



PEMERINTAH KOTA BATAM

PERATURAN DAERAH KOTA BATAM
NOMOR 1 TAHUN 2014

TENTANG

PENYELENGGARAN PELAYANAN PUBLIK

DENGAN RAHMAT TUHAN YANG MAHA ESA

WALIKOTA BATAM,

- Menimbang :
- a. bahwa Pemerintah Kota Batam sebagai penyelenggara pelayanan publik senantiasa berusaha meningkatkan kualitas pelayanan publik dan menjamin penyediaan pelayanan publik serta memberikan perlindungan bagi masyarakat dari penyalahgunaan wewenang dalam penyelenggaraan pelayanan publik;
 - b. bahwa Pemerintah Kota Batam berkewajiban menyelenggarakan pelayanan publik secara terintegrasi dan berkesinambungan dalam upaya memenuhi harapan dan tuntutan masyarakat terhadap kualitas pelayanan publik;
 - c. bahwa berdasarkan pertimbangan sebagaimana dimaksud pada huruf a dan b, perlu menetapkan Peraturan Daerah tentang Penyelenggaraan Pelayanan Publik;
- Mengingat :
1. Undang-Undang Dasar Republik Indonesia Tahun 1945 Pasal 18 ayat 6;
 2. Undang-Undang Nomor 53 Tahun 1999 tentang Pembentukan Kabupaten Pelalawan, Kabupaten Rokan Hulu, Kabupaten Rokan Hilir, Kabupaten Siak, Kabupaten Karimun, Kabupaten Natuna, Kabupaten Kuantan Singingi dan Kota Batam (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 1999 Nomor 151, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 3902) Sebagaimana telah diubah beberapa kali terakhir dengan Undang-Undang Nomor 34 Tahun 2008 tentang Pembentukan Kabupaten Pelalawan, Kabupaten Rokan Hulu, Kabupaten Rokan Hilir, Kabupaten Siak, Kabupaten Karimun, Kabupaten Natuna, Kabupaten Kuantan Singingi dan Kota Batam (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2008

Nomor 107, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4880);

3. Undang-Undang Nomor 32 Tahun 2004 tentang Pemerintahan Daerah (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2004 Nomor 125, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4437) Sebagaimana telah diubah beberapa kali terakhir dengan Undang-Undang Nomor 12 Tahun 2008 tentang Perubahan Kedua Atas Undang-Undang Nomor 32 Tahun 2004 tentang Pemerintahan Daerah (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2008 Nomor 59, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4844);
4. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2009 Nomor 112, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5038);
5. Peraturan Pemerintah Nomor 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);
6. Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2012 Nomor 215, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5357);

Dengan Persetujuan Bersama

DEWAN PERWAKILAN RAKYAT DAERAH KOTA BATAM

Dan

WALIKOTA BATAM

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 Batam.

2. Menteri adalah Menteri Pemberdayaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia.
3. Walikota adalah Walikota Batam.
4. Pemerintah Daerah adalah Walikota dan Perangkat Daerah sebagai unsur penyelenggara pemerintahan Daerah.
5. Dewan Perwakilan Rakyat Daerah, yang selanjutnya disingkat DPRD adalah Dewan Perwakilan Rakyat Daerah Kota Batam.
6. Sekretaris Daerah adalah Sekretaris Daerah pada Sekretariat Daerah Kota Batam.
7. Satuan Kerja Perangkat Daerah/unit kerja, yang selanjutnya disebut SKPD/unit kerja adalah Satuan Kerja Perangkat Daerah/unit kerja di lingkungan Pemerintah Kota Batam.
8. Badan Usaha adalah Badan Usaha yang didirikan oleh Pemerintah Kota Batam berupa Perseroan Terbatas maupun Perusahaan Daerah atau badan usaha yang menerima izin usaha dari Pemerintah Daerah sesuai peraturan perundang-undangan.
9. Badan Usaha Milik Daerah, yang selanjutnya disingkat BUMD adalah Badan Usaha yang seluruh atau sebagian modalnya dimiliki oleh Pemerintah Daerah melalui penyertaan secara langsung yang berasal dari kekayaan daerah yang dipisahkan.
10. Pelayanan Publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai ketentuan peraturan perundang-undangan bagi warga negara dan penduduk atas barang, jasa, dan/atau pelayanan administratif yang disediakan oleh Penyelenggara Pelayanan Publik.
11. Penyelenggara Pelayanan Publik yang selanjutnya disebut Penyelenggara adalah setiap satuan kerja/unit kerja yang dibentuk untuk kegiatan pelayanan publik, atau badan usaha milik Pemerintah Daerah atau badan usaha lain yang mendapatkan izin dari Pemerintah Daerah yang dibentuk semata-mata untuk kegiatan pelayanan publik sesuai peraturan perundang-undangan.
12. Pelaksana Pelayanan Publik yang selanjutnya disebut Pelaksana adalah pejabat, pegawai, petugas, dan setiap orang yang bekerja pada penyelenggara yang bertugas melaksanakan tindakan atau serangkaian tindakan pelayanan publik.
13. Kinerja adalah gambaran mengenai tingkat pencapaian sasaran ataupun tujuan penyelenggara sebagai penjabaran dari visi dan misi serta strateginya yang mengindikasikan tingkat keberhasilan dan kegagalan pelaksanaan kegiatan-kegiatan sesuai dengan program dan kebijakan yang ditetapkan.

14. Masyarakat adalah orang perseorangan, kelompok atau badan hukum yang berkedudukan sebagai penerima manfaat pelayanan publik, baik secara langsung maupun tidak langsung.
15. 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.
16. 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.
17. Maklumat Pelayanan adalah pernyataan tertulis yang berisi keseluruhan rincian kewajiban dan janji yang terdapat dalam standar pelayanan.
18. Indeks Kepuasan Masyarakat adalah ukuran kepuasan masyarakat sebagai penerima layanan yang disediakan oleh Penyelenggara Pelayanan Publik berdasarkan standar pelayanan yang telah ditetapkan.
19. Pertanggungjawaban Pelayanan Publik adalah perwujudan kewajiban Penyelenggara Pelayanan Publik untuk mempertanggungjawabkan kepada masyarakat mengenai pencapaian tujuan yang telah ditetapkan, melalui mekanisme pertanggungjawaban secara periodik.
20. Pengaduan adalah pemberitahuan dari penerima pelayanan yang berisi informasi tentang ketidaksesuaian antara pelayanan yang diterima dengan standar pelayanan yang telah ditentukan kepada Penyelenggara atau Pejabat Pembina.
21. Pengadu adalah masyarakat yang melakukan pengaduan atas penyelenggaraan pelayanan publik yang diberikan oleh Penyelenggara dan Pelaksana.
22. Sengketa Pelayanan Publik adalah sengketa yang timbul dalam bidang pelayanan publik antara penerima layanan dengan Penyelenggara Pelayanan Publik akibat ketidaksesuaian antara pelayanan yang diterima dengan standar pelayanan publik yang telah ditetapkan.
23. Anggaran Pendapatan dan Belanja Daerah yang selanjutnya disingkat APBD adalah Anggaran Pendapatan dan Belanja Daerah Kota Batam.
24. Pihak lain adalah Mitra Kerjasama, di luar penyelenggara yang berdasarkan perjanjian atau penunjukan disertai atau diberi sebagian tugas tertentu oleh penyelenggara pelayanan, kecuali yang

menurut undang-undang tugas tersebut harus dilaksanakan sendiri oleh penyelenggara.

25. Hari adalah hari kalender penanggalan masehi.

BAB II MAKSUD, TUJUAN, ASAS, DAN RUANG LINGKUP

Bagian Kesatu Maksud dan Tujuan

Pasal 2

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

Pasal 3

Tujuan Peraturan Daerah Tentang Penyelenggaraan Pelayanan Publik adalah

- a. terwujudnya prinsip-prinsip tata kelola pemerintahan yang baik;
- b. terwujudnya kualitas pelayanan yang optimal, efisien dan efektif dalam penyelenggaraan pelayanan publik;
- c. terwujudnya kepastian hukum dan pemenuhan hak dan kewajiban dalam melindungi masyarakat untuk mendapatkan pelayanan publik secara berkualitas, terintegrasi dan berkesinambungan; dan
- d. terpenuhinya penyelenggaraan pelayanan publik sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.

Bagian Kedua

Asas

Pasal 4

Penyelenggaraan pelayanan publik berasaskan :

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

- j. fasilitas dan perlakuan khusus bagi kelompok rentan;
- k. ketepatan waktu;
- l. kecepatan, kemudahan, dan keterjangkauan;
- m. efisiensi dan efektivitas;
- n. motivasi;
- o. kewajaran dan kepatutan; dan
- p. perlindungan hukum.

Bagian Ketiga

Prinsip

Pasal 5

Penyelenggaraan pelayanan publik dilakukan berdasarkan prinsip:

- a. keterpaduan;
- b. ekonomis;
- c. koordinasi;
- d. pendelegasian atau pelimpahan wewenang;
- e. akuntabilitas;
- f. aksesibilitas.
- g. kesederhanaan;
- h. kejelasan;
- i. akurasi;
- j. keamanan;
- k. tanggungjawab;
- l. kelengkapan sarana dan prasarana;
- m. kemudahan akses;
- n. kedisiplinan, kesopanan dan keramahan; dan
- o. kenyamanan.

Bagian Keempat

Ruang Lingkup

Pasal 6

- (1) Ruang lingkup pelayanan publik meliputi:
 - a. pelayanan barang publik;
 - b. pelayanan jasa publik; dan
 - c. pelayanan administratif.
- (2) Sektor-sektor pelayanan publik pada ruang lingkup sebagaimana dimaksud pada ayat (1) meliputi: pendidikan, pengajaran, pekerjaan dan usaha, tempat tinggal, komunikasi dan informasi,

lingkungan hidup, kesehatan, jaminan sosial, energi, perbankan, perhubungan, sumber daya alam, pariwisata, dan sektor lainnya yang berdasarkan peraturan perundang-undangan merupakan urusan pemerintahan daerah dan sektor-sektor strategis lainnya.

Pasal 7

- (1) Pelayanan barang publik merupakan pelayanan yang menghasilkan berbagai bentuk atau jenis barang yang digunakan oleh publik, sesuai kewenangan Pemerintah Daerah berdasarkan ketentuan peraturan perundang-undangan dan penyelarasan pelayanan publik yang dilaksanakan oleh Badan Usaha.
- (2) Pelayanan barang publik sebagaimana dimaksud pada ayat (1) meliputi:
 - a. pengadaan dan penyaluran barang publik yang dilakukan oleh SKPD/unit kerja yang sebagian atau seluruh dananya bersumber dari APBN, APBD dan/atau sumber lain yang berdasarkan peraturan perundang-undangan merupakan dana yang bersumber atau telah menjadi kekayaan daerah;
 - b. pengadaan dan penyaluran barang publik yang dilakukan oleh badan usaha yang modal pendiriannya sebagian atau seluruhnya bersumber dari kekayaan Daerah yang dipisahkan; dan
 - c. pengadaan dan penyaluran barang publik yang pembiayaannya tidak bersumber dari APBN, APBD dan/atau sumber lain yang berdasarkan peraturan perundang-undangan merupakan dana yang bersumber atau telah menjadi kekayaan daerah atau badan usaha yang modal pendiriannya sebagian atau seluruhnya bersumber dari kekayaan Daerah yang dipisahkan, tetapi ketersediaannya menjadi misi Daerah, yang ditetapkan sesuai ketentuan peraturan perundang-undangan.

Pasal 8

- (1) Pelayanan jasa publik merupakan pelayanan yang menghasilkan berbagai bentuk jasa yang dibutuhkan oleh publik, meliputi:
 - a. penyediaan jasa publik oleh SKPD/unit kerja yang sebagian atau seluruh dananya bersumber dari APBN, APBD dan/atau sumber lain yang berdasarkan peraturan perundang-undangan merupakan dana yang bersumber atau telah menjadi kekayaan daerah;
 - b. penyediaan jasa publik oleh suatu badan usaha yang modal pendiriannya sebagian atau

seluruhnya bersumber dari kekayaan Daerah yang dipisahkan; dan

- c. penyediaan jasa publik yang pembiayaannya tidak bersumber dari APBN, APBD dan/atau sumber lain yang berdasarkan peraturan perundang-undangan merupakan dana yang bersumber atau telah menjadi kekayaan daerah atau badan usaha yang modal pendiriannya sebagian atau seluruhnya bersumber dari kekayaan Daerah yang dipisahkan, tetapi ketersediaannya menjadi misi Daerah yang ditetapkan sesuai ketentuan peraturan perundang-undangan.
- (2) Untuk dikategorikan sebagai Penyelenggara, maka Pelayanan jasa publik sebagaimana dimaksud pada ayat (1) harus memenuhi skala kegiatan didasarkan pada ukuran besaran biaya tertentu yang digunakan dan jaringan yang dimiliki dalam kegiatan pelayanan publik.

Pasal 9

Pelayanan administratif yaitu pelayanan yang menghasilkan berbagai bentuk dokumen resmi yang dibutuhkan oleh publik, meliputi :

- a. tindakan administratif Pemerintah Daerah dalam rangka mewujudkan perlindungan pribadi, keluarga, kehormatan, martabat, dan harta benda masyarakat; dan
- b. tindakan administratif oleh instansi non Pemerintah yang diatur dalam ketentuan peraturan perundang-undangan serta diterapkan berdasarkan perjanjian dengan penerima layanan yang menjadi kewenangan Pemerintahan Daerah.

Pasal 10

Ketentuan lebih lanjut rincian jenis pelayanan publik sebagaimana dimaksud dalam Pasal 7, Pasal 8 dan Pasal 9 diatur lebih lanjut dengan Peraturan Walikota.

BAB III

PEMBINA, ORGANISASI PENYELENGGARA, DAN EVALUASI PELAYANAN PUBLIK

Bagian Kesatu

Pembina dan Penyelenggara

Pasal 11

- (1) Walikota karena jabatannya merupakan Pembina penyelenggaraan pelayanan publik di Daerah.

- (2) Pembina mempunyai tugas melakukan pembinaan, pengawasan, pengendalian dan evaluasi terhadap pelaksanaan tugas Penyelenggara.
- (3) Pembina wajib melaporkan hasil perkembangan kinerja pelayanan publik kepada DPRD dan Gubernur.

Pasal 12

- (1) Walikota menetapkan Kepala SKPD/unit kerja dan Direksi Badan Usaha sebagai Penyelenggara sesuai peraturan perundang-undangan.
- (2) Penyelenggara mempunyai tugas:
 - a. mengkoordinasikan kelancaran penyelenggaraan pelayanan publik di lingkungan SKPD/unit kerja dan Badan Usaha sesuai standar pelayanan;
 - b. melakukan evaluasi penyelenggaraan pelayanan publik; dan
 - c. melaporkan penyelenggaraan pelayanan publik di lingkungan SKPD/unit kerja dan Badan Usaha yang bersangkutan kepada Pembina melalui penanggung jawab.
- (3) Penanggung jawab sebagaimana dimaksud pada ayat (2) huruf c adalah Sekretaris Daerah atau pejabat yang ditunjuk.
- (4) Penanggung jawab mempunyai tugas:
 - a. mengkoordinasikan kelancaran penyelenggaraan pelayanan publik sesuai dengan standar pelayanan pada setiap SKPD/unit kerja pelayanan publik;
 - b. melakukan evaluasi penyelenggaraan pelayanan publik; dan
 - c. melaporkan kepada pembina pelaksanaan penyelenggaraan pelayanan publik di seluruh SKPD/unit kerja pelayanan publik.

Bagian Kedua

Organisasi Penyelenggara

Pasal 13

- (1) Organisasi Penyelenggara wajib menyelenggarakan pelayanan publik sesuai dengan tugas pokok dan fungsi SKPD/Unit kerja dan Badan Usaha.
- (2) Penyelenggaraan pelayanan publik sebagaimana dimaksud pada ayat (1), sekurang-kurangnya meliputi:
 - a. pelaksanaan pelayanan;
 - b. pengelolaan pengaduan masyarakat;
 - c. pengelolaan informasi;

- d. pengawasan internal;
 - e. penyuluhan kepada masyarakat; dan
 - f. pelayanan konsultasi.
- (3) Penyelenggara bertanggung jawab atas ketidakmampuan, pelanggaran dan kegagalan penyelenggaraan pelayanan publik yang diselenggarakannya.

Bagian Ketiga

Akuntabilitas

Pasal 14

- (1) Setiap Penyelenggara wajib mempertanggung jawabkan keputusan yang dikeluarkan dan atas pelayanan yang diselenggarakannya.
- (2) Penyelenggara wajib melakukan pengawasan dan pengendalian pelayanan berdasarkan kewenangannya.

Bagian Keempat

Evaluasi Penyelenggaraan Pelayanan Publik

Pasal 15

- (1) Penyelenggara wajib melaksanakan evaluasi terhadap kinerja Pelaksana di lingkungan SKPD/unit kerja atau Badan Usaha yang bersangkutan secara berkala dan berkelanjutan.
- (2) Berdasarkan hasil evaluasi sebagaimana dimaksud pada ayat (1), Penyelenggara wajib melakukan upaya peningkatan kapasitas Pelaksana dan/atau kelengkapan sarana dan prasarana.
- (3) Evaluasi terhadap kinerja Pelaksana sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dilakukan dengan indikator yang jelas dan terukur, dengan memperhatikan perbaikan prosedur dan/atau penyempurnaan organisasi sesuai dengan asas-asas pelayanan publik.

Pasal 16

- (1) Penyelenggara wajib secara berkala mengadakan evaluasi kinerja penyelenggaraan pelayanan publik.
- (2) Kinerja sebagaimana dimaksud ayat (1) diukur secara menyeluruh dari aspek :
 - a. masukan, merupakan indikator keberhasilan efisiensi sumberdaya untuk menghasilkan keluaran dan hasil;
 - b. proses, merupakan indikator kejelasan prosedur, penyederhanaan prosedur, kecepatan, ketepatan dengan biaya murah; dan

- c. keluaran, merupakan indikator tingkat kepuasan pelayanan dan peningkatan pelayanan.

Pasal 17

- (1) Penyelenggara wajib melakukan penyeleksian terhadap Pelaksana secara transparan, non diskriminatif dan adil, sesuai ketentuan peraturan perundang-undangan.
- (2) Penyelenggara wajib memberikan penghargaan kepada Pelaksana yang memiliki prestasi kerja.
- (3) Penyelenggara wajib memberikan sanksi kepada Pelaksana yang melakukan pelanggaran ketentuan internal penyelenggaraan pelayanan publik.
- (4) Ketentuan lebih lanjut mengenai tata cara penyeleksian, pemberian penghargaan dan sanksi sebagaimana dimaksud pada ayat (1), ayat (2), dan ayat (3), ditetapkan dengan Peraturan Walikota.

Bagian Kelima

Hubungan Antar Penyelenggara

Pasal 18

- (1) Dalam rangka meningkatkan efisiensi dan efektivitas pelayanan yang berkaitan dengan teknis operasional pelayanan dan/atau pendukung pelayanan, dapat dilakukan kerjasama antar penyelenggara.
- (2) Dalam hal Penyelenggara yang memiliki lingkup kewenangan dan tugas pelayanan publik tidak dapat melakukan sendiri karena keterbatasan sumber daya dan/atau dalam keadaan darurat, Penyelenggara dapat meminta bantuan Penyelenggara lain.
- (3) Pemberian bantuan sebagaimana dimaksud pada ayat (2) dapat dilakukan dalam hal:
 - a. ada alasan hukum bahwa pelayanan publik tidak dapat dilaksanakan sendiri oleh Penyelenggara yang meminta bantuan;
 - b. kekurangan sumber daya dan fasilitas yang dimiliki Penyelenggara, yang mengakibatkan pelayanan publik tidak dapat dilaksanakan sendiri oleh Penyelenggara;
 - c. Penyelenggara tidak memiliki pengetahuan dan kemampuan untuk melaksanakannya sendiri;
 - d. Penyelenggara membutuhkan surat keterangan atau dokumen yang diperlukan dari Penyelenggara lainnya; dan/atau
 - e. pelayanan publik hanya dapat dilaksanakan dengan biaya, peralatan dan fasilitas yang tidak mampu ditanggung sendiri oleh Penyelenggara yang meminta bantuan.

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

Bagian Keenam

Kerjasama Penyelenggara dengan Pihak Lain

Pasal 19

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

BAB IV
HAK, KEWAJIBAN, DAN LARANGAN

Bagian Kesatu
Hak dan Kewajiban Penyelenggara

Pasal 20

Penyelenggara berhak:

- a. memberikan pelayanan tanpa dihambat pihak lain yang tidak berwenang;
- b. melakukan kerjasama;
- c. mengelola anggaran pembiayaan penyelenggaraan pelayanan publik;
- d. melakukan pembelaan terhadap pengaduan, tuntutan dan gugatan yang tidak sesuai dengan kenyataan dalam penyelenggaraan pelayanan publik; dan
- e. menolak permintaan pelayanan yang bertentangan dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.

Pasal 21

Penyelenggara berkewajiban:

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

- k. memenuhi panggilan atau mewakili SKPD/unit kerja dan Badan Usaha untuk hadir atau melaksanakan perintah berdasarkan ketentuan peraturan perundang-undangan, atas permintaan Pembina;
- l. memberikan informasi yang terkait dengan pelayanan; dan
- m. menanggapi dan mengelola pengaduan masyarakat melalui mekanisme sesuai peraturan perundang-undangan.

Bagian Kedua

Kewajiban dan Larangan Pelaksana

Pasal 22

Pelaksana berkewajiban:

- a. melakukan kegiatan pelayanan sesuai dengan penugasan yang diberikan oleh Penyelenggara;
- b. bertanggungjawab atas pelaksanaan pelayanan sesuai ketentuan peraturan perundang-undangan;
- c. memenuhi panggilan atau mewakili Satuan Kerja/unit kerja dan Badan Usaha untuk hadir atau melaksanakan perintah sesuai peraturan perundang-undangan, atas permintaan Penyelenggara;
- d. mempertanggungjawabkan pelayanan yang telah dilakukan, dalam hal yang bersangkutan mengundurkan diri atau melepaskan jabatan;
- e. melakukan evaluasi serta menyusun laporan keuangan dan kinerja kepada Penyelenggara secara berkala;
- f. memberikan informasi yang terkait dengan pelayanan; dan
- g. menanggapi dan mengelola pengaduan masyarakat melalui mekanisme sesuai peraturan perundang-undangan.

Pasal 23

Pelaksana dilarang:

- a. merangkap sebagai komisaris atau pengurus organisasi usaha bagi Pelaksana yang berasal dari SKPD/unit kerja dan Badan Usaha;
- b. meninggalkan tugas dan kewajiban, kecuali mempunyai alasan yang jelas, rasional, dan sah sesuai ketentuan peraturan perundang-undangan;
- c. membuat perjanjian kerjasama dengan pihak lain tanpa persetujuan Penyelenggara;
- d. menambah pelaksana tanpa persetujuan penyelenggara;

- e. melanggar asas-asas penyelenggaraan pelayanan publik; dan
- f. menerima imbalan dalam bentuk apapun dari masyarakat yang terkait langsung atau tidak dengan penyelenggaraan pelayanan.

Bagian Ketiga

Hak dan Kewajiban Masyarakat

Pasal 24

Masyarakat berhak:

- a. mendapat pelayanan yang berkualitas sesuai dengan asas dan tujuan pelayanan;
- b. mengetahui kebenaran substansi standar pelayanan;
- c. mengawasi pelaksanaan standar pelayanan;
- d. mendapatkan jaminan kepastian hukum atas produk pelayanan;
- e. mendapatkan tanggapan terhadap pengaduan yang diajukan;
- f. mendapatkan advokasi, perlindungan, dan/atau pemenuhan pelayanan;
- g. menyarankan kepada Pimpinan Penyelenggara dan/atau Pelaksana untuk memperbaiki pelayanan apabila pelayanan yang diberikan tidak sesuai dengan standar pelayanan;
- h. mengadukan Penyelenggara dan/atau Pelaksana yang melakukan penyimpangan standar pelayanan dan/atau tidak memperbaiki pelayanan kepada Pembina Penyelenggara dan Ombudsman, Komisi Pelayanan Publik dan/atau instansi lain yang berwenang;
- i. menerima informasi yang terkait dengan pelayanan; dan
- j. menggugat Penyelenggara dan Pelaksana yang dianggap merugikan, melalui mekanisme sesuai ketentuan peraturan perundang-undangan.

Pasal 25

Masyarakat berkewajiban:

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

BAB V
PENYELENGGARAAN PELAYANAN PUBLIK

Bagian Kesatu
Pola Pelayanan

Pasal 26

- (1) Pola penyelenggaraan pelayanan publik meliputi:
- a. fungsional, yaitu pola pelayanan publik diberikan oleh Penyelenggara, sesuai dengan tugas, fungsi dan kewenangannya;
 - b. terpusat, yaitu pola pelayanan publik diberikan secara tunggal oleh Penyelenggara berdasarkan pelimpahan wewenang sesuai peraturan perundang-undangan;
 - c. terpadu, terdiri atas:
 1. terpadu satu atap, yaitu pola pelayanan terpadu satu atap diselenggarakan dalam satu tempat yang meliputi berbagai jenis pelayanan yang tidak mempunyai keterkaitan proses dan dilayani melalui beberapa pintu; dan
 2. terpadu satu pintu, yaitu pola pelayanan terpadu satu pintu diselenggarakan pada satu tempat yang meliputi berbagai jenis pelayanan yang memiliki keterkaitan proses dan dilayani melalui satu pintu.
 - d. Gugus tugas, yaitu petugas pelayanan publik secara perorangan atau dalam bentuk gugus tugas yang ditempatkan pada instansi pemberi pelayanan dan lokasi pemberian pelayanan tertentu.
- (2) Ketentuan penerapan pola penyelenggaraan pelayanan publik sebagaimana dimaksud pada ayat (1) ditetapkan dengan Peraturan Walikota.

Bagian Kedua
Standar Pelayanan

Paragraf 1
Umum

Pasal 27

- (1) Penyelenggara wajib menyusun dan menetapkan standar pelayanan publik, sesuai ketentuan peraturan perundang-undangan.

- (2) Dalam penyusunan dan penetapan standar pelayanan publik sebagaimana dimaksud pada ayat (1), Penyelenggara wajib mengikutsertakan masyarakat.
- (3) Pengikutsertaan masyarakat sebagaimana dimaksud pada ayat (2) dilakukan dengan prinsip non diskriminatif, terkait langsung dengan jenis pelayanan, memiliki kompetensi dan mengutamakan musyawarah, serta memperhatikan keberagaman.
- (4) Penyelenggara berkewajiban menerapkan standar pelayanan publik sebagaimana dimaksud pada ayat (1).
- (5) Tata cara penyusunan standar pelayanan publik sebagaimana dimaksud pada ayat (1) berpedoman kepada Peraturan Menteri dan/atau peraturan perundang-undangan lainnya yang terkait.
- (6) Standar Pelayanan Publik sebagaimana dimaksud pada ayat (1) ditetapkan dengan Peraturan Walikota.

Pasal 28

Komponen standar pelayanan paling kurang meliputi:

- a. dasar hukum;
- b. persyaratan;
- c. sistem, mekanisme dan prosedur;
- d. jangka waktu penyelesaian;
- e. biaya/tarif;
- f. produk pelayanan;
- g. sarana, prasarana, dan/atau fasilitas;
- h. kompetensi Pelaksana;
- i. pengawasan internal;
- j. penanganan pengaduan, saran dan masukan;
- k. jumlah Pelaksana;
- l. jaminan pelayanan yang memberikan kepastian bahwa pelayanan dilaksanakan sesuai dengan standar pelayanan;
- m. jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan dalam bentuk komitmen untuk memberikan rasa aman, bebas dari bahaya, dan risiko keragu-raguan; dan
- n. evaluasi kinerja Pelaksana.

Pasal 29

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

Paragraf 2
Tata Perilaku Penyelenggara

Pasal 30

Penyelenggara wajib memiliki dan menjalankan tata perilaku sebagai kode etik dalam memberikan pelayanan publik, sebagai berikut:

- a. bertindak jujur, disiplin, proporsional dan profesional;
- b. bertindak adil dan non diskriminatif;
- c. peduli, teliti dan cermat;
- d. bersikap ramah, santun dan bersahabat;
- e. bersikap tegas dan memberikan pelayanan yang tidak berbelit-belit;
- f. bersikap mandiri dan dilarang menerima imbalan dalam bentuk apapun; dan
- g. perilaku lain yang menunjang terlaksananya penyelenggaraan pelayanan publik yang cepat, tepat dan akurat.

Paragraf 3
Gugus Kendali Mutu

Pasal 31

- (1) Untuk menghasilkan mutu pelayanan pada Penyelenggara pelayanan publik diperlukan penerapan kendali mutu dalam proses penyelenggaraan pelayanan publik.
- (2) Penerapan kendali mutu pelayanan publik sebagaimana dimaksud pada ayat (1), Penyelenggara dapat membentuk Gugus Kendali Mutu.
- (3) Gugus Kendali Mutu terdiri dari Pelaksana yang berkompeten pada unit Penyelenggara.
- (4) Penerapan kendali mutu sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dan pelaksanaan tugas Gugus Kendali Mutu diatur dengan Peraturan Walikota.

Bagian Keempat
Indeks Kepuasan Masyarakat

Pasal 32

- (1) Untuk mencapai kualitas pelayanan publik, diperlukan penilaian atas pendapat masyarakat melalui penyusunan indeks kepuasan masyarakat.
- (2) Dasar pengukuran indeks kepuasan masyarakat sebagaimana dimaksud pada ayat (1), meliputi :

- a. prosedur pelayanan;
 - b. persyaratan pelayanan;
 - c. kejelasan petugas pelayanan;
 - d. kedisiplinan petugas pelayanan;
 - e. tanggungjawab petugas pelayanan;
 - f. kemampuan petugas pelayanan;
 - g. kecepatan pelayanan;
 - h. keadilan mendapatkan pelayanan;
 - i. kesopanan dan keramahan petugas;
 - j. kewajaran biaya pelayanan;
 - k. kepastian biaya pelayanan;
 - l. kepastian jadwal pelayanan;
 - m. kenyamanan lingkungan; dan
 - n. keamanan pelayanan.
- (3) Tata cara penyusunan indeks kepuasan masyarakat sebagaimana dimaksud pada ayat (1) ditetapkan dengan Peraturan Walikota.

Bagian Kelima Maklumat Pelayanan

Pasal 33

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

Bagian Keenam Sistem Informasi Pelayanan Publik

Pasal 34

- (1) Dalam rangka memberikan dukungan informasi terhadap penyelenggaraan pelayanan publik, diselenggarakan sistem informasi yang mudah diakses masyarakat.
- (2) Setiap informasi harus dapat diperoleh masyarakat dengan cara cepat, tepat, mudah dan sederhana.
- (3) Sistem informasi sebagaimana dimaksud pada ayat (1) memuat informasi pelayanan publik, yang terdiri atas sistem informasi elektronik dan non elektronik, paling kurang meliputi:
 - a. profil Penyelenggara ;
 - b. profil Pelaksana;

- c. standar pelayanan;
- d. Maklumat pelayanan;
- e. pengelolaan pengaduan; dan
- f. penilaian kinerja.

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

Pasal 35

- (1) Penyelenggara dan Pelaksana wajib mengelola dan memelihara sarana, prasarana, dan/atau fasilitas pelayanan publik secara efektif, efisien, transparan, dan akuntabel.
- (2) Pelaksana wajib memberikan laporan kepada Penyelenggara mengenai kondisi dan kebutuhan sarana, prasarana, dan/atau fasilitas pelayanan publik, sesuai standar pelayanan.

Pasal 36

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.

Pasal 37

- (1) Saham penyelenggara yang berbentuk badan usaha milik daerah atau perusahaan daerah, 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 korporasi atau hilangnya hak-hak yang menjadi milik korporasi sebagaimana diatur dalam peraturan perundang-undangan.
- (2) Perbuatan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dinyatakan batal demi hukum.

Pasal 38

- (1) Penyelenggara yang bermaksud melakukan perbaikan sarana, prasarana, dan/atau fasilitas pelayanan publik wajib mengumumkan dan mencantumkan batas waktu penyelesaian pekerjaan secara jelas dan terbuka.

- (2) Perbaiki 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 yang tidak melakukan kewajiban sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dinyatakan telah melakukan kelalaian.

Bagian Kedelapan

Pelayanan Akses Khusus

Pasal 39

- (1) Penyelenggara wajib mengupayakan sarana dan prasarana yang diperuntukkan bagi kelompok rentan, seperti penyandang cacat, lanjut usia, wanita hamil dan balita serta korban bencana.
- (2) Penyediaan sarana dan prasarana sebagaimana dimaksud pada ayat (1) wajib menjamin aksesibilitas pengguna layanan yang dilakukan secara bertahap, sesuai ketentuan peraturan perundang-undangan.

Bagian Kesembilan

Biaya/Tarif Pelayanan Publik

Pasal 40

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

Pasal 41

Penyelenggara berhak mendapatkan alokasi anggaran sesuai dengan tingkat kebutuhan pelayanan dan memperoleh anggaran dari pendapatan hasil pelayanan publik.

Bagian Kesepuluh
Penanganan Pengaduan

Pasal 42

- (1) Penyelenggara wajib menangani dan menindaklanjuti pengaduan yang berasal dari penerima pelayanan dalam batas tertentu.
- (2) Penyelenggara wajib menyusun system dan prosedur penanganan pengaduan dan menyediakan sarana pengaduan, sesuai ketentuan peraturan perundang-undangan.
- (3) Proses penanganan pengaduan dilakukan oleh Penyelenggara melalui:
 - a. konfirmasi dan klarifikasi;
 - b. penelitian dan pemeriksaan; dan
 - c. pelaporan hasil penelitian dan pemeriksaan.
- (4) Sistem dan prosedur penanganan pengaduan sebagaimana dimaksud pada ayat (2) harus memenuhi:
 - a. aspek institusional;
 - b. aspek prosedural;
 - c. bersifat integratif; dan
 - d. bersifat komprehensif.
- (5) Prinsip penanganan pengaduan sebagaimana dimaksud pada ayat (2) meliputi:
 - a. objektivitas;
 - b. koordinasi;
 - c. efektivitas dan efisiensi;
 - d. akuntabilitas; dan
 - e. transparan.
- (6) Sistem dan prosedur penanganan pengaduan sebagaimana dimaksud pada ayat (2) paling kurang terdiri dari:
 - a. penentuan pejabat yang berwenang untuk melakukan pengelolaan pengaduan;
 - b. penentuan tata cara pengalihan pengaduan dari penerima pengaduan kepada pejabat teknis yang berwenang;
 - c. penentuan tata cara pemberian informasi kepada yang mengajukan pengaduan tentang hambatan yang muncul dalam proses penyelesaian masalah;
 - d. penentuan tata cara pemberian informasi dari petugas lapangan kepada petugas administrasi tentang sudah atau belum diselesaikannya masalah dan penginformasian hambatan-hambatan yang ada; dan

- e. penginformasian kepada pihak yang mengajukan pengaduan, dalam hal masalah yang dikeluhkan telah berhasil diselesaikan.
- (7) Penanganan pengaduan sebagaimana dimaksud pada ayat (2) harus memberikan jawaban paling lambat 30 (tiga puluh) hari sejak pihak yang mengajukan pengaduan menerima pelayanan.
- (8) Prosedur dan tatacara penanganan pengaduan sebagaimana dimaksud pada ayat (2) ditetapkan dengan Peraturan Walikota.

Pasal 43

- (1) Dalam hal pelayanan publik yang diberikan menimbulkan kerugian di bidang tata usaha negara, masyarakat dapat menggugat Penyelenggara dan/atau Pelaksana melalui Peradilan Tata Usaha Negara.
- (2) Dalam hal Penyelenggara dan/atau Pelaksana melakukan perbuatan melawan hukum dalam penyelenggaraan pelayanan publik, masyarakat dapat mengajukan gugatan perdata melalui Peradilan Umum.
- (3) Dalam hal Penyelenggara dan/atau Pelaksana diduga melakukan tindak pidana dalam penyelenggaraan pelayanan publik, masyarakat dapat melaporkan Penyelenggara dan/atau Pelaksana kepada pihak berwenang.

BAB VI

PEMANFAATAN TEKNOLOGI INFORMASI

Pasal 44

- (1) Untuk meningkatkan efektivitas dan efisiensi pelayanan publik, Penyelenggara dapat memanfaatkan teknologi informasi.
- (2) Pemanfaatan teknologi informasi sebagaimana dimaksud pada ayat (1) menjadi alat bantu dalam melaksanakan transparansi dan akuntabilitas pelayanan publik, untuk mewujudkan tata kelola pemerintahan yang baik dalam kerangka pemerintahan elektronik atau *electronic goverment (e-government)*.
- (3) Penyelenggara memberikan kemudahan akses bagi masyarakat terhadap pemanfaatan teknologi informasi yang disediakan sesuai ketentuan peraturan perundang-undangan.
- (4) Ketentuan lebih lanjut mengenai pemanfaatan teknologi informasi sebagaimana dimaksud pada ayat (2), ditetapkan dengan Peraturan Walikota.

BAB VII
PERAN SERTA MASYARAKAT

Pasal 45

- (1) Peran serta masyarakat dalam penyelenggaraan pelayanan publik dimulai sejak penyusunan standar pelayanan sampai dengan evaluasi dan pemberian penghargaan.
- (2) Peran serta masyarakat sebagaimana dimaksud pada ayat (1) diwujudkan dalam bentuk kerjasama, pemenuhan hak dan kewajiban masyarakat, serta peran aktif dalam penyusunan kebijakan pelayanan publik.
- (3) Masyarakat dapat membentuk lembaga pengawasan pelayanan publik.
- (4) Tata cara pengikutsertaan masyarakat dalam penyelenggaraan pelayanan publik diatur dengan Peraturan Walikota.

BAB VIII
KERAHASIAAN DOKUMEN

Pasal 46

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

BAB IX
PENGAWASAN

Pasal 47

- (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 peraturan perundang-undangan ; dan
 - b. pengawasan oleh instansi pengawas fungsional.
- (3) Pengawasan eksternal penyelenggaraan pelayanan publik dilakukan melalui:
 - a. pengawasan oleh masyarakat;
 - b. pengawasan oleh DPRD;
 - c. pengawasan oleh Ombudsman, atau
 - d. pengawasan oleh Komisi Pelayanan Publik.

Bagian Kedua
Penetapan dan Kedudukan
Komisi Pelayanan Publik

Pasal 48

- (1) Komisi Pelayanan Publik ditetapkan dengan Keputusan Walikota.
- (2) Komisi Pelayanan Publik merupakan organisasi non struktural, bersifat independen dan bertanggungjawabkan kinerjanya kepada publik dengan menyampaikan laporan kinerjanya kepada DPRD.
- (2) Komisi Pelayanan Publik berfungsi menerima pengaduan dan bertugas mengadakan verifikasi, memeriksa, dan memfasilitasi penyelesaian sengketa pelayanan publik.
- (3) Komisi Pelayanan Publik memberikan saran atau masukan baik diminta maupun tidak diminta kepada Kepala Daerah dan penyelenggara pelayanan publik dalam rangka memperbaiki kinerja pelayanannya melalui DPRD.

Bagian Ketiga
Pertanggungjawaban

Pasal 49

- (1) Komisi Pelayanan Publik menyampaikan pertanggungjawaban sebagaimana diatur dalam Pasal 48 ayat (2) secara periodik setiap 4 (empat)

bulan, setiap akhir tahun, dan karena hal-hal khusus serta pada akhir masa jabatan.

- (2) Laporan sebagaimana dimaksud pada ayat (1), bersifat terbuka untuk umum dan dapat disebar luaskan melalui media massa.

Bagian Keempat

Keanggotaan

Pasal 50

- (1) Anggota Komisi Pelayanan Publik dipilih melalui proses penjurangan, uji kemampuan dan kelayakan (*fit and proper test*) yang dilakukan oleh Tim Independen.
- (2) Tim Independen ditetapkan Walikota berdasarkan rekomendasi DPRD Kota Batam.
- (3) Keanggotaan Komisi Pelayanan Publik berjumlah ganjil dan paling banyak 5 (lima) orang, yang terdiri dari unsur-unsur sebagai berikut :
 - a. bidang pelayanan publik;
 - b. informasi dan komunikasi;
 - c. kebijakan publik;
 - d. politik, hukum; dan
 - e. advokasi masyarakat.
- (4) Komisi Pelayanan Publik terdiri dari seorang Ketua dan Wakil Ketua merangkap anggota yang dipilih secara musyawarah dari dan oleh para anggota Komisi.
- (5) Dalam hal tidak tercapai dengan cara musyawarah maka Ketua dan Wakil Ketua Komisi Pelayanan Publik dapat dipilih berdasarkan suara terbanyak.
- (6) Dalam melaksanakan tugas dan tanggungjawabnya Komisi Pelayanan Publik dibantu oleh Sekretariat dari unsur Pemerintah Daerah yang terdiri dari Sekretaris dan staf.

Pasal 51

Syarat-syarat untuk menjadi anggota Komisi Pelayanan Publik adalah sebagai berikut:

- a. warga Negara Indonesia yang berdomisili di Batam.
- b. bertaqwa kepada Tuhan Yang Maha Esa.
- c. mampu secara jasmani dan rohani;
- d. profesional dalam bidang pelayanan publik, informasi dan komunikasi, kebijakan publik, politik, hukum dan advokasi masyarakat;
- e. independen dan non partisan serta bukan merupakan pengurus partai politik ataupun organisasi yang berafiliasi pada partai politik;

- f. tidak pernah dihukum karena melakukan tindak pidana; dan
- g. tidak boleh merangkap jabatan yang dapat menimbulkan konflik kepentingan.

Bagian Kelima

Masa Jabatan

Pasal 52

- (1) Komisi Pelayanan Publik bertugas selama 5 (lima) tahun dan dapat dipilih kembali untuk masa jabatan satu periode berikutnya apabila menunjukkan prestasi dan kinerja yang baik selama bertugas pada periode sebelumnya dengan tata cara pemilihan sebagaimana dimaksud dalam Pasal 50.
- (2) Setelah masa jabatan kedua secara berturut-turut anggota Komisi Pelayanan Publik tidak dapat dipilih kembali.
- (3) Anggota Komisi Pelayanan Publik wajib saling berkerjasama dalam pelaksanaan tugasnya.
- (4) DPRD melakukan evaluasi setiap tahunnya terhadap kinerja Komisi Pelayanan Publik.

Pasal 53

Anggota Komisi Pelayanan Publik dapat diberhentikan, diberhentikan sementara maupun diganti antar waktu karena :

- a. masa jabatannya berakhir;
- b. mengundurkan diri secara sukarela;
- c. meninggal dunia;
- d. dipidana berdasarkan putusan pengadilan yang telah mempunyai kekuatan hukum tetap, atau bagi anggota Komisi Pelayanan Publik yang sedang menjalani proses hukum diberhentikan sementara sampai ada putusan pengadilan yang mempunyai kekuatan hukum tetap; dan/atau
- e. tidak lagi memenuhi persyaratan sebagaimana dimaksud dalam Pasal 51 Peraturan Daerah ini.

Bagian Kelima

Tugas dan Kewajiban

Pasal 54

- (1) Komisi Pelayanan Publik mempunyai tugas:
 - a. menerima pengaduan, memeriksa dan memfasilitasi penyelesaian setiap sengketa pelayanan publik yang memenuhi syarat;

- b. membuat pengaturan mengenai mekanisme, teknis dan prosedur penyelesaian sengketa pelayanan publik;
 - c. melakukan verifikasi dan mediasi antara para pihak yang bersengketa dalam pelayanan publik; dan
 - d. menindaklanjuti keluhan dan ketidakpuasan pelayanan publik, baik yang disampaikan secara langsung maupun tidak langsung oleh masyarakat kepada komisi.
- (2) Dalam rangka menjalankan tugasnya Komisi Pelayanan Publik berkewajiban untuk:
- a. meminta informasi dari pejabat penyelenggara pelayanan publik;
 - b. meminta catatan atau bahan-bahan yang terkait dengan permasalahan yang ditangani;
 - c. menghadirkan pihak-pihak untuk kepentingan konsultasi maupun mediasi;
 - d. meminta informasi pada penyelenggara pelayanan publik tentang pengajuan keberatan dari masyarakat dan tindak lanjut yang telah dilakukan; dan
 - e. memberikan pertanggungjawaban kinerjanya kepada publik dan melaporkannya kepada DPRD dan masyarakat secara terbuka.
- (3) Penyelenggara pelayanan publik yang dimintai keterangan sebagaimana dimaksud pada ayat (2), wajib memenuhi permintaan Komisi Pelayanan Publik sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan yang berlaku.

Bagian Keenam

Pembiayaan

Pasal 55

Anggaran untuk pembiayaan Komisi Pelayanan Publik dibebankan pada Anggaran dan Pendapatan Belanja Daerah (APBD) Kota Batam.

BAB X

SANKSI

Bagian Kesatu

Pelanggaran

Pasal 56

Tindakan penyimpangan atau pengabaian terhadap wewenang, prosedur dan substansi penyelenggaraan

pelayanan publik, merupakan pelanggaran yang dapat dikenakan sanksi sesuai ketentuan peraturan perundang-undangan yang mengatur tentang Pelayanan Publik.

Bagian Kedua
Sanksi Administrasi

Pasal 57

- (1) Penyelenggara atau Pelaksana yang melanggar ketentuan sebagaimana dimaksud dalam Pasal 13 ayat (1), Pasal 14 ayat (1) dan ayat (2), Pasal 15 ayat (1) dan ayat (2), Pasal 16 ayat (1), Pasal 17 ayat (1), ayat (2) dan ayat (3), Pasal 18 ayat (4) Pasal 19 ayat (1) huruf b dan huruf e, Pasal 21 huruf b, huruf d sampai dengan huruf j, Pasal 22 huruf a, huruf c, huruf d, dan huruf e, Pasal 23 huruf a sampai dengan huruf f, Pasal 27 ayat (2), dan ayat (4), Pasal 33, Pasal 34 ayat (1) dan ayat (2), Pasal 35, Pasal 38, Pasal 39 ayat (1), Pasal 42 ayat (1), ayat (2), ayat (4), ayat (5) dan ayat (7) dikenai sanksi teguran tertulis, dan/atau apabila dalam waktu 3 (tiga) bulan tidak melaksanakan ketentuan dimaksud dikenai sanksi pembebasan dari jabatan atau penundaan satu kali kenaikan gaji berkala untuk paling lama 1 (satu) tahun atau penundaan kenaikan pangkat paling lama 1 (satu) tahun.
- (2) Penyelenggara atau Pelaksana yang melanggar ketentuan sebagaimana dimaksud dalam Pasal 21 huruf a, Pasal 27 ayat (1), ayat (2) ayat (4) dan Pasal 36 dikenai sanksi sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan yang mengatur tentang disiplin pegawai negeri sipil.
- (3) Penyelenggara atau Pelaksana yang melanggar ketentuan sebagaimana dimaksud dalam Pasal 46 ayat (1) selain dikenai sanksi sebagaimana dimaksud pada ayat (4) dikenai sanksi sesuai dengan ketentuan peraturan yang mengatur tentang disiplin pegawai negeri sipil.
- (4) Penyelenggara sebagaimana dimaksud dalam Pasal 7 ayat (2) huruf c dan Pasal 8 ayat (1) huruf c yang melanggar ketentuan Pasal 21, 29 dan Pasal 42 ayat (1) dikenai sanksi pembekuan misi dan/atau izin yang diterbitkan oleh Pemerintah Daerah.
- (5) Penyelenggara yang dikenai sanksi sebagaimana dimaksud pada ayat (4), apabila dalam jangka waktu paling lama 6 (enam) bulan tidak melakukan perbaikan kinerja dikenai sanksi pencabutan izin yang diterbitkan oleh Pemerintah Daerah.

Bagian Ketiga
Sanksi Pidana dan Ganti Rugi

Pasal 58

- (1) Penyelenggara atau Pelaksana melanggar ketentuan sebagaimana dimaksud dalam Pasal 35, Pasal 38 ayat (1) dan ayat (4) dan Pasal 46 dan mengakibatkan timbulnya luka, cacat tetap, atau hilangnya nyawa bagi pihak lain dikenai sanksi pidana sebagaimana diatur dalam peraturan perundang-undangan yang mengatur tentang pelayanan publik.
- (2) Pengenaan sanksi pidana sebagaimana dimaksud pada ayat (1) tidak membebaskan dirinya membayar ganti rugi bagi korban.
- (3) Besaran ganti rugi korban ditetapkan berdasarkan putusan pengadilan.

Pasal 59

- (1) Penyelenggara atau Pelaksana yang melanggar ketentuan sebagaimana dimaksud dalam Pasal 38 Ayat (1) dan ayat (2), dan/atau Pasal 46, yang perbuatan tersebut mengakibatkan kerugian negara dikenai denda.
- (2) Besaran denda ditetapkan berdasarkan putusan pengadilan dan disetorkan ke Kas Negara.

Pasal 60

- (1) Sanksi bagi Penyelenggara sebagaimana dimaksud dalam Pasal 57, Pasal 58, dan Pasal 59 selain kepada petugas/pelaksana juga dikenakan kepada pimpinan penyelenggara.
- (2) Pengenaan sanksi sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dilakukan oleh atasan Penyelenggara yang bertanggung jawab atas kegiatan pelayanan publik..

Pasal 61

Pimpinan Penyelenggara dan/atau Pelaksana yang dikenai sanksi sebagaimana dimaksud dalam Pasal 60 dapat dilanjutkan pemrosesan perkara ke lembaga peradilan umum apabila Penyelenggara melakukan tindak pidana.

BAB XI

KETENTUAN PERALIHAN

Pasal 62

Paling lambat 1 (satu) tahun dihitung sejak berlakunya Peraturan Daerah ini, penyelenggaraan pelayanan publik yang menjadi ruang lingkup Peraturan ini wajib disesuaikan dengan Peraturan Daerah ini.

BAB XII
KETENTUAN PENUTUP

Pasal 63


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

Pasal 64

Peraturan Daerah ini mulai berlaku pada tanggal diundangkan.

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

Ditetapkan di Batam
Pada tanggal **15** Januari 2014

WALIKOTA BATAM
AHMAD DAHLAN

Diundangkan di Batam,
Pada tanggal **15** Januari 2014

SEKRETARIS DAERAH KOTA BATAM,


AGUSSAHIMAN

LEMBARAN DAERAH KOTA BATAM
TAHUN 2014 NOMOR **1**

PENJELASAN
ATAS
PERATURAN DAERAH KOTA BATAM
NOMOR 1 TAHUN 2014

TENTANG
PENYELENGGARAAN PELAYANAN PUBLIK

I. PENJELASAN UMUM

Pemerintah Kota Batam sebagai lembaga publik menyadari sepenuhnya bahwa dalam rangka menjalankan kewenangannya berdasarkan peraturan perundang-undangan melekat salah satu kewajiban untuk menyelenggarakan pelayanan publik kepada penduduk dan warga Batam. Pemerintah Kota Batam berkewajiban memenuhi kebutuhan setiap penduduk dan warga Kota Batam melalui suatu sistem pemerintahan daerah yang mendukung perwujudan penyelenggaraan pelayanan publik yang prima dalam rangka memenuhi kebutuhan dasar dan hak sipil setiap penduduk dan warga Kota Batam atas barang publik, jasa publik, dan pelayanan administratif. Praktik pelayanan publik yang selama ini telah dilakukan perlu ditingkatkan kualitas dan strukturnya agar mampu memenuhi tuntutan masyarakat. Perkembangan masyarakat menuntut pemenuhan pelayanan publik yang mampu memenuhi kebutuhan mereka.

Maksud Peraturan Daerah tentang Penyelenggaraan Pelayanan Publik ini pada hakikatnya adalah untuk memberikan kepastian hukum terhadap penyelenggaraan pelayanan publik dan pemenuhan hak-hak masyarakat secara berkualitas, terintegrasi dan berkesinambungan. Sedangkan tujuannya pada hakikatnya adalah mewujudkan tata kelola pemerintahan yang baik dan memberikan perlindungan terhadap pemenuhan hak-hak masyarakat, dalam hal ini penduduk dan warga Kota Batam. Untuk mencapai maksud dan tujuan tersebut, maka Peraturan Daerah ini diharapkan dapat memberi kejelasan dan pengaturan mengenai pelayanan publik, antara lain meliputi:

- a. pengertian dan batasan penyelenggaraan pelayanan publik;
- b. asas, tujuan, dan ruang lingkup penyelenggaraan pelayanan publik;
- c. pembinaan dan penataan pelayanan publik;
- d. hak, kewajiban, dan larangan bagi seluruh pihak yang terkait dalam penyelenggaraan pelayanan publik;
- e. aspek penyelenggaraan pelayanan publik yang meliputi standar pelayanan, maklumat pelayanan, sistem informasi, sarana dan prasarana, biaya/tarif pelayanan, pengelolaan pengaduan, dan penilaian kinerja;
- f. peran serta masyarakat;
- g. penyelesaian pengaduan dalam penyelenggaraan pelayanan; dan
- h. sanksi.

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” dalam ketentuan ini adalah pemberian pelayanan tidak boleh mengutamakan kepentingan pribadi dan/atau golongan.

Huruf b

Yang dimaksud dengan “kepastian hukum” dalam ketentuan ini adalah perwujudan hak dan kewajiban setiap pihak dalam penyelenggaraan pelayanan harus terjamin.

Huruf c

Yang dimaksud dengan “kesamaan hak” dalam ketentuan ini adalah pemberian pelayanan tidak membedakan suku, ras, agama, golongan, gender, dan status sosial, pendidikan, dan ekonomi.

Huruf d

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

Huruf e

Yang dimaksud dengan “keprofesionalan” dalam ketentuan ini adalah pelaksana pelayanan harus memiliki kompetensi yang sesuai dengan bidang tugas.

Huruf f

Yang dimaksud dengan “partisipatif” dalam ketentuan ini adalah peningkatan peran serta masyarakat dalam penyelenggaraan pelayanan dengan memperhatikan aspirasi, kebutuhan, dan harapan masyarakat.

Huruf g

Yang dimaksud dengan “persamaan perlakuan/non diskriminatif” dalam ketentuan ini adalah setiap penduduk berhak memperoleh pelayanan yang adil.

Huruf h

Yang dimaksud dengan “transparansi” dalam ketentuan ini adalah setiap penerima pelayanan dapat dengan mudah mengakses dan memperoleh informasi mengenai pelayanan yang diinginkan.

Huruf i

Yang dimaksud dengan “akuntabilitas” dalam ketentuan ini 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” dalam ketentuan ini adalah pemberian kemudahan terhadap penduduk rentan sehingga tercipta keadilan dalam pelayanan.

Huruf k

Yang dimaksud dengan “ketepatan waktu” dalam ketentuan ini adalah penyelesaian setiap jenis pelayanan dilakukan tepat waktu sesuai dengan standar pelayanan.

Huruf l

Yang dimaksud dengan “kecepatan, kemudahan, dan keterjangkauan” dalam ketentuan ini adalah setiap jenis pelayanan dilakukan secara cepat, mudah, dan terjangkau.

Huruf m

Yang dimaksud dengan “efisiensi dan efektivitas” dalam ketentuan ini adalah setiap jenis pelayanan dilakukan secara tepat guna dan tepat waktu dengan mengutamakan prosedur yang sederhana dan hemat waktu.

Huruf n

Cukup jelas.

Huruf o

Yang dimaksud dengan “kewajaran dan kepatutan” dalam ketentuan ini adalah kewajaran dan kepatutan dalam pelayanan diukur berdasarkan nilai-nilai yang tumbuh di dalam masyarakat ditunjukkan dengan kriteria objektif dan terang.

Huruf p

Yang dimaksud dengan “perlindungan hukum” dalam ketentuan ini adalah pelayanan dilakukan untuk memberikan perlindungan hukum kepada pelaksana dan masyarakat Kota Batam dari tindakan yang bertentangan dengan hukum dan peraturan perundang-undangan.

Pasal 5

Huruf a

Yang dimaksud dengan prinsip “keterpaduan” dalam ketentuan ini adalah pengintegrasian proses penyelesaian berbagai jenis pelayanan dalam satu sistem.

Huruf b

Yang dimaksud dengan prinsip “ekonomis” dalam ketentuan ini adalah tidak menimbulkan ekonomi biaya tinggi bagi Masyarakat.

Huruf c

Yang dimaksud dengan prinsip “koordinasi” dalam ketentuan ini adalah jenis-jenis pelayanan yang dipadukan tidak berjalan sendiri-sendiri, tetapi harus berjalan dalam 1 (satu) tim kerja yang benar-benar terpadu dan terkoordinasi dengan misi yang sama untuk memberikan pelayanan yang terbaik bagi Masyarakat.

Huruf d

Yang dimaksud dengan prinsip “pendelegasian atau pelimpahan wewenang” dalam ketentuan ini adalah penyelenggaraan sistem pelayanan terpadu dilaksanakan berdasarkan pendelegasian atau pelimpahan wewenang atau penugasan dari instansi induk sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.

Huruf e

Yang dimaksud dengan prinsip “akuntabilitas” dalam ketentuan ini adalah pelayanan yang diberikan melalui sistem pelayanan terpadu harus benar-benar dapat dipertanggungjawabkan sesuai peraturan perundang-undangan.

Huruf f

Yang dimaksud dengan prinsip “aksesibilitas” dalam ketentuan ini adalah masyarakat memiliki akses yang mudah untuk mendapatkan pelayanan.

Huruf g

Yang dimaksud dengan prinsip “kesederhanaan” dalam ketentuan ini adalah pelayanan yang diberikan kepada masyarakat mempunyai persyaratan yang mudah dimengerti dan dapat dipenuhi, sehingga dapat dinikmati masyarakat luas.

Huruf h

Yang dimaksud dengan prinsip “kejelasan” dalam ketentuan ini adalah pelayanan dilaksanakan oleh pelaksana yang jelas identitasnya, jelas persyaratannya, jelas biayanya dan jelas waktu penyelesaiannya.

Huruf i

Yang dimaksud dengan prinsip “akurasi” dalam ketentuan ini adalah pelayanan yang didapatkan oleh masyarakat tepat jumlah, tepat waktu, dan tepat administrasi.

Huruf j

Yang dimaksud dengan prinsip “keamanan” dalam ketentuan ini adalah masyarakat mendapatkan jaminan terhadap data dan informasi menerima pelayanan publik tidak disalahgunakan untuk kepentingan selain dari pelayanan publik.

Huruf k

Yang dimaksud dengan prinsip “tanggung jawab” dalam ketentuan ini adalah setiap tahapan pelayanan publik merupakan tanggungjawab dari penyelenggara, kecuali dikecualikan menurut peraturan perundang-undangan.

Huruf l

Yang dimaksud dengan prinsip “kelengkapan sarana dan prasarana” dalam ketentuan ini adalah penyelenggaraan pelayanan publik dilaksanakan dengan sarana dan prasarana yang memadai, kecuali terjadi keadaan/kondisi tertentu yang mengakibatkan ketidakmampuan penyelenggara dan wajib disampaikan kepada pejabat yang berwenang paling lambat 3 (tiga) hari sejak terjadinya keadaan/kondisi tersebut atau sesuai peraturan perundang-undangan.

Huruf m

Yang dimaksud dengan prinsip “kemudahan akses” dalam ketentuan ini adalah masyarakat dengan mudah dapat mengakses segala informasi pelayanan publik, kecuali dinyatakan tertutup sesuai peraturan perundang-undangan.

Huruf n

Yang dimaksud dengan prinsip “kedisiplinan, kesopanan dan keramahan” dalam ketentuan ini adalah pelayanan publik senantiasa dilakukan dengan berpedoman kepada standar pelayanan yang ada, dengan sikap perilaku merjunjung tinggi etika profesi penyelenggara pelayanan, dan nilai-nilai keramahan budaya nusantara.

Huruf o

Yang dimaksud dengan prinsip “kenyamanan” dalam ketentuan ini adalah kondisi penyelenggaraan pelayanan publik yang memberikan kehangatan dalam pemberian layanan dan bertujuan kepada kepuasan masyarakat.

Pasal 6

Ayat (1)

Huruf a

Cukup jelas.

Huruf b

Cukup jelas

Huruf c

Tindakan administratif merupakan pelayanan pemberian dokumen oleh Pemerintah Daerah, antara lain dari seseorang yang lahir memperoleh akta kelahiran hingga meninggal dan memperoleh akta kematian, termasuk segala hal ihwal yang diperlukan oleh penduduk dalam menjalani kehidupannya, seperti memperoleh izin mendirikan bangunan, izin usaha, sertifikat tanah, dan surat nikah.

Ayat (2)

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) Cukup Jelas

Ayat (3) Cukup Jelas

Ayat (4) Yang dimaksud dengan “membebani daerah” dalam ayat ini adalah biaya kerja sama berasal dari Anggaran Pendapatan dan Belanja Daerah dan/atau menggunakan dan/atau memanfaatkan aset daerah.

Yang dimaksud dengan “membebani masyarakat” dalam ayat ini adalah akibat dilakukannya kerja sama, masyarakat dikenai kewajiban untuk membayar sejumlah uang atau dalam bentuk lain.

Kerja sama yang harus mendapat persetujuan Dewan Perwakilan Rakyat Daerah apabila biaya kerja sama belum teranggarkan dalam Anggaran Pendapatan dan Belanja Daerah tahun anggaran berjalan dan/atau menggunakan dan/atau memanfaatkan aset daerah

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

Cukup jelas.

Pasal 27

Cukup jelas

Pasal 28

Cukup jelas.

Pasal 29

Cukup jelas.

Pasal 30

Cukup jelas.

Pasal 31

Cukup jelas.

Pasal 32

Cukup jelas.

Pasal 33

Cukup jelas

Pasal 34

Cukup jelas.

Pasal 35

Cukup jelas

Pasal 36

Cukup jelas.

Pasal 37

Cukup jelas.

Pasal 38

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

Ayat (1) Tim Independen berasal dari unsur Masyarakat, Akademisi, Komisi Ombusman Perwakilan Provinsi Kepulauan dan dari Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) Kota Batam.

Ayat (2) Cukup Jelas

Ayat (3) Cukup Jelas

Ayat (4) Cukup Jelas

Ayat (5) Cukup Jelas

Ayat (6) Cukup Jelas

Pasal 51

Cukup jelas.

Pasal 52

Cukup jelas.

Pasal 53

Cukup jelas.

Pasal 54

Cukup jelas.

Pasal 55

Anggaran pembiayaan dapat dilakukan dengan mekanisme hibah atau mekanisme lainnya sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.

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.

TAMBAHAN LEMBARAN DAERAH KOTA BATAM NOMOR **95**

