



SALINAN

**WALIKOTA MADIUN
PROVINSI JAWA TIMUR**

**PERATURAN DAERAH KOTA MADIUN
NOMOR 5 TAHUN 2019
TENTANG
PERUBAHAN ATAS PERATURAN DAERAH KOTA MADIUN
NOMOR 15 TAHUN 2011
TENTANG
PELAYANAN PUBLIK**

DENGAN RAHMAT TUHAN YANG MAHA ESA

WALIKOTA MADIUN,

- Menimbang** : a. bahwa dengan adanya perubahan beberapa peraturan perundang-undangan tentang pelayanan publik, maka Peraturan Daerah Kota Madiun Nomor 15 Tahun 2011 tentang Pelayanan Publik dipandang sudah tidak sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan sehingga perlu diubah;
- b. bahwa berdasarkan pertimbangan sebagaimana dimaksud dalam huruf a, perlu menetapkan Peraturan Daerah tentang Perubahan Atas Peraturan Daerah Kota Madiun Nomor 15 Tahun 2011 tentang Pelayanan Publik;

- Mengingat** : 1. Pasal 18 ayat (6) Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945;

2. Undang-Undang Nomor 16 Tahun 1950 tentang Pembentukan Daerah-Daerah Kota Besar Dalam Lingkungan Provinsi Jawa Timur, Jawa Tengah, Jawa Barat dan Dalam Daerah Istimewa Yogyakarta (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 1950 Nomor 45) sebagaimana telah diubah dengan Undang-Undang Nomor 13 Tahun 1954 tentang Pengubahan Undang-Undang Nomor 16 dan Nomor 17 Tahun 1950 (Republik Indonesia Dahulu) tentang Pembentukan Kota-kota Besar Dan Kota-kota Kecil Di Jawa (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 1954 Nomor 40, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 551);
3. Undang-Undang Nomor 28 Tahun 1999 tentang Penyelenggaraan Negara yang Bersih dan Bebas dari Korupsi, Kolusi dan Nepotisme (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 1999 Nomor 75, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 3851);
4. Undang-Undang Nomor 31 Tahun 1999 tentang Pemberantasan Tindak Pidana Korupsi (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 1999 Nomor 140, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 3874) 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);
5. Undang-Undang Nomor 17 Tahun 2003 tentang Keuangan Negara (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2003 Nomor 47, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4286);
6. Undang-Undang Nomor 1 Tahun 2004 tentang Perbendaharaan Negara (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2004 Nomor 5, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4355);

7. Undang-Undang Nomor 15 Tahun 2004 tentang Pemeriksaan Pengelolaan dan Tanggung Jawab Keuangan Negara (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2004 Nomor 66, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4400);
8. Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2006 tentang Administrasi Kependudukan (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2006 Nomor 124, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4674), sebagaimana telah diubah dengan Undang-Undang Nomor 24 Tahun 2013 tentang Perubahan atas Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2006 tentang Administrasi Kependudukan (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2013 Nomor 232, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5475);
9. Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2008 tentang Informasi dan Transaksi Elektronik (Lembaran Negara Republik Indonesia 2008 Nomor 58, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4843) sebagaimana telah diubah dengan Undang-Undang Nomor 19 Tahun 2016 tentang Perubahan atas Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2008 tentang Informasi dan Transaksi Elektronik (Lembaran Negara Republik Indonesia 2016 Nomor 251, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5952);
10. 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);
11. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2009 Nomor 112, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5038);
12. Undang-Undang Nomor 43 Tahun 2009 tentang Kearsipan (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2009 Nomor 152, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5071);

13. 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 5233);
14. 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);
15. Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2014 Nomor 244, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5587), sebagaimana telah diubah beberapa kali terakhir dengan Undang-Undang Nomor 9 Tahun 2015 tentang Perubahan Kedua Atas Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2015 Nomor 58, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5679);
16. Peraturan Pemerintah Nomor 49 Tahun 1982 tentang Perubahan Batas Wilayah Kotamadya Daerah Tingkat II Madiun (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 1982 Nomor 76, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 3244);
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 53 Tahun 2010 tentang Disiplin Pegawai Negeri Sipil (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2010 Nomor 74, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5135);
19. Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2012 Nomor 215, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5357);

20. Peraturan Pemerintah Nomor 18 Tahun 2016 tentang Perangkat Daerah (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2016 Nomor 114, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5887);
21. Peraturan Pemerintah Nomor 12 Tahun 2017 tentang Pembinaan dan Pengawasan Penyelenggaraan Pemerintahan Daerah (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2017 Nomor 73, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 6041);
22. Peraturan Pemerintah Nomor 54 Tahun 2017 tentang Badan Usaha Milik Daerah (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2017 Nomor 305, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 6173);
23. Peraturan Pemerintah Nomor 2 Tahun 2018 tentang Standar Pelayanan Minimal (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2018 Nomor 2, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 6178);
24. Peraturan Pemerintah Nomor 12 Tahun 2019 tentang Pengelolaan Keuangan Daerah (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2019 Nomor 42, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 6322);
25. Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 22 Tahun 2009 tentang Petunjuk Teknis Tata Cara Kerja Sama Daerah;
26. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 15 Tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan;
27. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 30 Tahun 2014 tentang Pedoman Inovasi Pelayanan Publik;
28. Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 80 Tahun 2015 tentang Pembentukan Produk Hukum Daerah sebagaimana telah diubah dengan Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 120 Tahun 2018 tentang Perubahan Atas Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 80 Tahun 2015 tentang Pembentukan Produk Hukum Daerah;
29. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 13 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyelenggaraan Sistem Informasi Pelayanan Publik Nasional;

30. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik;
31. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 16 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyelenggaraan Forum Konsultasi Publik di Lingkungan Unit Penyelenggara Pelayanan Publik;
32. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 17 Tahun 2017 tentang Pedoman Penilaian Kinerja untuk Penyelenggaraan Pelayanan Publik;
33. Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor : KEP/63/M.PAN/7/2003 tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik;
34. Peraturan Daerah Kota Madiun Nomor 15 Tahun 2011 tentang Pelayanan Publik (Lembaran Daerah Kota Madiun Tahun 2012 Nomor 2/E, Tambahan Lembaran Daerah Kota Madiun Nomor 17);
35. Peraturan Daerah Nomor 3 Tahun 2016 tentang Pembentukan dan Susunan Perangkat Daerah (Lembaran Daerah Tahun 2016 Nomor 1/C);
36. Peraturan Daerah Kota Madiun Nomor 6 Tahun 2017 tentang Pedoman Pembentukan Produk Hukum Daerah (Lembaran Daerah Kota Madiun Tahun 2017 Nomor 6/D, Tambahan Lembaran Daerah Kota Madiun Nomor 40);

Dengan Persetujuan Bersama

DEWAN PERWAKILAN RAKYAT DAERAH KOTA MADIUN

dan

WALIKOTA MADIUN

MEMUTUSKAN :

**Menetapkan : PERATURAN DAERAH TENTANG PERUBAHAN ATAS
PERATURAN DAERAH KOTA MADIUN NOMOR 15
TAHUN 2011 TENTANG PELAYANAN PUBLIK.**

Pasal I

Beberapa ketentuan dalam Peraturan Daerah Kota Madiun Nomor 15 Tahun 2011 tentang Pelayanan Publik (Lembaran Daerah Kota Madiun Tahun 2012 Nomor 2/E, Tambahan Lembaran Daerah Kota Madiun Nomor 17), diubah sebagai berikut:

1. Ketentuan angka 5, angka 7, angka 8, angka 9, angka 11, angka 12, angka 13, angka 14, angka 19 dan angka 20 diubah, angka 16 Pasal 1 dihapus dan ditambahkan 5 angka yakni angka 26, angka 27, angka 28, angka 29 dan angka 30, sehingga Pasal 1 secara keseluruhan berbunyi sebagai berikut:

Pasal 1

Dalam Peraturan Daerah ini, yang dimaksud dengan:

1. Daerah adalah Kota Madiun.
2. Pemerintah Daerah adalah Pemerintah Kota Madiun.
3. Walikota adalah Walikota Madiun.
4. Dewan Perwakilan Rakyat Daerah, yang selanjutnya disingkat DPRD, adalah Dewan Perwakilan Rakyat Daerah Kota Madiun.
5. Perangkat Daerah adalah Perangkat Daerah di Lingkungan Pemerintah Kota Madiun.
6. Badan Usaha Milik Daerah yang selanjutnya disingkat BUMD adalah badan usaha yang seluruh atau sebagian besar modalnya dimiliki oleh Daerah.
7. Pelayanan Publik adalah segala kegiatan pelayanan yang dilaksanakan oleh penyelenggara pelayanan publik sebagai upaya pemenuhan kebutuhan penerima pelayanan, maupun dalam rangka pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan.

8. 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.
9. Penanggungjawab Penyelenggara Pelayanan Publik yang selanjutnya disebut Penanggungjawab Penyelenggara, adalah Perangkat Daerah dan Badan Usaha Milik Daerah yang melaksanakan Pelayanan Publik.
10. Organisasi Penyelenggara Pelayanan Publik, yang selanjutnya disebut Organisasi Penyelenggara adalah satuan kerja penyelenggara pelayanan publik yang berada di lingkungan 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.
12. Perangkat Daerah adalah unsur pembantu Kepala Daerah dan DPRD dalam penyelenggaraan Urusan Pemerintahan yang menjadi kewenangan Daerah.
13. 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.
14. Kinerja adalah gambaran mengenai tingkat pencapaian sasaran ataupun tujuan Perangkat Daerah dan BUMD sebagai penjabaran dari visi, misi serta strategi Perangkat Daerah dan BUMD yang mengindikasikan tingkat keberhasilan dan kegagalan pelaksanaan kegiatan-kegiatan sesuai dengan program dan kebijakan yang ditetapkan.

15. 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.
16. 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.
17. Dihapus.
18. Maklumat Pelayanan adalah pernyataan tertulis yang berisi keseluruhan rincian kewajiban dan janji yang terdapat dalam standar pelayanan.
19. 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 braile, bahasa gambar, dan/atau bahasa lokal, serta disajikan secara manual atau elektronik.
20. Indeks Kepuasan Masyarakat adalah hasil pengukuran dari kegiatan Survei Kepuasan Masyarakat berupa angka yang ditetapkan dengan skala 1 (satu) sampai dengan 4 (empat).
21. Pertanggungjawaban Pelayanan Publik adalah perwujudan kewajiban penyelenggara pelayanan publik untuk mempertanggung jawabkan kepada Penerima Pelayanan Publik mengenai pencapaian tujuan yang telah ditetapkan, melalui mekanisme pertanggungjawaban secara periodik.

22. Pengaduan adalah penyampaian keluhan yang disampaikan pengadu kepada pengelola pengaduan pelayanan publik atas pelayanan pelaksana yang tidak sesuai dengan standar pelayanan, atau pengabaian kewajiban dan/atau pelanggaran larangan oleh penyelenggara.
23. Pengadu adalah masyarakat yang melakukan pengaduan atas penyelenggaraan pelayanan publik yang diberikan oleh Penyelenggara dan pelaksana.
24. 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.
25. Anggaran Pendapatan dan Belanja Daerah yang selanjutnya disingkat APBD adalah rencana keuangan tahunan Daerah yang ditetapkan dengan Peraturan Daerah.
26. 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.
27. Pelayanan Prima adalah pelayanan berkualitas, cepat, mudah, terjangkau dan terukur yang diberikan oleh penyelenggara layanan kepada penerima.
28. Unit Pelayanan Publik adalah unit kerja/kantor pelayanan pada instansi pemerintah, yang secara langsung maupun tidak langsung memberikan pelayanan kepada penerima layanan.

29. Penerima Pelayanan Publik adalah orang, masyarakat, lembaga instansi pemerintah dan dunia usaha, yang menerima pelayanan dari aparatur penyelenggara pelayanan publik.
 30. Survei Kepuasan Masyarakat adalah kegiatan pengukuran secara komprehensif tentang tingkat kepuasan masyarakat terhadap kualitas layanan yang diberikan oleh penyelenggara pelayanan publik.
 31. Inovasi Pelayanan Publik adalah terobosan jenis pelayanan baik yang merupakan gagasan/ide kreatif orisinal dan/atau adaptasi/modifikasi yang memberikan manfaat bagi masyarakat, baik secara langsung maupun tidak langsung.
2. Ketentuan Pasal 2 diubah, sehingga Pasal 2 berbunyi sebagai berikut:

Pasal 2

Penyelenggaraan Pelayanan Publik dimaksudkan untuk memberikan kepastian hukum dan keterbukaan informasi dalam hubungan antara masyarakat dan penyelenggara menuju pelayanan prima.

3. Ketentuan Pasal 3 diubah, sehingga Pasal 3 berbunyi sebagai berikut:

Pasal 3

Penyelenggaraan Pelayanan Publik sebagaimana dimaksud dalam Pasal 2 mempunyai tujuan:

- a. terwujudnya batasan dan hubungan yang jelas tentang hak, tanggung jawab, kewajiban, dan kewenangan seluruh pihak yang terkait dengan penyelenggaraan pelayanan publik menuju pelayanan prima;

- b. terwujudnya sistem penyelenggaraan pelayanan publik menuju pelayanan prima sesuai dengan asas-asas umum pemerintahan dan korporasi yang baik;
 - c. terpenuhinya penyelenggaraan pelayanan publik menuju pelayanan prima sesuai dengan peraturan perundang-undangan; dan
 - d. terwujudnya perlindungan dan kepastian hukum bagi masyarakat dalam penyelenggaraan pelayanan publik menuju pelayanan prima.
4. Ketentuan ayat (2) Pasal 5 diubah, sehingga Pasal 5 secara keseluruhan berbunyi sebagai berikut:

Pasal 5

- (1) Ruang lingkup pelayanan publik meliputi pelayanan barang publik dan pelayanan jasa publik serta pelayanan administratif sesuai ketentuan peraturan perundang-undangan.
 - (2) Ruang lingkup sebagaimana dimaksud pada ayat (1) meliputi pelayanan yang menghasilkan berbagai bentuk atau jenis barang yang digunakan oleh Penerima Pelayanan Publik sesuai kewenangan Pemerintah Daerah berdasarkan ketentuan peraturan perundang-undangan dan penyelarasan pelayanan publik yang dilaksanakan oleh BUMD.
5. Ketentuan huruf a Pasal 6 diubah, sehingga Pasal 6 secara keseluruhan berbunyi sebagai berikut:

Pasal 6

Pelayanan barang publik sebagaimana dimaksud dalam Pasal 5 ayat (1) meliputi:

- a. pengadaan dan penyaluran barang publik yang dilakukan oleh Perangkat Daerah yang sebagian atau seluruh dananya bersumber dari APBD;

- b. pengadaan dan penyaluran barang publik yang dilakukan oleh BUMD yang modal pendiriannya sebagian atau seluruhnya bersumber dari kekayaan Daerah yang dipisahkan; dan
 - c. pengadaan dan penyaluran barang publik yang pembiayaannya tidak bersumber dari APBN atau APBD atau BUMD yang modal pendiriannya sebagian atau seluruhnya bersumber dari kekayaan Daerah yang dipisahkan, tetapi ketersediaannya menjadi misi Daerah, yang ditetapkan sesuai ketentuan peraturan perundang-undangan.
6. Ketentuan Pasal 7 diubah, sehingga Pasal 7 berbunyi sebagai berikut:

Pasal 7

Pelayanan jasa publik sebagaimana dimaksud dalam Pasal 5 ayat (1) yaitu pelayanan yang menghasilkan berbagai bentuk jasa yang dibutuhkan oleh Penerima Pelayanan Publik, meliputi:

- a. penyediaan jasa publik oleh Perangkat Daerah yang sebagian atau seluruh dananya bersumber dari APBD;
- b. penyediaan jasa publik oleh suatu BUMD yang modal pendiriannya sebagian atau seluruhnya bersumber dari kekayaan Daerah yang dipisahkan; dan
- c. penyediaan jasa publik yang pembiayaannya tidak bersumber dari APBN atau APBD atau badan usaha yang modal pendiriannya sebagian atau seluruhnya bersumber dari kekayaan Daerah yang dipisahkan, tetapi ketersediaannya menjadi misi Daerah yang ditetapkan sesuai ketentuan peraturan perundang-undangan.

7. Ketentuan Pasal 8 diubah, sehingga Pasal 8 berbunyi sebagai berikut:

Pasal 8

Pelayanan administratif sebagaimana dimaksud dalam Pasal 5 ayat (1) yaitu pelayanan yang menghasilkan berbagai bentuk dokumen resmi yang dibutuhkan oleh Penerima Pelayanan Publik, meliputi:

- a. tindakan administratif Pemerintah Daerah yang diatur dalam peraturan perundang-undangan dalam rangka mewujudkan perlindungan pribadi, keluarga, kehormatan, martabat dan harta benda; dan
 - b. tindakan administratif oleh instansi non Pemerintah yang diwajibkan oleh negara dan diatur dalam ketentuan peraturan perundang-undangan serta diterapkan berdasarkan perjanjian dengan penerima pelayanan.
8. Ketentuan Pasal 11 diubah, sehingga Pasal 11 secara keseluruhan berbunyi sebagai berikut:

Pasal 11

- (1) Walikota menunjuk Pimpinan Perangkat Daerah dan Direktur BUMD sebagai Penanggungjawab Penyelenggara.
- (2) Penanggungjawab Penyelenggara mempunyai tugas :
 - a. mengkoordinasikan kelancaran penyelenggaraan pelayanan publik sesuai standar pelayanan minimal dan standar pelayanan di Lingkungan Perangkat Daerah dan BUMD masing-masing;
 - b. melakukan evaluasi penyelenggaraan pelayanan publik;
 - c. melaporkan capaian pelaksanaan standar pelayanan minimal yang menjadi tanggung jawab Perangkat Daerah dan BUMD yang bersangkutan kepada Pembina; dan

d. melaporkan penyelenggaraan pelayanan publik di lingkungan Perangkat Daerah dan BUMD yang bersangkutan kepada Pembina.

9. Ketentuan ayat (1) Pasal 12 diubah, sehingga Pasal 12 secara keseluruhan berbunyi sebagai berikut:

Pasal 12

- (1) Organisasi Penyelenggara wajib menyelenggarakan pelayanan publik sesuai dengan tugas pokok dan fungsi Perangkat Daerah dan BUMD.
- (2) Penyelenggaraan pelayanan publik sebagaimana dimaksud pada ayat (1), paling sedikit meliputi:
 - a. pelaksanaan pelayanan;
 - b. pengelolaan pengaduan masyarakat;
 - c. pengelolaan informasi;
 - d. pengawasan internal;
 - e. penyuluhan kepada masyarakat; dan
 - f. pelayanan konsultasi.
- (3) Penanggungjawab Organisasi Penyelenggara bertanggungjawab atas ketidakmampuan, pelanggaran dan kegagalan penyelenggaraan pelayanan publik.

10. Ketentuan ayat (1) Pasal 13 diubah, sehingga Pasal 13 secara keseluruhan berbunyi sebagai berikut:

Pasal 13

- (1) Penyelenggara wajib melaksanakan evaluasi terhadap kinerja Pelaksana di Lingkungan Perangkat Daerah dan BUMD yang bersangkutan secara berkala dan berkelanjutan.
- (2) Berdasarkan hasil evaluasi sebagaimana dimaksud pada ayat (1), Penyelenggara wajib melakukan upaya peningkatan kapasitas Pelaksana.

(3) Evaluasi terhadap kinerja Pelaksana sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dilakukan dengan indikator yang jelas dan terukur, dengan memperhatikan perbaikan prosedur dan/atau penyempurnaan organisasi sesuai dengan asas-asas pelayanan publik berdasarkan ketentuan peraturan perundang-undangan.

11. Ketentuan huruf 1 Pasal 18 diubah, sehingga Pasal 18 secara keseluruhan berbunyi sebagai berikut:

Pasal 18

Penyelenggara berkewajiban:

- a. menyusun dan menetapkan standar pelayanan;
- b. menyusun, menetapkan, dan mempublikasikan Maklumat Pelayanan;
- c. menempatkan Pelaksana yang berkompeten;
- d. menyediakan sarana, prasarana, dan/atau fasilitas pelayanan publik yang mendukung terciptanya iklim pelayanan yang memadai;
- e. memberikan pelayanan yang berkualitas sesuai dengan asas penyelenggaraan pelayanan publik;
- f. melaksanakan pelayanan sesuai dengan standar pelayanan;
- g. berpartisipasi aktif dan mematuhi 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. mempertanggungjawabkan pelayanan yang telah dilakukan, dalam hal yang bersangkutan mengundurkan diri atau melepaskan jabatan; dan

1. memenuhi panggilan atau mewakili Perangkat Daerah dan BUMD untuk hadir atau melaksanakan perintah berdasarkan ketentuan peraturan perundang-undangan.
12. Ketentuan huruf c Pasal 19 diubah, sehingga Pasal 19 secara keseluruhan berbunyi sebagai berikut:

Pasal 19

Pelaksana berkewajiban:

- a. melakukan kegiatan pelayanan sesuai dengan penugasan yang diberikan oleh Penyelenggara;
 - b. bertanggung jawab atas pelaksanaan pelayanan sesuai ketentuan peraturan perundang-undangan;
 - c. memenuhi panggilan atau mewakili Perangkat Daerah dan BUMD untuk hadir atau melaksanakan perintah berdasarkan ketentuan peraturan perundang-undangan;
 - d. mempertanggungjawabkan pelayanan yang telah dilakukan, dalam hal yang bersangkutan mengundurkan diri atau melepaskan jabatan; dan
 - e. melakukan evaluasi serta menyusun laporan keuangan dan kinerja kepada Penyelenggara secara berkala.
13. Ketentuan huruf a Pasal 20 diubah, sehingga Pasal 20 secara keseluruhan berbunyi sebagai berikut:

Pasal 20

Pelaksana dilarang:

- a. merangkap sebagai komisaris atau pengurus organisasi usaha bagi Pelaksana yang berasal dari Lingkungan Perangkat Daerah dan BUMD;

- b. meninggalkan tugas dan kewajiban, kecuali mempunyai alasan yang jelas, rasional, dan sah sesuai ketentuan peraturan perundang-undangan;
 - c. menambah Pelaksana tanpa persetujuan Penyelenggara;
 - d. membuat perjanjian kerjasama dengan pihak lain tanpa persetujuan Penyelenggara; dan
 - e. melanggar asas-asas penyelenggaraan pelayanan publik.
14. Ketentuan Pasal 28 ditambah 3 (tiga) ayat, yakni ayat (3), ayat (4) dan ayat (5), sehingga Pasal 28 secara keseluruhan berbunyi sebagai berikut:

Pasal 28

- (1) Penyelenggara wajib meningkatkan pelayanan publik sesuai dengan tugas pokok dan fungsinya.
- (2) Untuk peningkatan pelayanan publik, Penyelenggara sebagaimana dimaksud pada ayat (1), harus memperhatikan:
 - a. komitmen Penyelenggara dan Pelaksana;
 - b. perubahan pola pikir terhadap fungsi pelayanan;
 - c. partisipasi pengguna pelayanan;
 - d. kepercayaan;
 - e. kesadaran Penyelenggara dan Pelaksana;
 - f. keterbukaan;
 - g. ketersediaan anggaran;
 - h. tumbuhnya rasa memiliki;
 - i. survei kepuasan masyarakat;
 - j. kejujuran;
 - k. realistis dan cepat;
 - l. umpan balik dan hubungan masyarakat;
 - m. keberanian dan kebiasaan menerima keluhan/pengaduan; dan
 - n. keberhasilan dalam menggunakan metode.

- (3) Dalam rangka percepatan peningkatan kualitas pelayanan publik, perlu dilakukan pembangunan dan pengembangan inovasi pelayanan publik yang dilakukan secara kompetitif, adaptif, pertukaran pengalaman dan berkelanjutan.
 - (4) Fasilitasi pembangunan dan pengembangan inovasi pelayanan publik, sebagaimana dimaksud pada ayat (3) dilakukan melalui:
 - a. kompetisi inovasi;
 - b. sistem informasi inovasi;
 - c. pemanfaatan dan pengembangan jaringan informasi;
 - d. peningkatan kapasitas; dan
 - e. pemantauan yang berkelanjutan.
 - (5) Ketentuan lebih lanjut mengenai inovasi pelayanan publik sebagaimana dimaksud pada ayat (2) diatur dalam Peraturan Walikota.
15. Ketentuan Pasal 29 diubah, sehingga Pasal 29 secara keseluruhan berbunyi sebagai berikut:

Pasal 29

- (1) Untuk mencapai kualitas pelayanan publik, diperlukan penilaian atas pendapat masyarakat melalui penyusunan survei kepuasan masyarakat sehingga diperoleh indeks kepuasan masyarakat.
- (2) Dasar pengukuran survei kepuasan masyarakat sebagaimana dimaksud pada ayat (1), meliputi:
 - a. persyaratan;
 - b. sistem, mekanisme, dan prosedur;
 - c. waktu penyelesaian;
 - d. biaya/tarif;
 - e. produk spesifikasi jenis layanan;
 - f. kompetensi pelayanan;
 - g. perilaku pelaksana;
 - h. penanganan, pengaduan, saran dan masukan;
dan
 - i. sarana dan prasarana;

(3) Ketentuan lebih lanjut mengenai langkah-langkah penyusunan survei kepuasan masyarakat sebagaimana dimaksud pada ayat (2) diatur dalam Peraturan Walikota.

16. Ketentuan ayat (1) Pasal 34 diubah dan diantara ayat (1) dan ayat (2) ditambahkan 1 (satu) ayat yakni ayat (1a), sehingga Pasal 34 secara keseluruhan berbunyi sebagai berikut:

Pasal 34

(1) Penyelenggara berkewajiban memberikan pelayanan dengan perlakuan khusus kepada anggota masyarakat tertentu dan kelompok rentan sesuai dengan peraturan perundang-undangan.

(1a) Kelompok rentan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) meliputi:

- a. penyandang difabel/kebutuhan khusus;
- b. lanjut usia;
- c. wanita hamil;
- d. balita;
- e. korban bencana; dan
- f. kelompok rentan lainnya sesuai ketentuan perundang-undangan.

(2) Sarana, prasarana, dan/atau fasilitas pelayanan publik dengan perlakuan khusus sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dilarang digunakan oleh orang yang tidak berhak.

17. Ketentuan ayat (1) Pasal 43 diubah, sehingga Pasal 43 secara keseluruhan berbunyi sebagai berikut:

Pasal 43

(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 memberi pelayanan yang tidak sesuai dengan standar pelayanan.

18. Ketentuan ayat (3) Pasal 45 diubah, sehingga Pasal 45 secara keseluruhan berbunyi sebagai berikut:

Pasal 45

- (1) Pengaduan sebagaimana dimaksud dalam Pasal 43 diajukan oleh setiap orang yang dirugikan atau oleh pihak lain yang menerima kuasa untuk mewakilinya.
- (2) Pengaduan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dilakukan paling lambat 30 (tiga puluh) hari sejak pengadu menerima pelayanan.
- (3) Pengaduan disampaikan secara langsung atau tidak langsung melalui elektronik atau non elektronik, yang mudah diperoleh dan dipahami oleh Penerima Pelayanan Publik.
- (4) Pengadu dapat memasukkan tuntutan ganti rugi dalam surat pengaduannya sebagaimana dimaksud pada ayat (3).
- (5) Dalam keadaan tertentu, nama, dan identitas pengadu dapat dirahasiakan.

19. Ketentuan huruf d ayat (3) Pasal 58 dihapus, sehingga Pasal 58 secara keseluruhan berbunyi sebagai berikut:

Pasal 58

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

- (2) Pengawasan internal penyelenggaraan pelayanan publik dilakukan melalui:
 - a. pengawasan oleh Penyelenggara; dan
 - b. pengawasan oleh instansi pengawas fungsional.
- (3) Pengawasan eksternal penyelenggaraan pelayanan publik dilakukan melalui:
 - a. pengawasan oleh masyarakat berupa laporan atau pengaduan masyarakat dalam penyelenggaraan pelayanan publik;
 - b. pengawasan oleh Ombudsman sesuai dengan peraturan perundang-undangan;
 - c. pengawasan oleh DPRD;
 - d. dihapus.

20. Ketentuan penjelasan ayat (1) Pasal 15 diubah, sehingga penjelasan Pasal 15 secara keseluruhan berbunyi sebagai berikut:

Pasal 15

Ayat (1)

Untuk peningkatan efisiensi dan efektivitas pelayanan publik yang berkaitan dengan teknis operasional pelayanan dan/atau pendukung pelayanan, dapat dilakukan kerjasama antar Perangkat Daerah seperti kerjasama dalam penataan lingkungan, pelayanan perizinan, penanganan masalah sosial dan sebagainya.

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

Ayat (2)

Cukup jelas.

Ayat (3)

Cukup jelas.

Ayat (4)

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

21. Ketentuan penjelasan huruf c ayat (3) Pasal 30 diubah, sehingga penjelasan Pasal 30 secara keseluruhan berbunyi sebagai berikut:

Pasal 30

Ayat (1)

Yang dimaksud dengan “dukungan informasi” adalah sistem informasi lingkup Pemerintah Daerah yang berisi informasi seluruh penyelenggaraan pelayanan yang diperlukan untuk merumuskan kebijakan Daerah tentang pelayanan publik.

Ayat (2)

Cukup jelas.

Ayat (3)

Sistem informasi elektronik merupakan penerapan teknologi informasi yang berbasis jaringan telekomunikasi dan media elektronik, yang berfungsi merancang, memroses, menganalisis, menampilkan, dan/atau menyebarkan informasi elektronik.

Huruf a

Profil Penyelenggara meliputi nama, penanggung jawab, Pelaksana, struktur organisasi, anggaran penyelenggaraan, alamat pengaduan, nomor telepon, dan pos-el (*e-mail*).

Huruf b

Profil Pelaksana meliputi nama, penanggung jawab, Pelaksana, anggaran pelaksanaan, alamat pengaduan, nomor telepon, dan pos-el (*e-mail*).

Huruf c

Standar pelayanan yang dipublikasikan pada sistem informasi pelayanan publik, meliputi : persyaratan, sistem, mekanisme dan prosedur, jangka waktu pelayanan, biaya/tarif, produk pelayanan serta penanganan pengaduan, saran dan masukan.

Huruf d

Cukup jelas.

Huruf e

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

Huruf f

Penilaian kinerja merupakan hasil pelaksanaan penilaian penyelenggaraan pelayanan yang dilakukan oleh Penyelenggara sendiri, bersama dengan pihak lain, atau oleh pihak lain atas permintaan Penyelenggara, untuk mengetahui gambaran kinerja pelayanan dengan menggunakan metode penilaian tertentu seperti survei kepuasan masyarakat terhadap pelayanan.

Ayat (4)

Cukup jelas.

Pasal II

Peraturan Daerah ini mulai berlaku pada tanggal diundangkan.

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

Ditetapkan di **M A D I U N**
pada tanggal 1 Agustus 2019

WALIKOTA MADIUN,

ttd

H. MAIDI

Diundangkan di **M A D I U N**
pada tanggal 1 Agustus 2019

SEKRETARIS DAERAH,

ttd

RUSDIYANTO

LEMBARAN DAERAH KOTA MADIUN
TAHUN 2019 NOMOR 4/D

Salinan sesuai dengan aslinya
a.n. Sekretaris Daerah,
u.b.
Kepala Bagian Hukum,



Ika Puspitaria, S.H., M.M.
Pembina (IV/a)
NIP 198212132006042009

NOREG PERATURAN DAERAH KOTA MADIUN PROVINSI JAWA TIMUR :
160-5/2019

PENJELASAN
ATAS
PERATURAN DAERAH KOTA MADIUN
NOMOR 5 TAHUN 2019
TENTANG
PERUBAHAN ATAS PERATURAN DAERAH KOTA MADIUN
NOMOR 15 TAHUN 2011
TENTANG
PELAYANAN PUBLIK

I. UMUM

Penyelenggaraan pelayanan publik sebagaimana diamanatkan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009, merupakan upaya Pemerintah Daerah untuk memenuhi kebutuhan dasar dan hak-hak sipil setiap warga masyarakat atas barang, jasa dan pelayanan administrasi yang disediakan oleh Penyelenggara pelayanan publik. Undang-Undang Dasar 1945 secara tegas menyatakan bahwa salah satu tujuan didirikannya Negara Kesatuan Republik Indonesia yaitu untuk memajukan kesejahteraan umum dalam suatu tatanan kehidupan yang adil dan beradab, oleh karena itu efektivitas suatu sistem pemerintahan sangat ditentukan oleh baik buruknya penyelenggaraan pelayanan publik.

Peraturan Daerah Kota Madiun tentang Penyelenggaraan Pelayanan Publik dibentuk dalam rangka pengaturan, pembinaan, bimbingan, penyediaan fasilitas dan jasa yang dilaksanakan oleh aparatur Pemerintah Daerah kepada publik sesuai ketentuan peraturan perundang-undangan. Bentuk aktivitas pelayanan publik tersebut bersifat kegiatan administratif, kegiatan penyediaan barang dan kegiatan penyediaan jasa.

Penyelenggaraan pelayanan publik di Daerah saat ini masih dihadapkan pada sistem yang belum efektif dan efisien. Hal ini terlihat dari masih banyaknya keluhan dan pengaduan dari masyarakat, baik secara langsung maupun tidak langsung melalui media massa berkaitan dengan prosedur yang berbelit-belit, tidak ada kepastian jangka waktu penyelesaian, tingginya biaya yang harus dikeluarkan, banyaknya persyaratan yang harus dipenuhi, serta sikap petugas yang kurang responsif, sehingga menimbulkan citra yang kurang baik terhadap Pemerintah Daerah.

Kondisi tersebut perlu disikapi secara bijak melalui langkah kegiatan perbaikan kualitas penyelenggaraan pelayanan publik secara berkesinambungan demi mewujudkan pelayanan publik yang prima. Upaya perbaikan kualitas pelayanan publik dapat dilakukan melalui pembenahan sistem pelayanan publik secara menyeluruh dan terintegrasi yang dituangkan di dalam Perubahan Atas Peraturan Daerah Kota Madiun Nomor 15 Tahun 2011 tentang Pelayanan Publik.

bahwa dengan adanya perubahan beberapa peraturan perundang-undangan tentang pelayanan publik, maka Peraturan Daerah Kota Madiun Nomor 15 Tahun 2011 tentang Pelayanan Publik dipandang sudah tidak sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan sehingga perlu diubah.

II. PASAL DEMI PASAL

Pasal I

Angka 1

Pasal 1

Cukup jelas.

Angka 2

Pasal 2

Cukup jelas.

Angka 3

Pasal 3

Cukup jelas.

Angka 4

Pasal 5

Cukup jelas.

Angka 5

Pasal 6

Cukup jelas.

Angka 6

Pasal 7

Huruf a

Jenis jasa publik yang dikeluarkan/disediakan oleh Perangkat Daerah untuk publik yang seluruh atau sebagian menggunakan dana APBD adalah pelayanan pendidikan, pelayanan kesehatan, pelayanan lingkungan hidup dan pelayanan infrastruktur.

Huruf b

Jenis jasa publik yang dikeluarkan/disediakan oleh suatu badan usaha yang modal pendiriannya seluruh atau sebagian menggunakan kekayaan Daerah yang dipisahkan antara lain adalah bidang perbankan, makanan dan minuman, perhotelan, perbengkelan dan jalan tol.

Huruf c

Jenis jasa publik yang pembiayaannya tidak bersumber dari dana APBD atau suatu badan usaha yang modal pendiriannya seluruh atau sebagian menggunakan kekayaan Daerah yang dipisahkan adalah jaringan listrik perdesaan.

Angka 7

Pasal 8

Huruf a

Yang dimaksud dengan "Tindakan Administratif" adalah berbagai bentuk atau jenis pelayanan yang dikeluarkan dan disediakan oleh Perangkat Daerah dan BUMD untuk publik dalam bentuk pemberian/pengesahan dokumen resmi seperti ijin dan non ijin yang menjadi kewenangan Pemerintah Kota Madiun.

Huruf b

Yang dimaksud dengan "tindakan administratif instansi non Pemerintah" adalah pelayanan pemberian dokumen resmi oleh instansi di luar Pemerintah Daerah.

Angka 8

Pasal 11

Ayat (1)

Yang dimaksud dengan "Pimpinan PD" adalah Pimpinan Perangkat Daerah berdasarkan Peraturan Daerah maupun Kepala Unit Pelaksana Teknis sebagaimana diatur dalam ketentuan peraturan perundang-undangan. Yang dimaksud dengan "Direktur BUMD" adalah pimpinan Badan Usaha Milik Daerah yang didirikan oleh Pemerintah Daerah dengan menggunakan aset Daerah yang dipisahkan.

Ayat (2)

Cukup jelas.

Angka 9

Pasal 12

Cukup jelas.

Angka 10

Pasal 13

Ayat (1)

Evaluasi terhadap kinerja Pelaksana di lingkungan Perangkat Daerah dan BUMD dilaksanakan secara berkala dan berkelanjutan serta merupakan periode yang dilakukan dalam waktu 3 (tiga) bulan, 6 (enam) bulan, 12 (dua belas) bulan, atau 24 (dua puluh empat) bulan sekali, yang diatur sesuai dengan standar pelayanan yang ditetapkan.

Ayat (2)

Peningkatan kapasitas Pelaksana dapat dilakukan melalui pendidikan formal, pendidikan dan pelatihan serta pendidikan non formal.

Ayat (3)

Evaluasi kinerja terhadap pelaksanaan pelayanan publik dapat menggunakan instrumen survei kepuasan masyarakat.

Angka 11

Pasal 18

Cukup jelas.

Angka 12

Pasal 19

Cukup jelas.

Angka 13

Pasal 20

Cukup jelas.

Angka 14

Pasal 28

Cukup jelas.

Angka 15

Pasal 29

Cukup jelas.

Angka 16

Pasal 34

Cukup jelas.

Angka 17

Pasal 43

Cukup jelas.

Angka 18

Pasal 45

Ayat (1)

Cukup jelas.

Ayat (2)

Cukup jelas.

Ayat (3)

Formulir yang digunakan untuk pengaduan secara langsung paling sedikit memuat:

- a. identitas pengadu yang terdiri atas nama dan alamat lengkap;
- b. uraian keluhan atas layanan; dan
- c. tempat, waktu penyampaian, dan tanda tangan

Pengaduan yang disampaikan secara tidak langsung melalui kotak pengaduan.

Pengaduan yang disampaikan secara elektronik melalui surat elektronik, pesan layanan singkat, media sosial dan telepon pada masing-masing penyelenggara pelayanan publik.

Ayat (4)

Cukup jelas.

Ayat (5)

Cukup jelas.

Angka 19

Pasal 58

Cukup jelas.

Angka 20

Cukup jelas.

Angka 21

Cukup jelas.

Pasal II

Cukup jelas.

TAMBAHAN LEMBARAN DAERAH KOTA MADIUN NOMOR 82