



SALINAN

**WALIKOTA SALATIGA**

**PERATURAN DAERAH KOTA SALATIGA  
NOMOR 5 TAHUN 2011**

**TENTANG  
PENYELENGGARAAN PELAYANAN PUBLIK**

**DENGAN RAHMAT TUHAN YANG MAHA ESA**

**WALIKOTA SALATIGA,**

- Menimbang :
- a. bahwa otonomi daerah pada hakekatnya bermaksud mendekatkan layanan publik kepada masyarakat agar terwujud kesejahteraan masyarakat;
  - b. bahwa pemerintah sebagai penyelenggara utama pelayanan publik berkewajiban memberikan pelayanan yang terbaik kepada publik sesuai dengan prinsip-prinsip tata kelola pemerintahan yang baik (*good governance*);
  - c. bahwa pelayanan publik yang menjadi tanggung jawab dan kewajiban utama pemerintah terhadap masyarakat belum sepenuhnya terselenggara dengan mudah, cepat, murah sehingga memberikan kepuasan kepada masyarakat;

- d. bahwa dalam rangka memberikan kerangka hukum untuk penyelenggaraan pelayanan publik yang berkualitas, sederhana, murah dan cepat serta menjamin kepastian hukum dalam pelayanan publik kepada masyarakat maka diperlukan pengaturan;
- e. bahwa berdasarkan pertimbangan sebagaimana dimaksud pada huruf a, huruf b, huruf c dan huruf d perlu membentuk Peraturan Daerah tentang Penyelenggaraan Pelayanan Publik;

- Mengingat :
1. Pasal 18 ayat (6) Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945;
  2. Undang-Undang Nomor 17 Tahun 1950 tentang Pembentukan Daerah-daerah Kota Kecil dalam Lingkungan Propinsi Jawa Timur, Jawa Tengah, dan Jawa Barat;
  3. Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1974 tentang Pokok-pokok Kepegawaian (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 1974 Nomor 55, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 3041), sebagaimana telah diubah dengan Undang-Undang Nomor 43 Tahun 1999 tentang Perubahan atas Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1974 tentang Pokok-pokok Kepegawaian (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 1999 Nomor 169, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 3890);
  4. Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1981 tentang Hukum Acara Pidana (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 1981 Nomor 76, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 3209);
  5. Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen (Lembaran Negara Republik

- Indonesia Tahun 1999 Nomor 42, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 3821);
6. Undang-Undang Nomor 28 Tahun 1999 tentang Penyelenggara Negara yang Bersih dan Bebas dari Korupsi, Kolusi, dan Nepotisme (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 1999 Nomor 75, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 3851);
  7. Undang-Undang Nomor 17 Tahun 2003 tentang Keuangan Negara (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2003 Nomor 47, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4286);
  8. Undang-Undang Nomor 19 Tahun 2003 tentang Badan Usaha Milik Negara (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2003 Nomor 70, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4286);
  9. Undang-Undang Nomor 1 Tahun 2004 tentang Perbendaharaan Negara (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2004 Nomor 5, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4355);
  10. Undang-Undang Nomor 15 Tahun 2004 tentang Pemeriksaan Pengelolaan dan Tanggung Jawab Keuangan Negara (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2004 Nomor 66, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4400);
  11. 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 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);
12. Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2006 tentang Administrasi Kependudukan (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2006 Nomor 124, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4674);
  13. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2007 tentang Penanaman Modal (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2007 Nomor 64, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4724);
  14. Undang-Undang Nomor 26 Tahun 2007 tentang Penataan Ruang (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2007 Nomor 68, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4725);
  15. Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2008 tentang Informasi dan Transaksi Elektronik (Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor Tahun 2008 Nomor 58, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4843);
  16. Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor Tahun 2008 Nomor 61, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4846);
  17. Undang-Undang Nomor 37 Tahun 2008 tentang Ombudsman Republik Indonesia (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2008 Nomor 139, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4899);

18. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2009 Nomor 112, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5039);
19. Undang-Undang Nomor 12 Tahun 2011 tentang Pembentukan Peraturan Perundang-undangan (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2011 Nomor 82, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5234);
20. Peraturan Pemerintah Nomor 69 Tahun 1992 tentang Perubahan Batas Wilayah Kotamadya Daerah Tingkat II Salatiga dan Kabupaten Daerah Tingkat II Semarang (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 1992 Nomor 114, Tambahan Lembaran Negara 3500);
21. 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);
22. Peraturan Pemerintah Nomor 58 Tahun 2005 tentang Pengelolaan Keuangan Daerah (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2005 Nomor 140, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4578);
23. Peraturan Pemerintah Nomor 65 Tahun 2005 mengenai Pedoman Penyusunan dan Penerapan Standar Pelayanan Minimal (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2005 Nomor 150, Tambahan Lembaran Negara Republik Nomor 4585);
24. Peraturan Pemerintah Nomor 79 Tahun 2005 tentang Pembinaan dan Pengawasan Penyelenggaraan

- Pemerintah Daerah (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2005 Nomor 165, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4593);
25. Peraturan Pemerintah Nomor 8 Tahun 2006 tentang Pelaporan Keuangan dan Kinerja Instansi Pemerintah (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2006 Nomor 25, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4614);
26. Peraturan Pemerintah Nomor 3 Tahun 2007 tentang Laporan Penyelenggaraan Pemerintahan Daerah kepada Pemerintah, Laporan Keterangan Pertanggungjawaban Kepala Daerah kepada Dewan Perwakilan Rakyat Daerah dan Informasi Laporan Penyelenggaraan Pemerintahan Daerah kepada Masyarakat (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2007 Nomor 19, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4693);
27. 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);
28. Peraturan Pemerintah Nomor 41 Tahun 2007 tentang Organisasi Perangkat Daerah (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2007 Nomor 89, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4741);
29. Peraturan Pemerintah Nomor 50 Tahun 2007 tentang Tata Cara Pelaksanaan Kerja Sama Daerah (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2007 Nomor 112,

- Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4761);
30. Peraturan Pemerintah Nomor 53 Tahun 2010 tentang Disiplin Pegawai Negeri Sipil (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2010 Nomor 74, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5135);
  31. Peraturan Presiden Nomor 1 Tahun 2007 tentang Pengesahan, Pengundangan dan Penyebarluasan Peraturan Perundang-undangan;
  32. Peraturan Daerah Kotamadya Daerah Tingkat II Salatiga Nomor 5 Tahun 1981 tentang Pendirian Perusahaan Daerah Air Minum Daerah Tingkat II Salatiga (Lembaran Daerah Kotamadya Daerah Tingkat II Salatiga Tahun 1981 Nomor 7 Seri D);
  33. Peraturan Daerah Kota Salatiga Nomor 2 Tahun 2004 tentang Perusahaan Daerah Aneka Usaha (Lembaran Daerah Kota Salatiga Tahun 2004 Nomor 5 Seri B);
  34. Peraturan Daerah Kota Salatiga Nomor 3 Tahun 2007 tentang Pokok-pokok Pengelolaan Keuangan Daerah (Lembaran Daerah Kota Salatiga Tahun 2007 Nomor 3);
  35. Peraturan Daerah Kota Salatiga Nomor 5 Tahun 2007 tentang Perusahaan Daerah Bank Perkreditan Rakyat Kota Salatiga (Lembaran Daerah Kota Salatiga Tahun 2007 Nomor 5), sebagaimana telah diubah dengan Peraturan Daerah Kota Salatiga Nomor 2 Tahun 2009 tentang Perubahan atas Peraturan Daerah Kota Salatiga Nomor 5 Tahun 2007 tentang Perusahaan Daerah Bank Perkreditan Rakyat Kota Salatiga (Lembaran Daerah Kota Salatiga Tahun 2009 Nomor 2);

36. Peraturan Daerah Kota Salatiga Nomor 8 Tahun 2008 tentang Urusan Pemerintahan yang Menjadi Kewenangan Pemerintahan Kota Salatiga (Lembaran Daerah Kota Salatiga Tahun 2008 Nomor 8);
37. Peraturan Daerah Kota Salatiga Nomor 9 Tahun 2008 tentang Organisasi dan Tata Kerja Sekretariat Daerah dan Sekretariat Dewan Perwakilan Rakyat Daerah Kota Salatiga (Lembaran Daerah Kota Salatiga Tahun 2008 Nomor 9);
38. Peraturan Daerah Kota Salatiga Nomor 10 Tahun 2008 tentang Organisasi dan Tata Kerja Dinas Daerah Kota Salatiga (Lembaran Daerah Kota Salatiga Tahun 2008 Nomor 10);
39. Peraturan Daerah Kota Salatiga Nomor 11 Tahun 2008 tentang Organisasi dan Tata Kerja Lembaga Teknis Daerah, Kantor Pelayanan Perizinan Terpadu, dan Satuan Polisi Pamong Praja Kota Salatiga (Lembaran Daerah Kota Salatiga Tahun 2008 Nomor 11), sebagaimana telah diubah dengan Peraturan Daerah Kota Salatiga Nomor 2 Tahun 2010 tentang Perubahan atas Peraturan Daerah Kota Salatiga Nomor 11 Tahun 2008 tentang Organisasi dan Tata Kerja Lembaga Teknis Daerah, Kantor Pelayanan Perizinan Terpadu, dan Satuan Polisi Pamong Praja Kota Salatiga (Lembaran Daerah Kota Salatiga Tahun 2010 Nomor 2);
40. Peraturan Daerah Kota Salatiga Nomor 12 Tahun 2008 tentang Organisasi dan Tata Kerja Kecamatan dan Kelurahan Kota Salatiga (Lembaran Daerah Kota Salatiga Tahun 2008 Nomor 12);

**Dengan Persetujuan Bersama**  
**DEWAN PERWAKILAN RAKYAT DAERAH KOTA SALATIGA**  
**dan**  
**WALIKOTA SALATIGA**

**MEMUTUSKAN:**

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

**BAB I**  
**KETENTUAN UMUM**

**Bagian Kesatu**  
**Pengertian dan Istilah**

**Pasal 1**

Dalam Peraturan Daerah ini yang dimaksud dengan:

1. Daerah adalah Kota Salatiga.
2. Dewan Perwakilan Rakyat Daerah, yang selanjutnya disingkat DPRD, adalah Dewan Perwakilan Rakyat Daerah Kota Salatiga.
3. Pemerintah Daerah adalah Walikota dan perangkat daerah sebagai unsur penyelenggara pemerintahan daerah.
4. Walikota adalah Walikota Salatiga.
5. Sekretaris Daerah adalah Sekretaris Daerah Kota Salatiga.
6. Satuan Kerja Perangkat Daerah, yang selanjutnya disingkat SKPD, adalah Satuan Kerja Perangkat Daerah di Lingkungan Pemerintah Daerah yang dibentuk berdasarkan peraturan daerah.
7. Unit kerja adalah bagian dari SKPD.
8. Perusahaan Daerah adalah badan usaha milik Pemerintah Daerah yang dibentuk berdasarkan peraturan daerah.

9. Pelayanan publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan bagi setiap warga negara dan penduduk di wilayah daerah atas barang, jasa, dan/atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik berdasarkan urusan pemerintahan yang menjadi kewenangan Pemerintahan Daerah.
10. Penyelenggara pelayanan publik yang selanjutnya disebut Penyelenggara adalah setiap institusi penyelenggara daerah, Perusahaan Daerah, korporasi/lembaga independen yang dibentuk berdasarkan Peraturan Daerah untuk kegiatan pelayanan publik, dan badan hukum lain yang dibentuk semata-mata untuk kegiatan pelayanan publik.
11. Organisasi penyelenggara pelayanan publik yang selanjutnya disebut Organisasi Penyelenggara adalah satuan kerja penyelenggara pelayanan publik yang berada di lingkungan institusi penyelenggara daerah, Perusahaan Daerah, korporasi/lembaga independen yang dibentuk berdasarkan Perda untuk kegiatan pelayanan publik, dan badan hukum lain yang dibentuk semata-mata untuk kegiatan pelayanan publik.
12. Pelaksana pelayanan publik yang selanjutnya disebut Pelaksana adalah pejabat, pegawai, petugas, dan setiap orang yang bekerja di dalam Organisasi Penyelenggara yang bertugas melaksanakan tindakan atau serangkaian tindakan pelayanan publik sesuai dengan tugas, fungsi dan kewenangannya.
13. Masyarakat adalah seluruh pihak, baik warga negara maupun penduduk sebagai orang-perseorangan, kelompok, maupun badan hukum yang berkedudukan sebagai penerima manfaat pelayanan publik, baik secara langsung maupun tidak langsung.
14. Standar pelayanan adalah tolok ukur yang dipergunakan sebagai pedoman penyelenggaraan pelayanan dan acuan penilaian kualitas pelayanan sebagai kewajiban dan janji Penyelenggara kepada masyarakat dalam rangka pelayanan yang berkualitas, cepat, mudah, terjangkau, dan terukur.
15. Standar Operasi Prosedur adalah penetapan tertulis mengenai apa yang harus dilakukan, kapan, dimana dan oleh siapa. panduan yang menguraikan

secara jelas tentang hal-hal yang diharapkan dan dijalankan oleh pelaksana dalam penyelenggaraan pelayanan publik.

16. Maklumat pelayanan adalah pernyataan tertulis yang berisi keseluruhan rincian kewajiban dan janji yang terdapat dalam standar pelayanan.
17. Sistem informasi pelayanan publik, yang selanjutnya disebut Sistem Informasi, adalah rangkaian kegiatan yang meliputi penyimpanan dan pengelolaan informasi serta mekanisme penyampaian informasi dari Penyelenggara kepada masyarakat dan sebaliknya dalam bentuk lisan, tulisan Latin, tulisan dalam huruf Braille, bahasa gambar, dan/atau bahasa lokal, serta disajikan secara manual ataupun elektronik.
18. Indeks Kepuasan Masyarakat adalah ukuran kepuasan masyarakat sebagai penerima layanan yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik berdasarkan standar pelayanan yang telah ditetapkan.
19. Ombudsman adalah lembaga negara yang mempunyai kewenangan mengawasi penyelenggaraan pelayanan publik, baik yang diselenggarakan oleh penyelenggara negara dan pemerintahan termasuk yang diselenggarakan oleh badan usaha milik negara, badan usaha milik daerah, dan badan hukum milik negara serta badan swasta, maupun perseorangan yang diberi tugas menyelenggarakan pelayanan publik tertentu yang sebagian atau seluruh dananya bersumber dari anggaran pendapatan dan belanja negara dan/atau anggaran pendapatan dan belanja daerah.
20. Sengketa Pelayanan Publik adalah sengketa yang timbul dalam bidang pelayanan publik antara penerima pelayanan dengan penyelenggara pelayanan publik akibat ketidaksesuaian antara pelayanan yang diterima dengan standar pelayanan publik yang telah ditetapkan.
21. Pengaduan adalah pemberitahuan secara tertulis maupun lisan yang menginformasikan ketidaksesuaian antara pelayanan yang diterima dengan standar pelayanan yang telah ditentukan.
22. Mediasi adalah penyelesaian sengketa pelayanan publik antarpada pihak melalui bantuan, baik oleh ombudsman sendiri maupun melalui mediator yang dibentuk oleh ombudsman.

23. Ajudikasi adalah proses penyelesaian sengketa pelayanan publik antarpada pihak yang diputus oleh ombudsman.
24. Media adalah segala alat untuk penyebaran informasi yang berupa cetak dan elektronik.

## **Bagian Kedua** **Maksud, Tujuan, dan Asas**

### **Pasal 2**

Peraturan Daerah tentang Penyelenggaraan Pelayanan Publik dimaksudkan untuk memberikan kepastian hukum dalam hubungan antara masyarakat dan penyelenggara dalam penyelenggaraan pelayanan publik

### **Pasal 3**

Tujuan Peraturan Daerah tentang Penyelenggaraan Pelayanan Publik adalah:

- 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 peraturan perundang-undangan; dan
- d. terwujudnya perlindungan dan kepastian hukum bagi masyarakat dalam penyelenggaraan pelayanan publik.

### **Pasal 4**

Penyelenggaraan pelayanan publik berasaskan:

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

- g. persamaan perlakuan/tidak diskriminatif;
- h. 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) Penyelenggaraan pelayanan publik mencakup urusan pemerintahan yang menjadi kewenangan Pemerintah Daerah, baik urusan wajib maupun urusan pilihan.
- (2) Ruang lingkup pelayanan publik sebagaimana dimaksud pada ayat (1) terdiri dari:
  - a. pelayanan barang publik;
  - b. pelayanan jasa publik; dan
  - c. pelayanan administratif.
- (3) Pelayanan barang publik sebagaimana dimaksud pada ayat (2) huruf a meliputi:
  - a. pengadaan dan penyaluran barang publik yang dilakukan oleh pemerintah daerah yang sebagian atau seluruh dananya bersumber dari anggaran pendapatan dan belanja negara dan/atau anggaran pendapatan dan belanja daerah;
  - b. pengadaan dan penyaluran barang publik yang dilakukan oleh suatu badan usaha yang modal pendiriannya sebagian atau seluruhnya bersumber dari kekayaan negara dan/atau kekayaan daerah yang dipisahkan; dan
  - c. pengadaan dan penyaluran barang publik yang pembiayaannya tidak bersumber dari anggaran pendapatan dan belanja daerah atau badan usaha yang modal pendiriannya sebagian atau seluruhnya bersumber

dari kekayaan daerah yang dipisahkan, tetapi ketersediaannya menjadi misi negara dan/atau daerah yang ditetapkan dalam peraturan perundang-undangan.

- (4) Pelayanan jasa publik sebagaimana dimaksud pada ayat (2) huruf b meliputi:
  - a. penyediaan jasa publik oleh pemerintah daerah yang sebagian atau seluruh dananya bersumber dari anggaran pendapatan dan belanja negara dan/atau anggaran pendapatan dan belanja daerah;
  - b. penyediaan jasa publik oleh suatu badan usaha yang modal pendiriannya sebagian atau seluruhnya bersumber dari kekayaan daerah yang dipisahkan; dan
  - c. penyediaan jasa publik yang pembiayaannya tidak bersumber dari anggaran pendapatan dan belanja daerah atau badan usaha yang modal pendiriannya sebagian atau seluruhnya bersumber dari kekayaan daerah yang dipisahkan, tetapi ketersediaannya menjadi misi Negara dan/atau daerah yang ditetapkan dalam peraturan perundang-undangan.
- (5) Pelayanan administratif sebagaimana dimaksud pada ) huruf c meliputi:
  - a. tindakan administratif pemerintah daerah yang diwajibkan oleh negara dan diatur dalam peraturan perundang-undangan dalam rangka mewujudkan perlindungan pribadi, keluarga, kehormatan, martabat, dan harta benda.
  - b. tindakan administratif oleh instansi nonpemerintah yang diwajibkan oleh negara dan diatur dalam peraturan perundang-undangan serta diterapkan berdasarkan perjanjian dengan penerima pelayanan.

## **BAB II KELEMBAGAAN**

#### **Pasal 6**

- Susunan organisasi lembaga penyelenggara pelayanan publik terdiri dari:
- a. pembina;

- b. penanggung jawab; dan
- c. instansi penyelenggara.

#### **Pasal 7**

- (1) Pembina sebagaimana dimaksud dalam Pasal 6 huruf a adalah Walikota.
- (2) Pembina sebagaimana dimaksud pada ayat (1) mempunyai tugas melakukan pembinaan, pengawasan, dan evaluasi terhadap pelaksanaan tugas dari penanggung jawab pelayanan publik.
- (3) Pembina sebagaimana dimaksud pada ayat (1) mempunyai kewajiban untuk melaporkan hasil perkembangan kinerja pelayanan publik masing-masing kepada DPRD dan masyarakat.
- (4) Bentuk dan mekanisme pelaporan kepada DPRD sebagaimana dimaksud pada ayat (3) berpedoman pada ketentuan peraturan perundang-undangan dengan memperhatikan tata tertib DPRD.
- (5) Bentuk dan mekanisme pelaporan kepada masyarakat sebagaimana dimaksud pada ayat (3) disampaikan melalui media informasi cetak atau elektronik yang ada di lingkungan Pemerintah Daerah.

#### **Pasal 8**

- (1) Penanggung jawab sebagaimana dimaksud dalam Pasal 6 huruf b adalah Sekretaris Daerah.
- (2) Penanggung jawab sebagaimana dimaksud pada ayat (1) bertugas:
  - a. mengoordinasikan kelancaran penyelenggaraan pelayanan publik sesuai dengan standar pelayanan pada setiap satuan kerja perangkat daerah;
  - b. melakukan evaluasi penyelenggaraan pelayanan publik; dan
  - c. melaporkan kepada pembina mengenai pelaksanaan penyelenggaraan pelayanan publik yang ada di instansi penyelenggara.

#### **Pasal 9**

- (1) Instansi penyelenggara sebagaimana dimaksud dalam Pasal 6 huruf c mempunyai kewajiban menyelenggarakan pelayanan publik kepada

masyarakat secara terencana, berkesinambungan, dan berkualitas sesuai dengan standar pelayanan yang telah ditetapkan.

- (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) Instansi penyelenggara bertanggung jawab atas ketidakmampuan, pelanggaran, dan kegagalan penyelenggaraan pelayanan publik.

#### **Pasal 10**

- (1) Dalam rangka mempermudah penyelenggaraan berbagai bentuk pelayanan publik, dapat dilaksanakan sistem pelayanan terpadu.
- (2) Penyelenggaraan sistem pelayanan terpadu untuk pelayanan perizinan dan non perizinan dilaksanakan oleh satuan kerja perangkat daerah yang memiliki tugas pokok dan fungsi sesuai Peraturan Daerah.
- (3) Ketentuan lebih lanjut tentang sistem pelayanan terpadu sebagaimana dimaksud pada ayat (2) diatur dengan Peraturan Walikota.

### **BAB III**

## **HAK, KEWAJIBAN DAN LARANGAN**

### **Bagian Kesatu**

## **Hak dan Kewajiban Penyelenggara**

#### **Pasal 11**

Penyelenggara berhak:

- a. memberikan pelayanan tanpa dihambat pihak lain yang bukan tugasnya;
- b. melakukan kerja sama dengan sesama penyelenggara;

- c. memperoleh anggaran pembiayaan pelayanan publik;
- d. melakukan pembelaan terhadap pengaduan dan tuntutan yang tidak sesuai dengan kenyataan dalam penyelenggaraan pelayanan publik; dan
- e. menolak permintaan pelayanan yang bertentangan dengan peraturan perundang-undangan.

#### **Pasal 12**

Penyelenggara berkewajiban:

- a. menyusun dan menetapkan standar pelayanan dan prosedur standar operasi serta memberitahukan kepada masyarakat;
- b. menyusun, menetapkan, dan mempublikasikan maklumat pelayanan;
- c. menempatkan pelaksana yang profesional;
- d. menyediakan sarana, prasarana, dan/atau fasilitas pelayanan publik yang mendukung terciptanya iklim pelayanan yang memadai;
- e. memberikan pelayanan yang berkualitas sesuai dengan standar pelayanan dan asas penyelenggaraan pelayanan publik dan korporasi;
- f. berpartisipasi aktif dan mematuhi peraturan perundang-undangan yang terkait dengan penyelenggaraan pelayanan publik;
- g. memberikan pertanggungjawaban terhadap pelayanan yang diselenggarakan;
- h. membantu masyarakat dalam memahami hak dan tanggung jawabnya;
- i. bertanggung jawab dalam pengelolaan organisasi penyelenggara pelayanan publik;
- j. memberikan pertanggungjawaban sesuai dengan hukum yang berlaku apabila mengundurkan diri atau melepaskan tanggung jawab atas posisi atau jabatan; dan
- k. memenuhi panggilan atau mewakili organisasi untuk hadir atau melaksanakan perintah suatu tindakan hukum atas permintaan pejabat yang berwenang dari lembaga negara atau instansi pemerintah yang berhak, berwenang, dan sah sesuai dengan peraturan perundang-undangan.

### **Bagian Kedua Kewajiban dan Larangan Pelaksana**

#### **Pasal 13**

Pelaksana berkewajiban:

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

#### **Pasal 14**

Pelaksana dilarang:

- a. merangkap sebagai komisaris atau pengurus organisasi usaha bagi pelaksana yang berasal dari lingkungan instansi pemerintah, badan usaha milik negara, dan badan usaha milik daerah;
- b. meninggalkan tugas dan kewajiban, kecuali mempunyai alasan yang jelas, rasional, dan sah sesuai dengan peraturan perundang-undangan;
- c. menambah Pelaksana tanpa persetujuan Penyelenggara;
- d. membuat perjanjian kerja sama dengan pihak lain tanpa persetujuan Penyelenggara; dan
- e. melanggar asas penyelenggaraan pelayanan publik.

**Bagian Ketiga**  
**Hak dan Kewajiban Masyarakat**

**Pasal 15**

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

**Pasal 16**

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 IV**  
**PERAN SERTA MASYARAKAT**

**Pasal 17**

- (1) Masyarakat mempunyai kesempatan yang sama untuk berperan serta dalam penyelenggaraan pelayanan publik.
- (2) Peran serta masyarakat sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dilakukan dengan cara:
  - a. berperan serta dalam merumuskan standar pelayanan minimal, standar pelayanan prosedur dan maklumat pelayanan;
  - b. menumbuhkan kesadaran dan kepekaan masyarakat untuk melakukan pengawasan dalam penyelenggaraan pelayanan publik;
  - c. memberikan saran dan/atau pendapat dalam rangka penyelenggaraan pelayanan publik;
  - d. menyampaikan informasi dan atau memperoleh informasi yang diperlukan di bidang penyelenggaraan pelayanan publik.
  - e. meningkatkan kemandirian, keberdayaan masyarakat dan kemitraan dalam penyelenggaraan pelayanan publik; dan
  - f. menumbuhkembangkan kemampuan dan kepeloporan masyarakat dalam menyelenggarakan pelayanan publik.

**BAB V**  
**TATA KELOLA PELAYANAN PUBLIK**

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

**Pasal 18**

- (1) Penyelenggara berkewajiban menyusun dan menetapkan standar pelayanan dengan berpedoman pada standar pelayanan minimal yang ditetapkan oleh Kementerian, serta memperhatikan kemampuan Penyelenggara, kebutuhan masyarakat, dan kondisi lingkungan.

- (2) Standar pelayanan yang digunakan dalam penyelenggaraan pelayanan publik terdiri dari:
  - a. standar pelayanan publik; dan
  - b. standar operasional prosedur.
- (3) Dalam proses penyusunan standar pelayanan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) Penyelenggara wajib mengikutsertakan masyarakat dan pemangku kepentingan dengan prinsip tidak diskriminatif, terkait langsung dengan jenis pelayanan, memiliki kompetensi dan mengutamakan musyawarah, serta memperhatikan keberagaman.

#### **Pasal 19**

Komponen standar pelayanan sebagaimana dimaksud dalam Pasal 18 sekurang-kurangnya meliputi:

- a. dasar hukum;
- b. persyaratan;
- c. sistem, mekanisme, dan prosedur;
- d. jangka waktu penyelesaian;
- e. biaya/tarif;
- f. produk pelayanan;
- g. sarana, prasarana, dan/atau fasilitas;
- h. kompetensi Pelaksana;
- i. pengawasan internal;
- j. penanganan pengaduan, saran, dan masukan;
- k. jumlah Pelaksana;
- l. jaminan pelayanan yang memberikan kepastian 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.

## **Bagian Kedua Maklumat Pelayanan**

### **Pasal 20**

- (1) Penyelenggara berkewajiban menyusun dan menetapkan maklumat pelayanan yang merupakan pernyataan kesanggupan Penyelenggara dalam melaksanakan pelayanan sesuai dengan standar pelayanan sebagaimana dimaksud dalam Pasal 19.
- (2) Maklumat Pelayanan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) disusun berdasarkan ketentuan perundang-undangan, dengan melibatkan masyarakat dan pihak-pihak terkait.
- (3) Maklumat Pelayanan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) wajib dipublikasikan secara jelas dan luas.

## **Bagian Ketiga Sistem Informasi Pelayanan Publik**

### **Pasal 21**

- (1) Dalam rangka memberikan dukungan informasi terhadap penyelenggaraan pelayanan publik, Penyelenggara menyelenggarakan Sistem Informasi Pelayanan Publik.
- (2) Sistem Informasi Pelayanan Publik sebagaimana dimaksud pada ayat (1) berisi semua informasi pelayanan publik yang berasal dari Penyelenggara, melalui sistem informasi elektronik atau nonelektronik, yang sekurang-kurangnya meliputi:
  - a. profil lembaga/instansi pemerintah;
  - b. profil Pelaksana;
  - c. standar pelayanan publik;
  - d. standar pelayanan prosedur;
  - e. maklumat pelayanan;
  - f. pengelolaan pengaduan; dan
  - g. penilaian kinerja.

- (3) Penyelenggara berkewajiban menyediakan informasi sebagaimana dimaksud pada ayat (1) kepada masyarakat secara terbuka dan mudah diakses.
- (4) Tata cara permintaan, pemberian, dan penyediaan informasi berpedoman pada ketentuan peraturan perundang-undangan bidang informasi dan transaksi elektronik, dan keterbukaan informasi publik.

#### **Bagian Keempat Biaya Pelayanan Publik**

##### **Pasal 22**

- (1) Biaya pelayanan publik pada dasarnya merupakan tanggung jawab pemerintahan daerah dan/atau masyarakat.
- (2) Biaya pelayanan publik yang merupakan tanggung pemerintah daerah sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dibebankan dalam anggaran pendapatan dan belanja daerah.
- (3) Biaya pelayanan publik selain yang dibebankan dalam anggaran pendapatan dan belanja daerah sebagaimana dimaksud pada ayat (2) dibebankan kepada penerima pelayanan publik.
- (4) Penentuan besaran biaya pelayanan publik sebagaimana dimaksud pada ayat (3) ditetapkan dalam Peraturan Daerah.

##### **Pasal 23**

- (1) Penyelenggara berhak mendapatkan alokasi anggaran penyelenggaraan pelayanan publik sesuai dengan tingkat kebutuhan pelayanan.
- (2) Di samping alokasi anggaran sebagaimana dimaksud pada ayat (1) Penyelenggara dapat memperoleh anggaran dari pendapatan hasil pelayanan publik.
- (3) Tata cara penganggaran sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dilaksanakan sesuai ketentuan peraturan perundang-undangan.

##### **Pasal 24**

- (1) Dalam hal penyelenggaraan pelayanan publik dilakukan oleh lembaga independen yang dibentuk berdasarkan Peraturan Daerah, Daerah wajib mengalokasikan anggaran yang memadai melalui anggaran pendapatan dan belanja daerah.
- (2) Korporasi dan/atau badan hukum yang menyelenggarakan pelayanan publik wajib mengalokasikan anggaran yang memadai secara proporsional untuk peningkatan kualitas pelayanan publik.
- (3) Pemerintah Daerah dilarang membiayai kegiatan lain dengan menggunakan alokasi anggaran yang diperuntukkan pelayanan publik.

#### **Bagian Kelima Pelayanan Khusus**

##### **Pasal 25**

- (1) Penyelenggara pelayanan publik wajib mengupayakan tersedianya sarana dan prasarana yang diperuntukkan bagi penyandang cacat, lanjut usia, dan wanita hamil.
- (2) Penyediaan sarana dan prasana sebagaimana dimaksud pada ayat (1) wajib menjamin aksesibilitas pengguna layanan yang dilaksanakan sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku.

#### **Bagian Keenam Perilaku Pelaksana dalam Pelayanan Publik**

##### **Pasal 26**

Dalam menyelenggarakan pelayanan publik, pelaksana wajib berperilaku sebagai berikut:

- a. adil dan tidak diskriminatif;
- b. cermat;
- c. 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 institusi penyelenggara;
- i. tidak membocorkan informasi atau dokumen yang wajib dirahasiakan sesuai dengan peraturan perundang-undangan;
- j. terbuka dan mengambil langkah yang tepat untuk menghindari benturan kepentingan;
- k. tidak menyalahgunakan sarana dan prasarana serta fasilitas pelayanan publik;
- l. tidak memberikan informasi yang salah atau menyesatkan dalam menanggapi permintaan informasi serta proaktif dalam memenuhi kepentingan masyarakat;
- m. tidak menyalahgunakan informasi, jabatan, dan/atau kewenangan yang dimiliki;
- n. sesuai dengan kepastasan; dan
- o. tidak menyimpang dari prosedur.

**Bagian Ketujuh**  
**Pengawasan Penyelenggaraan Pelayanan Publik**

**Pasal 27**

- (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 pengawas fungsional sesuai dengan 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 peraturan perundang-undangan; dan
- c. pengawasan oleh Dewan Perwakilan Rakyat Daerah.

**Bagian Kedelapan**  
**Evaluasi dan Penilaian Kinerja**

**Pasal 28**

- (1) Pembina dan Penanggung Jawab melakukan evaluasi secara berkala dan berkelanjutan sebagai upaya peningkatan kapasitas Instansi Pelaksana.
- (2) Evaluasi sebagaimana dimaksud pada ayat (1) merupakan penilaian kinerja penyelenggaraan pelayanan publik yang dilakukan dengan menggunakan indikator kinerja yang jelas dan terukur.
- (3) Indikator kinerja sebagaimana dimaksud pada ayat (2) diantaranya menggunakan pengukuran indeks kepuasan masyarakat sesuai dengan standar pelayanan.

**Pasal 29**

- (1) Penyelenggara berkewajiban melakukan penyeleksian Pelaksana yang secara khusus menangani pelayanan publik secara transparan, tidak diskriminatif, dan adil sesuai dengan peraturan perundang-undangan.
- (2) Kualifikasi Pelaksana sebagaimana dimaksud pada ayat (1) berpedoman pada perilaku yang dipersyaratkan dalam Pasal 26.
- (3) Penyelenggara wajib menyelenggarakan peningkatan kapasitas dan kompetensi pelaksana serta memberikan penghargaan kepada Pelaksana yang memiliki prestasi kerja.
- (4) Penyelenggara wajib memberikan hukuman kepada Pelaksana yang melakukan pelanggaran ketentuan internal penyelenggara.

**Bagian Kesembilan**  
**Hubungan Antarpenyelenggara**

**Pasal 30**

- (1) Dalam rangka meningkatkan efisiensi dan efektivitas pelayanan, dapat dilakukan kerja sama antar penyelenggara berpedoman pada ketentuan peraturan perundang-undangan bidang kerjasama daerah.
- (2) Kerja sama antar penyelenggara sebagaimana dimaksud pada ayat (1) meliputi kegiatan yang berkaitan dengan teknis operasional pelayanan dan/atau pendukung pelayanan.
- (3) Dalam hal Penyelenggara yang memiliki lingkup kewenangan dan tugas pelayanan publik tidak dapat dilakukan sendiri karena keterbatasan sumber daya dan/atau dalam keadaan darurat, Penyelenggara dapat meminta bantuan kepada Penyelenggara lain yang mempunyai kapasitas memadai.
- (4) Dalam keadaan darurat, permintaan penyelenggara lain wajib dipenuhi oleh penyelenggara pemberi bantuan sesuai dengan tugas dan fungsi organisasi penyelenggara yang bersangkutan berdasarkan peraturan perundang-undangan.

**Bagian Kesepuluh**  
**Kerja Sama Penyelenggara dengan Pihak Lain**

**Pasal 31**

- (1) Penyelenggara dapat melakukan kerja sama dalam bentuk penyerahan sebagian tugas penyelenggaraan pelayanan publik kepada pihak lain dengan ketentuan:
  - a. perjanjian kerja sama penyelenggaraan pelayanan publik dituangkan sesuai dengan peraturan perundang-undangan dan dalam pelaksanaannya didasarkan pada standar pelayanan;
  - b. penyelenggara berkewajiban menginformasikan perjanjian kerja sama kepada masyarakat;

- c. tanggung jawab pelaksanaan kerja sama berada pada penerima kerja sama, sedangkan tanggung jawab penyelenggaraan secara menyeluruh berada pada penyelenggara;
  - d. informasi tentang identitas pihak lain dan identitas Penyelenggara sebagai penanggung jawab kegiatan harus dicantumkan oleh Penyelenggara pada tempat yang jelas dan mudah diketahui masyarakat; dan
  - e. Penyelenggara dan pihak lain wajib mencantumkan alamat tempat mengadu dan sarana untuk menampung keluhan masyarakat yang mudah diakses, antara lain telepon, pesan layanan singkat (*short message service* (sms)), laman (*website*), pos-el (*e-mail*), dan kotak pengaduan.
- (2) Pihak lain sebagaimana dimaksud pada ayat (1) wajib berbadan hukum Indonesia sesuai dengan peraturan perundang-undangan.
  - (3) Kerja sama sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dan ayat (2) tidak menambah beban bagi masyarakat.
  - (4) Selain kerja sama sebagaimana dimaksud pada ayat (1), penyelenggara dapat melakukan kerja sama tertentu dengan pihak lain untuk menyelenggarakan pelayanan publik.

**BAB VIII**  
**PENYELESAIAN PENGADUAN PELAYANAN PUBLIK**

**Bagian Kesatu**  
**Pengaduan, Pengadu dan Pihak Teradu**

**Pasal 32**

- (1) Masyarakat berhak mengadukan penyelenggaraan pelayanan publik kepada Penyelenggara, Ombudsman dan/atau Dewan Perwakilan Rakyat Daerah.
- (2) Masyarakat yang melakukan pengaduan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dijamin hak-haknya oleh peraturan perundang-undangan.

- (3) Pengaduan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dilakukan terhadap pelaksana yang memberi pelayanan yang tidak sesuai dengan standar pelayanan.

### **Pasal 33**

- (1) Pengaduan sebagaimana dimaksud dalam Pasal 32 diajukan oleh setiap orang yang dirugikan atau oleh pihak lain yang menerima kuasa untuk mewakilinya.
- (2) Pengaduan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dilakukan paling lambat 30 (tiga puluh) hari sejak pengadu menerima pelayanan.
- (3) Pengaduan disampaikan secara tertulis serta memuat:
  - a. nama dan alamat lengkap;
  - b. uraian pelayanan yang tidak sesuai dengan standar pelayanan dan uraian kerugian materiil atau immateriil yang diderita;
  - c. permintaan penyelesaian yang diajukan; dan
  - d. tempat, waktu penyampaian, dan tanda tangan.
- (4) Pengadu dapat memasukkan tuntutan ganti rugi dalam surat pengaduannya sebagaimana dimaksud pada ayat (3).
- (5) Dalam keadaan tertentu, nama dan identitas pengadu dapat dirahasiakan.

### **Pasal 34**

- (1) Pengaduan sebagaimana dimaksud dalam Pasal 33 ayat (3) dapat disertai dengan bukti-bukti sebagai pendukung pengaduannya.
- (2) Dalam hal pengadu membutuhkan dokumen terkait dengan pengaduannya dari pelaksana layanan untuk mendukung pembuktian sebagaimana dimaksud pada ayat (1), pelaksana wajib memberikannya.

### **Pasal 35**

- (1) Penyelenggara wajib memberikan tanda terima pengaduan.
- (2) Tanda terima pengaduan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) sekurang-kurangnya memuat:
  - a. identitas pengadu secara lengkap;

- b. uraian pelayanan yang tidak sesuai dengan standar pelayanan;
  - c. tempat dan waktu penerimaan pengaduan; dan
  - d. tanda tangan serta nama pejabat/pegawai yang menerima pengaduan.
- (3) Penyelenggara wajib menanggapi pengaduan masyarakat paling lambat 14 (empat belas) hari sejak pengaduan diterima yang sekurang-kurangnya berisi informasi lengkap atau tidak lengkapnya materi aduan sebagaimana dimaksud dalam Pasal 33 ayat (3).
- (4) Dalam hal materi aduan tidak lengkap, pengadu melengkapi materi aduannya selambat-lambatnya 30 (tiga puluh) hari terhitung sejak menerima tanggapan dari Penyelenggara atau ombudsman sebagaimana diinformasikan oleh pihak Penyelenggara dan/atau ombudsman.
- (5) Dalam hal berkas pengaduan tidak dilengkapi dalam waktu sebagaimana dimaksud pada ayat (4), pengadu dianggap mencabut pengaduannya.

## **Bagian Kedua Pengelolaan Pengaduan**

### **Pasal 36**

- (1) Masyarakat berhak melakukan pengaduan terhadap Penyelenggara yang tidak melaksanakan kewajiban dan atau melanggar larangan dan Pelaksana yang memberikan pelayanan yang tidak sesuai dengan standar pelayanan dan prosedur standar operasi.
- (2) Penyelenggara wajib menyediakan sarana pengaduan masyarakat dan menugaskan Pelaksana yang kompeten dalam pengelolaan pengaduan.
- (3) Penyelenggara wajib mengelola pengaduan yang berasal dari masyarakat, rekomendasi ombudsman, dan Dewan Perwakilan Rakyat Daerah dalam batas waktu tertentu.
- (4) Penyelenggara wajib menindaklanjuti hasil pengelolaan pengaduan sebagaimana dimaksud pada ayat (3).
- (5) Penyelenggara wajib mengumumkan nama dan alamat penanggung jawab pengelola pengaduan serta sarana pengaduan yang disediakan.

### **Pasal 37**

- (1) Penyelenggara wajib menyusun materi dan mekanisme pengelolaan pengaduan dari masyarakat dengan mengedepankan asas penyelesaian yang cepat dan tuntas.
- (2) Materi dan mekanisme pengelolaan pengaduan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) sekurang-kurangnya meliputi:
  - 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.
- (3) Materi dan mekanisme pengaduan sebagaimana dimaksud pada ayat (2) ditetapkan dengan Peraturan Walikota.

### **Bagian Ketiga Penyelesaian Pengaduan oleh Penyelenggara**

#### **Pasal 38**

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

### **Pasal 39**

- (1) Dalam memeriksa materi pengaduan, Penyelenggara wajib berpedoman pada prinsip independen, nondiskriminasi, tidak memihak, dan tidak memungut biaya serta menjaga kerahasiaan.
- (2) Kewajiban menjaga kerahasiaan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) tidak gugur setelah pimpinan Penyelenggara berhenti atau diberhentikan dari jabatannya.
- (3) Dalam hal pengadu keberatan dipertemukan dengan pihak teradu karena alasan tertentu yang dapat 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 40**

- (1) Penyelenggara 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) Penyelenggara wajib menyediakan anggaran guna membayar ganti rugi.
- (5) Mekanisme dan ketentuan pembayaran ganti rugi sebagaimana dimaksud pada ayat (4) dilaksanakan sesuai ketentuan yang berlaku.
- (6) Penyelenggara berkewajiban memberikan tembusan keputusan kepada pengadu mengenai penyelesaian perkara yang diadukan.

**Bagian Keempat**  
**Pelanggaran Hukum dalam Penyelenggaraan Pelayanan Publik**

**Pasal 41**

Masyarakat dapat menggugat Pelaksana melalui peradilan tata usaha negara apabila pelayanan yang diberikan menimbulkan kerugian di bidang tata usaha negara.

**Pasal 42**

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

**Pasal 43**

- (1) Dalam hal Penyelenggara 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 Penyelenggara.

**BAB IX**  
**PEMBINAAN DAN PENGAWASAN**

**Pasal 44**

- (1) Pembinaan dan Pengawasan atas penyelenggaraan pelayanan publik dilaksanakan oleh Walikota sesuai ketentuan yang berlaku.

- (2) Hasil pembinaan dan pengawasan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) disampaikan kepada DPRD.

**BAB X**  
**PEMBIAYAAN**

**Pasal 45**

Segala biaya yang timbul sebagai akibat ditetapkannya Peraturan Daerah ini dibebankan pada APBD dan sumber pembiayaan lainnya yang sah.

**BAB XI**  
**KETENTUAN SANKSI**

**Pasal 46**

- (2) Penyelenggara atau Pelaksana yang melanggar ketentuan sebagaimana dimaksud dalam Pasal 12 huruf f, Pasal 14 huruf e, dan Pasal 29 ayat (3) dan ayat (4), dikenai sanksi teguran tertulis.
- (3) Penyelenggara atau Pelaksana yang melanggar ketentuan sebagaimana dimaksud dalam Pasal 12 huruf e dan huruf f, Pasal 13 huruf a, Pasal 14 huruf b dan huruf c, Pasal 25 ayat (2), Pasal 28 ayat (1), Pasal 31 ayat (1) huruf b dan huruf e, Pasal 35 ayat (1), Pasal 38 ayat (1), Pasal 39 ayat (1), dan Pasal 40 ayat (9) dikenai sanksi teguran tertulis, dan apabila dalam waktu 3 (tiga) bulan tidak melaksanakan ketentuan dimaksud dikenai sanksi pembebasan dari jabatan.
- (4) Penyelenggara atau Pelaksana yang melanggar ketentuan sebagaimana dimaksud dalam Pasal 24 ayat (2) dikenai sanksi teguran tertulis, dan apabila dalam waktu 1 (satu) tahun tidak melaksanakan ketentuan dimaksud dikenai sanksi pembebasan dari jabatan.
- (5) Penyelenggara atau Pelaksana yang melanggar ketentuan sebagaimana dimaksud dalam Pasal 36 ayat (2) dan ayat (5) dikenai sanksi teguran tertulis, dan apabila dalam waktu 3 (tiga) bulan atau dalam masa

pelaksanaan pekerjaan tidak melaksanakan ketentuan dimaksud dikenai sanksi pembebasan dari jabatan.

- (6) Penyelenggara atau Pelaksana yang melanggar ketentuan sebagaimana dimaksud dalam Pasal 12 huruf c, huruf d, huruf g, dan huruf h, Pasal 21 ayat (1) dan ayat (3), Pasal 36 ayat (3), Pasal 34 ayat (2), Pasal 35 ayat (3), Pasal 37 ayat (1), dan Pasal 40 ayat (2) dikenai sanksi penurunan gaji sebesar satu kali kenaikan gaji berkala untuk paling lama 1 (satu) tahun.
- (7) Penyelenggara atau Pelaksana yang melanggar ketentuan sebagaimana dimaksud dalam Pasal 28 ayat (1) dikenai sanksi penurunan pangkat pada pangkat yang setingkat lebih rendah untuk paling lama 1 (satu) tahun.
- (8) Penyelenggara atau Pelaksana yang melanggar ketentuan sebagaimana dimaksud dalam Pasal 12 huruf b, huruf e, huruf i, huruf j, dan huruf k, Pasal 13 huruf b, huruf c, huruf d, dan huruf e, Pasal 14 huruf a dan huruf d, Pasal 18 ayat (3), Pasal 20, Pasal 24 ayat (1), Pasal 29 ayat (1), Pasal 36 ayat (4), dan Pasal 40 ayat (1) dan ayat (4) dikenai sanksi pembebasan dari jabatan.
- (9) Penyelenggara atau Pelaksana yang melanggar ketentuan sebagaimana dimaksud dalam Pasal 12 huruf a, Pasal 18 ayat (1), dan Pasal 24 ayat (3) dikenai sanksi pemberhentian dengan hormat tidak atas permintaan sendiri.
- (10) Penyelenggara atau Pelaksana yang melanggar ketentuan sebagaimana dimaksud dalam Pasal 39 ayat (1) dikenai sanksi pemberhentian tidak dengan hormat.
- (11) Penyelenggara sebagaimana dimaksud dalam Pasal 5 ayat (3) huruf c dan ayat (4) huruf c yang melanggar ketentuan Pasal 12 huruf a, Pasal 24 ayat (3), dan Pasal 36 ayat (4) dikenai sanksi pembekuan misi dan/atau izin yang diterbitkan oleh instansi pemerintah.
- (12) Penyelenggara yang dikenai sanksi sebagaimana dimaksud pada ayat (10), apabila dalam jangka waktu paling lama 6 (enam) bulan tidak melakukan perbaikan kinerja dikenai sanksi pencabutan izin yang diterbitkan oleh instansi pemerintah.

#### **Pasal 47**

- (1) Penyelenggara atau Pelaksana yang tidak melakukan kewajiban sebagaimana dimaksud dalam Pasal 25 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 korban ditetapkan berdasarkan putusan pengadilan.

#### **Pasal 48**

- (1) Sanksi bagi Penyelenggara sebagaimana dimaksud dalam Pasal 46 dan Pasal 47 dikenakan kepada pimpinan penyelenggara.
- (2) Pengenaan sanksi sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dilakukan oleh atasan Penyelenggara yang bertanggung jawab atas kegiatan pelayanan publik sesuai dengan peraturan perundang-undangan.
- (3) Pelanggaran yang dilakukan oleh Penyelenggara sebagaimana diatur dalam Pasal 32 ayat (3) yang menimbulkan kerugian wajib dibayar oleh Penyelenggara setelah dibuktikan nilai kerugiannya sesuai dengan peraturan perundang-undangan.

#### **Pasal 49**

Pimpinan Penyelenggara dan/atau Pelaksana yang dikenai sanksi sebagaimana dimaksud dalam Pasal 46 Pasal 47 dapat dilanjutkan pemrosesan perkara ke lembaga peradilan umum apabila Penyelenggara melakukan perbuatan melawan hukum dan/atau Penyelenggara melakukan tindak pidana.

**BAB XII**  
**KETENTUAN PERALIHAN**

**Pasal 50**

- (1) Tahapan penyelenggaraan pelayanan publik ditetapkan dengan memperhatikan rencana pembangunan daerah, kemampuan keuangan daerah, dan kesiapan sumber daya manusia aparatur, serta ketersediaan sarana dan prasarana.
- (2) Prioritas awal penyelenggaraan pelayanan publik sebagaimana dimaksud pada ayat (1) diantaranya pendidikan, kesehatan, kependudukan dan pencatatan sipil, dan perizinan terpadu satu pintu.
- (3) Evaluasi atas penyelenggaraan pelayanan publik sebagaimana dimaksud pada ayat (2) dipergunakan sebagai dasar penilaian untuk menentukan arah, kebijakan, dan prioritas tahapan berikutnya.

**BAB XIII**  
**KETENTUAN PENUTUP**

**Pasal 51**

Hal-hal yang belum diatur dalam Peraturan Daerah ini, sepanjang mengenai pelaksanaannya diatur lebih lanjut dengan Peraturan Walikota berpedoman pada ketentuan peraturan perundang-undangan.

**Pasal 52**

Peraturan Daerah ini mulai berlaku pada tanggal diundangkan.

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

Ditetapkan di Salatiga  
pada tanggal 12 September 2011

WALIKOTA SALATIGA,

TTD

**YULIYANTO**

Diundangkan di Salatiga  
pada tanggal 12 September 2011

SEKRETARIS DAERAH KOTA SALATIGA,

TTD

**AGUS RUDIANTO**

LEMBARAN DAERAH KOTA SALATIGA TAHUN 2011 NOMOR 5

Salinan sesuai dengan aslinya  
KEPALA BAGIAN HUKUM

TTD

**ARDIYANTARA, SH.MH**

Pembina Tingkat I  
NIP. 19660908 199303 1 007

**PENJELASAN  
ATAS  
PERATURAN DAERAH KOTA SALATIGA  
NOMOR 5 TAHUN 2011  
TENTANG  
PENYELENGGARAAN PELAYANAN PUBLIK**

**I. UMUM**

Dalam era otonomi, pemerintahan daerah diberi kewenangan untuk mengatur dan mengurus sendiri urusan pemerintahan menurut asas otonomi dan tugas pembantuan. Hal ini dilakukan untuk mempercepat terwujudnya kesejahteraan masyarakat melalui peningkatan, pelayanan, pemberdayaan, dan peran serta masyarakat, serta peningkatan daya saing daerah dengan memperhatikan prinsip demokrasi, pemerataan, dan keadilan.

Penyelenggaraan pelayanan publik masih dihadapkan pada kondisi yang belum sesuai dengan kebutuhan dan perubahan di berbagai bidang kehidupan masyarakat. Kemajuan di bidang ilmu pengetahuan, informasi, komunikasi, transportasi, investasi, dan perdagangan dalam era globalisasi memerlukan sistem pelayanan publik yang berkualitas, sederhana, murah dan cepat serta menjamin kepastian hukum yang dikelola sesuai prinsip-prinsip tata pemerintahan yang baik.

Dengan mempertimbangkan hal di atas, diperlukan Peraturan Daerah tentang Penyelenggaraan Pelayanan Publik yang dapat memberi kejelasan dan pengaturan mengenai pelayanan publik, antara lain meliputi: (a) pengertian dan batasan pelayanan publik; (b) asas, tujuan, dan ruang lingkup pelayanan publik; (c) pembinaan dan pengorganisasian 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; (h) pembiayaan; dan (i) sanksi.

**II. PASAL DEMI PASAL**

Pasal 1

Cukup jelas.

Pasal 2

Cukup jelas.

Pasal 3

Cukup jelas.

Pasal 4

Huruf a

Pemberian pelayanan tidak boleh mengutamakan kepentingan pribadi dan/atau golongan.

Huruf b

Jaminan terwujudnya hak dan kewajiban dalam penyelenggaraan pelayanan.

Huruf c

Pemberian pelayanan tidak membedakan suku, ras, agama, golongan, gender, dan status ekonomi.

Huruf d

Pemenuhan hak harus sebanding dengan kewajiban yang harus dilaksanakan, baik oleh pemberi maupun penerima pelayanan.

Huruf e

Pelaksana pelayanan harus memiliki kompetensi yang sesuai dengan bidang tugas.

Huruf f

Peningkatan peran serta masyarakat dalam penyelenggaraan pelayanan dengan memperhatikan aspirasi, kebutuhan, dan harapan masyarakat.

Huruf g

Setiap warga negara berhak memperoleh pelayanan yang adil.

Huruf h

Setiap penerima pelayanan dapat dengan mudah mengakses dan memperoleh informasi mengenai pelayanan yang diinginkan.

Huruf i

Proses penyelenggaraan pelayanan harus dapat dipertanggungjawabkan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.

Huruf j

Pemberian kemudahan terhadap kelompok rentan sehingga tercipta keadilan dalam pelayanan.

Huruf k

Penyelesaian setiap jenis pelayanan dilakukan tepat waktu sesuai dengan standar pelayanan.

Huruf l

Setiap jenis pelayanan dilakukan secara cepat, mudah, dan terjangkau.

Pasal 5

Ayat (1)

Cukup jelas.

Ayat (2)

Cukup jelas.

Ayat (3)

Huruf a

Barang publik yang disediakan oleh instansi pemerintah daerah dengan menggunakan anggaran pendapatan dan belanja negara dan/atau anggaran pendapatan dan belanja daerah ditujukan untuk mendukung program dan tugas instansi tersebut, sebagai contoh:

1. Pembangunan ruang kelas baru untuk meningkatkan angka partisipasi pendidikan

pengadaannya menggunakan Dana Alokasi Khusus dari Dana Perimbangan APBN yang dikoordinasikan Dinas Pendidikan

2. Penyediaan infrastruktur transportasi perkotaan yang pengadaannya menggunakan anggaran pendapatan dan belanja daerah.

Huruf b

Barang publik yang ketersediaannya merupakan hasil dari kegiatan badan usaha milik daerah yang mendapat pelimpahan tugas untuk menyelenggarakan pelayanan publik (*public service obligation*), sebagai contoh yaitu air bersih hasil pengelolaan perusahaan daerah air minum.

Huruf c

Misi negara dan/atau daerah adalah kebijakan untuk mengatasi permasalahan tertentu, kegiatan tertentu, atau mencapai tujuan tertentu yang berkenaan dengan kepentingan dan manfaat orang banyak, sebagai contoh:

1. kebijakan menugaskan PT (Persero) Pertamina dalam menyalurkan bahan bakar minyak jenis premium dengan harga yang sama untuk eceran di seluruh Indonesia;
2. kebijakan memberikan subsidi agar harga pupuk dijual lebih murah guna mendorong petani berproduksi;
3. kebijakan memberantas atau mengurangi penyakit gondok yang dilakukan melalui pemberian yodium pada setiap garam (di luar garam industri);
4. kebijakan menjamin harga jual gabah di tingkat petani melalui penetapan harga pembelian gabah yang dibeli oleh Perum Badan Usaha Logistik;

5. kebijakan pengamanan cadangan pangan melalui pengamanan harga pangan pokok, pengelolaan cadangan dan distribusi pangan kepada golongan masyarakat tertentu; dan
6. kebijakan pengadaan tabung gas tiga kilo gram untuk kelompok masyarakat tertentu dalam rangka konversi minyak tanah ke gas.

Ayat (4)

Huruf a

Jasa publik dalam ketentuan ini sebagai contoh, antara lain pelayanan kesehatan (rumah sakit dan puskesmas), pelayanan pendidikan (sekolah dasar, sekolah menengah pertama, dan sekolah menengah atas serta pendidikan non formal), pelayanan peradilan, pelayanan kelalulintasan (lampu lalu lintas), pelayanan keamanan (jasa kepolisian), dan pelayanan pasar.

Huruf b

Jasa publik dalam ketentuan ini adalah jasa yang dihasilkan oleh badan usaha milik daerah yang mendapat pelimpahan tugas untuk menyelenggarakan pelayanan publik (*public service obligation*), sebagai contoh: jasa penyediaan air bersih yang dilakukan oleh perusahaan daerah air minum.

Huruf c

Misi negara dan/atau daerah adalah kebijakan untuk mengatasi permasalahan tertentu, kegiatan tertentu, atau mencapai tujuan tertentu yang berkenaan dengan kepentingan dan manfaat orang banyak, sebagai contoh:

1. jasa pelayanan kesehatan bagi masyarakat miskin oleh rumah sakit swasta;

2. jasa penyelenggaraan pendidikan oleh pihak swasta harus mengikuti ketentuan penyelenggaraan pendidikan nasional;
3. jasa pelayanan angkutan bus antarkota atau dalam kota, rute dan tarifnya ditentukan oleh pemerintah;
4. jasa pelayanan angkutan udara kelas ekonomi, tarif batas atasnya ditetapkan oleh pemerintah;
5. jasa pendirian panti-panti sosial; dan
6. jasa pelayanan keamanan.

Ayat (5)

Huruf a

Tindakan administratif pemerintah merupakan pelayanan pemberian dokumen oleh pemerintah, antara lain yang dimulai 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.

Huruf b

Tindakan administratif nonpemerintah merupakan pelayanan pemberian dokumen oleh instansi di luar pemerintah, antara lain urusan perbankan, asuransi, kesehatan, keamanan, pengelolaan kawasan industri, dan pengelolaan kegiatan sosial.

Pasal 6

Cukup jelas.

Pasal 7

Cukup jelas.

Pasal 8

Cukup jelas.

Pasal 9  
Cukup jelas.

Pasal 10  
Ayat (1)  
Sistem pelayanan terpadu merupakan satu kesatuan pengelolaan dalam pemberian pelayanan yang dilaksanakan dalam satu tempat dan dikontrol oleh sistem pengendalian manajemen guna mempermudah, mempercepat, dan efisiensi biaya.

Ayat (2)  
Pelayanan perizinan meliputi seluruh jenis perizinan yang ada di satuan kerja yang bertanggungjawab memberikan pelayanan perizinan maupun yang ada di satuan kerja lainnya. Pelayanan non perizinan meliputi pelayanan administrasi yang diperlukan oleh masyarakat seperti KK, KTP, Akta Kelahiran, akta Kematian dan Perkawinan/Perceraian, termasuk pula berbagai bantuan pendidikan, kesehatan dan tunjangan sosial lainnya yang diatur dalam ketentuan perundang-undangan.

Ayat (3)  
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  
Cukup jelas.

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  
Ayat (1)  
Cukup jelas.  
Ayat (2)

Teknis operasional pelayanan merupakan kegiatan yang terkait langsung dengan pelaksanaan pelayanan, antara lain penyediaan sumber daya pelayanan, seperti teknologi, peralatan dan sumber daya lain, serta standar operasional prosedur (SOP). Pendukung pelayanan merupakan kegiatan yang tidak terkait langsung dengan operasional pelayanan tetapi diperlukan dalam pelaksanaan pelayanan, antara lain penelitian dan pengembangan serta pendidikan dan pelatihan.

Ayat (3)

Dalam keadaan darurat pemberi bantuan dapat mengeluarkan surat penugasan kepada pihak terkait untuk melaksanakan pemberian bantuan.

Ayat (4)

Keadaan darurat merupakan keadaan yang ditetapkan oleh instansi yang bertanggung jawab. Dalam menetapkan kejadian sebagai keadaan darurat, dilakukan sesuai dengan peraturan perundang-undangan.

Pasal 31

Ayat (1)

Penyerahan sebagian tugas merupakan pemberian sebagian tugas kepada pihak lain dari seluruh tugas penyelenggaraan pelayanan, kecuali yang menurut undang-undang harus dilaksanakan sendiri oleh Penyelenggara, misalnya pelayanan KTP, SIM, sertifikat tanah, dan pelayanan perizinan lain. Pihak lain adalah pihak di luar Penyelenggara yang disertai atau diberi sebagian tugas oleh penyelenggara pelayanan. Pengertian kerja sama juga termasuk penunjukan operator pelaksana atau kontraktor yang diberi hak menjalankan fungsi Penyelenggara, misalnya pengelolaan parkir yang diserahkan kepada swasta.

Huruf a

Cukup jelas.

Huruf b

Materi perjanjian kerja sama yang wajib diinformasikan adalah hal-hal penting yang perlu diketahui oleh masyarakat, misalnya apa yang dikerjakan, siapa yang mengerjakan, jangka waktu kerja sama, dan pekerjaan yang dilaksanakan sesuai dengan standar pelayanan yang penginformasiannya merupakan bagian dari maklumat pelayanan.

Huruf c

Cukup jelas.

Huruf d

Informasi tentang identitas pihak lain dan identitas Penyelenggara sebagai penanggung jawab kegiatan meliputi nama, alamat, telepon, pesan layanan singkat (*short message service (sms)*), dan laman (*website*).

Huruf e

Cukup jelas.

Ayat (2)

Cukup jelas.

Ayat (3)

Tidak menambah beban bagi masyarakat dimaksudkan tidak memberikan tambahan biaya, prosedur yang berbelit, waktu penyelesaian yang lebih lama, atau hambatan akses.

Ayat (4)

Kerja sama tertentu merupakan kerja sama yang tidak melalui prosedur sebagaimana dimaksud pada ayat (1) huruf a dan huruf b yang bukan bersifat darurat yang harus diselesaikan dalam waktu tertentu, misalnya pengamanan pada saat penerimaan tamu negara, transportasi pada masa

liburan lebaran, dan pengamanan pada saat pemilihan umum.

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

Cukup jelas.

Pasal 51

Cukup jelas.

Pasal 52

Cukup jelas.

TAMBAHAN LEMBARAN DAERAH KOTA SALATIGA NOMOR 4