

WALIKOTA SUNGAI PENUH
PROVINSI JAMBI

PERATURAN DAERAH KOTA SUNGAI PENUH
NOMOR 7 TAHUN 2016

TENTANG

PENYELENGGARAAN PELAYANAN PUBLIK

DENGAN RAHMAT TUHAN YANG MAHA ESA

WALIKOTA SUNGAI PENUH,

- Menimbang : a. bahwa dalam rangka meningkatkan kualitas dan menjamin penyediaan pelayanan publik serta untuk memberikan perlindungan bagi masyarakat dari penyalahgunaan wewenang dalam penyelenggaraan pelayanan publik, harus diterapkan prinsip-prinsip tata kelola pemerintahan yang baik;
- b. bahwa Pemerintah Daerah berkewajiban menyelenggarakan pelayanan publik secara terintegrasi dan berkesinambungan dalam upaya memenuhi harapan dan tuntutan masyarakat terhadap kualitas pelayanan publik;
- c. bahwa berdasarkan pertimbangan sebagaimana dimaksud dalam huruf a dan huruf b, perlu membentuk Peraturan Daerah Kota Sungai Penuh tentang Penyelenggaraan Pelayanan Publik;
- Mengingat : 1. Pasal 18 ayat (6) Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945;
2. Undang-Undang Nomor 5 Tahun 1960 tentang Peraturan Dasar Pokok-pokok Agraria (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 1960 Nomor 104 Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 2013);
3. Undang-Undang Nomor 5 Tahun 1962 tentang Perusahaan Daerah (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 1962 Nomor 10 Tambahan Lembaran Republik Indonesia Negara Nomor 2387);
4. Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 1999 Nomor 42 Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 3821);

5. Undang-Undang Nomor 31 Tahun 1999 tentang Pemberantasan Tindak Pidana Korupsi (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 1999 Nomor 78 Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 3854) sebagaimana telah diubah dengan Undang-Undang Nomor 20 Tahun 2001 (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2001 Nomor 134 Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4150);
6. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2007 tentang Penanaman Modal (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2007 Nomor 67 Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4724);
7. Undang-Undang Nomor 26 Tahun 2007 tentang Penataan Ruang (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2007 Nomor 68, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4725);
8. Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2008 tentang Informasi dan Transaksi Elektronik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2008 Nomor 58 Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4843);
9. Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2008 Nomor 61, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4846);
10. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2008 tentang Pembentukan Kota Sungai Penuh di Provinsi Jambi (Lembaran Negara Tahun 2008 Nomor 98, Tambahan Lembaran Negara Nomor 4871);
11. 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);
12. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2009 Nomor 112, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5038);
13. Undang-Undang Nomor 43 Tahun 2009 tentang Kearsipan (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2009 Nomor 152 Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5071);
14. 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);

15. Undang-Undang Nomor 5 Tahun 2014 tentang Aparatur Sipil Negara (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2014 Nomor 6 Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5494);
16. Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2014 Nomor 244, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5587) sebagaimana telah berapa kali diubah terakhir dengan Undang-Undang Nomor 9 Tahun 2015 tentang Perubahan Kedua Atas Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2015 Nomor 58, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5659);
17. 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);
18. Peraturan Pemerintah Nomor 65 Tahun 2005 tentang Pedoman Penyusunan dan Penerapan Standar Pelayanan Minimal (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2005 Nomor 150, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4585);
19. 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);
20. 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);
21. Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2012 Nomor 96, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5357);
22. Peraturan Presiden Nomor 76 Tahun 2013 tentang Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2013 Nomor 191);
23. Peraturan Menteri Negara Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 13 Tahun 2009 tentang Pedoman Peningkatan Kualitas Pelayanan Publik dengan Partisipasi Masyarakat;

24. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 35 Tahun 2012 tentang Pedoman Standar Operasional Prosedur Administrasi Pemerintahan;
25. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 38 Tahun 2012 tentang Pedoman Peningkatan Kinerja Unit Pelayanan;
26. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 15 Tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2014 Nomor 615);
27. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 16 Tahun 2014 tentang Pedoman Survey Kepuasan Masyarakat Terhadap Penyelenggaraan Pelayanan Publik (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2014 Nomor 616).

Dengan Persetujuan Bersama

DEWAN PERWAKILAN RAKYAT DAERAH
KOTA SUNGAI PENUH

dan

WALIKOTA SUNGAI PENUH

MEMUTUSKAN:

Menetapkan: : PERATURAN DAERAH KOTA SUNGAI PENUH TENTANG
PENYELENGGARAAN PELAYANAN PUBLIK.

BAB I **KETENTUAN UMUM**

Pasal 1

Dalam Peraturan Daerah ini yang dimaksud dengan:

1. Daerah adalah Kota Sungai Penuh.
2. Pemerintah Daerah adalah Walikota beserta Perangkat Daerah sebagai unsur penyelenggara pemerintahan daerah.
3. Walikota adalah Walikota Sungai Penuh.
4. Dewan Perwakilan Rakyat Daerah yang selanjutnya disebut DPRD adalah lembaga Perwakilan Rakyat Daerah Kota Sungai Penuh sebagai unsur penyelenggara pemerintahan daerah.
5. Sekretaris Daerah, yang selanjutnya disebut Sekda adalah Sekretaris Daerah Kota Sungai Penuh.
6. Satuan Kerja Perangkat Daerah, yang selanjutnya disingkat SKPD adalah Satuan Kerja Perangkat Daerah yang bertanggung jawab terhadap pelaksanaan tugas pelayanan publik.

7. Pelayanan publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa, dan/atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik.
8. 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 dan tetap memperhatikan prinsip keadilan dan proporsionalitas.
9. 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.
10. 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.
11. 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.
12. Pihak Terkait adalah pihak yang dianggap kompeten dalam memberikan masukan terhadap penyusunan standar pelayanan.
13. 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.
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. Maklumat pelayanan adalah pernyataan tertulis yang berisi keseluruhan rincian kewajiban dan janji yang terdapat dalam standar pelayanan.
16. Misi Negara adalah kebijakan untuk mengatasi permasalahan tertentu, kegiatan tertentu, atau mencapai tujuan tertentu yang berkenaan dengan kepentingan dan manfaat orang banyak.
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. Mediasi adalah penyelesaian sengketa pelayanan publik antar para pihak melalui bantuan, baik oleh ombudsman daerah sendiri maupun melalui mediator yang dibentuk oleh ombudsman.
19. Ajudikasi adalah proses penyelesaian sengketa pelayanan publik antarpara pihak yang diputus oleh ombudsman daerah.
20. Indeks Kepuasan Masyarakat yang selanjutnya disingkat IKM adalah ukuran kepuasan masyarakat sebagai penerima layanan yang disediakan oleh penyelenggara berdasarkan standar pelayanan yang telah ditetapkan.
21. Pelanggaran pelayanan publik adalah perilaku atau perbuatan melawan hukum, melampaui wewenang, menggunakan wewenang untuk tujuan lain dari yang menjadi tujuan wewenang tersebut, termasuk kelalaian atau pengabaian kewajiban hukum dalam penyelenggaraan pelayanan publik yang dilakukan oleh Penyelenggara pelayanan publik yang menimbulkan kerugian materiil dan/atau immateriil bagi masyarakat dan/atau orang perseorangan, dan/atau badan hukum.
22. Pengaduan adalah pemberitahuan yang menginformasikan terhadap ketidaksesuaian antara pelayanan yang diterima dengan standar pelayanan yang telah ditentukan yang disampaikan secara tertulis atau lisan oleh setiap orang yang telah menjadi korban pelanggaran pelayanan publik.
23. Laporan adalah pengaduan atau penyampaian fakta yang diselesaikan atau ditindaklanjuti oleh perwakilan Ombudsman di Daerah yang disampaikan secara tertulis atau lisan oleh setiap orang yang telah menjadi korban pelanggaran pelayanan publik.
24. Pelapor adalah warga negara Indonesia atau penduduk yang memberikan Laporan kepada Perwakilan Ombudsman di Daerah.
25. Terlapor adalah Penyelenggara pelayanan publik yang melakukan pelanggaran pelayanan publik yang dilaporkan kepada Perwakilan Ombudsman di Daerah.
26. Sengketa pelayanan publik adalah sengketa yang timbul dalam bidang pelayanan publik antara penerima layanan dengan penyelenggara pelayanan publik akibat ketidaksesuaian antara pelayanan yang diterima dengan standar pelayanan publik yang telah ditetapkan.
27. 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.

28. Rekomendasi adalah kesimpulan, pendapat, dan saran yang disusun berdasarkan hasil investigasi Perwakilan Ombudsman di Daerah kepada atasan Terlapor untuk dilaksanakan dan/atau ditindaklanjuti dalam rangka peningkatan mutu penyelenggaraan pelayanan publik yang baik.
29. Gugus Kendali Mutu adalah suatu system dalam manajemen yang bertujuan untuk mendayagunakan seluruh asset yang dimiliki instansi terutama sumber daya manusianya secara baik, guna meningkatkan mutu dalam arti luas.

BAB II MAKSUD, TUJUAN, ASAS, DAN PRINSIP

Bagian Kesatu Maksud dan Tujuan

Pasal 2

Peraturan Daerah tentang penyelenggaraan pelayanan publik dimaksudkan untuk memberikan kepastian hukum terhadap penyelenggaraan pelayanan publik sebagai pemenuhan hak-hak masyarakat secara berkualitas, terintegrasi dan berkesinambungan dalam hubungan antara masyarakat dengan penyelenggara pelayanan publik.

Pasal 3

Tujuan ditetapkannya Peraturan Daerah ini adalah:

- a. terwujudnya kepastian tentang hak, tanggung jawab, kewajiban, dan kewenangan seluruh pihak yang terkait dengan penyelenggaraan pelayanan publik;
- b. terwujudnya sistem penyelenggaraan pelayanan publik sesuai dengan asas-asas umum penyelenggaraan pemerintahan dan korporasi yang baik;
- c. terpenuhinya hak-hak masyarakat dalam memperoleh pelayanan publik secara maksimal; dan
- d. terwujudnya partisipasi dan ketaatan masyarakat dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik sesuai mekanisme yang berlaku.

Bagian Kedua Asas

Pasal 4

Penyelenggaraan pelayanan publik berasaskan:

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

Pasal 5

Penyelenggaraan pelayanan publik dilakukan berdasarkan prinsip:

- 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.

BAB III RUANG LINGKUP

Pasal 6

- (1) Ruang lingkup Pelayanan Publik meliputi semua bentuk pelayanan publik yang berkaitan dengan kepentingan publik yang diselenggarakan oleh Penyelenggara pelayanan publik.
- (2) Pelayanan Publik sebagaimana dimaksud pada ayat (1) meliputi:
 - a. pelayanan barang publik;
 - b. pelayanan jasa publik; dan
 - c. pelayanan administratif.

Pasal 7

Pelayanan barang publik sebagaimana dimaksud dalam Pasal 6 ayat (2) huruf a meliputi:

- a. pengadaan dan penyaluran barang publik yang dilakukan oleh instansi pemerintah daerah yang sebagian atau seluruh dananya bersumber dari 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 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 yang ditetapkan dalam peraturan Perundang-undangan.

Pasal 8

Pelayanan jasa publik sebagaimana dimaksud dalam Pasal 6 ayat (2) huruf b meliputi:

- a. penyediaan jasa publik oleh instansi pemerintah daerah yang sebagian atau seluruh dananya bersumber dari anggaran pendapatan dan belanja daerah;
- b. penyediaan jasa publik oleh suatu badan usaha yang modal pendiriannya sebagian atau seluruhnya bersumber 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 yang ditetapkan dalam peraturan Perundang-undangan.

Pasal 9

- (1) Pelayanan administratif sebagaimana dimaksud dalam Pasal 6 ayat (2) huruf c merupakan pelayanan oleh Penyelenggara yang menghasilkan berbagai bentuk dokumen resmi yang dibutuhkan oleh Masyarakat.
- (2) Pelayanan administratif sebagaimana dimaksud pada ayat (1) meliputi:
 - a. tindakan administratif pemerintah daerah yang diwajibkan yang menjadi urusan daerah dan diatur dalam peraturan perundang-undangan dalam rangka mewujudkan perlindungan pribadi dan/atau keluarga, kehormatan, martabat, dan harta Benda warga negara; dan
 - b. tindakan administratif oleh instansi nonpemerintah yang diwajibkan dan diatur dalam peraturan perundang-undangan serta diterapkan berdasarkan perjanjian dengan penerima pelayanan.

Pasal 10

- (1) Tindakan administratif oleh instansi pemerintah daerah sebagaimana dimaksud dalam Pasal 9 ayat (2) huruf a diselenggarakan dalam bentuk pelayanan pemberian dokumen berupa perizinan dan nonperizinan.
- (2) Dokumen berupa perizinan dan nonperizinan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) merupakan keputusan administrasi pemerintahan.
- (3) Keputusan administrasi pemerintahan sebagaimana dimaksud pada ayat (2) merupakan keputusan penyelenggara yang bersifat penetapan.

Pasal 11

Tindakan administratif oleh instansi nonpemerintah sebagaimana dimaksud dalam Pasal 9 ayat (2) huruf b diselenggarakan dalam bentuk pelayanan pemberian dokumen nonperizinan sesuai dengan ketentuan peraturan Perundang-undangan.

Pasal 12

Penyelenggara meliputi:

- a. institusi penyelenggara yang terdiri dari Pemerintah Daerah dan/atau Satuan Kerja Penyelenggara di lingkungannya;

- b. korporasi berupa Badan Usaha Milik Daerah dan/atau Satuan Kerja Penyelenggara di lingkungannya;
- c. lembaga independen yang dibentuk berdasarkan Undang-Undang dan/atau Satuan Kerja Penyelenggara di lingkungannya; atau
- d. badan hukum lain yang menyelenggarakan Pelayanan Publik dalam rangka pelaksanaan Misi Negara/Daerah.

Pasal 13

- (1) Badan hukum lain sebagaimana dimaksud dalam Pasal 12 huruf d meliputi:
 - a. badan hukum yang menyelenggarakan Pelayanan Publik berdasarkan subsidi dan/atau bantuan sejenisnya sebagaimana ditetapkan dalam peraturan perundang-undangan; atau
 - b. badan hukum yang menyelenggarakan Pelayanan Publik berdasarkan norma, standar, prosedur, dan kriteria atau berdasarkan izin sesuai bidang pelayanan bersangkutan sebagaimana ditetapkan dalam peraturan perundang-undangan.
- (2) Badan hukum sebagaimana dimaksud pada ayat (1) huruf b dapat dikategorikan sebagai Penyelenggara apabila memiliki:
 - a. besaran nilai aktiva paling sedikit 50 (lima puluh) kali besaran pendapatan per kapita per tahun pada tahun berjalan; dan
 - b. jaringan pelayanan yang pengguna pelayanannya tidak dibatasi oleh wilayah administrasi pemerintahan.

BAB IV PEMBINA, ORGANISASI PENYELENGGARA DAN PENATAAN PELAYANAN PUBLIK

Bagian Kesatu Pembina, Penanggung Jawab dan Pimpinan

Pasal 14

- (1) Pembina penyelenggaraan pelayanan publik adalah Walikota.
- (2) Pembina sebagaimana dimaksud pada ayat (1) melaksanakan pembinaan terhadap penyelenggara pelayanan publik yang dilaksanakan oleh Penyelenggara.
- (3) Pembina sebagaimana dimaksud pada ayat (1) mempunyai tugas melakukan pembinaan, pengawasan, evaluasi terhadap pelaksanaan tugas dari penanggung jawab, dan menjatuhkan sanksi kepada penyelenggara yang tidak memenuhi kewajiban.
- (4) Pembina sebagaimana dimaksud pada ayat (1) wajib melaporkan hasil perkembangan kinerja pelayanan publik kepada DPRD sekurang-kurangnya 1 (satu) kali dalam 1 (satu) tahun.

- (5) DPRD dapat memberikan evaluasi dan rekomendasi terhadap laporan kinerja pelayanan publik paling lambat 30 (tiga puluh) hari kerja sejak diterimanya laporan, sesuai dengan mekanisme dan tata tertib DPRD.
- (6) Pembina wajib menindaklanjuti rekomendasi DPRD sebagaimana dimaksud pada ayat (5).

Pasal 15

- (1) Penanggungjawab penyelenggara pelayanan publik di lingkungan Pemerintah Daerah adalah Sekretaris Daerah.
- (2) Penanggungjawab penyelenggara pelayanan publik di lingkungan Korporasi adalah Direktur Utama atau dengan sebutan lain.
- (3) Penanggungjawab penyelenggara pelayanan publik di lembaga independen adalah Pemimpin Lembaga.
- (4) Penanggungjawab penyelenggara pelayanan publik pada badan hukum lain adalah Pemimpin Badan hukum.
- (5) Penanggungjawab sebagaimana dimaksud ayat (1), ayat (2), ayat (3) dan ayat (4) mempunyai tugas:
 - a. menyusun kebijakan penyelenggaraan pelayanan publik;
 - b. mengkoordinasikan pelaksanaan kebijakan pelayanan publik;
 - c. melaksanakan monitoring dan evaluasi penyelenggaraan pelayanan publik; dan
 - d. melaporkan kepada Pembina pelaksanaan penyelenggaraan pelayanan publik.
- (6) Ketentuan lebih lanjut mengenai bentuk dan tata naskah pelaporan sebagaimana dimaksud pada ayat (5) huruf d diatur dengan Peraturan Walikota.

Pasal 16

- (1) Pimpinan penyelenggara adalah pimpinan satuan kerja yang melaksanakan secara langsung pelayanan publik.
- (2) Pimpinan penyelenggara di lingkungan pemerintah daerah adalah Kepala Satuan Kerja Perangkat Daerah (SKPD).
- (3) Pimpinan penyelenggara di lingkungan korporasi adalah Direktur BUMD.
- (4) Pimpinan penyelenggara di lingkungan lembaga independen dan badan hukum Direktur/Kepala atau sebutan lain sesuai dengan ketentuan yang berlaku.
- (5) Pimpinan penyelenggara sebagaimana dimaksud pada ayat (2), ayat (3) dan ayat (4) mempunyai tugas:
 - a. melaksanakan kebijakan penyelenggaraan pelayanan publik sesuai dengan kewenangannya;
 - b. mengkoordinasikan penyelenggaraan pelayanan publik sesuai dengan Standar Pelayanan pada setiap satuan unit kerja;
 - c. melakukan evaluasi penyelenggaraan pelayanan publik; dan
 - d. melaporkan kepada penanggungjawab penyelenggaraan pelayanan publik.

Bagian Kedua
Organisasi Penyelenggara dan Tata Kelola

Pasal 17

- (1) Organisasi Penyelenggara dibentuk secara efisien dan efektif agar mampu menyelenggarakan tugas dan fungsi pelayanan publik dengan baik.
- (2) Organisasi Penyelenggara berkewajiban menyelenggarakan pelayanan publik sesuai dengan tujuan pembentukannya.

Pasal 18

- (1) Organisasi penyelenggara pelayanan publik sebagaimana dimaksud dalam Pasal 17 menyelenggarakan pelayanan publik sesuai dengan Standar Pelayanan yang telah ditetapkan.
- (2) Penyelenggaraan 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) Pembina, Penanggungjawab, Penyelenggara dan seluruh bagian organisasi penyelenggara pelayanan publik bertanggungjawab atas ketidakmampuan, pelanggaran, dan kegagalan penyelenggaraan pelayanan publik.

Pasal 19

- (1) Dalam rangka efisiensi penyelenggaraan pelayanan publik, terhadap pemberian pelayanan yang meliputi berbagai jenis pelayanan dapat dilakukan melalui pelayanan terpadu.
- (2) Untuk pemberian pelayanan pada satu tempat, meliputi berbagai jenis pelayanan yang tidak mempunyai keterkaitan proses, dan dilayani melalui beberapa pintu, diselenggarakan melalui pelayanan terpadu satu atap.
- (3) Untuk pemberian pelayanan pada satu tempat dan meliputi berbagai jenis pelayanan yang memiliki keterkaitan proses, diselenggarakan melalui pelayanan terpadu satu pintu.

Pasal 20

- (1) Pimpinan penyelenggara melaksanakan evaluasi secara berkala dan berkelanjutan terhadap kinerja pelaksana di lingkungan organisasi penyelenggara.
- (2) Berdasarkan hasil evaluasi sebagaimana dimaksud pada ayat (1), pimpinan penyelenggara melakukan upaya peningkatan kapasitas pelaksana, sarana, dan prasarana.

- (3) Evaluasi terhadap kinerja pelaksana sebagaimana dimaksud pada ayat (1) didasarkan pada IKM dan/atau metode evaluasi kinerja lainnya dengan memperhatikan perbaikan prosedur dan/atau penyempurnaan organisasi penyelenggara sesuai dengan asas penyelenggaraan pelayanan publik.

Pasal 21

- (1) Penyelenggara berkewajiban melakukan penyeleksian dan promosi Pelaksana secara transparan, tidak diskriminatif dan adil sesuai dengan peraturan perundang-undangan.
- (2) Penyelenggara wajib memberikan penghargaan kepada Pelaksana yang memiliki prestasi kerja.
- (3) Penyelenggara wajib memberikan hukuman kepada Pelaksana yang melakukan pelanggaran ketentuan internal penyelenggara.
- (4) Ketentuan lebih lanjut mengenai mekanisme pemberian penghargaan dan hukuman ditentukan oleh Penyelenggara.

Bagian Ketiga Hubungan Antar Penyelenggara

Pasal 22

- (1) Dalam rangka meningkatkan efisiensi dan efektivitas pelayanan, dapat dilakukan kerja sama antar penyelenggara.
- (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 sebagaimana dimaksud pada ayat (3), permintaan penyelenggara lain wajib dipenuhi oleh penyelenggara pemberi bantuan sesuai dengan tugas dan fungsi organisasi penyelenggara yang bersangkutan berdasarkan peraturan perundang undangan.

Bagian Keempat Kerjasama Penyelenggara Pelayanan Publik

Pasal 23

- (1) Penyelenggara pelayanan publik dapat melakukan kerjasama dengan Pihak lain dalam bentuk penyerahan sebagian pelayanan publik.
- (2) Kerjasama sebagaimana dimaksud pada ayat (1) untuk peningkatan pelayanan publik dan tidak boleh menambah beban bagi masyarakat, memperpanjang waktu serta mempersulit akses pelayanan publik.
- (3) Kerjasama sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dilaksanakan sesuai dengan ketentuan:

- a. perjanjian kerjasama penyelenggaraan pelayanan publik dituangkan sesuai dengan peraturan perundang-undangan dan dalam pelaksanaannya didasarkan pada standar pelayanan;
 - b. penyelenggara berkewajiban menginformasikan perjanjian kerjasama kepada masyarakat;
 - c. tanggung jawab pelaksanaan kerjasama berada pada penerima kerjasama, 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.
- (4) Selain kerjasama sebagaimana dimaksud pada ayat (1), penyelenggara dapat melakukan kerjasama tertentu dengan pihak lain untuk menyelenggarakan pelayanan publik.

BAB V HAK, KEWAJIBAN DAN LARANGAN

Bagian Kesatu Hak dan Kewajiban Penyelenggara

Pasal 24

Penyelenggara berhak:

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

Pasal 25

Penyelenggara wajib:

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

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

Bagian Kedua **Hak, Kewajiban dan Larangan Pelaksana**

Pasal 26

Pelaksana berhak:

- a. mendapatkan perlindungan dan pembelaan dari penyelenggara terhadap pengaduan dan tuntutan sampai ada putusan hukum tetap;
- b. mendapatkan rehabilitasi dalam hal pengaduan tidak terbukti;
- c. menolak permintaan pelayanan yang bertentangan dengan peraturan perundang-undangan; dan
- d. melakukan konsultasi dengan pimpinan penyelenggara terkait dengan pelayanan yang diberikan.

Pasal 27

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 kepada Penyelenggara secara berkala.

Pasal 28

Pelaksana dilarang:

- a. merangkap sebagai komisaris dan/atau pengurus organisasi usaha, bagi pelaksana yang berasal dari lingkungan pemerintah daerah dan BUMD;
- b. meninggalkan tugas dan kewajiban kecuali atas izin pimpinan penyelenggara;
- c. menambah Pelaksana tanpa persetujuan Penyelenggara;
- d. membuat perjanjian kerjasama dengan pihak lain tanpa persetujuan pimpinan penyelenggara;
- e. melanggar asas penyelenggaraan pelayanan publik;
- f. menjanjikan, mempromosikan dan melaksanakan pelayanan yang tidak sesuai dengan standar pelayanan yang telah ditetapkan; dan
- g. memungut dan/atau menerima imbalan atas layanan yang diberikan diluar ketentuan yang berlaku.

Bagian Ketiga Hak dan Kewajiban Masyarakat

Pasal 29

(1) Masyarakat berhak:

- a. diikutsertakan dalam pembuatan Standar Pelayanan dan Maklumat Pelayanan;
- b. mengetahui kebenaran isi Standar Pelayanan dan Maklumat Pelayanan;
- c. mengawasi pelaksanaan Standar Pelayanan dan Maklumat Pelayanan;
- d. mendapat tanggapan terhadap pengaduan yang diajukan;
- e. mendapat advokasi, perlindungan, dan/atau pemenuhan pelayanan;
- f. melaporkan kepada penanggung jawab dan meminta perbaikan pelaksanaan penyelenggaraan pelayanan publik 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; dan
- h. mendapatkan pelayanan prima sesuai dengan asas dan tujuan pelayanan.

(2) Ketentuan lebih lanjut mengenai mekanisme penyampaian hak sebagaimana dimaksud pada ayat (1) diatur dengan Peraturan Walikota.

Pasal 30

Masyarakat wajib:

- a. mematuhi dan memenuhi ketentuan yang dipersyaratkan dalam Standar Pelayanan; dan
- b. ikut menjaga terpeliharanya sarana, prasarana, dan/atau fasilitas pelayanan publik.

BAB VI
PENYELENGGARAAN PELAYANAN PUBLIK

Bagian Kesatu
Penyusunan Standar

Pasal 31

- (1) Penyusunan Standar Pelayanan sebagaimana dimaksud dalam Pasal 25 huruf a didahului dengan penyiapan rancangan Standar Pelayanan oleh Penyelenggara.
- (2) Penyiapan rancangan Standar Pelayanan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) berorientasi pada peningkatan kualitas pelayanan dengan tidak memberatkan Penyelenggara.
- (3) Dalam penyiapan rancangan Standar Pelayanan sebagaimana dimaksud pada ayat (1), Penyelenggara dapat melibatkan Masyarakat dan/atau Pihak Terkait.

Pasal 32

Rancangan Standar Pelayanan sebagaimana dimaksud dalam Pasal 31 ayat (1) paling sedikit memuat komponen:

- 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.

Pasal 33

- (1) Rancangan Standar Pelayanan sebagaimana dimaksud dalam Pasal 32 wajib dibahas oleh Penyelenggara dengan mengikutsertakan Masyarakat dan Pihak Terkait untuk menyelaraskan kemampuan Penyelenggara dengan kebutuhan Masyarakat dan kondisi lingkungan.
- (2) Kemampuan Penyelenggara sebagaimana dimaksud pada ayat (1) terutama menyangkut kemampuan sumber daya yang dimiliki, meliputi:
 - a. dukungan pendanaan yang dialokasikan untuk penyelenggaraan pelayanan;

- b. pelaksana yang bertugas menyelenggarakan pelayanan dari segi kualitas maupun kuantitas; dan
 - c. sarana, prasarana, dan/atau fasilitas yang digunakan untuk menyelenggarakan pelayanan.
- (3) Hasil pembahasan rancangan Standar Pelayanan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) harus dituangkan dalam berita acara penyusunan Standar Pelayanan dengan dilampiri daftar hadir peserta rapat.

Pasal 34

- (1) Rancangan Standar Pelayanan yang telah dibahas sebagaimana dimaksud dalam Pasal 33 ayat (1) wajib dipublikasikan oleh Penyelenggara kepada Masyarakat paling lama 5 (lima) hari kerja sejak ditandatangani berita acara penyusunan Standar Pelayanan untuk mendapatkan tanggapan atau masukan.
- (2) Masyarakat atau Pihak Terkait dapat mengajukan tanggapan atau masukan terhadap rancangan Standar Pelayanan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) paling lama 7 (tujuh) hari kerja sejak dipublikasikan.
- (3) Penyelenggara wajib memperbaiki rancangan Standar Pelayanan berdasarkan tanggapan atau masukan sebagaimana dimaksud pada ayat (2) paling lama 14 (empat belas) hari sejak batas akhir pengajuan tanggapan atau masukan dari Masyarakat atau Pihak Terkait.
- (4) Rancangan Standar Pelayanan yang telah diperbaiki sebagaimana dimaksud pada ayat (3) selanjutnya ditetapkan oleh Penyelenggara menjadi Standar Pelayanan.

Pasal 35

- (1) Dalam hal Masyarakat atau Pihak Terkait yang mengajukan tanggapan atau masukan tidak puas terhadap perbaikan yang telah dilakukan oleh Penyelenggara sebagaimana dimaksud dalam Pasal 34 ayat (4), dapat melaporkan kepada Ombudsman.
- (2) Ombudsman menyelesaikan pengaduan keberatan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.

Pasal 36

- (1) Penentuan biaya/tarif yang dituangkan dalam Standar Pelayanan ditetapkan setelah mendapatkan persetujuan Dewan Perwakilan Rakyat Daerah dan/atau berdasarkan Peraturan Perundang-undangan.
- (2) Biaya/tarif pelayanan yang penetapannya berpedoman pada peraturan perundang-undangan tersendiri dan biaya/tarif pelayanan oleh badan usaha swasta sebagai Penyelenggara Pelayanan Publik dikecualikan dari ketentuan ayat (1).
- (3) Dalam hal pemberlakuan biaya/tarif pelayanan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) belum mendapatkan persetujuan Dewan Perwakilan Rakyat Daerah dapat menggunakan biaya/tarif pelayanan yang masih berlaku.

Pasal 37

- (1) Untuk menerapkan Standar Pelayanan yang telah ditetapkan sebagaimana dimaksud dalam Pasal 34 ayat (4) Penyelenggara wajib menyusun dan menetapkan Maklumat Pelayanan.
- (2) Maklumat Pelayanan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) merupakan pernyataan kesanggupan dan kewajiban Penyelenggara untuk melaksanakan pelayanan sesuai dengan Standar Pelayanan yang telah ditetapkan.
- (3) Maklumat Pelayanan wajib dipublikasikan secara jelas dan luas.
- (4) Maklumat pelayanan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dipublikasikan paling lama 7 (tujuh) hari kerja sejak Standar Pelayanan ditetapkan.

Bagian Kedua Prosedur Kerja

Pasal 38

- (1) Prosedur Kerja adalah serangkaian instruksi tertulis yang dibakukan mengenai berbagai proses pelayanan yang meliputi apa yang harus dilakukan, bagaimana dan kapan harus dilakukan, dimana dan oleh siapa dilakukan.
- (2) Penyelenggara berkewajiban menyusun dan menetapkan prosedur kerja dengan memperhatikan standar pelayanan yang telah ditetapkan.
- (3) Prosedur Kerja sebagaimana dimaksud pada ayat (1) ditetapkan dengan keputusan Pimpinan Organisasi Penyelenggara Pelayanan Publik.

Bagian Ketiga Sistem Pengelolaan Dokumen

Pasal 39

- (1) Penyelenggara berkewajiban menyusun dan menetapkan Sistem Pengelolaan Dokumen pelaksanaan pelayanan publik.
- (2) Sistem Pengelolaan Dokumen sebagaimana dimaksud pada ayat (1) mencakup:
 - a. mekanisme pengelolaan dokumen; dan
 - b. petugas pengelola dokumen.
- (3) Penyusunan Sistem Pengelolaan Dokumen sebagaimana dimaksud pada ayat (1) ditetapkan dengan Keputusan Pimpinan Organisasi Penyelenggara Pelayanan Publik.

Bagian Keempat Sistem Informasi Pelayanan Publik

Pasal 40

- (1) Dalam rangka memberikan dukungan informasi terhadap penyelenggaraan Pelayanan Publik perlu diselenggarakan Sistem Informasi secara terpadu.

- (2) Sistem Informasi secara terpadu sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dikelola oleh Unit Pengelola Sistem Informasi yang diatur dengan Peraturan Walikota.
- (3) Sistem Informasi sebagaimana dimaksud pada ayat (1) berisi semua informasi Pelayanan Publik yang berasal dari penyelenggara.
- (4) Penyelenggara mengelola sistem informasi baik berupa sistem informasi elektronik maupun non elektronik yang sekurang-kurangnya berisi tentang:
 - a. profil Penyelenggara yang meliputi nama penanggung jawab, Pelaksana, organisasi Penyelenggara, anggaran penyelenggaraan, alamat pengaduan, nomor telepon, dan pos elektronik (*email*);
 - b. profil Pelaksana yang meliputi Pelaksana yang bertanggung jawab, alamat pengaduan, nomor telepon, dan pos-elektronik (*email*);
 - c. Standar Pelayanan yang berisi informasi yang lengkap tentang keterangan yang menjelaskan lebih rinci isi standar pelayanan tersebut;
 - d. Maklumat Pelayanan yang berisi informasi lengkap pernyataan kesanggupan Penyelenggara;
 - e. pengelolaan pengaduan yang berisi informasi lengkap proses penanganan pengaduan mulai dari tahap penyeleksian, penelaahan, dan pengklasifikasian sampai dengan kepastian penyelesaian pengaduan; dan
 - f. penilaian kinerja yang berisi informasi lengkap hasil pelaksanaan penilaian penyelenggaraan pelayanan yang dilakukan oleh Penyelenggara sendiri, bersama dengan pihak lain, atau oleh pihak lain atas permintaan penyelenggara untuk mengetahui gambaran kinerja pelayanan dengan menggunakan metode penilaian tertentu.
- (5) Penyelenggara menyediakan informasi sebagaimana dimaksud pada ayat (4) kepada masyarakat secara terbuka dan mudah diakses.

Pasal 41

Dokumen, akta, dan sejenisnya yang berupa produk elektronik dan atau non elektronik dalam penyelenggaraan Pelayanan Publik dinyatakan sah sesuai dengan peraturan perundang-undangan.

Bagian Kelima Pengelolaan Sarana dan Prasarana

Pasal 42

- (1) Penyelenggara dan Pelaksana mengelola sarana dan prasarana pelayanan publik secara efektif, efisien, transparan, akuntabel, dan berkesinambungan serta bertanggung jawab terhadap pemeliharaan dan/atau penggantian sarana dan/atau prasarana Pelayanan publik.
- (2) Penyelenggara dan Pelaksana memberikan laporan kepada penanggung jawab mengenai kondisi dan kebutuhan sarana dan/atau prasarana pelayanan publik sesuai dengan tuntutan kebutuhan Standar Pelayanan.
- (3) Berdasarkan laporan kondisi dan kebutuhan sebagaimana dimaksud pada ayat (2), penanggung jawab melakukan analisis dan menyusun daftar kebutuhan sarana dan prasarana Pelayanan publik.

- (4) Berdasarkan hasil analisis dan daftar kebutuhan sebagaimana dimaksud pada ayat (3), Penyelenggara melakukan pengadaan sarana dan/atau prasarana guna penyelenggaraan Pelayanan publik sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku dan mempertimbangkan prinsip efektivitas, efisiensi, transparansi, akuntabilitas, dan berkesinambungan.

Pasal 43

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

Pasal 44

Saham penyelenggara yang berbentuk badan usaha milik daerah yang berkaitan dengan Pelayanan Publik dilarang dipindahtangankan dalam keadaan apa pun, baik langsung maupun tidak langsung melalui penjualan, penjaminan atau hal-hal yang mengakibatkan beralihnya kekuasaan menjalankan korporasi atau hilangnya hak-hak yang menjadi milik korporasi sebagaimana diatur dalam peraturan Perundang-undangan.

Pasal 45

- (1) Penyelenggara yang bermaksud melakukan perbaikan sarana, prasarana, dan/atau fasilitas Pelayanan Publik wajib mengumumkan dan mencantumkan batas waktu penyelesaian pekerjaan secara jelas dan terbuka.
- (2) Perbaikan sarana, prasarana, dan/atau fasilitas Pelayanan Publik sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dilarang mengakibatkan terhentinya kegiatan Pelayanan Publik.
- (3) Pengumuman oleh penyelenggara harus dilakukan selambat-lambatnya 30 (tiga puluh) hari kalender sebelum pelaksanaan pekerjaan dimulai dengan memasang tanda yang memuat nama kegiatan, nama dan alamat penanggung jawab, waktu kegiatan, alamat pengaduan berupa nomor telepon, nomor tujuan pesan layanan singkat (*sms*), laman (*website*), pos-elektronik (*email*), dan kotak pengaduan.
- (4) Dalam hal kerusakan sarana prasarana terjadi secara mendadak dan mengganggu pelaksanaan pelayanan publik, penyelenggara wajib mengumumkan sesegera mungkin.
- (5) Penyelenggara dan pelaksana yang tidak melakukan kewajiban sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dinyatakan telah melakukan kelalaian.

Bagian Keenam Pelayanan Khusus

Pasal 46

- (1) Penyelenggara berkewajiban menyediakan sarana dan prasarana serta memberikan pelayanan dengan perlakuan khusus kepada kelompok rentan.
- (2) Kelompok rentan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) antara lain:
 - a. penyandang cacat;
 - b. lanjut usia;
 - c. wanita hamil;

- d. anak-anak; dan
 - e. korban bencana.
- (3) Sarana dan/atau prasarana pelayanan publik sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dilarang digunakan oleh orang yang tidak berhak.

Pasal 47

- (1) Penyelenggara dapat menyediakan pelayanan berjenjang secara transparan, akuntabel, dan sesuai dengan Standar Pelayanan serta peraturan perundang-undangan.
- (2) Pelayanan berjenjang sebagaimana dimaksud pada ayat (1), harus mematuhi ketentuan tentang proporsi akses dan pelayanan kepada kelompok masyarakat berdasarkan asas persamaan perlakuan, keterbukaan, serta keterjangkauan masyarakat.

Pasal 48

- (1) Pelayanan Berjenjang sebagaimana dimaksud dalam Pasal 47 ayat (1) diwujudkan dalam bentuk penyediaan kelas pelayanan secara bertingkat untuk memberikan pilihan kepada Masyarakat sesuai dengan ketentuan peraturan Perundang-undangan.
- (2) Pelaksanaan Pelayanan Berjenjang sebagaimana dimaksud pada ayat (1) wajib memperhatikan prinsip keadilan, proporsionalitas, dan tidak diskriminatif.

Pasal 49

- (1) Penyelenggara yang akan menerapkan Pelayanan Berjenjang sebagaimana dimaksud dalam Pasal 47 ayat (1) wajib melakukan kajian secara seksama untuk mengetahui proporsi akses dan kategori kelompok Masyarakat yang akan menggunakan Pelayanan Berjenjang.
- (2) Selain kajian untuk mengetahui proporsi akses dan kategori kelompok Masyarakat sebagaimana dimaksud pada ayat (1), Penyelenggara wajib mempertimbangkan:
- a. kemampuan sumber daya manusia yang dimiliki, baik dari segi jumlah maupun kualitas atau kompetensi;
 - b. ketersediaan sarana, prasarana, dan/atau fasilitas penunjang;
 - c. kesiapan biaya atau anggaran pendukung; dan
 - d. kemampuan menata dan mengelola untuk mengamankan prinsip keadilan, proporsionalitas, dan tidak diskriminatif.

Pasal 50

- (1) Proporsi akses dalam penyediaan kelas Pelayanan Berjenjang sebagaimana dimaksud Pasal 49 ayat (1) ditetapkan berdasarkan persentase.
- (2) Persentase penyediaan kelas Pelayanan Berjenjang sebagaimana dimaksud pada ayat (1) ditetapkan paling banyak 25% (dua puluh lima persen) dari seluruh kapasitas pelayanan yang tersedia.
- (3) Persentase sebagaimana dimaksud pada ayat (2) tidak mengurangi kapasitas yang seharusnya disediakan untuk masyarakat umum.
- (4) Penetapan persentase sebagaimana dimaksud pada ayat (2) dilakukan berdasarkan:

- a. hasil kajian; dan
- b. kesepakatan dengan masyarakat pada saat pembahasan standar pelayanan.

Pasal 51

Dalam menetapkan besaran persentase sebagaimana dimaksud dalam Pasal 50 wajib memperhatikan asas keadilan dalam penyediaan kelas pelayanan untuk menjamin penyediaan kelas pelayanan tetap proporsional.

Bagian Ketujuh Biaya Pelayanan Publik

Pasal 52

- (1) Biaya pelayanan publik pada dasarnya merupakan tanggung jawab negara/Daerah dan/atau masyarakat.
- (2) Biaya pelayanan publik yang merupakan tanggung jawab negara/Daerah sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dibebankan kepada negara/Daerah apabila diwajibkan dalam peraturan perundang-undangan.
- (3) Biaya Pelayanan publik selain yang diwajibkan oleh peraturan perundang-undangan sebagaimana dimaksud pada ayat (2) dibebankan kepada penerima pelayanan publik.
- (4) Penentuan biaya/tarif pelayanan publik sebagaimana dimaksud pada ayat (3) mengacu pada peraturan Perundang-undangan

Pasal 53

- (1) Penyelenggara berhak mendapatkan alokasi anggaran sesuai dengan tingkat kebutuhan pelayanan.
- (2) Penyelenggara dilarang menggunakan alokasi anggaran bagi pelayanan publik untuk membiayai kegiatan di luar penyelenggaraan pelayanan publik.

Bagian Kedelapan Uraian Tugas Pelaksana

Pasal 54

- (1) Penyelenggara berkewajiban menyusun dan menetapkan aturan mengenai uraian tugas pelaksana pelayanan publik.
- (2) Uraian tugas pelaksana sebagaimana dimaksud pada ayat (1) mencakup:
 - a. tugas setiap pelaksana sesuai jabatan dan fungsinya;
 - b. ukuran kinerja dari pelaksana; dan
 - c. evaluasi kinerja dari pelaksana.
- (3) Penyusunan uraian tugas pelaksana sebagaimana dimaksud pada ayat (1) ditetapkan dengan Keputusan Pimpinan Organisasi Penyelenggara Pelayanan Publik.

Bagian Kesembilan
Perilaku Penyelenggara dalam Pelayanan

Pasal 55

Pelaksana dalam menyelenggarakan Pelayanan Publik harus 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. merahasiakan 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. memberikan informasi yang benar dalam menanggapi permintaan informasi serta proaktif dalam memenuhi kepentingan masyarakat;
- m. tidak menyalahgunakan informasi, jabatan, dan/atau kewenangan yang dimiliki;
- n. sesuai dengan kepantasan; dan
- o. tidak menyimpang dari prosedur.

Bagian Kesepuluh
Etika Pelaksana dalam Pelayanan Publik

Pasal 56

- (1) Penyelenggara berkewajiban menyusun dan menetapkan pedoman mengenai etika pelaksana pelayanan publik.
- (2) Pedoman Etika pelaksana pelayanan publik sebagaimana dimaksud pada ayat (1) mencakup:
 - a. sikap dan perilaku setiap pelaksana sesuai jabatan dan fungsinya;
 - b. mekanisme evaluasi sikap dan perilaku dari pelaksana.
- (3) Penyusunan pedoman etika pelaksana sebagaimana dimaksud pada ayat (1) ditetapkan dengan Keputusan Pimpinan Organisasi Penyelenggara Pelayanan Publik

Bagian Kesebelas
Kebijakan Pengelolaan Sumber Daya Manusia

Pasal 57

- (1) Penyelenggara berkewajiban menyusun dan menetapkan kebijakan pengelolaan sumber daya manusia.

- (2) Kebijakan pengelolaan sumber daya manusia sebagaimana dimaksud dalam ayat (1) mencakup:
 - a. keahlian dan ketrampilan pelaksana sesuai jabatan dan fungsinya; dan
 - b. perencanaan pengembangan keahlian dan ketrampilan pelaksana sesuai jabatan dan fungsinya.
- (3) Penyusunan Kebijakan pengelolaan sumber daya manusia sebagaimana dimaksud pada ayat (1) ditetapkan dengan Keputusan Pimpinan Organisasi Penyelenggara Pelayanan Publik.

**Bagian Keduabelas
Gugus Kendali Mutu**

Pasal 58

- (1) Untuk menghasilkan mutu pelayanan pada penyelenggara pelayanan publik diperlukan penerapan kendali mutu dalam proses penyelenggaraan pelayanan publik.
- (2) Guna penerapan kendali mutu pelayanan publik sebagaimana dimaksud pada ayat (1), Penyelenggara dapat membentuk Gugus Kendali Mutu.
- (3) Gugus Kendali Mutu terdiri dari Pelaksana yang berkompeten pada Unit Penyelenggara.
- (4) Ketentuan lebih lanjut mengenai Gugus Kendali Mutu ditetapkan dengan Peraturan Walikota.

**Bagian Ketigabelas
Pengawasan**

Pasal 59

- (1) Pengawasan penyelenggaraan Pelayanan Publik dilakukan secara internal dan eksternal.
- (2) Pengawasan internal sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dilakukan oleh:
 - a. atasan langsung sesuai dengan peraturan perundang-undangan atau peraturan internal organisasi; dan
 - b. pengawas fungsional sesuai dengan peraturan perundang-undangan atau peraturan internal organisasi.
- (3) Pengawasan eksternal sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dilakukan oleh:
 - a. masyarakat berupa laporan atau pengaduan masyarakat dalam penyelenggaraan Pelayanan Publik;
 - b. Ombudsman; dan
 - c. DPRD.

BAB VII
SISTEM PENGELOLAAN PENGADUAN DAN
PENILAIAN KINERJA

Bagian Kesatu
Sistem Pengelolaan Pengaduan

Pasal 60

- (1) Penyelenggara berkewajiban menyediakan sarana pengaduan dan menugaskan Pelaksana yang kompeten dalam pengelolaan pengaduan.
- (2) Penyelenggara berkewajiban menindaklanjuti pengaduan yang berasal dari Masyarakat, rekomendasi Ombudsman dan DPRD.
- (3) Penyelenggara berkewajiban menyusun materi dan mekanisme pengelolaan pengaduan dari Masyarakat dengan mengedepankan asas penyelesaian yang cepat dan tuntas.
- (4) Materi pengelolaan pengaduan sebagaimana dimaksud pada ayat (3) sekurang-kurangnya meliputi:
 - a. identitas pengadu yang lengkap;
 - 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.
- (5) Materi dan mekanisme pengelolaan pengaduan sebagaimana dimaksud pada ayat (3) ditetapkan dengan Peraturan Pimpinan Organisasi Penyelenggara Pelayanan Publik.

Bagian Kedua
Penilaian Kinerja

Pasal 61

- (1) Penyelenggara berkewajiban melakukan penilaian kinerja penyelenggaraan Pelayanan Publik secara berkala.
- (2) Penilaian kinerja sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dilakukan dengan menggunakan indikator kinerja berdasarkan Standar Pelayanan.

Pasal 62

- (1) Penilaian kinerja sebagaimana dimaksud dalam Pasal 60 ayat (1) dilaksanakan secara berkala dan berkelanjutan.

- (2) Berdasarkan hasil evaluasi sebagaimana dimaksud pada ayat (1), Penyelenggara berkewajiban melakukan upaya peningkatan kapasitas pelaksana.
- (3) Evaluasi terhadap kinerja Pelaksana sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dilakukan sekurang-kurangnya dengan Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM).
- (4) Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) sebagaimana dimaksud pada ayat (3) adalah tingkat kepuasan masyarakat dalam memperoleh pelayanan yang diperoleh dari penyelenggara atau pemberi pelayanan sesuai harapan dan kebutuhan masyarakat
- (5) IKM sebagaimana dimaksud pada ayat (3) adalah data dan informasi tentang tingkat kepuasan masyarakat yang diperoleh dari hasil pengukuran secara kuantitatif dan kualitatif atas pendapat masyarakat dalam memperoleh pelayanan dari aparatur penyelenggara Pelayanan Publik dengan membandingkan antara harapan dan kebutuhannya.

BAB VIII PERAN SERTA MASYARAKAT

Pasal 63

- (1) Masyarakat dapat turut serta berperan aktif dalam penyelenggaraan pelayanan publik.
- (2) Peran serta masyarakat sebagaimana dimaksud pada ayat (1) diwujudkan dalam bentuk kerja sama, pemenuhan hak dan kewajiban masyarakat, serta peran aktif dalam:
 - a. penyusunan kebijakan Pelayanan Publik;
 - b. penyusunan standar pelayanan;
 - c. pengawasan dan evaluasi penyelenggaraan publik; dan
 - d. pemberian penghargaan.

BAB IX PENYELESAIAN PENGADUAN

Bagian Kesatu Pengaduan

Pasal 64

- (1) Masyarakat berhak mengadukan penyelenggaraan Pelayanan Publik kepada Penyelenggara, Ombudsman, dan/atau DPRD.
- (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:
 - a. penyelenggara yang tidak melaksanakan kewajiban dan/atau melanggar larangan; dan
 - b. pelaksana yang tidak memberi pelayanan sesuai dengan standar pelayanan.

Pasal 65

- (1) Pembina berwenang menjatuhkan sanksi kepada penyelenggara yang tidak memenuhi kewajiban.
- (2) Penanggungjawab menjatuhkan sanksi kepada pelaksana yang melakukan pelanggaran sebagaimana dimaksud dalam Pasal 64 ayat (3) huruf b.
- (3) Pemberian sanksi sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dan ayat (2) dilakukan berdasarkan aduan masyarakat dan/atau berdasarkan kewenangan yang dimiliki atasan sesuai dengan peraturan Perundang-undangan.

Pasal 66

- (1) Pengaduan sebagaimana dimaksud dalam Pasal 64 ayat (1) 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 kerja sejak pengadu menerima pelayanan.
- (3) Pengaduan disampaikan secara tertulis 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) Dalam keadaan tertentu, nama dan identitas pengadu dapat dirahasiakan.

Pasal 67

- (1) Pengaduan sebagaimana dimaksud dalam Pasal 66 ayat (3) dapat disertai dengan bukti-bukti sebagai pendukung pengaduannya.
- (2) Dalam hal pengadu membutuhkan dokumen terkait dengan pengaduannya dari Penyelenggara dan/atau pelaksana untuk mendukung pembuktian sebagaimana dimaksud pada ayat (1), penyelenggara dan/atau pelaksana wajib memberikannya.

Pasal 68

- (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 kerja sejak pengaduan diterima yang sekurang-kurangnya berisi informasi lengkap atau tidak lengkapnya materi aduan sebagaimana dimaksud dalam Pasal 66 ayat (3).

- (4) Dalam hal materi aduan tidak lengkap, pengadu melengkapi materi aduannya selambat-lambatnya 30 (tiga puluh) hari kerja 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.

Pasal 69

- (1) Pengaduan terhadap Penyelenggara ditujukan kepada penanggungjawab.
- (2) Pengaduan terhadap Penyelenggara yang berbentuk korporasi dan lembaga independen ditujukan kepada pejabat yang bertanggung jawab pada instansi pemerintah yang memberikan misi atau penugasan.

Bagian Kedua Penyelesaian Pengaduan

Pasal 70

- (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.

Pasal 71

- (1) Dalam memeriksa materi pengaduan, Penyelenggara wajib berpedoman pada prinsip independen, transparan, tidak diskriminasi, tidak memihak, dan tidak memungut biaya.
- (2) Penyelenggara wajib menerima dan merespons pengaduan.
- (3) Dalam hal pengadu keberatan dipertemukan dengan pihak Pelaksana 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 72

- (1) Dalam melakukan pemeriksaan materi aduan, Penyelenggara wajib menjaga kerahasiaan.
- (2) Kewajiban menjaga kerahasiaan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) tidak gugur setelah pimpinan penyelenggara berhenti atau diberhentikan dari jabatannya.

Pasal 73

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

- (2) Keputusan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) wajib disampaikan kepada pihak pengadu paling lambat 14 (empat belas) hari kerja sejak diputuskan.
- (3) Dalam hal pengadu menuntut ganti rugi, keputusan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) memuat jumlah ganti rugi dan batas waktu pembayarannya.
- (4) Dalam hal penyelesaian ganti rugi, Ombudsman Perwakilan Jambi dapat melakukan Mediasi, Konsiliasi, dan Ajudikasi khusus.
- (5) Ajudikasi khusus sebagaimana dimaksud pada ayat (4) dilaksanakan berdasarkan pada peraturan perundang-undangan yang berlaku.
- (6) Penyelenggara berkewajiban memberikan tembusan keputusan kepada pengadu mengenai penyelesaian perkara yang diadukan.

BAB X SANKSI

Pasal 74

- (1) Pelanggaran terhadap Pasal 21 ayat (2) dan ayat (3), Pasal 25 huruf g, dan Pasal 28 huruf e dikenai sanksi teguran tertulis.
- (2) Pelanggaran terhadap Pasal 23 ayat (3) huruf b, huruf d dan huruf e, Pasal 25 huruf e dan huruf f, Pasal 27 huruf a, Pasal 28 huruf b dan huruf c, Pasal 42 ayat (2), Pasal 46 ayat (3), Pasal 61 ayat (2), Pasal 68 ayat (1), Pasal 70 ayat (1), dan Pasal 73 ayat (6) dikenai sanksi teguran tertulis, dan apabila dalam waktu 3 (tiga) bulan tidak melaksanakan ketentuan dimaksud dikenai sanksi pembebasan tugas.
- (3) Penyelenggara atau pelaksana yang melanggar ketentuan sebagaimana dimaksud dalam Pasal 53 ayat (2) dikenai sanksi teguran tertulis, dan apabila dalam waktu 1 (satu) tahun tidak melaksanakan ketentuan dimaksud dikenai sanksi pembebasan dari jabatan.
- (4) Penyelenggara atau pelaksana yang melanggar ketentuan sebagaimana dimaksud Pasal 60 ayat (1) dan ayat (4) 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.
- (5) Penyelenggara atau pelaksana yang melanggar ketentuan sebagaimana dimaksud dalam Pasal 25 huruf c, huruf d, huruf h, dan huruf i, Pasal 40 ayat (4) dan ayat (5), Pasal 42 ayat (1), Pasal 45 ayat (1) dan ayat (2), Pasal 46 ayat (1), Pasal 59 ayat (2), Pasal 66 ayat (2), Pasal 68 ayat (3), Pasal 72 ayat (2) dikenai sanksi penurunan gaji sebesar satu kali kenaikan gaji berkala untuk paling lama 1 (satu) tahun.
- (6) Penyelenggara atau pelaksana yang melanggar ketentuan sebagaimana dimaksud dalam Pasal 60 ayat (1) dikenai sanksi penurunan pangkat pada pangkat yang setingkat lebih rendah untuk paling lama 1 (satu) tahun.
- (7) Penyelenggara atau pelaksana yang melanggar ketentuan sebagaimana dimaksud dalam Pasal 21 ayat (1), Pasal 25 huruf b, huruf e, huruf j, huruf k. dan huruf l, Pasal 27 huruf b, huruf c, huruf d, dan huruf e, Pasal 28 huruf a dan huruf d, Pasal 33 ayat (1), Pasal 37, Pasal 45 ayat (5), Pasal 70 ayat (2), dan Pasal 72 ayat (1) dikenai sanksi pembebasan dari jabatan.
- (8) Penyelenggara atau pelaksana yang melanggar ketentuan sebagaimana dimaksud dalam Pasal 25 huruf a, Pasal 43, Pasal 53 ayat (2) dikenai sanksi pemberhentian dengan hormat tidak atas permintaan sendiri.

- (9) Penyelenggara atau pelaksana yang melanggar ketentuan sebagaimana dimaksud dalam Pasal 44, dan Pasal 71 ayat (1) dikenai sanksi pemberhentian tidak dengan hormat.
- (10) Penyelenggara sebagaimana dimaksud dalam Pasal 7 huruf c, Pasal 8 huruf c yang melanggar ketentuan Pasal 25 huruf a, Pasal 43, Pasal 53 ayat (2), dan Pasal 59 ayat (2) dikenai sanksi pembekuan misi dan/atau izin yang diterbitkan oleh instansi pemerintah.
- (11) 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 pemerintah.

Pasal 75

- (1) Penyelenggara atau pelaksana yang tidak melakukan kewajiban sebagaimana dimaksud dalam Pasal 42 ayat (1), Pasal 45 ayat (1) dan ayat (5), dan Pasal 46 ayat (1) dan ayat (3) dan atas perbuatan tersebut mengakibatkan timbulnya luka, cacat tetap, atau hilangnya nyawa bagi pihak lain dikenai sanksi pidana sebagaimana diatur dalam peraturan perundang-undangan.
- (2) Pengenaan sanksi pidana sebagaimana dimaksud pada ayat (1) tidak membebaskan dirinya membayar ganti rugi bagi korban.
- (3) Besaran ganti rugi bagi korban ditetapkan berdasarkan putusan pengadilan.

Pasal 76

- (1) Penyelenggara atau pelaksana yang tidak melakukan kewajiban sebagaimana dimaksud dalam Pasal 42 ayat (1), dan Pasal 45 ayat (1) dan ayat (5), dan atas perbuatan tersebut mengakibatkan kerugian negara dikenai denda.
- (2) Besaran denda ditetapkan berdasarkan putusan pengadilan.

Pasal 77

- (1) Sanksi bagi penyelenggara sebagaimana dimaksud dalam Pasal 73, Pasal 74 dan Pasal 75 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 dimaksud pada ayat (1) yang menimbulkan kerugian wajib dibayar oleh penyelenggara setelah dibuktikan nilai kerugiannya sesuai dengan peraturan perundang-undangan.

Pasal 78

Pimpinan penyelenggara dan/atau pelaksana yang dikenai sanksi sebagaimana dimaksud dalam Pasal 73, Pasal 74, dan Pasal 75 dapat dilanjutkan pemrosesan perkara ke lembaga peradilan umum apabila penyelenggara melakukan perbuatan melawan hukum dan/atau penyelenggara melakukan tindak pidana.

BAB XI
KETENTUAN PERALIHAN

Pasal 79

Paling lambat 2 (dua) tahun terhitung sejak ditetapkan Peraturan Daerah ini, seluruh penyelenggaraan pelayanan publik di daerah wajib disesuaikan dengan Peraturan Daerah ini.

BAB XII
KETENTUAN PENUTUP

Pasal 80

Petunjuk Pelaksanaan Peraturan Daerah ini harus ditetapkan paling lama 2 (dua) tahun terhitung sejak diundangkan Peraturan Daerah ini.

Pasal 81

Peraturan Daerah ini mulai berlaku pada tanggal diundangkan.
Agar setiap orang mengetahuinya, memerintahkan pengundangan Peraturan Daerah ini dengan penempatannya dalam Lembaran Daerah Kota Sungai Penuh.

Ditetapkan di Sungai Penuh
pada tanggal 15 Agustus 2016

WALIKOTA SUNGAI PENUH,

ttt

ASAFRI JAYA BAKRI

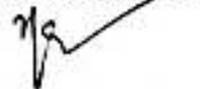
Diundangkan di Sungai Penuh
pada tanggal 15 Agustus 2016

SEKRETARIS DAERAH
KOTA SUNGAI PENUH,

ttt

PUSRI AMSYI

Salinan sesuai dengan aslinya
Kepala Bagian Hukum
Setda Kota Sungai Penuh,


ZAHIRMAN, SH

NIP. 19730115 200604 1 006

LEMBARAN DAERAH KOTA SUNGAI PENUH TAHUN 2016 NOMOR 7

NOREG PERATURAN DAERAH KOTA SUNGAI PENUH, PROVINSI JAMBI :
NOMOR 7, 7/2016;

PENJELASAN
ATAS
PERATURAN DAERAH KOTA SUNGAI PENUH
NOMOR 7 TAHUN 2016
TENTANG
PENYELENGGARAAN PELAYANAN PUBLIK

I. UMUM

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

Maksud Peraturan Daerah tentang Penyelenggaraan Pelayanan Publik ini pada hakikatnya adalah untuk memberikan kepastian hukum terhadap penyelenggaraan pelayanan publik dan pemenuhan hak-hak masyarakat secara berkualitas, terintegrasi dan berkesinambungan.

Sedangkan tujuannya pada hakikatnya adalah mewujudkan tatakelola pemerintahan yang baik dan memberikan perlindungan terhadap pemenuhan hak-hak masyarakat, dalam hal ini penduduk dan warga Kota Sungai Penuh. Untuk mencapai maksud dan tujuan tersebut, maka Peraturan Daerah ini diharapkan dapat memberi kejelasan dan pengaturan mengenai pelayanan publik, antara lain meliputi:

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

Dengan ditetapkannya Peraturan Daerah ini diharapkan dapat meningkatkan kualitas pelayanan melalui kegiatan organisasi maupun secara personal di Lingkungan Pemerintah Daerah Kota Sungai Penuh.

II. PASAL DEMI PASAL

Pasal 1

Cukup jelas

Pasal 2

Cukup jelas

Pasal 3

Huruf a

Cukup jelas

Huruf b

Cukup jelas

Huruf c

Cukup jelas

Huruf d

Cukup jelas

Pasal 4

Huruf a

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

Huruf b

Perwujudan hak dan kewajiban setiap pihak dalam penyelenggaraan pelayanan harus terjamin.

Huruf c

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

Huruf d

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

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 penduduk 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 penduduk 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

Cukup jelas

Pasal 6

Ayat (1)

Cukup jelas

Ayat (2)

Cukup jelas

Pasal 7

Huruf a

Cukup jelas

Huruf b

Cukup jelas

Huruf c

Cukup jelas

Pasal 8

Huruf a

Cukup jelas

Huruf b

Cukup jelas

Huruf c

Cukup jelas

Pasal 9

Ayat (1)

Cukup jelas

Ayat (2)

Huruf a

Cukup jelas

Huruf b

Cukup jelas

Pasal 10

Ayat (1)

Cukup jelas

Ayat (2)

Cukup jelas

Ayat (3)

Cukup jelas

Pasal 11

Cukup jelas

Pasal 12

Huruf a
Cukup jelas
Huruf b
Cukup jelas
Huruf c
Cukup jelas
Huruf d
Cukup jelas

Pasal 13

Ayat (1)
Huruf a
Cukup jelas
Huruf b
Cukup jelas
Ayat (2)
Huruf a
Cukup jelas

Huruf b
Cukup jelas.

Pasal 14

Ayat (1)
Cukup jelas
Ayat (2)
Cukup jelas
Ayat (3)
Cukup jelas
Ayat (4)
Cukup jelas
Ayat (5)
Cukup jelas
Ayat (6)
Cukup jelas

Pasal 15

Ayat (1)
Cukup jelas
Ayat (2)
Cukup jelas
Ayat (3)
Cukup jelas
Ayat (4)
Cukup jelas
Ayat (5)
Huruf a
Cukup jelas

Huruf b
Cukup jelas
Huruf c
Cukup jelas
Huruf d
Cukup jelas
Ayat (6)
Cukup jelas

Pasal 16

Ayat (1)
Cukup jelas
Ayat (2)
Cukup jelas
Ayat (3)
Cukup jelas
Ayat (4)
Cukup jelas
Ayat (5)
Huruf a
Cukup jelas
Huruf b
Cukup jelas
Huruf c
Cukup jelas
Huruf d
Cukup jelas

Pasal 17

Ayat (1)
Cukup jelas
Ayat (2)
Cukup jelas

Pasal 18

Ayat (1)
Cukup jelas
Ayat (2)
Huruf a
Cukup jelas
Huruf b
Cukup jelas
Huruf c
Cukup jelas
Huruf d
Cukup jelas
Huruf e
Cukup jelas

Huruf f
Cukup jelas
Ayat (3)
Cukup jelas

Pasal 19

Ayat (1)
Cukup jelas
Ayat (2)
Cukup jelas
Ayat (3)
Cukup jelas

Pasal 20

Ayat (1)
Cukup jelas
Ayat (2)
Cukup jelas
Ayat (3)
Cukup jelas

Pasal 21

Ayat (1)
Cukup jelas
Ayat (2)
Cukup jelas
Ayat (3)
Cukup jelas
Ayat (4)
Cukup jelas

Pasal 22

Ayat (1)
Cukup jelas
Ayat (2)
Cukup jelas

Ayat (3)
Cukup jelas
Ayat (4)
Cukup jelas

Pasal 23

Ayat (1)
Cukup jelas
Ayat (2)
Cukup jelas
Ayat (3)
Huruf a

Cukup jelas
Huruf b
Cukup jelas
Huruf c
Cukup jelas
Huruf d
Cukup jelas
Huruf e
Cukup jelas
Ayat (4)
Cukup jelas

Pasal 24

Huruf a
Cukup jelas
Huruf b
Cukup jelas
Huruf c
Cukup jelas
Huruf d
Cukup jelas
Huruf e
Cukup jelas
Huruf f
Cukup jelas

Pasal 25

Huruf a
Cukup jelas
Huruf b
Cukup jelas
Huruf c
Cukup jelas
Huruf d
Cukup jelas
Huruf e
Cukup jelas
Huruf f
Cukup jelas
Huruf g
Cukup jelas
Huruf h
Cukup jelas
Huruf i
Cukup jelas
Huruf j
Cukup jelas
Huruf k
Cukup jelas

Huruf l
Cukup jelas

Pasal 26

Huruf a
Cukup jelas
Huruf b
Cukup jelas
Huruf c
Cukup jelas
Huruf d
Cukup jelas

Pasal 27

Huruf a
Cukup jelas
Huruf b
Cukup jelas
Huruf c
Cukup jelas
Huruf d
Cukup jelas
Huruf e
Cukup jelas

Pasal 28

Huruf a
Cukup jelas
Huruf b
Cukup jelas
Huruf c
Cukup jelas
Huruf d
Cukup jelas
Huruf e
Cukup jelas
Huruf f
Cukup jelas
Huruf g
Cukup jelas

Pasal 29

Ayat (1)
Huruf a
Cukup jelas
Huruf b
Cukup jelas
Huruf c
Cukup jelas

Huruf d
Cukup jelas
Huruf e
Cukup jelas
Huruf f
Cukup jelas
Huruf g
Cukup jelas
Huruf h
Cukup jelas

Ayat (2)
Cukup jelas

Pasal 30

Huruf a
Cukup jelas
Huruf b
Cukup jelas

Pasal 31

Ayat (1)
Cukup jelas
Ayat (2)
Cukup jelas
Ayat (3)
Cukup jelas

Pasal 32

Huruf a
Cukup jelas
Huruf b
Cukup jelas
Huruf c
Cukup jelas
Huruf d
Cukup jelas
Huruf e
Cukup jelas
Huruf f
Cukup jelas
Huruf g
Cukup jelas
Huruf h
Cukup jelas
Huruf i
Cukup jelas
Huruf j
Cukup jelas

Huruf k
Cukup jelas
Huruf l
Cukup jelas
Huruf m
Cukup jelas
Huruf n
Cukup jelas

Pasal 33

Ayat (1)
Cukup jelas

Ayat (2)
Huruf a
Cukup jelas
Huruf b
Cukup jelas
Huruf c
Cukup jelas

Ayat (3)
Cukup jelas

Pasal 34

Ayat (1)
Cukup jelas
Ayat (2)
Cukup jelas
Ayat (3)
Cukup jelas
Ayat (4)
Cukup jelas

Pasal 35

Ayat (1)
Cukup jelas
Ayat (2)
Cukup jelas

Pasal 36

Ayat (1)
Cukup jelas
Ayat (2)
Cukup jelas
Ayat (3)
Cukup jelas

Pasal 37

- Ayat (1)
Cukup jelas
- Ayat (2)
Cukup jelas
- Ayat (3)
Cukup jelas
- Ayat (4)
Cukup jelas

Pasal 38

- Ayat (1)
Cukup jelas
- Ayat (2)
Cukup jelas
- Ayat (3)
Cukup jelas

Pasal 39

- Ayat (1)
Cukup jelas
- Ayat (2)
Cukup jelas

- Ayat (3)
Cukup jelas

Pasal 40

- Ayat (1)
Cukup jelas
- Ayat (2)
Cukup jelas
- Ayat (3)
Cukup jelas
- Ayat (4)
 - Huruf a
Cukup jelas
 - Huruf b
Cukup jelas
 - Huruf c
Cukup jelas

 - Huruf d
Cukup jelas
 - Huruf e
Cukup jelas
 - Huruf f
Cukup jelas

Ayat (5)
Cukup jelas

Pasal 41
Cukup jelas

Pasal 42
Ayat (1)
Cukup jelas
Ayat (2)
Cukup jelas
Ayat (3)
Cukup jelas
Ayat (4)
Cukup jelas

Pasal 43
Cukup jelas

Pasal 44
Cukup jelas

Pasal 45
Ayat (1)
Cukup jelas
Ayat (2)
Cukup jelas
Ayat (3)
Cukup jelas
Ayat (4)
Cukup jelas
Ayat (5)
Cukup jelas

Pasal 46
Ayat (1)
Cukup jelas
Ayat (2)
Cukup jelas
Ayat (3)
Cukup jelas

Pasal 47
Ayat (1)
Cukup jelas
Ayat (2)
Cukup jelas

Pasal 48

Ayat (1)
Cukup jelas

Ayat (2)
Cukup jelas

Pasal 49

Ayat (1)
Cukup jelas

Ayat (2)
Huruf a
Cukup jelas
Huruf b
Cukup jelas
Huruf c
Cukup jelas
Huruf d
Cukup jelas

Pasal 50

Ayat (1)
Cukup jelas

Ayat (2)
Cukup jelas

Ayat (3)
Cukup jelas

Ayat (4)
Cukup jelas

Pasal 51

Cukup jelas

Pasal 52

Ayat (1)
Cukup jelas

Ayat (2)
Cukup jelas

Ayat (3)
Cukup jelas

Ayat (4)
Cukup jelas

Pasal 53

Ayat (1)
Cukup jelas

Ayat (2)
Cukup jelas

Pasal 54

- Ayat (1)
Cukup jelas
- Ayat (2)
Cukup jelas
- Ayat (3)
Cukup jelas

Pasal 55

- Huruf a
Cukup jelas

- Huruf b
Cukup jelas
- Huruf c
Cukup jelas
- Huruf d
Cukup jelas
- Huruf e
Cukup jelas
- Huruf f
Cukup jelas
- Huruf g
Cukup jelas
- Huruf h
Cukup jelas
- Huruf i
Cukup jelas
- Huruf j
Cukup jelas
- Huruf k
Cukup jelas
- Huruf l
Cukup jelas
- Huruf m
Cukup jelas
- Huruf n
Cukup jelas
- Huruf o
Cukup jelas

Pasal 56

- Ayat (1)
Cukup jelas
- Ayat (2)
Cukup jelas
- Ayat (3)
Cukup jelas

Pasal 57

- Ayat (1)
Cukup jelas
- Ayat (2)
Cukup jelas
- Ayat (3)
Cukup jelas

Pasal 58

- Ayat (1)
Cukup jelas
- Ayat (2)
Cukup jelas
- Ayat (3)
Cukup jelas
- Ayat (4)
Cukup jelas

Pasal 59

- Ayat (1)
Cukup jelas

- Ayat (2)
Cukup jelas
- Ayat (3)
Cukup jelas

Pasal 60

- Ayat (1)
Cukup jelas
- Ayat (2)
Cukup jelas
- Ayat (3)
Cukup jelas
- Ayat (4)
Cukup jelas
- Ayat (5)
Cukup jelas

Pasal 61

- Ayat (1)
Cukup jelas
- Ayat (2)
Cukup jelas

Pasal 62

- Ayat (1)
Cukup jelas
- Ayat (2)
Cukup jelas

Ayat (3)
Cukup jelas
Ayat (4)
Cukup jelas
Ayat (5)
Cukup jelas

Pasal 63

Ayat (1)
Cukup jelas

Ayat (2)
Cukup jelas

Pasal 64

Ayat (1)
Cukup jelas
Ayat (2)
Cukup jelas
Ayat (3)
Cukup jelas

Pasal 65

Ayat (1)
Cukup jelas
Ayat (2)
Cukup jelas
Ayat (3)
Cukup jelas

Pasal 66

Ayat (1)
Cukup jelas
Ayat (2)
Cukup jelas
Ayat (3)
Cukup jelas
Ayat (4)
Cukup jelas

Pasal 67

Ayat (1)
Cukup jelas
Ayat (2)
Cukup jelas

Pasal 68

Ayat (1)
Cukup jelas

Ayat (2)
Cukup jelas
Ayat (3)
Cukup jelas
Ayat (4)
Cukup jelas
Ayat (5)
Cukup jelas

Pasal 69

Ayat (1)
Cukup jelas
Ayat (2)
Cukup jelas

Pasal 70

Ayat (1)
Cukup jelas
Ayat (2)
Cukup jelas

Pasal 71

Ayat (1)
Cukup jelas
Ayat (2)
Cukup jelas
Ayat (3)
Cukup jelas
Ayat (4)
Cukup jelas

Pasal 72

Ayat (1)
Cukup jelas
Ayat (2)
Cukup jelas

Pasal 73

Ayat (1)
Cukup jelas
Ayat (2)
Cukup jelas
Ayat (3)
Cukup jelas
Ayat (4)
Cukup jelas
Ayat (5)
Cukup jelas
Ayat (6)
Cukup jelas

Pasal 74

Ketentuan peraturan perundang-undangan yang dimaksud adalah peraturan perundang-undangan yang mengatur tentang Disiplin Pegawai Negeri Sipil.

Pasal 75

Ketentuan peraturan perundang-undangan yang dimaksud adalah peraturan perundang-undangan yang mengatur tentang Disiplin Pegawai Negeri Sipil.

Pasal 76

Ketentuan peraturan perundang-undangan yang dimaksud adalah peraturan perundang-undangan yang mengatur tentang Disiplin Pegawai Negeri Sipil.

Pasal 77

Ketentuan peraturan perundang-undangan yang dimaksud adalah peraturan perundang-undangan yang mengatur tentang Disiplin Pegawai Negeri Sipil.

Pasal 78

Ketentuan peraturan perundang-undangan yang dimaksud adalah peraturan perundang-undangan yang mengatur tentang Disiplin Pegawai Negeri Sipil.

Pasal 79

Cukup jelas

Pasal 80

Cukup jelas

Pasal 81

Cukup jelas.