dalam menanggapi permintaan informasi dan proaktif dalam memenuhi kepentingan masyarakat;
- m. tidak menyalahgunakan informasi, jabatan, dan/atau kewenangan yang dimiliki;
- n. sesuai dengan kepatantasan; dan
- o. tidak menyimpang dari prosedur.

**BAB V**  
**PENYELENGGARAAN PELAYANAN PUBLIK**

**Bagian Kesatu**  
**Standar Pelayanan Publik**

**Pasal 18**

- (1) Setiap penyelenggara pada perangkat daerah, unit kerja, atau BUMD wajib menyusun, menetapkan, dan menerapkan standar pelayanan.
- (2) Penyelenggara dalam menyusun standar pelayanan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) wajib mengikut sertakan masyarakat dan pihak terkait, dan mengacu pada ketentuan teknis yang telah ditetapkan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.

**Pasal 19**

- (1) Standar pelayanan publik sebagaimana dimaksud dalam Pasal 18 ayat (1) memuat 2 (dua) komponen yaitu:
  - a. komponen standar pelayanan yang terkait dengan proses penyampaian pelayanan (*service delivery*); dan
  - b. komponen standar pelayanan yang terkait dengan proses pengelolaan pelayanan di internal perangkat daerah, unit kerja, kelurahan, atau BUMD (*manufacturing*).
- (2) Komponen standar pelayanan yang terkait dengan proses penyampaian pelayanan (*service delivery*) sebagaimana dimaksud pada ayat (1) huruf a terdiri dari :
  - a. persyaratan;
  - b. sistem, mekanisme dan prosedur;
  - c. jangka waktu penyelesaian;
  - d. biaya/tarif;
  - e. produk pelayanan; dan
  - f. penanganan pengaduan, sarana dan masukan.
- (3) Komponen standar pelayanan yang terkait dengan proses pengelolaan pelayanan di internal perangkat daerah, unit kerja, kelurahan, atau BUMD sebagaimana dimaksud pada ayat (1) huruf b, terdiri dari :
  - a. dasar hukum;
  - b. sarana, prasarana, dan/atau fasilitas;
  - c. kompetensi Pelaksana;
  - d. pengawasan internal;
  - e. jumlah pelaksana;
  - f. jaminan pelayanan;
  - g. jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan; dan
  - h. evaluasi kinerja pelaksana.

**Pasal 20**

- (1) Masyarakat dan pihak terkait sebagaimana dimaksud dalam Pasal 18 ayat (2), terdiri dari wakil :
  - a. semua pihak yang berkedudukan sebagai penerima manfaat pelayanan publik baik secara langsung maupun tidak langsung; dan/atau
  - b. tokoh masyarakat, akademisi, dunia usaha, organisasi profesi, dan/atau lembaga swadaya masyarakat.
- (2) Penetapan wakil masyarakat dan pihak terkait sebagaimana dimaksud pada ayat (1) beserta jumlahnya, ditentukan oleh penyelenggara dengan memperhatikan integritas, kompetensi, dan kepedulian di bidang pelayanan yang bersangkutan.

### **Pasal 21**

- (1) Penyusunan standar pelayanan sebagaimana dimaksud dalam pasal 18 didahului dengan penyiapan rancangan standar pelayanan oleh penyelenggara.
- (2) Penyiapan rancangan standar pelayanan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) harus berorientasi pada peningkatan kualitas pelayanan dengan tidak memberatkan penyelenggara.
- (3) Dalam penyiapan rancangan standar pelayanan sebagaimana dimaksud pada ayat (1), penyelenggara melibatkan masyarakat dan/atau pihak terkait.

### **Pasal 22**

- (1) Rancangan standar pelayanan sebagaimana dimaksud dalam pasal 21 wajib dibahas oleh penyelenggara dengan mengikutsertakan masyarakat dan pihak terkait untuk menyelaraskan kemampuan penyelenggara dengan kebutuhan masyarakat dan kondisi lingkungan.
- (2) Kemampuan penyelenggara sebagaimana dimaksud pada ayat (1) terutama menyangkut kemampuan sumber daya yang dimiliki, terdiri dari :
  - a. dukungan pendanaan yang dialokasikan untuk penyelenggaraan pelayanan;
  - b. pelaksana yang bertugas menyelenggarakan pelayanan dari segi kualitas maupun kuantitas; dan
  - c. sarana, prasarana, dan/atau fasilitas yang digunakan untuk menyelenggarakan pelayanan.
- (3) Hasil pembahasan rancangan standar pelayanan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) harus dituangkan dalam berita acara penyusunan standar pelayanan dengan dilampiri daftar hadir peserta rapat.

### **Pasal 23**

- (1) Rancangan standar pelayanan yang telah dibahas sebagaimana dimaksud dalam pasal 22 wajib dipublikasikan oleh penyelenggara pada perangkat daerah atau BUMD kepada masyarakat paling lama 5 (lima) hari kerja sejak ditandatangani berita acara penyusunan standar pelayanan untuk mendapatkan tanggapan atau masukan.
- (2) Masyarakat atau pihak terkait dapat mengajukan tanggapan atau masukan terhadap rancangan standar pelayanan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) paling lama 7 (tujuh) hari kerja sejak dipublikasikan.
- (3) Penyelenggara pada perangkat daerah atau BUMD wajib memperbaiki rancangan standar pelayanan berdasarkan tanggapan atau masukan sebagaimana dimaksud pada ayat (2) paling lama 14 (empat belas) hari sejak batas akhir pengajuan tanggapan atau masukan dari masyarakat atau pihak terkait.
- (4) Rancangan standar pelayanan yang telah diperbaiki sebagaimana dimaksud pada ayat (3) selanjutnya ditetapkan oleh penyelenggara pada perangkat daerah atau BUMD menjadi standar pelayanan.

### **Pasal 24**

- (1) Dalam hal masyarakat atau pihak terkait yang mengajukan tanggapan atau masukan tidak puas terhadap perbaikan yang telah dilakukan oleh penyelenggara sebagaimana dimaksud dalam Pasal 23 ayat (4), dapat melaporkan kepada Ombudsman.
- (2) Ombudsman menyelesaikan pengaduan keberatan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan

## **Pasal 25**

Ketentuan lebih lanjut penyusunan penyusunan, penetapan dan penerapan standar pelayanan diatur dengan atau berdasarkan Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 15 Tahun 2014.

### **Bagian Kedua**

#### **Maklumat Pelayanan**

##### **Pasal 26**

- (1) Penyelenggara pada perangkat daerah atau BUMD berkewajiban menyusun dan menetapkan maklumat pelayanan yang merupakan pernyataan kesanggupan penyelenggara dalam melaksanakan pelayanan kepada masyarakat.
- (2) Maklumat pelayanan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) paling sedikit memuat :
  - a. jenis pelayanan yang disediakan;
  - b. syarat, prosedur, biaya, dan waktu;
  - c. hak dan kewajiban penyelenggara, pelaksana dan masyarakat; dan
  - d. perangkat daerah, unit kerja penanggungjawab penyelenggaraan pelayanan
- (3) Maklumat pelayanan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) wajib dipublikasikan secara jelas dan luas.

### **Bagian Ketiga**

#### **Sistem Informasi Pelayanan Publik**

##### **Pasal 27**

- (1) Dalam rangka memberikan dukungan informasi terhadap penyelenggaraan pelayanan publik perlu diselenggarakan sistem informasi daerah.
- (2) Pejabat Pengelola Informasi Daerah mengelola sistem informasi daerah.
- (3) Pejabat Pengelola Informasi BUMD mengelola sistem informasi BUMD.
- (4) Sistem informasi sebagaimana dimaksud pada ayat (2) dan ayat (3) berisi semua informasi pelayanan publik yang berasal dari penyelenggara pada setiap perangkat daerah, unit kerja, kelurahan, dan BUMD.
- (5) Penyelenggara pada perangkat daerah atau BUMD berkewajiban mengelola sistem informasi yang terdiri atas sistem informasi elektronik atau nonelektronik, paling kurang memuat :
  - a. profil penyelenggara;
  - b. profil pelaksana;
  - c. standar pelayanan;
  - d. maklumat pelayanan;
  - e. pengelolaan pengaduan; dan
  - f. penilaian kinerja
- (6) Penyelenggara pada perangkat daerah, unit kerja, atau BUMD berkewajiban menyediakan informasi sebagaimana dimaksud pada ayat (5) kepada masyarakat secara terbuka dan mudah diakses.

### **Bagian Keempat**

#### **Pengelolaan Sarana, Prasarana, dan/atau Fasilitas Pelayanan Publik**

##### **Pasal 28**

- (1) Penyelenggara dan pelaksana berkewajiban mengelola sarana, prasarana, dan/atau fasilitas pelayanan publik secara efektif, efisien, transparan, akuntabel, berkesinambungan, dan bertanggung jawab terhadap pemeliharaan dan/atau penggantian sarana, prasarana, dan/atau fasilitas pelayanan publik.

- (2) Pelaksana sebagaimana dimaksud pada ayat (1) wajib memberikan laporan kepada penyelenggara sebagaimana dimaksud pada ayat (1) mengenai kondisi dan kebutuhan sarana, prasarana, dan/atau fasilitas pelayanan publik dan pelaksana sesuai dengan tuntutan kebutuhan standar pelayanan.
- (3) Atas laporan kondisi dan kebutuhan sebagaimana dimaksud pada ayat (2), penyelenggara sebagaimana dimaksud pada ayat (1) 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 29**

Penyelenggara pada perangkat daerah, unit kerja, atau BUMD 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.

### **Pasal 30**

- (1) Saham pemerintah daerah pada BUMD yang berkaitan dengan pelayanan publik dilarang dipindahtangankan dalam keadaan apa pun, baik langsung maupun tidak langsung melalui penjualan, penjaminan atau hal-hal yang mengakibatkan beralihnya kekuasaan menjalankan BUMD atau hilangnya hak-hak yang menjadi milik BUMD sebagaimana diatur sesuai dengan ketentuan perundang-undangan.
- (2) Perbuatan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dinyatakan batal demi hukum.

### **Pasal 31**

- (1) Penyelenggara pada perangkat daerah, unit kerja, atau BUMD yang bermaksud melakukan perbaikan sarana, prasarana, dan/atau fasilitas pelayanan publik wajib mengumumkan dan mencantumkan batas waktu penyelesaian pekerjaan secara jelas dan terbuka.
- (2) Perbaikan sarana, prasarana, dan/atau fasilitas pelayanan publik sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dilarang mengakibatkan terhentinya kegiatan pelayanan publik.
- (3) Pengumuman oleh penyelenggara harus dilakukan selambat-lambatnya 30 (tiga puluh) hari kalender sebelum pelaksanaan pekerjaan dimulai dengan memasang tanda yang memuat nama kegiatan, nama dan alamat penanggung jawab, waktu kegiatan, alamat pengaduan berupa nomor telepon, nomor tujuan pesan layanan singkat (short message service (sms)), laman (website), pos-el (email), dan kotak pengaduan.
- (4) Penyelenggara dan pelaksana pada perangkat daerah, unit kerja, atau BUMD yang tidak melakukan kewajiban sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dinyatakan telah melakukan kelalaian.
- (5) Kelalaian sebagaimana dimaksud pada ayat (4) dikecualikan untuk keadaan kahar (*Force majeure*) yang meliputi kerusakan massa, huru-hara politik, perang, bencana alam, atau kendala lapangan yang tidak dapat diatasi.

**Bagian Kelima**  
**Pelayanan Khusus**  
**Pasal 32**

- (1) Penyelenggara pada perangkat daerah, unit kerja, atau BUMD wajib memberikan pelayanan dengan perlakuan khusus kepada anggota masyarakat tertentu dengan menyediakan sarana dan prasarana yang diperuntukkan bagi :
  - a. disabilitas;
  - b. lanjut usia;
  - c. wanita hamil dan balita; dan
  - d. korban bencana.
- (2) Sarana, prasana, dan/atau fasilitas pelayanan publik dengan perlakuan khusus sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dilarang digunakan oleh orang yang tidak berhak.
- (3) Penyediaan sarana dan prasarana sebagaimana dimaksud pada ayat (1) harus menjamin aksesibilitas pengguna layanan yang dilakukan secara bertahap.

**Bagian Keenam**  
**Biaya Pelayanan Publik**  
**Pasal 33**

- (1) Biaya pelayanan publik pada dasarnya merupakan tanggung jawab Pemerintah Daerah dan atau masyarakat.
- (2) Biaya pelayanan publik yang merupakan tanggung jawab Pemerintah Daerah sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dibebankan kepada Daerah jika diwajibkan dalam peraturan perundang-undangan.
- (3) Biaya pelayanan publik yang dikecualikan diwajibkan oleh peraturan perundang-undangan sebagaimana dimaksud pada ayat (2) dibebankan kepada penerima pelayanan publik.
- (4) Penentuan biaya pelayanan publik sebagaimana dimaksud pada ayat (3) ditetapkan dengan persetujuan DPRD dan berdasarkan ketentuan peraturan perundang-undangan.
- (5) Penentuan biaya pelayanan publik bagi penyelenggara yang menerapkan pola pengelolaan keuangan badan layanan umum daerah diatur dengan Peraturan Walikota.
- (6) Penentuan biaya pelayanan publik yang diselenggarakan BUMD ditetapkan dengan Peraturan Daerah.

**Pasal 34**

- (1) Penyelenggara pada perangkat daerah, atau unit kerja berhak mendapatkan alokasi anggaran sesuai dengan tingkat kebutuhan pelayanan.
- (2) Selain alokasi anggaran sebagaimana dimaksud pada ayat (1), penyelenggara pada perangkat daerah atau unit kerja yang pengelolaan keuangannya menggunakan Badan Layanan Umum Daerah memperoleh anggaran dari pendapatan hasil pelayanan publik.
- (3) Penyelenggaran pada BUMD yang menyelenggarakan pelayanan publik wajib mengalokasikan anggaran yang memadai secara profesional untuk pelayanan publik.
- (4) Penyelenggara sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dan ayat (3) dilarang membiayai kegiatan lain dengan menggunakan alokasi anggaran yang diperuntukkan bagi pelayanan publik.

**BAB VI**  
**PENGELOLAAN PENGADUAN**  
**Bagian Kesatu**  
**Umum**  
**Pasal 35**

- Penyelenggara pada perangkat daerah, unit kerja, atau BUMD berkewajiban :
- a. menyediakan sarana pengaduan dan menugaskan pelaksana yang kompeten dalam pengelolaan pengaduan;
  - b. mengelola pengaduan yang berasal dari penerima pelayanan, rekomendasi ombudsman, DPRD dalam batas waktu 15 (lima belas) hari kerja.
  - c. menindaklanjuti hasil pengelolaan pengaduan sebagaimana dimaksud pada huruf b.
  - d. mengumumkan nama, alamat penanggung jawab pengelola pengaduan, dan sarana pengaduan yang disediakan.

**Pasal 36**

- (1) Penyelenggara pada perangkat daerah, unit kerja, atau BUMD berkewajiban menyusun mekanisme pengelolaan pengaduan dari penerima pelayanan dengan mengedepankan asas penyelesaian yang cepat dan tuntas.
- (2) Materi dan mekanisme pengelolaan pengaduan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) diatur lebih lanjut oleh penyelenggara.
- (3) Materi pengelolaan pengaduan sebagaimana dimaksud pada ayat (2) paling kurang memuat :
  - a. identitas pengadu;
  - b. prosedur pengelolaan pengaduan;
  - c. penentuan pelaksana yang mengelola pengaduan;
  - d. prioritas penyelesaian pengaduan;
  - e. pelaporan proses dan hasil pengelolaan pengaduan kepada atasan pelaksana;
  - f. rekomendasi pengelolaan pengaduan;
  - g. penyampaian hasil pengelolaan pengaduan kepada pihak terkait;
  - h. pemantauan dan evaluasi pengelolaan pengaduan;
  - i. dokumentasi dan statistik pengelolaan pengaduan; dan
  - j. pencantuman nama dan alamat penanggung jawab serta sarana pengaduan yang mudah diakses.

**Bagian Kedua**  
**Hak Pengadu dan Kewajiban Penyelenggara**  
**Pasal 37**

- (1) Pengadu mempunyai hak untuk menyampaikan pengaduan atas pelayanan pelaksana yang tidak sesuai dengan standar pelayanan atau pengabaian kewajiban dan/atau pelanggaran larangan oleh penyelenggara pada perangkat daerah, unit kerja, atau BUMD.
- (2) Dalam pengelolaan pengaduan, penyelenggara pada perangkat daerah, unit kerja, BUMD wajib:
  - a. mengumumkan nama dan alamat kantor penanggung jawab pengelola pengaduan;
  - b. mensosialisasikan mekanisme dan prosedur pengelolaan pengaduan;
  - c. menerima, menanggapi, memproses, dan menyelesaikan setiap pengaduan;
  - d. menyalurkan pengaduan yang bukan kewenangannya kepada penyelenggara lain yang berwenang;
  - e. melakukan pencatatan dan pelaporan pengelolaan pengaduan; dan

- f. melakukan pemantauan dan evaluasi atas pengelolaan pengaduan.

**Bagian Ketiga**  
**Sarana Pengaduan**  
**Pasal 38**

- (1) Setiap penyelenggara pada perangkat daerah, unit kerja atau BUMD wajib menyediakan sarana pengaduan untuk mengelola pengaduan pelayanan publik.
- (2) Penyediaan sarana pengaduan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) memperhatikan kepentingan kelompok rentan atau berkebutuhan khusus sebagaimana dimaksud dalam pasal 32 ayat (1).

**Pasal 39**

Pada setiap sarana pengaduan harus tersedia informasi tentang mekanisme atau tata cara pengaduan secara langsung, tidak langsung, dan/atau elektronik yang mudah diperoleh dan dipahami oleh penerima pelayanan.

**Pasal 40**

- (1) Penyelenggara pada perangkat daerah, unit kerja, atau BUMD wajib menyediakan formulir pengaduan, paling kurang memuat :
  - a. identitas pengadu yang terdiri atas nama dan alamat lengkap;
  - b. uraian keluhan atas pelayanan; dan
  - c. tempat, waktu penyampaian, dan tanda tangan.
- (2) Formulir sebagaimana dimaksud pada ayat (1) digunakan untuk pengaduan yang disampaikan secara langsung.
- (3) Penyelenggara pada perangkat daerah, unit kerja atau BUMD wajib menyediakan kotak pengaduan untuk pengaduan yang disampaikan secara tidak langsung.
- (4) Penyelenggara pada perangkat daerah, unit kerja atau BUMD menyediakan media untuk pengaduan yang disampaikan secara elektronik antara lain surat elektronik, pesan layanan singkat, dan telepon.

**Pasal 41**

- (1) Formulir sebagaimana dimaksud dalam Pasal 40 ayat (1) wajib diisi oleh pengadu.
- (2) Dalam hal pengadu tidak mampu menulis dan/atau membaca, pengelola pada perangkat daerah, unit kerja, kelurahan atau BUMD wajib membantu mengisi formulir.

**Bagian Keempat**  
**Pengelola Pengaduan**

**Pasal 42**

- (1) Setiap penyelenggara pada perangkat daerah, unit kerja, kelurahan, atau BUMD wajib menetapkan pengelola pengaduan yang kompeten untuk melaksanakan fungsi pengelolaan pengaduan.
- (2) Pengelola pengaduan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) berasal dari perangkat daerah, unit kerja, kelurahan atau BUMD yang diangkat sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.
- (3) Pengelola pengaduan sebagaimana dimaksud pada ayat (2) merupakan pejabat struktural atau fungsional yang memiliki kompetensi sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.
- (4) Penyelenggara pada perangkat daerah, unit kerja atau BUMD wajib melakukan pembinaan terhadap pengelola.



**Bagian Kelima**  
**Mekanisme Pengelolaan Pengaduan**  
**Pasal 43**

- (1) Penyelenggara pada perangkat daerah, unit kerja atau BUMD wajib menyusun mekanisme dan tata cara pengelolaan pengaduan.
- (2) Mekanisme dan tata cara pengelolaan pengaduan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) terdiri dari:
  - a. penerimaan, terdiri dari pemeriksaan kelengkapan dokumen pengaduan dan pencatatan serta pemberian tanggapan kepada pengadu;
  - b. penelaahan dan pengklasifikasian, terdiri dari identifikasi masalah, pemeriksaan substansi pengaduan, klarifikasi, evaluasi bukti, dan seleksi;
  - c. penyaluran pengaduan yaitu meneruskan pengaduan kepada penyelenggara lain yang berwenang, dalam hal substansi pengaduan tidak menjadi kewenangannya; dan
  - d. penyelesaian pengaduan, terdiri dari penyampaian saran penyelesaian kepada pejabat terkait di lingkungan penyelenggara, pemantauan, pemberian informasi kepada pengadu, pelaporan tindak lanjut, dan pengarsipan.
- (3) Mekanisme dan tata cara pengelolaan pengaduan sebagaimana dimaksud pada ayat (2) disusun dengan memperhatikan kelompok rentan atau berkebutuhan khusus sebagaimana dimaksud dalam pasal 32 ayat (1).
- (4) Penyelesaian pengaduan dan tindakan korektif harus terbuka bagi publik dan diinformasikan melalui Sistem Informasi Pelayanan Publik pada setiap penyelenggara.

**Bagian Keenam**  
**Pelaporan, Pemantauan dan Evaluasi**  
**Pasal 44**

- (1) Pengelola pengaduan pada perangkat daerah, unit kerja, kelurahan, atau BUMD wajib menyusun dan melaporkan pengelolaan pengaduan kepada penyelenggara setiap 3 (tiga) bulan sekali.
- (2) Laporan pengelolaan pengaduan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) terdiri dari :
  - a. materi dan kategori pengaduan;
  - b. waktu penerimaan;
  - c. status penyelesaian;
  - d. hasil penanganan; dan
  - e. tanggapan pengadu.

**Pasal 45**

- (1) Penyelenggara pada perangkat daerah, unit kerja, atau BUMD wajib melakukan pemantauan dan evaluasi terhadap pengelolaan pengaduan, paling lambat 6 (enam) bulan terdiri dari :
  - a. jumlah dan jenis pengaduan yang diterima;
  - b. penyebab pengaduan; dan
  - c. penyelesaian terhadap pengaduan.
- (2) Hasil pemantauan dan evaluasi wajib ditindaklanjuti oleh penyelenggara untuk peningkatan pelaksana dan/atau pengelola pelayanan publik.

**Bagian Ketujuh**  
**Kewajiban dan Larangan bagi Pengelola**  
**Pasal 46**

Pengelola pengaduan pada perangkat daerah, unit kerja, kelurahan, atau BUMD wajib memberikan pelayanan dengan:

- a. empati, hormat dan santun, tanpa pamrih, dan tanpa unsur pemaksaan;
- b. cepat, tepat, akurat, terbuka, adil, tidak diskriminatif, tidak memungut biaya, berdaya guna dan berhasil guna;
- c. menjamin kerahasiaan identitas pelapor sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan;
- d. memberikan penjelasan secara transparan tentang perkembangan proses pengaduan yang ditangani;
- e. mengedepankan prinsip profesionalitas dan independensi dalam mengelola pengaduan; dan
- f. memperhatikan kelompok masyarakat tertentu sebagaimana dimaksud dalam pasal 32 ayat (1).

**Pasal 47**

Pengelola pengaduan pada perangkat daerah, unit kerja, kelurahan, atau BUMD dilarang:

- a. menggunakan fasilitas sarana prasarana pengaduan untuk kepentingan pribadi atau kelompok; dan
- b. menerima imbalan dalam bentuk apapun untuk kegiatan yang berkaitan dengan pengelolaan pengaduan.

**Bagian Kedelapan**  
**Perlindungan Pengaduan**

**Pasal 48**

- (1) Dalam hal diperlukan atau pengadu meminta perlindungan, penyelenggara pada perangkat daerah, unit kerja, atau BUMD wajib memberikan perlindungan kepada pengadu selama proses pengelolaan pengaduan.
- (2) Perlindungan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) berupa jaminan kerahasiaan identitas pengadu.

**Pasal 49**

Penyelenggara pada perangkat daerah, unit kerja, atau BUMD atau atasan dari pihak yang diadukan wajib memperlakukan pihak yang diadukan sebagai pihak yang tidak bersalah sampai proses pembuktian selesai.

**Bagian Kesembilan**  
**Penilaian Kinerja**

**Pasal 50**

- (1) Penyelenggara pada perangkat daerah, unit kerja, atau BUMD wajib melakukan penilaian kinerja atas pengelolaan pengaduan pelayanan public 1 (satu) kali dalam satu tahun.
- (2) Penilaian kinerja sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dilakukan dengan menggunakan indikator kinerja berdasarkan mekanisme dan tata cara pengelolaan pengaduan sebagaimana dimaksud dalam Pasal 44.
- (3) Penilaian kinerja pengelolaan pengaduan dilaksanakan dalam rangka penilaian kinerja pelayanan publik secara menyeluruh.

**Bagian Kesepuluh**  
**Pembinaan dan Pengawasan**  
**Pasal 51**

- (1) Walikota melakukan pembinaan dan pengawasan pelaksanaan pengelolaan pengaduan pelayanan publik pada perangkat daerah, unit kerja, kelurahan atau BUMD.
- (2) Pembinaan dan pengawasan pelaksanaan pengelolaan pengaduan pelayanan publik sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dikoordinasikan oleh penanggungjawab penyelenggaraan pelayanan publik pada perangkat daerah, unit kerja, kelurahan dan direktur utama atau jabatan setingkat pada BUMD.
- (3) Walikota melakukan pembinaan dan pengawasan terhadap pelaksanaan pengelolaan pengaduan pelayanan publik dalam rangka penyelenggaraan sistem informasi pelayanan publik di Daerah.
- (4) Ketentuan lebih lanjut mengenai pembinaan dan pengawasan sebagaimana dimaksud pada ayat (2) dan ayat (3) diatur berdasarkan Peraturan Menteri.

**BAB VII**  
**PENYELESAIAN PENGADUAN**

**Pasal 52**

- (1) Pengaduan dapat dilakukan oleh masyarakat yang dirugikan atau pihak lain yang menerima kuasa.
- (2) Masyarakat yang melakukan pengaduan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dijamin hak-haknya oleh peraturan perundang-undang.
- (3) Pengaduan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dilakukan terhadap:
  - a. penyelenggara yang tidak melaksanakan kewajiban dan/atau melanggar larangan; dan
  - b. pelaksana yang memberi pelayanan yang tidak sesuai dengan standar pelayanan.
- (4) Pengaduan disampaikan secara tertulis memuat :
  - a. nama dan alamat lengkap;
  - b. uraian pelayanan yang tidak sesuai dengan standar pelayanan dan uraian kerugian materiel atau immateriel yang diderita;
  - c. permintaan penyelesaian yang diajukan; dan
  - d. tempat, waktu penyampaian, dan tanda tangan.
- (5) Pengadu dapat memasukkan tuntutan ganti rugi dalam surat pengaduannya sebagaimana dimaksud pada ayat (4).
- (6) Dalam keadaan tertentu, nama dan identitas pengadu dapat dirahasiakan.

**Pasal 53**

- (1) Pengaduan sebagaimana dimaksud dalam pasal 52 ayat (3) dapat disertai dengan bukti pendukung pengaduannya.
- (2) Dalam hal pengadu membutuhkan dokumen terkait dengan pengaduannya dari penyelenggara pada perangkat daerah atau BUMD, pelaksana pada perangkat daerah atau BUMD untuk pembuktian sebagaimana dimaksud pada ayat (1), penyelenggara dan/atau pelaksana wajib memberikannya.

**Pasal 54**

- (1) Pengaduan sebagaimana dimaksud dalam pasal 52 ayat (3) dilakukan paling lambat 30 (tiga puluh) hari sejak pengadu menerima pelayanan.
- (2) Walikota wajib menyelesaikan setiap pengaduan paling lambat 60 (enam puluh) hari sejak beerkas pengaduan dinyatakan lengkap.

### **Pasal 55**

Walikota memerintahkan Sekretaris Daerah, Direktur Utama, atau jabatan sejenis bertanggungjawab atas pelaksana tindaklanjut pengaduan yang diterima dilingkungan perangkat daerah, unit kerja, kelurahan atau BUMD.

### **Pasal 56**

- (1) Pengaduan sebagaimana dimaksud dalam pasal 52 ayat (1) disampaikan kepada Walikota melalui Bagian Umum.
- (2) Kepala Bagian Umum wajib memberikan tanda terima pengaduan.
- (3) Tanda terima pengaduan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) paling kurang memuat :
  - a. identitas pengadu secara lengkap;
  - b. uraian pelayanan yang tidak sesuai dengan standar pelayanan;
  - c. tempat dan waktu penerimaan pengaduan; dan
  - d. tandatangan dan nama pejabat atau pegawai yang menerima pengaduan.
- (4) Walikota wajib menanggapi pengaduan masyarakat paling lambat 14 (empat belas) hari kerja sejak pengaduan diterima paling kurang berisi informasi lengkap atau tidak lengkapnya materi aduan sebagaimana dimaksud dalam pasal 52 ayat (4).
- (5) Dalam hal materi aduan tidak lengkap, pengadu melengkapi materi aduan paling lambat 30 (tiga puluh) hari sejak menerima tanggapan dari Walikota.
- (6) Dalam hal berkas pengaduan tidak dilengkapi dalam waktu sebagaimana dimaksud pada ayat (4), pengaduan dianggap mencabut pengaduannya.

### **Pasal 57**

- (1) Walikota wajib memeriksa pengaduan dari masyarakat mengenai pelayanan publik.
- (2) Proses pemeriksaan untuk memberikan tanggapan pengaduan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dilakukan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.

### **Pasal 58**

- (1) Dalam memeriksa materi pengaduan, Walikota wajib berpedoman pada prinsip independen, nondiskriminasi, tidak memihak, dan tidak memungut biaya.
- (2) Walikota wajib menerima dan merespons pengaduan.
- (3) Dalam hal pengadu keberatan dipertemukan dengan pihak teradu karena alasan tertentu yang mengancam atau merugikan kepentingan pengadu, dengar pendapat dapat dilakukan secara terpisah.
- (4) Dalam hal pengadu menuntut ganti rugi, pihak pengadu menguraikan kerugian yang ditimbulkan akibat pelayanan yang tidak sesuai dengan standar pelayanan.

### **Pasal 59**

- (1) Dalam melakukan pemeriksaan materi aduan, Walikota wajib menjaga kerahasiaan.
- (2) Kewajiban menjaga kerahasiaan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) tidak gugur setelah Walikota berhenti atau berakhir masa jabatannya.

### **Pasal 60**

- (1) Walikota wajib memutuskan hasil pemeriksaan pengaduan paling lambat 60 (enam puluh) hari sejak berkas pengaduan dinyatakan lengkap.
- (2) Keputusan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) wajib disampaikan kepada pihak pengadu paling lambat 14 (empat belas) hari sejak diputuskan.

- (3) Dalam hal pengadu menuntut ganti rugi, keputusan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) memuat jumlah ganti rugi dan batas waktu pembayarannya.
- (4) Walikota wajib menyediakan anggaran guna membayar ganti rugi.
- (5) Dalam hal penyelesaian ganti rugi, ombudsman dapat melakukan mediasi, konsiliasi, dan adjudikasi khusus.
- (6) Mekanisme dan ketentuan pembayaran ganti rugi sebagaimana dimaksud pada ayat (3) dan ayat (5) diatur lebih lanjut berdasarkan ketentuan peraturan perundang-undangan.
- (7) Walikota berkewajiban memberikan tembusan keputusan kepada pengadu mengenai penyelesaian perkara yang diajukan.

## **BAB VII**

### **HAK, KEWAJIBAN DAN LARANGAN**

#### **Bagian Kesatu**

#### **Hak dan Kewajiban Penyelenggara**

##### **Pasal 61**

Penyelenggara pada perangkat daerah, unit kerja, atau BUMD memiliki hak :

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

##### **Pasal 62**

Penyelenggara pada perangkat daerah, unit kerja, atau BUMD berkewajiban :

- a. menyusun dan menetapkan standar pelayanan;
- b. menyusun, menetapkan, dan memublikasikan 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 ketentuan 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 perangkat daerah, unit kerja atau BUMD penyelenggara pelayanan publik;
- k. memberikan pertanggungjawaban sesuai dengan hukum yang berlaku jika mengundurkan diri atau melepaskan tanggung jawab atas posisi atau jabatan; dan
- l. memenuhi panggilan atau mewakili perangkat daerah atau BUMD 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 ketentuan peraturan perundang-undangan.

**Bagian Kedua**  
**Kewajiban dan Larangan Bagi Pelaksana**  
**Pasal 63**

Pelaksana pada perangkat daerah, unit kerja, kelurahan atau BUMD berkewajiban:

- a. melakukan kegiatan pelayanan sesuai dengan penugasan yang diberikan oleh penyelenggara;
- b. memberikan pertanggungjawaban atas pelaksanaan pelayanan sesuai dengan ketentuan 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 ketentuan peraturan perundang-undangan;
- d. memberikan pertanggungjawaban jika mengundurkan diri atau melepaskan tanggung jawab sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan; dan
- e. melakukan evaluasi dan membuat laporan keuangan dan kinerja kepada penyelenggara sekali enam bulan.

**Pasal 64**

Pelaksana pada perangkat daerah, unit kerja, kelurahan atau BUMD 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 ketentuan peraturan perundang-undangan;
- c. menambah pelaksana tanpa persetujuan penyelenggara; dan
- d. melanggar asas penyelenggaraan pelayanan publik.

**Bagian Ketiga**  
**Hak dan Kewajiban Masyarakat**  
**Pasal 65**

Masyarakat berhak:

- 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 Sekretaris Daerah untuk memperbaiki pelayanan jika pelayanan yang diberikan tidak sesuai dengan standar pelayanan;
- f. memberitahukan kepada pelaksana untuk memperbaiki pelayanan jika pelayanan yang diberikan tidak sesuai dengan standar pelayanan;
- g. mengadukan pelaksana yang melakukan penyimpangan standar pelayanan dan/atau tidak memperbaiki pelayanan kepada penyelenggara, DPRD dan ombudsman;
- h. mengadukan penyelenggara yang melakukan penyimpangan standar pelayanan dan/atau tidak memperbaiki pelayanan kepada pembina penyelenggara, DPRD dan ombudsman; dan
- i. mendapat pelayanan yang berkualitas sesuai dengan asas dan tujuan pelayanan.

**Pasal 66**

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.

## **BAB VIII**

### **EVALUASI PENYELENGGARAN PELAYANAN PUBLIK**

#### **Pasal 67**

- (1) Penyelenggara berkewajiban melaksanakan evaluasi terhadap kinerja pelaksana di lingkungan perangkat daerah, unit kerja, kelurahan, atau BUMD setiap sekali enam bulan dan berkelanjutan.
- (2) Berdasarkan hasil evaluasi sebagaimana dimaksud pada ayat (1), penyelenggara berkewajiban melakukan upaya peningkatan kapasitas pelaksana.
- (3) Evaluasi terhadap kinerja pelaksana sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dilakukan dengan indikator yang jelas dan terukur dengan memperhatikan perbaikan prosedur sesuai dengan asas pelayanan publik sesuai ketentuan peraturan perundang-undangan.

#### **Pasal 68**

- (1) Penyelenggara pada perangkat daerah, unit kerja, kelurahan, atau BUMD berkewajiban melakukan penyeleksian dan promosi pelaksana secara transparan, tidak diskriminatif, dan adil sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.
- (2) Penyelenggara pada perangkat daerah, atau BUMD wajib memberikan penghargaan kepada pelaksana yang memiliki prestasi kerja.
- (3) Penyelenggara pada perangkat daerah, atau BUMD wajib memberikan hukuman kepada pelaksana yang melakukan pelanggaran ketentuan internal penyelenggara.
- (4) Ketentuan lebih lanjut mengenai mekanisme pemberian penghargaan dan hukuman diatur dengan Peraturan Walikota.

## **BAB IX**

### **PERAN SERTA MASYARAKAT**

#### **Pasal 69**

Penyelenggara pada perangkat daerah, unit kerja, atau BUMD wajib mengikutsertakan masyarakat dalam penyelenggaraan pelayanan publik sebagai upaya membangun sistem penyelenggaraan pelayanan publik yang adil, transparan, dan akuntabel.

#### **Pasal 70**

Pengikutsertaan masyarakat dalam penyelenggaraan pelayanan publik sebagaimana dimaksud dalam Pasal 69 mencakup keseluruhan proses penyelenggaraan pelayanan publik terdiri dari :

- a. penyusunan kebijakan pelayanan publik;
- b. penyusunan standar pelayanan;
- c. pengawasan dan evaluasi penyelenggaraan pelayanan publik; dan
- d. pemberian penghargaan.

### **Pasal 71**

- (1) Pengikutsertaan masyarakat dalam penyelenggaraan pelayanan publik sebagaimana dimaksud dalam Pasal 70 disampaikan dalam bentuk masukan, tanggapan, laporan, dan/atau pengaduan kepada Walikota, Sekretaris Daerah, Direktur Utama atau jabatan setingkat dan pihak terkait sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan atau melalui media massa.
- (2) Penyelenggara pada perangkat daerah, unit kerja, atau BUMD wajib memberikan informasi kepada masyarakat mengenai tindak lanjut penyelesaian masukan, tanggapan, laporan, dan/atau pengaduan sebagaimana dimaksud pada ayat (1).

### **Pasal 72**

Pengikutsertaan masyarakat dalam pengawasan dan evaluasi penyelenggaraan pelayanan publik, sebagaimana dimaksud dalam Pasal 70 huruf c diwujudkan dalam bentuk:

- a. pengawasan dan evaluasi terhadap pelaksanaan standar Pelayanan;
- b. pengawasan terhadap penerapan kebijakan; dan
- c. pengawasan terhadap pengenaan sanksi.

### **Pasal 73**

Pengikutsertaan masyarakat dalam pemberian penghargaan sebagaimana dimaksud dalam pasal 70 huruf d diwujudkan dalam bentuk :

- a. pemantauan;
- b. evaluasi; dan
- c. penilaian kinerja penyelenggara.

### **Pasal 74**

Pengikutsertaan masyarakat dalam penyelenggaraan pelayanan publik sebagaimana dimaksud dalam Pasal 70 mengacu pada prinsip sebagai berikut:

- a. terkait langsung dengan masyarakat pengguna pelayanan;
- b. memiliki kompetensi sesuai dengan jenis pelayanan yang bersangkutan; dan
- c. mengedepankan musyawarah, mufakat, dan keberagaman masyarakat.

### **Pasal 75**

Pengikutsertaan masyarakat dalam penyelenggaraan pelayanan publik sebagaimana dimaksud dalam Pasal 70 dapat dilakukan secara perorangan, perwakilan kelompok pengguna pelayanan, perwakilan kelompok pemerhati maupun perwakilan badan hukum yang mempunyai kepedulian terhadap pelayanan publik.

### **Pasal 76**

Masyarakat dapat secara swadaya memberikan penghargaan kepada penyelenggara atau pelaksana yang memiliki kinerja pelayanan yang baik sesuai kemampuan atau kompetensinya.

## **BAB X**

### **PENGAWASAN DAN PEMBINAAN**

#### **Bagian Kesatu**

#### **Pengawasan**

### **Pasal 77**

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



- a. pengawasan oleh atasan langsung sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan; dan
  - b. pengawasan oleh pengawas fungsional sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.
- (3) Pengawasan eksternal penyelenggaraan pelayanan publik dilakukan melalui:
- a. pengawasan oleh masyarakat berupa laporan atau pengaduan masyarakat dalam penyelenggaraan pelayanan publik;
  - b. pengawasan oleh ombudsman sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan; dan
  - c. pengawasan oleh DPRD.

## **Bagian Kedua**

### **Pembinaan**

#### **Pasal 78**

- (1) Walikota melakukan pembinaan dan pengawasan pelaksanaan pengelolaan pengaduan pelayanan publik.
- (2) Pembinaan dan pengawasan pelaksanaan pengelolaan pengaduan pelayanan publik sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dikoordinasikan oleh penanggung jawab penyelenggaraan pelayanan publik.
- (3) Walikota melakukan pembinaan dan pengawasan terhadap pelaksanaan pengelolaan pengaduan pelayanan publik dalam rangka penyelenggaraan sistem informasi pelayanan publik di Daerah.

## **BAB XI**

### **PELANGGARAN HUKUM DALAM PENYELENGGARAAN**

#### **PELAYANAN PUBLIK**

#### **Pasal 79**

Masyarakat dapat menggugat penyelenggara atau pelaksana pada perangkat daerah, unit kerja, kelurahan atau BUMD melalui peradilan tata usaha negara jika pelayanan yang diberikan menimbulkan kerugian di bidang tata usaha negara.

#### **Pasal 80**

- (1) Dalam hal penyelenggara pada perangkat daerah atau BUMD melakukan perbuatan melawan hukum dalam penyelenggaraan pelayanan publik sebagaimana diatur dalam Peraturan Daerah ini, masyarakat dapat mengajukan gugatan terhadap penyelenggara pada perangkat daerah atau BUMD ke pengadilan.
- (2) Pengajuan gugatan terhadap penyelenggara pada perangkat daerah atau BUMD sebagaimana dimaksud pada ayat (1) tidak menghapus kewajiban penyelenggara pada perangkat daerah atau BUMD untuk melaksanakan keputusan ombudsman dan/atau Walikota.
- (3) Pengajuan gugatan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dilakukan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.

#### **Pasal 81**

- (1) Dalam hal penyelenggara pada perangkat daerah atau BUMD diduga melakukan tindak pidana dalam penyelenggaraan pelayanan publik sebagaimana diatur dalam Peraturan Daerah ini, masyarakat dapat melaporkan penyelenggara kepada pihak berwenang.
- (2) Laporan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) tidak menghapus kewajiban penyelenggara untuk melaksanakan keputusan ombudsman dan/atau Walikota.

**BAB XII**  
**SANKSI**  
**Pasal 82**

- (1) Penyelenggara atau pelaksana yang melanggar ketentuan sebagaimana dimaksud dalam Pasal 62 huruf g, atau Pasal 64 huruf d dikenai teguran tertulis.
- (2) Penyelenggara atau pelaksana yang melanggar ketentuan sebagaimana dimaksud dalam Pasal 28 ayat (2), Pasal 32 ayat (2), Pasal 56 ayat (1), Pasal 62 huruf e dan huruf f, Pasal 63 huruf a, Pasal 64 huruf b dan huruf c, atau Pasal 67 ayat (1) dikenai sanksi teguran tertulis, dan jika dalam waktu 3 (tiga) bulan tidak melaksanakan ketentuan dimaksud dikenai sanksi pembebasan dari jabatan.
- (3) Penyelenggara atau pelaksana yang melanggar ketentuan sebagaimana dimaksud dalam Pasal 34 ayat (3) dikenai sanksi teguran tertulis, dan jika dalam waktu 1 (satu) tahun tidak melaksanakan ketentuan dimaksud dikenai sanksi pembebasan dari jabatan.
- (4) Penyelenggara atau pelaksana yang melanggar ketentuan sebagaimana dimaksud Pasal 35 huruf a dan huruf d dikenai sanksi teguran tertulis, dan jika dalam waktu 3 (tiga) bulan atau dalam masa pelaksanaan pekerjaan tidak melaksanakan ketentuan dimaksud dikenai sanksi pembebasan dari jabatan.
- (5) Penyelenggara atau pelaksana yang melanggar ketentuan sebagaimana dimaksud dalam Pasal 27 ayat (5) dan ayat (6), Pasal 28 ayat (1), Pasal 31 ayat (1) dan ayat (2), Pasal 32 ayat (1), Pasal 35 huruf b, Pasal 36 ayat (1), Pasal 55 ayat (2), atau Pasal 62 huruf c, huruf d, huruf h, dan huruf i dikenai sanksi penurunan gaji sebesar satu kali kenaikan gaji berkala untuk paling lama 1 (satu) tahun.
- (6) Penyelenggara atau pelaksana yang melanggar ketentuan sebagaimana dimaksud dalam Pasal 50 ayat (1) dikenai sanksi penurunan pangkat pada pangkat yang setingkat lebih rendah untuk paling lama 1 (satu) tahun.
- (7) Penyelenggara atau pelaksana yang melanggar ketentuan sebagaimana dimaksud dalam Pasal 18, Pasal 26, Pasal 31 ayat (4), Pasal 34 ayat (1), Pasal 35 huruf c, Pasal 60 ayat (1) dan ayat (4), Pasal 62 huruf b, huruf e, huruf j, huruf k, dan huruf l, Pasal 63 huruf b, huruf c, huruf d, dan huruf e, Pasal 64 huruf a dan huruf d, atau Pasal 68 ayat (1) dikenai sanksi pembebasan dari jabatan.
- (8) Penyelenggara atau pelaksana yang melanggar ketentuan sebagaimana dimaksud dalam Pasal 18 ayat (1), Pasal 29, Pasal 34 ayat (3), atau Pasal 62 huruf a dikenai sanksi pemberhentian dengan hormat tidak atas permintaan sendiri.
- (9) Penyelenggara atau pelaksana yang melanggar ketentuan sebagaimana dimaksud dalam Pasal 30 ayat (1) dikenai sanksi pemberhentian tidak dengan hormat.

**Pasal 83**

- (1) Penyelenggara atau pelaksana yang tidak melakukan kewajiban sebagaimana dimaksud dalam Pasal 28 ayat (1), Pasal 31 ayat (1) dan ayat (4), atau Pasal 32 ayat (1) dan ayat (2) dan atas perbuatan tersebut mengakibatkan timbulnya luka, cacat tetap, atau hilangnya nyawa bagi pihak lain dikenai sanksi pidana sebagaimana diatur dalam peraturan perundang-undangan.
- (2) Pengenaan sanksi pidana sebagaimana dimaksud pada ayat (1) tidak membebaskan dirinya membayar ganti rugi bagi korban.

(3) Besaran ganti rugi bagi korban ditetapkan berdasarkan putusan pengadilan.

#### **Pasal 84**

- (1) Penyelenggara atau pelaksana yang tidak melakukan kewajiban sebagaimana dimaksud dalam Pasal 28 ayat (1), Pasal 31 ayat (1) dan ayat (4) dan atas perbuatan tersebut mengakibatkan kerugian negara dikenai denda.
- (2) Besaran denda ditetapkan berdasarkan putusan pengadilan.

#### **Pasal 85**

Pelanggaran yang dilakukan oleh penyelenggara sebagaimana diatur dalam Pasal 52 ayat (3) yang menimbulkan kerugian wajib dibayar oleh penyelenggara setelah dibuktikan nilai kerugiannya sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.

### **BAB XIII**

### **KETENTUAN PENUTUP**

#### **Pasal 86**

Peraturan Daerah ini mulai berlaku pada tanggal diundangkan.

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

Ditetapkan di Padang  
pada tanggal 2017

**WALIKOTA PADANG,**

**MAHYELDI**

Diundangkan di Padang  
pada tanggal 2017

**SEKRETARIS DAERAH KOTA PADANG**

**ASNEL**

**LEMBARAN DAERAH KOTA PADANG TAHUN 2017 NOMOR 1**

**NOREG PERATURAN DAERAH KOTA PADANG, PROVINSI SUMATERA  
BARAT : (1/40/2017).**

**PENJELASAN  
ATAS  
PERATURAN DAERAH KOTA PADANG  
NOMOR 1 TAHUN 2017  
TENTANG  
PELAYANAN PUBLIK**

**I. UMUM**

Pelayanan publik merupakan tugas paling utama aparatur pemerintah sebagai kewajiban konstitusional selaku abdi negara dan abdi masyarakat, sebagaimana ditegaskan dalam Alinea Keempat Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945, yaitu melindungi segenap bangsa Indonesia dan seluruh tumpah darah Indonesia, memajukan kesejahteraan umum, mencerdaskan kehidupan bangsa, dan melaksanakan ketertiban dunia yang berdasarkan kemerdekaan, perdamaian abadi dan keadilan sosial. Pelayanan publik yang menjadi tanggung jawab pemerintah tersebut menyangkut aspek kehidupan yang sangat luas, mulai dari pelayanan dalam bentuk pengaturan maupun pelayanan-pelayanan lain dalam rangka memenuhi kebutuhan masyarakat dalam berbagai bidang kehidupan bernegara, seperti pendidikan, pengajaran, pekerjaan dan usaha, tempat tinggal, komunikasi dan informasi, lingkungan hidup, kesehatan, jaminan sosial, energi, perbankan, perhubungan, sumber daya alam, pariwisata, dan sektor lain yang terkait.

Melalui konsep otonomi daerah, Pemerintah Daerah memiliki kewenangan besar dalam menetapkan kebijakan termasuk kebijakan dalam pelayanan publik sesuai dengan situasi dan kondisi daerahnya masing-masing. Pelaksanaan otonomi daerah diharapkan mampu memacu Pemerintah Daerah meningkatkan kualitas pelayanan publik serta meningkatkan efisiensi dan efektivitas pemerintahan daerah yang pada akhirnya dapat meningkatkan kesejahteraan masyarakat. Salah satu tantangan terbesar yang dihadapi oleh Pemerintah Daerah dalam memberikan pelayanan publik yang berkualitas kepada masyarakat adalah bagaimana mewujudkan aparatur yang profesional, memiliki etos kerja yang tinggi, kompetitif, dan kemampuan untuk memegang teguh etika birokrasi dalam menjalankan tugas dan fungsinya serta terbebas dari praktik korupsi, kolusi dan nepotisme.

Di sisi lain, penyelenggaraan pelayanan publik masih dihadapkan pada kondisi yang belum sesuai dengan kebutuhan dan perubahan di berbagai bidang kehidupan masyarakat yang menuntut peningkatan kualitas pelayanan publik oleh Pemerintah Daerah, sekalipun sudah ada Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik dan peraturan perundang-undangan terkait lainnya. Sementara itu, tatanan baru masyarakat Indonesia dihadapkan pada harapan dan tantangan global yang dipicu oleh kemajuan di bidang ilmu pengetahuan, informasi, komunikasi, transportasi, investasi, dan perdagangan. Kondisi dan perubahan cepat yang diikuti pergeseran nilai tersebut perlu disikapi secara bijak melalui langkah kegiatan yang terus-menerus dan berkesinambungan dalam berbagai aspek pembangunan untuk membangun kepercayaan masyarakat guna mewujudkan tujuan pembangunan nasional. Untuk itu,

diperlukan konsepsi sistem pelayanan publik yang mampu mewujudkan hak asasi manusia sebagaimana diamanatkan Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945 sehingga masyarakat memperoleh pelayanan sesuai harapan dan cita-cita tujuan nasional.

Pemerintah Daerah sebagai penyelenggara utama pelayanan publik di daerah berkewajiban memberikan pelayanan publik berkualitas sesuai prinsip-prinsip tata kelola pemerintahan yang baik (*Good Governance*). Oleh karena itu untuk meningkatkan kualitas dan menjamin pelayanan publik sesuai dengan asas-asas umum pemerintahan yang baik serta untuk memberi perlindungan bagi setiap masyarakat dari penyalahgunaan wewenang dalam penyelenggaraan pelayanan publik, perlu dasar hukum berupa Peraturan Daerah yang mengatur hak dan kewajiban penyelenggara dan/atau pelaksana pelayanan publik dan masyarakat sebagai penerima pelayanan publik serta pihak-pihak lain yang berkepentingan dengan penyelenggaraan pelayanan publik.

Peraturan Daerah ini menjadi salah satu dasar yuridis bagi Pemerintah Daerah dalam penyelenggaraan pelayanan publik dan bagi masyarakat untuk berpartisipasi dalam penyelenggaraan pelayanan publik sehingga terwujud prinsip-prinsip tata kelola pemerintahan yang baik, kualitas pelayanan publik, efisiensi dan efektivitas penyelenggaraan pelayanan publik, pemenuhan hak-hak masyarakat dalam penyelenggaraan pelayanan publik, dan penyelenggaraan pelayanan publik yang sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.

## **II. PASAL DEMI PASAL**

Pasal 1

Cukup jelas.

Pasal 2

Cukup jelas.

Pasal 3

Cukup jelas.

Pasal 4

Huruf a

Yang dimaksud dengan "Asas Kepentingan Umum" adalah bahwa pemberian pelayanan tidak boleh mengutamakan kepentingan pribadi dan/atau golongan.

Huruf b

Yang dimaksud dengan "Asas Kepastian Hukum" adalah jaminan terwujudnya hak dan kewajiban dalam penyelenggaraan pelayanan.

Huruf c

Yang dimaksud dengan "Asas Kesamaan Hak" adalah bawah pemberian pelayanan tidak membedakan suku, ras, agama, golongan, gender, dan status sosial, pendidikan, dan ekonomi.

Huruf d

Yang dimaksud dengan "Asas Keseimbangan Hak dan Kewajiban" adalah bawah pemenuhan hak harus sebanding dengan kewajiban yang harus dilaksanakan, baik oleh pemberi maupun penerima pelayanan.

Huruf e

Yang dimaksud dengan "Asas Keprofesionalan" adalah bawah pelaksanaan pelayanan harus memiliki kompetensi yang sesuai dengan bidang tugas.

Huruf f

Yang dimaksud dengan "Asas Partisipatif" adalah bawah peningkatan peran serta masyarakat dalam penyelenggaraan pelayanan dengan memperhatikan aspirasi kebutuhan, dan harapan masyarakat.

Huruf g

Yang dimaksud dengan "Asas Persamaan Perlakuan/Non Diskriminatif" adalah bahwa setiap penduduk berhak memperoleh pelayanan yang adil.

Huruf h

Yang dimaksud dengan "Asas Transparansi" adalah bahwa setiap penerima pelayanan dapat dengan mudah mengakses dan memperoleh informasi mengenai pelayanan yang diinginkan.

Huruf i

Yang dimaksud dengan "Asas Akuntabilitas" adalah bahwa proses penyelenggaraan pelayanan harus dapat dipertanggung jawabkan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.

Huruf j

Yang dimaksud dengan "Asas Fasilitas dan Perlakuan Khusus Bagi Kelompok Rentan" adalah bahwa pemberian kemudahan terhadap penduduk rentan sehingga tercipta keadilan dalam pelayanan.

Huruf k

Yang dimaksud dengan "Asas Ketepatan Waktu" adalah bahwa penyelesaian setiap jenis pelayanan dilakukan tepat waktu sesuai dengan standar pelayanan.

Huruf l

Yang dimaksud dengan "Asas Kecepatan, Kemudahan, dan Keterjangkauan" adalah bahwa setiap jenis pelayanan dilakukan secara cepat, mudah dan terjangkau.

Pasal 5

Cukup Jelas.

Pasal 6

Cukup Jelas.

Pasal 7

Cukup Jelas.

Pasal 8

Cukup Jelas.

Pasal 9

Cukup jelas.

Pasal 10

Cukup jelas.

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)

Huruf a

Syarat yang harus dipenuhi dalam pengurusan suatu jenis pelayanan, baik persyaratan teknis maupun administratif.

Huruf b

Tata cara pelayanan yang dibakukan bagi pemberi dan penerima pelayanan, termasuk pengaduan.

Huruf c

Jangka waktu yang diperlukan untuk menyelesaikan seluruh proses pelayanan dari setiap jenis pelayanan.

Huruf d

Ongkos yang dikenakan kepada penerima layanan dalam mengurus dan/atau memperoleh pelayanan dari penyelenggara yang besarnya ditetapkan berdasarkan kesepakatan antara penyelenggara dan masyarakat.

Huruf e

Hasil pelayanan yang diberikan dan diterima sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan.

Huruf f

Tata cara pelaksanaan penanganan pengaduan dan tindak lanjut.

Ayat (3)

Huruf a

Peraturan perundang-undangan yang menjadi dasar penyelenggaraan pelayanan.

Huruf b

Cukup jelas.

Huruf c

Kemampuan yang harus dimiliki oleh pelaksana meliputi pengetahuan, keahlian, keterampilan, dan pengalaman.

Huruf d

Pengendalian yang dilakukan oleh pimpinan satuan kerja atau atasan langsung pelaksana.

Huruf e

Tersedianya pelaksana sesuai dengan beban kerja.

Huruf f

Cukup jelas.

Huruf g

Kepastian memberikan rasa aman dan bebas dari bahaya, risiko, dan keragu-raguan.

Huruf h

Penilaian untuk mengetahui seberapa jauh pelaksanaan kegiatan sesuai dengan standar pelayanan.

Pasal 20

Cukup jelas.

Pasal 21

Ayat (1)

Cukup jelas.

Ayat (2)

Cukup jelas.

Ayat (3)

Penyiapan rancangan Standar Pelayanan dengan melibatkan Masyarakat bertujuan untuk mengakomodasi kepentingan Masyarakat.

Pasal 22

Ayat (1)

Penyelarasan kemampuan Penyelenggara dimaksudkan untuk mempertemukan atau menyamakan persepsi dan pemahaman guna menyesuaikan tuntutan kebutuhan sosial ekonomi Masyarakat dan kondisi lingkungan dengan ketersediaan sumber daya yang dimiliki Penyelenggara.

Ayat (2)

Cukup jelas.

Ayat (3)

Cukup jelas.

Pasal 23

Cukup jelas.

Pasal 24

Cukup jelas.

Pasal 25

Cukup jelas.

Pasal 26

Ayat (1)

Cukup jelas.

Ayat (2)

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

Pasal 27

Ayat (1)

Cukup jelas.

Ayat (2)

Cukup jelas.

Ayat (3)

Cukup jelas.

Ayat (4)

Cukup jelas.

Ayat (5)

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.

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 (6)

Cukup jelas.

Pasal 28

Ayat (1)

Dalam melakukan pengelolaan sarana, prasarana, dan/atau fasilitas pelayanan, penyelenggara melaksanakan perencanaan, pengadaan, pemeliharaan serta inventarisasi sarana, prasarana, dan/atau fasilitas pelayanan secara sistematis, transparan, lengkap, dan akurat.

Ayat (2)

Pelaksana yang wajib memberikan laporan adalah pejabat yang bertanggung jawab memberikan laporan kepada penyelenggara.

Ayat (3)

Cukup jelas.

Ayat (4)

Cukup jelas.

Pasal 29

Cukup jelas

Pasal 30

Ayat (1)

Cukup jelas.

Ayat (2)

Batal demi hukum merupakan perjanjian yang batal sejak awal diadakan atau tidak memiliki akibat hukum.

Pasal 31

Cukup jelas.

Pasal 32

Cukup jelas.

Pasal 33

Cukup jelas.

Pasal 34

Cukup jelas.

Pasal 35

Huruf a

Cukup jelas

Huruf b

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

Huruf c

Menindaklanjuti merupakan penyelesaian pengaduan sampai tuntas, termasuk kejelasan hasil, seperti sanksi kepada pelaksana, pengubahan pengaturan, dan penerbitan dokumen yang diminta pengadu.

Huruf d

Sarana pengaduan, antara lain nomor telepon, pesan layanan singkat (short message service (sms)), laman (website), pos-el (email), dan kotak pengaduan.

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.

Pasal 50

Cukup jelas.

Pasal 51

Cukup jelas.

Pasal 52

Cukup jelas.

Pasal 53

Cukup jelas.

Pasal 54

Cukup jelas.

Pasal 55

Cukup jelas.

Pasal 56

Cukup jelas.

Pasal 57

Cukup jelas.

Pasal 58

Cukup jelas.

Pasal 59

Cukup jelas.

Pasal 60

Cukup jelas.

Pasal 61

Cukup jelas.

Pasal 62  
Cukup jelas.  
Pasal 63  
Cukup jelas.  
Pasal 64  
Cukup jelas.  
Pasal 65  
Cukup jelas.  
Pasal 66  
Cukup jelas.  
Pasal 67  
Cukup jelas.  
Pasal 68  
Cukup jelas.  
Pasal 69  
Cukup jelas.  
Pasal 70  
Cukup jelas.  
Pasal 71  
Cukup jelas.  
Pasal 72  
Cukup jelas.  
Pasal 73  
Cukup jelas.  
Pasal 74  
Cukup jelas.  
Pasal 75  
Cukup jelas.  
Pasal 76  
Cukup jelas.  
Pasal 77  
Cukup jelas.  
Pasal 78  
Cukup jelas.  
Pasal 79  
Cukup jelas.  
Pasal 80  
Cukup jelas.  
Pasal 81  
Cukup jelas.  
Pasal 82  
Cukup jelas.  
Pasal 83  
Cukup jelas.  
Pasal 84  
Cukup jelas.  
Pasal 85  
Cukup jelas.  
Pasal 86  
Cukup jelas.

**TAMBAHAN LEMBARAN DAERAH KOTA PADANG NOMOR 90.**