



WALIKOTA MANADO

PERATURAN WALIKOTA MANADO

NOMOR 06 TAHUN 2013

TENTANG

PENYELENGGARAAN PELAYANAN PUBLIK
DI LINGKUNGAN PEMERINTAH KOTA MANADO

DENGAN RAHMAT TUHAN YANG MAHA ESA

WALIKOTA MANADO,

- Menimbang :
- a. bahwa untuk melaksanakan ketentuan Pasal 5 ayat (6), Pasal 9 ayat (2), Pasal 20 ayat (5), Pasal 30 ayat (3), dan Pasal 39 ayat (4) Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, maka perlu menetapkan Standar Penyelenggaraan Pelayanan Publik di Lingkungan Pemerintah Kota Manado;
 - b. bahwa berdasarkan pertimbangan sebagaimana dimaksud dalam huruf a perlu menetapkan Peraturan Walikota Manado tentang Penyelenggaraan Pelayanan Publik di Lingkungan Pemerintah Kota Manado;
- Mengingat :
1. Undang-Undang Nomor 29 Tahun 1959 tentang Pembentukan Daerah-Daerah Tingkat II di Sulawesi;
 2. Undang-Undang Nomor 32 Tahun 2004 tentang Pemerintahan Daerah sebagaimana telah diubah terakhir dengan Undang-Undang Nomor 12 Tahun 2008 tentang Perubahan Kedua Atas Undang-Undang Nomor 32 Tahun 2004 tentang Pemerintahan Daerah;
 3. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik;
 4. Peraturan Pemerintah Nomor 38 Tahun 2007 tentang Pembagian Urusan Pemerintahan Antara Pemerintah, Pemerintahan Daerah Provinsi, dan Pemerintahan Daerah Kabupaten/Kota;
 5. Peraturan Pemerintah Nomor 41 Tahun 2007 tentang Organisasi Perangkat Daerah;
 6. Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik;
 7. Peraturan Menteri Negara Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 36 Tahun 2012 tentang Petunjuk Teknis Penyusunan, Penetapan dan Penerapan Standar Pelayanan;

8. Peraturan Daerah Kota Manado Nomor 02 Tahun 2008 tentang Urusan Pemerintahan Wajib dan Pilihan Yang Menjadi Kewenangan Pemerintah Kota Manado;
9. Peraturan Daerah Kota Manado Nomor 3 Tahun 2008 tentang Organisasi Tata Kerja Sekretariat Daerah, Sekretariat Dewan Perwakilan Rakyat Daerah sebagaimana telah diubah dengan Peraturan Daerah Kota Manado Nomor 8 Tahun 2012 tentang Perubahan Atas Peraturan Daerah Kota Manado Nomor 3 Tahun 2008 tentang Organisasi Tata Kerja Sekretariat Daerah, Sekretariat Dewan Perwakilan Rakyat Daerah;
10. Peraturan Daerah Kota Manado Nomor 4 Tahun 2008 tentang Organisasi dan Tata Kerja Dinas Daerah;
11. Peraturan Daerah Kota Manado Nomor 5 Tahun 2008 tentang Organisasi Tata Kerja Inspektorat, Badan Perencanaan Pembangunan Daerah, Satuan Polisi Pamong Praja dan Lembaga Teknis Daerah Kota Manado sebagaimana telah diubah dengan Peraturan Daerah Kota Manado Nomor 9 Tahun 2012 tentang Perubahan Atas Peraturan Daerah Kota Manado Nomor 5 Tahun 2008 tentang Organisasi Tata Kerja Inspektorat, Badan Perencanaan Pembangunan Daerah, Satuan Polisi Pamong Praja dan Lembaga Teknis Daerah Kota Manado;

MEMUTUSKAN :

Menetapkan : PERATURAN WALIKOTA TENTANG PENYELENGGARAAN PELAYANAN PUBLIK DI LINGKUNGAN PEMERINTAH KOTA MANADO

**BAB I
KETENTUAN UMUM**

Pasal 1

Dalam Peraturan Walikota ini yang dimaksud dengan:

1. Kota adalah Kota Manado.
2. Pemerintah Kota adalah Pemerintah Kota Manado.
3. Walikota adalah Walikota Manado.
4. Satuan Kerja Perangkat Daerah selanjutnya disingkat SKPD adalah unsur pembantu kepala daerah dalam menyelenggarakan pemerintah daerah yang terdiri dari sekretariat daerah, sekretariat DPRD, dinas daerah, lembaga teknis daerah, kecamatan dan kelurahan dan lembaga lain.
5. Unit Pelaksana Teknis selanjutnya disingkat UPT adalah unsur pelaksana teknis operasional dinas atau badan untuk melaksanakan sebagian urusan dinas atau badan.
6. Pelayanan Publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa, dan/atau pelayanan administrasi yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik..
7. Penyelenggara Pelayanan Publik yang selanjutnya disebut Penyelenggara adalah setiap institusi penyelenggara negara, korporasi, lembaga independen yang dibentuk berdasarkan Undang-Undang untuk kegiatan pelayanan publik, dan badan hukum lain yang dibentuk semata-mata untuk kegiatan pelayanan publik.

8. 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.
9. 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.
10. Standar Pelayanan adalah tolok ukur yang dipergunakan sebagai pedoman penyelenggaraan pelayanan publik dan acuan penilaian kualitas pelayanan kewajiban dan janji penyelenggara kepada masyarakat dalam rangka pelayanan yang berkualitas, cepat, mudah, terjangkau, dan terukur.
11. Maklumat Pelayanan adalah pernyataan tertulis yang berisi keseluruhan rincian kewajiban dan janji yang terdapat dalam standar pelayanan.
12. Misi Negara adalah kebijakan untuk mengatasi permasalahan tertentu, kegiatan tertentu, atau mencapai tujuan tertentu yang berkenaan dengan kepentingan dan manfaat orang banyak.
13. Pihak Terkait adalah pihak yang dianggap paling kompeten dalam memberikan masukan terhadap penyusunan standar pelayanan.
14. Sistem Pelayanan Terpadu merupakan satu kesatuan pengelolaan dalam pemberian pelayanan yang dilaksanakan dalam satu tempat dan dikontrol oleh sistem pengendalian manajemen guna mempermudah, mempercepat, dan mengurangi biaya.
15. Pelayanan Berjenjang adalah penyelenggaraan pelayanan yang dilaksanakan secara bertingkat dengan menyediakan kelas-kelas pelayanan yang disesuaikan dengan kebutuhan masyarakat untuk memberikan pilihan kepada masyarakat pengguna pelayanan dengan tetap memperhatikan prinsip keadilan dan proporsionalitas
16. Satuan Kerja Penyelenggara adalah unit kerja yang bertugas menyelenggarakan pelayanan publik yang berhubungan langsung dengan pengguna layanan.
17. Badan Usaha Milik Daerah selanjutnya disingkat BUMD adalah badan usaha yang modal pendiriannya sebagian atau seluruhnya bersumber dari kekayaan daerah yang dipisahkan.

Pasal 2

Materi yang diatur dalam Peraturan Walikota ini meliputi:

- a. maksud, tujuan, asas dan ruang lingkup pelayanan publik;
- b. penyelenggara pelayanan publik;
- c. hak dan kewajiban penerima dan pemberi pelayanan publik;
- d. peran serta masyarakat dalam pembuatan piagam kesepakatan pelayanan;
- e. pengaduan dan penyelesaian sengketa.

BAB II

MAKSUD, TUJUAN, ASAS DAN RUANG LINGKUP

Bagian Pertama

Maksud dan Tujuan

Pasal 3

Penyelenggaraan Pelayanan Publik dimaksudkan untuk memberikan kepastian hukum antara masyarakat dan penyelenggara dalam pelayanan publik.

Pasal 4

Tujuan 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 di daerah;
- b. terwujudnya sistem penyelenggaraan pelayanan publik yang layak dan baik sesuai dengan asas-asas umum pemerintahan dan korporasi yang baik di daerah;
- c. terwujudnya perlindungan dan kepastian hukum bagi masyarakat dalam penyelenggaraan pelayanan publik; dan
- d. terpenuhinya penyelenggaraan pelayanan publik sesuai dengan peraturan perundang-undangan.

Bagian Kedua

Asas

Pasal 5

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 6

- (1) Ruang lingkup pelayanan publik meliputi pelayanan barang publik dan jasa publik serta pelayanan administratif yang diatur dalam peraturan perundang-undangan.
- (2) Ruang lingkup sebagaimana dimaksud pada ayat (1) meliputi pendidikan, pengajaran, pekerjaan dan usaha, tempat tinggal, komunikasi dan informasi, lingkungan hidup, kesehatan, jaminan sosial, energi, perhubungan, sumber daya alam, pariwisata, dan sektor strategis lainnya.
- (3) Pelayanan barang publik sebagaimana dimaksud pada ayat (1) meliputi:
 - a. pengadaan dan penyaluran barang publik yang dilakukan oleh SKPD yang sebagian atau seluruh dananya bersumber dari anggaran pendapatan dan belanja negara dan/atau anggaran pendapatan dan belanja daerah; dan
 - b. pengadaan dan penyaluran barang publik yang dilakukan oleh BUMD yang modal pendiriannya sebagian atau seluruhnya bersumber dari kekayaan negara dan/atau kekayaan daerah yang dipisahkan;

- (4) Pelayanan atas jasa publik sebagaimana dimaksud pada ayat (1) meliputi:
 - a. penyediaan jasa publik oleh SKPD yang sebagian atau seluruh dananya bersumber dari anggaran pendapatan dan belanja negara dan/atau anggaran pendapatan dan belanja daerah; dan
 - b. penyediaan jasa publik oleh BUMD yang modal pendiriannya sebagian atau seluruhnya bersumber dari kekayaan negara dan/atau kekayaan daerah yang dipisahkan.
- (5) Pelayanan publik sebagaimana dimaksud pada ayat (1) harus memenuhi skala kegiatan yang didasarkan pada ukuran besaran biaya tertentu yang digunakan dan jaringan yang dimiliki dalam kegiatan pelayanan publik untuk dikategorikan sebagai penyelenggara pelayanan publik.
- (6) Ruang lingkup sebagaimana dimaksud pada ayat (1) diatur lebih lanjut dengan Keputusan Kepala SKPD.
- (7) Pelayanan administratif sebagaimana dimaksud pada ayat (1) 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 warga negara; dan
 - b. tindakan administratif oleh instansi non pemerintah yang diwajibkan oleh negara dan diatur dalam peraturan perundang-undangan serta diterapkan berdasarkan perjanjian dengan penerima pelayanan.

BAB III

PENYELENGGARA PELAYANAN PUBLIK

Bagian Kesatu

Penataan Pelayanan Publik

Pasal 7

- (1) SKPD wajib menyelenggarakan/ memberikan pelayanan kepada masyarakat penerima layanan berdasarkan peraturan perundang-undangan.
- (2) Penyelenggaraan pelayanan 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 pelayanan publik berkewajiban melaksanakan evaluasi terhadap kinerja pelaksana di lingkungan organisasi secara berkala dan berkelanjutan.

Pasal 8

- (1) Guna menjamin kelancaran penyelenggaraan pelayanan publik diperlukan pembina dan penanggungjawab.
- (2) Pembina sebagaimana dimaksud pada ayat (1) ialah Walikota.
- (3) Penanggungjawab sebagaimana dimaksud pada ayat (1) ialah Kepala Unit Penyelenggara Pelayanan Publik.

Pasal 9

Untuk mewujudkan pelayanan publik yang efektif dan efisien, maka hubungan antara Penyelenggara Pelayanan Publik harus memenuhi hal-hal sebagai berikut:

- a. ada komitmen dari pimpinan daerah dan pimpinan SKPD penyelenggara pelayanan publik;
- b. nilai-nilai dasar pembentuk sikap dan perilaku positif dan produktif yang diterapkan, dapat dimengerti dan dipahami dengan baik antar-penyelenggara pelayanan publik;
- c. saling percaya antara pimpinan dan staf, bersikap terbuka dan bisa menerima perubahan kebijakan serta metode baru yang lebih efisien;
- d. budaya kerja harus terkait langsung dengan kepentingan pelaksanaan tugas, pekerjaan, dan masalah-masalah yang dihadapi bersama oleh institusi penyelenggara pelayanan publik; dan
- e. ada tindak lanjut yang nyata atas hasil-hasil yang dicapai dan dilaksanakan secara teratur serta berkelanjutan.

Bagian Kedua

Prinsip Pelayanan Publik

Pasal 10

Prinsip pelayanan publik meliputi :

- a. Kesederhanaan;
- b. Kejelasan;
- c. Kepastian Waktu;
- d. Akurasi;
- e. Keamanan;
- f. Tanggungjawab;
- g. Kelengkapan Sarana dan Prasarana;
- h. Kemudahan Akses;
- i. Kedisiplinan, Kesopanan dan Keramahan; dan
- j. Kenyamanan.

Bagian Ketiga

Pengelolaan Sumber Daya Manusia

Pasal 11

- (1) Pengelolaan Sumber Daya Manusia penyelenggara pelayanan publik meliputi:
 - a. pemahaman dengan baik dan benar visi dan misi pelayanan serta melaksanakannya dalam tugas sehari-hari;
 - b. komitmen dan konsistensi terhadap visi dan misi pelayanan terus ditingkatkan; dan
 - c. menciptakan sistem yang mendukung peningkatan komitmen dan konsistensi visi, misi, dan tujuan pelayanan.
- (2) Penyelenggara pelayanan publik dalam melaksanakan pelayanannya harus mengutamakan kepentingan umum di atas kepentingan pribadi dan golongan.
- (3) Setiap penyelenggara pelayanan publik berhak mendapatkan penghargaan atas prestasinya.
- (4) Tata cara penilaian dan pemberian penghargaan atas prestasi penyelenggara pelayanan publik sebagaimana dimaksud pada ayat (3) diatur dengan Peraturan Walikota.

Bagian Keempat
Standar Pelayanan Publik

Pasal 12

- (1) Setiap penyelenggaraan pelayanan publik wajib menyusun, menetapkan dan menerapkan standar pelayanan.
- (2) Rancangan standar pelayanan wajib dibahas oleh penyelenggara dengan mengikutsertakan masyarakat dan pihak terkait untuk menyelaraskan kemampuan penyelenggara dengan kebutuhan masyarakat dan kondisi lingkungan.
- (3) Standar pelayanan publik sebagaimana dimaksud pada ayat (1) merupakan ukuran yang dibakukan dalam penyelenggaraan pelayanan publik yang wajib ditaati oleh pemberi dan/atau penerima pelayanan.
- (4) Standar pelayanan publik sebagaimana dimaksud pada ayat (1) sekurang-kurangnya meliputi :
 - a. dasar hukum;
 - b. persyaratan pelayanan;
 - c. sistem, mekanisme, dan prosedur pelayanan;
 - d. jangka waktu penyelesaian;
 - e. biaya /tariff;
 - f. produk pelayanan;
 - g. sarana, prasarana, dan /atau fasilitas;
 - h. kompetensi pelaksana;
 - i. pengawasan internal;
 - j. penanganan pengaduan, saran dan masukan;
 - k. jumlah pelaksana;
 - l. jaminan pelayanan;
 - m. jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan; dan
 - n. evaluasi kinerja pelaksana.
- (5) Penetapan besaran biaya pelayanan publik memperhatikan hal-hal :
 - a. tingkat kemampuan dan daya beli masyarakat;
 - b. rincian biaya harus jelas untuk jenis pelayanan publik yang memerlukan tindakan seperti penelitian, pemeriksaan, pengukuran, dan pengujian; dan
 - c. ditetapkan oleh pejabat yang berwenang dengan memperhatikan ketentuan peraturan perundang-undangan yang berlaku.

Pasal 13

- (1) Penyelenggara pelayanan publik wajib memperbaiki rancangan standar pelayanan berdasarkan tanggapan atau masukan sebagaimana dimaksud Pasal 12 ayat (2) paling lama 14 (empat belas) hari sejak batas akhir pengajuan tanggapan atau masukan dari masyarakat dan pihak terkait.
- (2) Rancangan standar pelayanan yang telah diperbaiki sebagaimana dimaksud pada ayat (1) selanjutnya ditetapkan oleh penyelenggara menjadi standar pelayanan.
- (3) Standar pelayanan yang telah ditetapkan sebagaimana dimaksud pada ayat (2) wajib dipublikasikan oleh penyelenggara kepada masyarakat.
- (4) Dalam rangka optimalisasi pelayanan, penyelenggara wajib melakukan evaluasi penerapan standar pelayanan secara berkala setiap 1 (satu) tahun.
- (5) Standar pelayanan yang telah dilaksanakan wajib dilakukan peninjauan ulang setiap 3 (tiga) tahun.

Bagian Kelima
Maklumat Pelayanan
Pasal 14

- (1) Setiap penyelenggara wajib menyusun dan menetapkan maklumat pelayanan yang merupakan pernyataan kesanggupan Penyelenggara dalam melaksanakan pelayanan sesuai dengan standar pelayanan sebagaimana dimaksud dalam pasal 12.
- (2) Maklumat pelayanan sebagaimana dimaksud ayat (1) wajib dipublikasikan secara jelas dan luas.

Bagian Keenam
Sistem Informasi
Pasal 15

Sistem informasi dalam penyelenggaraan pelayanan publik :

- a. setiap proses perumusan dan hasil kebijakan disampaikan informasinya secara aktif kepada masyarakat;
- b. kewajiban menyebarluaskan informasi sebagaimana dimaksud huruf a dengan bahasa yang mudah dipahami, dan dengan cara yang mudah masyarakat mendapatkannya;
- c. dalam hal kontrak kerja atau kesepakatan yang dibuat oleh institusi penyelenggara pelayanan publik, unsur transparansi harus dicantumkan;
- d. apabila informasi telah dinyatakan terbuka bagi masyarakat berdasarkan permintaan ataupun melalui mekanisme formal, maka informasi tersebut wajib dimasukkan dalam daftar informasi yang wajib tersedia setiap dibutuhkan; dan
- e. setiap institusi Penyelenggara Pelayanan Publik wajib membuat dan memiliki sistem penyediaan informasi yang cepat, tepat waktu, murah, dan sederhana.

Bagian Ketujuh
Sistem Pengawasan
Pasal 16

- (1) Pengawasan penyelenggaraan pelayanan publik terdiri dari :
 - a. pengawasan melekat;
 - b. pengawasan fungsional; dan
 - c. pengawasan masyarakat.
- (2) Pengawasan penyelenggaraan pelayanan publik dilakukan oleh pengawas internal dan pengawas eksternal.

BAB IV
HAK DAN KEWAJIBAN PENERIMA DAN PEMBERI
PELAYANAN PUBLIK

Bagian Kesatu

Hak Penerima Pelayanan Publik

Pasal 17

Penerima pelayanan publik mempunyai hak :

- a. mendapatkan pelayanan prima sesuai dengan asas-asas, tujuan maupun standar operasional pelayanan publik yang telah ditetapkan;
- b. mendapatkan kemudahan untuk memperoleh informasi publik selengkap-lengkapnyanya tentang sistem mekanisme dan prosedur pelayanan publik;
- c. memberikan saran untuk perbaikan pelayanan publik;
- d. mendapatkan pelayanan yang tidak diskriminatif;
- e. memperoleh kompensasi apabila tidak mendapatkan pelayanan sesuai standar pelayanan publik yang telah ditetapkan;
- f. menyampaikan pengaduan kepada penyelenggara pelayanan publik untuk mendapatkan penyelesaian;
- g. mendapatkan penyelesaian atas pengaduan yang diajukan sesuai mekanisme yang berlaku;
- h. mengawasi penyelenggaraan pelayanan publik dan penyelesaian sengketa pelayanan publik; dan
- i. mendapatkan advokasi, perlindungan, dan/atau pemenuhan pelayanan.

Bagian Kedua

Kewajiban Penerima Pelayanan Publik

Pasal 18

Penerima pelayanan publik berkewajiban :

- a. menaati mekanisme, prosedur, dan persyaratan dalam penyelenggaraan pelayanan publik;
- b. memelihara dan menjaga berbagai sarana dan prasarana pelayanan publik; dan
- c. berpartisipasi aktif dan mematuhi peraturan yang terkait dengan penyelenggaraan pelayanan publik.

Bagian Ketiga

Perilaku Pemberi Pelayanan Publik

Pasal 19

Perilaku pemberi pelayanan publik dalam penyampaian layanan berdasarkan nilai-nilai dasar budaya kerja yang meliputi :

- a. komitmen dan konsistensi;
- b. keikhlasan dan kejujuran;
- c. integritas dan profesionalisme;
- d. kreativitas dan responsivitas;
- e. keteguhan dan ketegasan;
- f. ketekunan dan kesabaran; dan
- g. keadilan dan keterbukaan.

Bagian Keempat
Kewajiban Pemberi Pelayanan Publik

Pasal 20

- (1) Kewajiban Pemberi Pelayanan Publik :
- a. mengundang penerima pelayanan dan pihak-pihak yang berkepentingan dalam penyelenggaraan pelayanan publik untuk merumuskan standar pelayanan dan melakukan pengawasan atas kinerja pelayanan publik;
 - b. menyelenggarakan pelayanan publik yang berkualitas sesuai dengan standar yang telah ditetapkan;
 - c. mengelola pengaduan dari penerima layanan sesuai dengan mekanisme yang berlaku;
 - d. menyampaikan pertanggungjawaban secara periodik atas penyelenggaraan pelayanan publik yang tata caranya diatur lebih lanjut dalam Keputusan Walikota;
 - e. memberikan kompensasi kepada penerima pelayanan apabila tidak mendapatkan pelayanan sesuai dengan standar pelayanan publik yang telah ditentukan;
 - f. mematuhi ketentuan yang berlaku dalam penyelesaian sengketa pelayanan publik;
 - g. mematuhi peraturan perundang-undangan yang terkait dengan tugas dan kewenangannya dalam penyelenggaraan pelayanan publik; dan
 - h. melaksanakan tugas dengan penuh rasa tanggung jawab dan tidak melakukan perbuatan tercela, tanpa pamrih, baik untuk kepentingan pribadi, keluarga, maupun kelompok, dan tidak mengharapkan imbalan dalam bentuk apapun yang bertentangan dengan Peraturan Perundang-undangan yang berlaku.
- (2) Ketentuan mengenai kompensasi terhadap pelayanan yang tidak sesuai dengan standar pelayanan publik diatur dengan Keputusan Walikota.

Bagian Kelima
Larangan Pemberi Pelayanan Publik

Pasal 21

Pemberi pelayanan publik dilarang :

- a. melakukan perbuatan korupsi, kolusi, dan nepotisme;
- b. melaksanakan pelayanan dengan membeda-bedakan Suku, Agama, Ras, Golongan, *Gender* dan Status Sosial Ekonomi;
- c. melakukan pelayanan di luar Standar Operasional Prosedur (SOP) yang telah ditetapkan;
- d. memberikan informasi yang tidak benar;
- e. menghambat akses informasi kepada penerima pelayanan publik kecuali yang ditetapkan oleh Undang-Undang.
- f. membuat perjanjian kerjasama dengan pihak lain tanpa persetujuan penyelenggara;
- g. meninggalkan tugas dan kewajiban, kecuali mempunyai alasan yang jelas, rasional dan sah sesuai dengan peraturan perundang-undangan; dan
- h. melanggar asas penyelenggaraan pelayanan publik.

Bagian Keenam

Indeks Kepuasan Masyarakat

Pasal 22

- (1) Indeks kepuasan masyarakat merupakan ukuran keberhasilan penyelenggaraan pelayanan yang ditentukan oleh tingkat kepuasan penerima pelayanan.
- (2) Kepuasan penerima pelayanan dicapai apabila penerima pelayanan memperoleh pelayanan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) sesuai dengan yang dibutuhkan dan diharapkan.
- (3) Setiap penyelenggara pelayanan secara berkala melakukan survei indeks kepuasan masyarakat.
- (4) Apabila ditemukan ketidaksesuaian nilai antara indeks kepuasan masyarakat dengan standar pelayanan publik, maka akan dilakukan pembinaan dan pengembangan kapasitas penyelenggaraan pelayanan publik.
- (5) Tata cara pelaksanaan pembinaan dan pengembangan kapasitas penyelenggaraan pelayanan publik diatur dalam Peraturan Walikota.

BAB V

PERAN SERTA MASYARAKAT DALAM PEMBUATAN

PIAGAM KESEPAKATAN PELAYANAN

Pasal 23

- (1) Untuk menjamin pelayanan yang diberikan berorientasi pada tingkat pelayanan yang diinginkan oleh masyarakat, maka penyelenggaraan pelayanan publik memerlukan peran serta masyarakat dalam penyusunan piagam kesepakatan, dengan langkah-langkah sebagai berikut :
 - a. penyelenggara pelayanan publik bersama-sama masyarakat yang akan memperoleh pelayanan publik membuat kesepakatan tingkat pelayanan yang dituangkan dalam suatu piagam kesepakatan bersama yang ditandatangani bersama;
 - b. penyelenggara pelayanan publik menyediakan informasi tingkat pelayanan yang tertuang dalam piagam kesepakatan kepada masyarakat yang akan memperoleh pelayanan;
 - c. penyelenggara pelayanan publik mengatur mekanisme keberatan dan atau menunjuk pejabat yang akan menangani keberatan jika pelayanan yang diterima masyarakat tidak sesuai dengan kesepakatan; dan
 - d. kesepakatan tingkat pelayanan ini harus dievaluasi setiap satu tahun sekali.
- (2) Ketentuan mengenai kesepakatan tingkat pelayanan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) diatur lebih lanjut dalam Keputusan Walikota.

BAB VI
PENGADUAN DAN PENYELESAIAN SENGKETA

Bagian Kesatu

Pengaduan

Pasal 24

- (1) Pengaduan pelayanan publik diajukan kepada penyelenggara pelayanan publik.
- (2) Paling lama 30 (tiga puluh) hari setelah diterimanya pengaduan sebagaimana dimaksud pada ayat (1), penyelenggara pelayanan publik harus menindak lanjuti pengaduan tersebut.
- (3) Apabila penyelenggara pelayanan publik tidak menindaklanjuti pengaduan sebagaimana mestinya atau tidak menindaklanjuti pengaduan sebagaimana dimaksud pada ayat (2), maka dapat dilakukan melalui jalur hukum.

Bagian Kedua

Penyelesaian Sengketa

Pasal 25

- (1) Setiap pimpinan unit penyelenggara pelayanan publik wajib menyelesaikan setiap laporan atau pengaduan masyarakat mengenai ketidakpuasan dalam pemberian pelayanan sesuai kewenangannya.
- (2) Untuk menampung pengaduan masyarakat sebagaimana dimaksud pada ayat (1), unit penyelenggaraan pelayanan publik menyediakan loket dan kotak pengaduan.
- (3) Pimpinan unit penyelenggara pelayanan publik wajib menyelesaikan pengaduan pelayanan publik paling lambat 30 (tiga puluh) hari kerja setelah diterimanya pengaduan.
- (4) Dalam menyelesaikan pengaduan masyarakat, pimpinan unit penyelenggara pelayanan publik wajib memperhatikan hal-hal sebagai berikut :
 - a. prioritas penyelesaian pengaduan;
 - b. penentuan pejabat yang menyelesaikan pengaduan;
 - c. prosedur penyelesaian pengaduan;
 - d. rekomendasi penyelesaian pengaduan;
 - e. pemantauan dan evaluasi penyelesaian pengaduan;
 - f. pelaporan proses dan hasil penyelesaian pengaduan kepada pimpinan;
 - g. penyampaian hasil penyelesaian pengaduan kepada yang mengadu;
 - h. dokumentasi penyelesaian pengaduan.

BAB VII

SANKSI

Pasal 26

- (1) Penyelenggara atau Pelaksana yang melanggar ketentuan sebagaimana dimaksud dalam Pasal 13 ayat (1) ayat (3) ayat (4), Pasal 14 ayat (2), Pasal 15 dikenai sanksi teguran tertulis.
- (2) Penyelenggara atau pelaksana yang melanggar ketentuan sebagaimana dimaksud dalam Pasal 12 ayat (2), Pasal 13 ayat (5), Pasal 14 ayat (1), dikenai sanksi pembebasan dari jabatan.
- (3) Penyelenggara atau pelaksana yang melanggar ketentuan sebagaimana dimaksud dalam Pasal 12 ayat (1) dikenai sanksi pemberhentian dengan hormat tidak atas permintaan sendiri.

- (4) Mekanisme pemanggilan, pemeriksaan dan penjatuhan hukuman disiplin dilakukan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan yang berlaku.

BAB VIII

KETENTUAN PENUTUP

Pasal 27

Peraturan Walikota ini mulai berlaku pada tanggal diundangkan.
Agar setiap orang mengetahuinya, memerintahkan pengundangan Peraturan Walikota ini dengan penempatannya dalam Berita Daerah Kota Manado.

Ditetapkan di Manado
pada tanggal 9 JANUARI 2013

WALIKOTA MANADO,


G. S. VICKY LUMENTUT

Diundangkan di Manado
pada tanggal 9 JANUARI 2013
SEKRETARIS DAERAH KOTA MANADO,

M. H. F. SENDOH

BERITA DAERAH KOTA MANADO TAHUN

NOMOR

PENJELASAN
PERATURAN WALIKOTA MANADO
NOMOR TAHUN 2013
TENTANG
PENYELENGGARAAN PELAYANAN PUBLIK
DI LINGKUNGAN PEMERINTAH KOTA MANADO

I. PENJELASAN UMUM

Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik mengamanatkan kepada seluruh instansi pemerintah untuk meningkatkan pelayanan publik yang prima kepada masyarakat. Pelayanan Publik merupakan pilar dasar penyelenggaraan pemerintahan yang berbasis kerakyatan. Pemahaman secara tematik merupakan alasan fundamental dari kehendak publik untuk menyusun perangkat hukum dalam rangka membangun pelayanan publik (*public servicer*) yang mengedepankan prinsip-prinsip demokrasi, transparansi, akuntabilitas, responsibilitas dengan paradigma baru (*the new paradigm*) berubahnya birokrasi menjadi abdi atau pelayan masyarakat. Untuk itulah Peraturan Walikota tentang Penyelenggaraan Pelayanan Publik di Kota Manado secara jelas hendak meneguhkan konstruksi birokrasi sebagai pelayan publik (*civil servants*) yang berposisi sebagai pengabdikan rakyat. Konstelasi demikian secara yuridis lazimnya menciptakan hubungan hukum yang masuk pada wilayah hubungan-hubungan dinas publik. Pada tataran demikian pelayan publik terqualifikasi dalam organisasi birokrasi yang harus berkiprah secara fungsional yang tugasnya berorientasi pada aspek operasional pelayanan masyarakat.

II. PASAL DEMI PASAL

Pasal 1

Cukup jelas

Pasal 2

Cukup jelas

Pasal 3

Cukup jelas

Pasal 4

Cukup jelas

Pasal 5

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 6

Cukup jelas

Pasal 7

Cukup jelas

Pasal 8

Cukup jelas

Pasal 9

Cukup jelas

Pasal 10

Huruf a

Yang dimaksud "kesederhanaan" dalam ketentuan ini adalah prosedur pelayanan publik tidak berbelit-belit, mudah dipahami, dan mudah dilaksanakan.

Huruf b

Yang dimaksud "kejelasan" dalam ketentuan ini adalah terdiri:

1. persyaratan teknis administratif pelayanan publik;
2. unit kerja/pejabat yang berwenang dan bertanggungjawab dalam memberikan pelayanan dan penyelesaian keluhan/persoalan/sengketa dalam pelaksanaan pelayanan publik; dan
3. rincian biaya pelayanan publik dan tata cara pembayaran.

Huruf c

Yang dimaksud "kepastian waktu" dalam ketentuan ini adalah pelaksanaan pelayanan publik harus dapat diselesaikan dalam kurun waktu yang telah ditentukan, dengan memperhatikan aspek efisiensi pemanfaatan waktu.

Huruf d

Yang dimaksud "akurasi" dalam ketentuan ini adalah produk pelayanan publik diterima dengan benar, tepat, dan cepat. Proses dan produk pelayanan publik harus memperhatikan aspek nilai tambah bagi pengguna pelayanan publik.

Huruf e

Yang dimaksud "keamanan" dalam ketentuan ini adalah proses dan produk pelayanan publik memberikan rasa aman dan kepastian hukum.

Huruf f

Yang dimaksud "tanggungjawab" dalam ketentuan ini adalah pimpinan penyelenggara pelayanan publik atau pejabat yang ditunjuk bertanggung jawab atas penyelenggaraan pelayanan dan penyelesaian keluhan/persoalan dalam pelaksanaan pelayanan publik.

Huruf g

Yang dimaksud "kelengkapan sarana dan prasarana" dalam ketentuan ini adalah tersedianya sarana dan prasarana kerja, peralatan kerja, dan pendukung lainnya yang memadai termasuk penyediaan sarana teknologi telekomunikasi dan informatika (telematika).

Huruf h

Yang dimaksud "kemudahan akses" dalam ketentuan ini adalah tempat dan lokasi serta sarana pelayanan yang memadai, mudah dijangkau oleh masyarakat, dan dapat memanfaatkan teknologi telekomunikasi dan informatika.

Huruf i

Yang dimaksud "kedisiplinan, kesopanan, dan keramahan" dalam ketentuan ini adalah pemberi pelayanan harus bersikap disiplin, sopan dan santun, ramah, memberikan pelayanan dengan ikhlas, serta menunjukkan sikap empati terhadap kepentingan pengguna pelayanan.

Huruf j

Yang dimaksud "kenyamanan" dalam ketentuan ini adalah lingkungan pelayanan harus tertib, teratur, disediakan ruang tunggu yang nyaman, bersih, rapi, lingkungan yang indah dan sehat, serta dilengkapi dengan fasilitas pendukung pelayanan, seperti parkir, toilet, dan lain-lain.

Pasal 11

Cukup jelas

Pasal 12

Ayat (1)

Cukup jelas

Ayat (2)

Masyarakat dan pihak sebagaimana dimaksud dalam ketentuan ini terdiri dari wakil:

1. semua pihak yang berkedudukan sebagai penerima manfaat pelayanan publik baik secara langsung maupun tidak langsung; dan/atau
2. tokoh masyarakat, akademisi, dunia usaha, organisasi profesi, dan/atau lembaga swadaya masyarakat.

Ayat (3)

Cukup jelas

Ayat (4)

Huruf a

Yang dimaksud "dasar hukum" dalam ketentuan ini adalah peraturan perundang-undangan yang menjadi dasar penyelenggaraan pelayanan.

Huruf b

Yang dimaksud "persyaratan pelayanan" dalam ketentuan ini adalah syarat (dokumen atau hal lain) yang harus dipenuhi dalam pengurusan suatu jenis pelayanan baik persyaratan teknis maupun administratif.

Huruf c

Yang dimaksud "sistem, mekanisme, dan prosedur pelayanan" dalam ketentuan ini adalah tata cara pelayanan yang dibakukan bagi pemberi dan penerima pelayanan, termasuk pengaduan.

Huruf d

Yang dimaksud "jangka waktu penyelesaian" dalam ketentuan ini adalah waktu yang diperlukan untuk menyelesaikan seluruh proses pelayanan dari setiap jenis pelayanan.

Huruf e

Yang dimaksud "biaya /tariff" dalam ketentuan ini adalah ongkos yang dikenakan kepada penerima layanan dalam mengurus dan/atau memperoleh pelayanan dari penyelenggara yang besarnya ditetapkan berdasarkan kesepakatan antara penyelenggara dan masyarakat. ✓

Huruf f

Yang dimaksud "produk pelayanan" dalam ketentuan ini adalah hasil pelayanan yang diberikan dan diterima sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan.

Huruf g

Yang dimaksud "sarana, prasarana, dan /atau fasilitas" dalam ketentuan ini adalah peralatan dan fasilitas yang diperlukan dalam penyelenggaraan pelayanan, termasuk peralatan dan fasilitas pelayanan bagi kelompok rentan.

Huruf h

Yang dimaksud "kompetensi pelaksana" dalam ketentuan ini adalah kemampuan yang harus dimiliki oleh pelaksana meliputi pengetahuan, Keahlian, keterampilan dan pengalaman.

Huruf i

Yang dimaksud "pengawasan internal" dalam ketentuan ini adalah sistem pengendalian intern dan pengawasan langsung yang dilakukan oleh pimpinan satuan kerja atau atasan langsung pelaksana.

Huruf j

Yang dimaksud "penanganan pengaduan, saran dan masukan" dalam ketentuan ini adalah tata cara pelaksanaan penanganan pengaduan dan tindak lanjut.

Huruf k

Yang dimaksud "jumlah pelaksana" dalam ketentuan ini adalah tersedianya pelaksana sesuai dengan beban kerja. Informasi mengenai komposisi atau jumlah petugas yang melaksanakan tugas sesuai pembagian dan uraian tugas.

Huruf l

Yang dimaksud "jaminan pelayanan" dalam ketentuan ini adalah memberikan kepastian pelayanan yang dilaksanakan sesuai dengan standar pelayanan.

Huruf m

Yang dimaksud "jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan" dalam ketentuan ini adalah bentuk komitmen untuk memberikan rasa aman, bebas dari bahaya resiko, dan keragu-raguan.

Huruf n

Yang dimaksud "evaluasi kinerja pelaksana" dalam ketentuan ini adalah penilaian untuk mengetahui seberapa jauh pelaksanaan kegiatan sesuai dengan standar pelayanan.

Pasal 13

Cukup jelas

Pasal 14

Cukup jelas

Pasal 15

Cukup jelas

Pasal 16

Ayat (1)

Huruf a

Yang dimaksud "pengawasan melekat" dalam ketentuan ini adalah pengawasan yang dilakukan oleh atasan langsung, sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.

Huruf b

Yang dimaksud "pengawasan fungsional" dalam ketentuan ini adalah pengawasan yang dilakukan oleh aparat pengawasan fungsional sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.

Huruf c

Yang dimaksud "pengawasan masyarakat" dalam ketentuan ini adalah pengawasan yang dilakukan oleh masyarakat, berupa laporan atau pengaduan masyarakat tentang penyimpangan dan kelemahan dalam penyelenggaraan pelayanan publik.

Pasal 17

Cukup jelas

Pasal 18

Cukup jelas

Pasal 19

Huruf a

Yang dimaksud "komitmen dan konsistensi" dalam ketentuan ini adalah memegang teguh dan berjanji melaksanakan tugas yang diemban, taat asas yang telah ditetapkan untuk mencapai tujuan.

Huruf b

Yang dimaksud "keikhlasan dan kejujuran" dalam ketentuan ini adalah tidak mengharapkan imbalan atau balas jasa, dan berani mempertanggung-jawabkan sesuatu yang diperbuat.

Huruf c

Yang dimaksud "integritas dan profesionalisme" dalam ketentuan ini adalah mampu menyelaraskan diri dengan bidang tugas dan kompetensinya terhadap pelaksanaan tugas secara baik dan benar.

Huruf d

Yang dimaksud "kreativitas dan responsivitas" dalam ketentuan ini adalah ide-ide inovatif yang dapat diaplikasikan pada bidang tugas dan peka terhadap perkembangan yang terjadi di luar lingkungan organisasi.

Huruf e

Yang dimaksud "keteguhan dan ketegasan" dalam ketentuan ini adalah kuat dalam berpegang pada aturan dengan tindakan yang jelas dan tidak ragu-ragu.

Huruf f

Yang dimaksud "ketekunan dan kesabaran" dalam ketentuan ini adalah teliti dalam melaksanakan tugas dan tidak emosional.

Huruf g

Yang dimaksud "keadilan dan keterbukaan" dalam ketentuan ini adalah memperhatikan hak dan kewajiban masyarakat dan tidak sembunyi-sembunyi dalam melaksanakan tugas dan tidak menimbulkan prasangka tidak baik.

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

WALIKOTA MANADO,



G. S. VICKY LUMENTUT

Huruf d

Yang dimaksud "kreativitas dan responsivitas" dalam ketentuan ini adalah ide-ide inovatif yang dapat diaplikasikan pada bidang tugas dan peka terhadap perkembangan yang terjadi di luar lingkungan organisasi.

Huruf e

Yang dimaksud "keteguhan dan ketegasan" dalam ketentuan ini adalah kuat dalam berpegang pada aturan dengan tindakan yang jelas dan tidak ragu-ragu.

Huruf f

Yang dimaksud "ketekunan dan kesabaran" dalam ketentuan ini adalah teliti dalam melaksanakan tugas dan tidak emosional.

Huruf g

Yang dimaksud "keadilan dan keterbukaan" dalam ketentuan ini adalah memperhatikan hak dan kewajiban masyarakat dan tidak sembunyi-sembunyi dalam melaksanakan tugas dan tidak menimbulkan prasangka tidak baik.

- 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

BAGIAN ORGANISASI DAN KEPEGAWAIAN SEKRETARIAT DAERAH KOTA MANADO	
JABATAN	PARAF
WALIKOTA MANADO	Mohon untuk dintanda-tangani
WAKIL WALIKOTA MANADO	<i>[Signature]</i>
SEKRETARIS DAERAH KOTA	<i>[Signature]</i>
ASISTEN ADMINISTRASI UMUM	<i>[Signature]</i>
INSPEKTUR KOTA MANADO	<i>[Signature]</i>
KEPALA BAGIAN HUKUM PERUNDANG- UNDANGAN	<i>[Signature]</i>
KEPALA BAGIAN ORGANISASI DAN KEPEGAWAIAN	<i>[Signature]</i>
KEPALA SUB BAGIAN KETATALAKSANAAN, ARSIP DAN PERPUSTAKAAN	<i>[Signature]</i>

WALIKOTA MANADO,

[Signature]
G. S. VICKY LUMENTUT

- (4) Mekanisme pemanggilan, pemeriksaan dan penjatuhan hukuman disiplin dilakukan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan yang berlaku.

BAB VIII
KETENTUAN PENUTUP




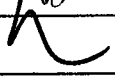



Pasal 27

Peraturan Walikota ini mulai berlaku pada tanggal diundangkan.
Agar setiap orang mengetahuinya, memerintahkan pengundangan Peraturan Walikota ini dengan penempatannya dalam Berita Daerah Kota Manado.

Ditetapkan di Manado
pada tanggal 9 JANUARI 2013

WALIKOTA MANADO,


G. S. VICKY LUMENTUT

BAGIAN ORGANISASI DAN KEPEGAWAIAN SEKRETARIAT DAERAH KOTA MANADO	
JABATAN	PARAF
WALIKOTA MANADO	Mohon untuk ditanda-tangani
WAKIL WALIKOTA MANADO	
SEKRETARIS DAERAH KOTA	
ASISTEN ADMINISTRASI UMUM	
INSPEKTUR KOTA MANADO	
KEPALA BAGIAN HUKUM PERUNDANG-UNDANGAN	
KEPALA BAGIAN ORGANISASI DAN KEPEGAWAIAN	
KASUBBAG KETATALAKSANAAN, ARSIP DAN PERPUSTAKAAN	

Diundangkan di Manado
pada tanggal 9 JANUARI 2013
SEKRETARIS DAERAH KOTA MANADO,


M. H. F. SENDOH

BERITA DAERAH KOTA MANADO TAHUN

NOMOR