



**WALIKOTA MADIUN**

**SALINAN**

**PERATURAN DAERAH KOTA MADIUN**

**NOMOR 15 TAHUN 2011**

**TENTANG**

**PELAYANAN PUBLIK**

**DENGAN RAHMAT TUHAN YANG MAHA ESA**

**WALIKOTA MADIUN,**

- Menimbang** :
- a. bahwa dalam rangka meningkatkan kualitas dan menjamin penyediaan pelayanan publik serta untuk memberikan perlindungan bagi masyarakat dari penyalahgunaan wewenang di dalam penyelenggaraan pelayanan publik, harus diterapkan prinsip-prinsip tata kelola pemerintahan yang baik;
  - b. bahwa Pemerintah Kota Madiun 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 tentang Pelayanan Publik;

- Mengingat** :
1. Undang-Undang Nomor 16 Tahun 1950 tentang Pembentukan Daerah-Daerah Kota Besar Dalam Lingkungan Propinsi Jawa Timur, Jawa Tengah, Jawa Barat dan Daerah Istimewa Yogyakarta (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 1950 Nomor 45);
  2. Undang-Undang Nomor 5 Tahun 1962 tentang Perusahaan Daerah (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 1962 Nomor 10, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 2387);

3. Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1974 tentang Pokok-Pokok Kepegawaian (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 1974 Nomor 55, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 3041) sebagaimana telah diubah dengan Undang-Undang Nomor 43 Tahun 1999 (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 1999 Nomor 169, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 3890);
4. Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1981 tentang Hukum Acara Pidana (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 1981 Nomor 76, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 3209);
5. Undang-Undang Nomor 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);
6. 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);
7. Undang-Undang Nomor 17 Tahun 2003 tentang Keuangan Negara (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2003 Nomor 47, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4286);
8. Undang-Undang Nomor 1 Tahun 2004 tentang Perbendaharaan Negara (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2004 Nomor 5, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4355);
9. Undang-Undang Nomor 15 Tahun 2004 tentang Pemeriksaan Pengelolaan dan Tanggungjawab Keuangan Negara (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2004 Nomor 66, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4400);

10. Undang-Undang Nomor 32 Tahun 2004 tentang Pemerintahan Daerah (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2004 Nomor 125, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4437) sebagaimana telah diubah beberapa kali, terakhir dengan Undang-Undang Nomor 12 Tahun 2008 (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2008 Nomor 59, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4844);
11. 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);
12. 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);
13. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2009 Nomor 112, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5038);
14. Undang-Undang Nomor 43 Tahun 2009 tentang Kearsipan (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2009 Nomor 152, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5071);
15. 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);
16. 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);
17. Peraturan Pemerintah Nomor 58 Tahun 2005 tentang Pengelolaan Keuangan Daerah (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2005 Nomor 140, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4578);

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 41 Tahun 2007 tentang Organisasi Perangkat Daerah (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2007 Nomor 89, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4741);
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. Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor : KEP/63/M.PAN/7/2003 tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik;
22. Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor : KEP/25/M.PAN/2/2004 tentang Pedoman Umum Penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat Unit Pelayanan Instansi Pemerintah;
23. Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor : KEP/118/M.PAN/2/2004 tentang Pedoman Umum Penanganan Pengaduan Masyarakat Bagi Instansi Pemerintah;
24. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor : PER/20/M.PAN/4/2006 tentang Pedoman Penyusunan SPP;
25. Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 22 Tahun 2009 tentang Petunjuk Teknis Tata Cara Kerja Sama Daerah;
26. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 7 Tahun 2010 tentang Pedoman Penilaian Kinerja Unit Pelayanan Publik;
27. Peraturan Daerah Kota Madiun Nomor 03 Tahun 2008 tentang Organisasi dan Tata Kerja Sekretariat Daerah dan Sekretariat Dewan Perwakilan Rakyat Daerah sebagaimana telah diubah dengan Peraturan Daerah Kota Madiun Nomor 01 Tahun 2010;
28. Peraturan Daerah Kota Madiun Nomor 04 Tahun 2008 tentang Organisasi dan Tata Kerja Dinas Daerah sebagaimana telah diubah dengan Peraturan Daerah Kota Madiun Nomor 02 Tahun 2010;

29. Peraturan Daerah Kota Madiun Nomor 05 Tahun 2008 tentang Organisasi dan Tata Kerja Inspektorat, Badan Perencanaan Pembangunan Daerah dan Lembaga Teknis Daerah;
30. Peraturan Daerah Kota Madiun Nomor 06 Tahun 2008 tentang Organisasi dan Tata Kerja Satuan Polisi Pamong Praja;
31. Peraturan Daerah Kota Madiun Nomor 07 Tahun 2008 tentang Organisasi dan Tata Kerja Kecamatan dan Kelurahan;
32. Peraturan Daerah Kota Madiun Nomor 16 Tahun 2009 tentang Rencana Pembangunan Jangka Menengah Daerah (RPJM Daerah) Kota Madiun Tahun 2009-2014;

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

**MEMUTUSKAN :**

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

**BAB I**  
**KETENTUAN UMUM**  
**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. Satuan Kerja Perangkat Daerah, yang selanjutnya disingkat SKPD, adalah Satuan Kerja Perangkat Daerah di lingkungan Pemerintah Kota Madiun.
6. Badan Usaha Milik Daerah, yang selanjutnya disebut BUMD, adalah Badan Usaha yang didirikan oleh Pemerintah Kota Madiun baik bentuk Perseroan Terbatas maupun Perusahaan Daerah.

7. Pelayanan Publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai ketentuan peraturan perundang-undangan bagi setiap masyarakat atas barang, jasa, dan/atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik.
8. Penyelenggara Pelayanan Publik, yang selanjutnya disebut Penyelenggara, adalah Satuan Kerja Perangkat Daerah dan Badan Usaha Milik Daerah yang melaksanakan pelayanan publik.
9. Penanggungjawab Penyelenggara Pelayanan Publik, yang selanjutnya disebut Penanggungjawab Penyelenggara, adalah Kepala Satuan Kerja Perangkat Daerah dan Direktur Badan Usaha Milik Daerah yang membawahi pelaksanaan pelayanan publik.
10. Organisasi Penyelenggara Pelayanan Publik, yang selanjutnya disebut Organisasi Penyelenggara, adalah Unit Kerja penyelenggara pelayanan publik yang berada di lingkungan Pemerintah Daerah untuk kegiatan pelayanan publik.
11. Penanggungjawab Organisasi Penyelenggara Pelayanan Publik, yang selanjutnya disebut Penanggungjawab Organisasi Penyelenggara, adalah Kepala Unit Kerja penyelenggara pelayanan publik yang berada di lingkungan Pemerintah Daerah untuk kegiatan pelayanan publik.
12. Pelaksana Pelayanan Publik, yang selanjutnya disebut Pelaksana, adalah pejabat, pegawai, petugas, dan setiap orang yang bekerja pada Satuan Kerja Perangkat Daerah dan Badan Usaha Milik Daerah yang bertugas melaksanakan tindakan atau serangkaian tindakan pelayanan publik.
13. Kinerja adalah gambaran mengenai tingkat pencapaian sasaran ataupun tujuan SKPD dan BUMD sebagai penjabaran dari visi, misi serta strategi SKPD dan BUMD yang mengindikasikan tingkat keberhasilan dan kegagalan pelaksanaan kegiatan-kegiatan sesuai dengan program dan kebijakan yang ditetapkan.
14. Masyarakat adalah orang perseorangan, kelompok maupun badan hukum yang berkedudukan sebagai penerima manfaat pelayanan publik, baik secara langsung maupun tidak langsung.

15. Standar Pelayanan adalah tolok ukur yang dipergunakan sebagai pedoman penyelenggaraan pelayanan dan acuan penilaian kualitas pelayanan sebagai kewajiban dan janji Penyelenggara kepada masyarakat dalam rangka pelayanan yang berkualitas, cepat, mudah, terjangkau, dan terukur.
16. Komisi Pelayanan Publik, yang selanjutnya disingkat KPP, adalah lembaga yang menjalankan fungsi pengawasan eksternal atas penyelenggaraan pelayanan publik dalam rangka pelaksanaan otonomi daerah, baik yang dilakukan pemerintah daerah, korporasi dan pihak-pihak lain yang mendapat dukungan dana sebagian atau seluruhnya dari Anggaran Pendapatan dan Belanja Daerah.
17. Maklumat Pelayanan adalah pernyataan tertulis yang berisi keseluruhan rincian kewajiban dan janji yang terdapat dalam standar pelayanan.
18. 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.
19. Indeks Kepuasan Masyarakat adalah ukuran kepuasan masyarakat sebagai penerima layanan yang disediakan oleh Penyelenggara pelayanan publik berdasarkan standar pelayanan yang telah ditetapkan.
20. Pertanggungjawaban Pelayanan Publik adalah perwujudan kewajiban Penyelenggara pelayanan publik untuk mempertanggung jawabkan kepada masyarakat mengenai pencapaian tujuan yang telah ditetapkan, melalui mekanisme pertanggung jawaban secara periodik.
21. Pengaduan adalah pemberitahuan dari penerima pelayanan yang berisi informasi tentang ketidaksesuaian antara pelayanan yang diterima dengan standar pelayanan yang telah ditentukan.
22. Pengadu adalah masyarakat yang melakukan pengaduan atas penyelenggaraan pelayanan publik yang diberikan oleh Penyelenggara dan Pelaksana.

23. 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.
24. Anggaran Pendapatan dan Belanja Daerah, yang selanjutnya disebut APBD, adalah Anggaran Pendapatan dan Belanja Daerah Pemerintah Kota Madiun.
25. 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.

## **BAB II**

### **MAKSUD, TUJUAN, ASAS, DAN RUANG LINGKUP**

#### **Bagian Kesatu**

#### **Maksud dan Tujuan**

#### **Pasal 2**

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

#### **Pasal 3**

Penyelenggaraan Pelayanan Publik mempunyai tujuan:

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



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

## **Bagian Kedua**

### **Asas**

#### **Pasal 4**

Penyelenggaraan pelayanan publik berasaskan:

- a. kepentingan umum;
- b. kepastian hukum;
- c. kesamaan hak;
- d. keseimbangan hak dan kewajiban;
- e. keprofesionalan;
- f. partisipatif;
- g. persamaan perlakuan/non diskriminatif;
- h. keterbukaan;
- i. akuntabilitas;
- j. fasilitas dan perlakuan khusus bagi kelompok rentan;
- k. ketepatan waktu; dan
- l. kecepatan, kemudahan, dan keterjangkauan.

## **Bagian Ketiga**

### **Ruang Lingkup**

#### **Pasal 5**

- (1) 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 publik, sesuai kewenangan Pemerintah Daerah berdasarkan ketentuan peraturan perundang-undangan dan penyelarasan pelayanan publik yang dilaksanakan oleh BUMD.

## **Pasal 6**

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

- a. pengadaan dan penyaluran barang publik yang dilakukan oleh SKPD yang sebagian atau seluruh dananya bersumber dari Anggaran Pendapatan dan Belanja Negara dan/atau 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.

## **Pasal 7**

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

- a. penyediaan jasa publik oleh SKPD yang sebagian atau seluruh dananya bersumber dari anggaran pendapatan dan belanja negara dan/atau 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.

### **Pasal 8**

Pelayanan administratif sebagaimana dimaksud dalam Pasal 5 ayat (1) yaitu pelayanan yang menghasilkan berbagai bentuk dokumen resmi yang dibutuhkan oleh 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.

### **Pasal 9**

- (1) Pelayanan jasa publik sebagaimana dimaksud dalam Pasal 5 ayat (1) harus memenuhi skala kegiatan didasarkan pada ukuran besaran biaya tertentu yang digunakan dan jaringan yang dimiliki dalam kegiatan pelayanan publik untuk dikategorikan sebagai Penyelenggara.
- (2) Ketentuan lebih lanjut mengenai ruang lingkup pelayanan publik diatur dengan Peraturan Walikota.

## **BAB III**

### **PEMBINA, PENYELENGGARA, DAN EVALUASI PELAYANAN PUBLIK**

#### **Bagian Kesatu**

#### **Pembina dan Penyelenggara**

### **Pasal 10**

- (1) Walikota karena jabatannya merupakan Pembina penyelenggaraan pelayanan publik di Daerah.
- (2) Pembina sebagaimana dimaksud pada ayat (1) mempunyai tugas melakukan pembinaan, pengawasan, pengendalian dan evaluasi terhadap pelaksanaan tugas Penyelenggara.

- (3) Pembina sebagaimana dimaksud pada ayat (1) wajib melaporkan hasil perkembangan kinerja pelayanan publik di Daerah kepada DPRD dan Gubernur Jawa Timur.

### **Pasal 11**

- (1) Walikota menunjuk Kepala SKPD dan Direktur BUMD sebagai Penanggungjawab Penyelenggara.
- (2) Penanggungjawab Penyelenggara mempunyai tugas:
  - a. mengkoordinasikan kelancaran penyelenggaraan pelayanan publik sesuai standar pelayanan di lingkungan SKPD dan BUMD masing-masing;
  - b. melakukan evaluasi penyelenggaraan pelayanan publik; dan
  - c. melaporkan penyelenggaraan pelayanan publik di lingkungan SKPD dan BUMD yang bersangkutan kepada Pembina.

### **Bagian Kedua**

### **Organisasi Penyelenggara**

### **Pasal 12**

- (1) Organisasi Penyelenggara wajib menyelenggarakan pelayanan publik sesuai dengan tugas pokok dan fungsi SKPD 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.

**Bagian Ketiga**  
**Evaluasi Pelayanan Publik**  
**Pasal 13**

- (1) Penyelenggara wajib melaksanakan evaluasi terhadap kinerja Pelaksana di lingkungan SKPD 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.

**Pasal 14**

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

**Bagian Keempat**  
**Hubungan Antar Penyelenggara**  
**Pasal 15**

- (1) Dalam rangka meningkatkan efisiensi dan efektivitas pelayanan yang berkaitan dengan teknis operasional pelayanan dan/atau pendukung pelayanan, dapat dilakukan kerja sama antar penyelenggara.

- (2) Dalam hal Penyelenggara yang memiliki lingkup kewenangan dan tugas pelayanan publik tidak dapat melakukan sendiri karena keterbatasan sumberdaya dan/atau dalam keadaan darurat, Penyelenggara dapat meminta bantuan Penyelenggara lain yang mempunyai kapasitas memadai.
- (3) Pemberian bantuan sebagaimana dimaksud pada ayat (2) dapat dilakukan dalam hal:
  - a. adanya alasan hukum bahwa pelayanan publik tidak dapat dilaksanakan sendiri oleh Penyelenggara yang meminta bantuan;
  - b. kurangnya sumberdaya dan fasilitas yang dimiliki Penyelenggara, yang mengakibatkan pelayanan publik tidak dapat dilaksanakan sendiri oleh Penyelenggara;
  - c. dalam hal untuk melakukan kegiatan pelayanan publik, Penyelenggara membutuhkan surat keterangan atau dokumen yang diperlukan dari Penyelenggara lainnya;
  - d. dalam hal pelayanan publik hanya dapat dilaksanakan dengan biaya, peralatan dan fasilitas yang tidak mampu ditanggung sendiri oleh Penyelenggara.
- (4) Dalam keadaan darurat, permintaan Penyelenggara lain sebagaimana dimaksud pada ayat (2) wajib dipenuhi oleh Penyelenggara pemberi bantuan sesuai dengan tugas dan fungsi Organisasi Penyelenggara yang bersangkutan berdasarkan ketentuan peraturan perundang-undangan.

### **Bagian Kelima**

#### **Kerjasama Penyelenggara dengan Pihak Lain**

##### **Pasal 16**

- (1) Penyelenggara dapat melakukan kerjasama dalam bentuk penyerahan sebagian tugas penyelenggaraan pelayanan publik kepada pihak lain dengan ketentuan:
  - a. kerjasama penyelenggaraan pelayanan publik dituangkan dalam bentuk perjanjian berdasarkan ketentuan peraturan perundang-undangan dan dalam pelaksanaannya didasarkan pada standar pelayanan;

- b. Penyelenggara berkewajiban menginformasikan perjanjian kerja sama kepada masyarakat;
  - c. tanggung jawab pelaksanaan kerja sama berada pada penerima kerja sama, sedangkan tanggung jawab penyelenggaraan pelayanan publik secara menyeluruh berada pada Penyelenggara;
  - d. informasi tentang identitas pihak lain dan identitas Penyelenggara sebagai penanggungjawab pelayanan publik harus dicantumkan oleh Penyelenggara pada tempat yang jelas dan mudah diketahui masyarakat; dan
  - e. Penyelenggara dan pihak lain wajib mencantumkan alamat tempat pengaduan dan sarana untuk menampung keluhan masyarakat yang mudah diakses, antara lain melalui telepon, pesan layanan singkat (*short message services*), laman (*website*), pos-el (*e-mail*), dan kotak pengaduan.
- (2) Pihak lain sebagaimana dimaksud pada ayat (1) wajib berbadan hukum Indonesia sesuai ketentuan peraturan perundang-undangan.
- (3) Kerjasama sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dan ayat (2) tidak menambah beban bagi masyarakat.
- (4) Selain kerja sama sebagaimana dimaksud pada ayat (1), Penyelenggara dapat melakukan kerja sama tertentu dengan pihak lain untuk menyelenggarakan pelayanan publik.
- (5) Kerja sama sebagaimana dimaksud pada ayat (4) tidak boleh lebih dari 14 (empat belas) hari dan tidak boleh dilakukan pengulangan.

## **BAB IV**

### **HAK, KEWAJIBAN, DAN LARANGAN**

#### **Bagian Kesatu**

#### **Hak dan Kewajiban Bagi Penyelenggara**

#### **Pasal 17**

Penyelenggara memiliki hak:

- a. memberikan pelayanan tanpa dihambat pihak lain yang bukan tugasnya;
- b. melakukan kerjasama;
- c. mengelola anggaran pembiayaan penyelenggaraan pelayanan publik;

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

### **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 tanggungjawabnya;
- 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
- l. memenuhi panggilan atau mewakili SKPD dan BUMD untuk hadir atau melaksanakan perintah berdasarkan ketentuan peraturan perundang-undangan.



**Bagian Kedua**  
**Kewajiban dan Larangan Pelaksana**  
**Pasal 19**

Pelaksana berkewajiban:

- a. melakukan kegiatan pelayanan sesuai dengan penugasan yang diberikan oleh Penyelenggara;
- b. bertanggungjawab atas pelaksanaan pelayanan sesuai ketentuan peraturan perundang-undangan;
- c. memenuhi panggilan atau mewakili SKPD 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.

**Pasal 20**

Pelaksana dilarang:

- a. merangkap sebagai komisaris atau pengurus organisasi usaha bagi Pelaksana yang berasal dari lingkungan SKPD 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.

**Bagian Ketiga**  
**Hak dan Kewajiban Masyarakat**  
**Pasal 21**

Masyarakat berhak:

- a. mengetahui kebenaran substansi standar pelayanan;
- b. mengawasi pelaksanaan standar pelayanan;

- c. mendapatkan tanggapan terhadap pengaduan yang diajukan;
- d. mendapatkan advokasi, perlindungan, dan/atau pemenuhan pelayanan;
- e. memberitahukan kepada Penanggungjawab Penyelenggara dan/atau Penanggungjawab Organisasi Penyelenggara untuk memperbaiki pelayanan apabila pelayanan yang diberikan tidak sesuai dengan standar pelayanan;
- f. memberitahukan kepada Pelaksana untuk memperbaiki pelayanan apabila pelayanan yang diberikan tidak sesuai dengan standar pelayanan;
- g. mengadukan Pelaksana yang melakukan penyimpangan standar pelayanan dan/atau tidak memperbaiki pelayanan kepada Penanggungjawab Penyelenggara dan Ombudsman;
- h. mengadukan Penyelenggara yang melakukan penyimpangan standar pelayanan dan/atau tidak memperbaiki pelayanan kepada Pembina dan Ombudsman; dan
- i. mendapat pelayanan yang berkualitas sesuai dengan asas dan tujuan pelayanan.

## **Pasal 22**

Masyarakat berkewajiban:

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

## **BAB V**

### **PENYELENGGARAAN PELAYANAN PUBLIK**

#### **Bagian Kesatu**

#### **Pola Pelayanan**

### **Pasal 23**

- (1) Pola penyelenggaraan pelayanan publik meliputi:
  - a. fungsional, yaitu pola pelayanan publik diberikan oleh Penyelenggara, sesuai dengan tugas, fungsi dan kewenangannya;

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

**Bagian Kedua**  
**Standar Pelayanan**  
**Pasal 24**

- (1) Penyelenggara wajib menyusun dan menetapkan standar pelayanan publik dengan memperhatikan kemampuan Penyelenggara, kebutuhan masyarakat dan kondisi lingkungan.
- (2) Dalam menyusun dan menetapkan standar pelayanan publik sebagaimana dimaksud pada ayat (1), Penyelenggara wajib mengikutsertakan masyarakat dan pihak terkait.
- (3) Penyelenggara berkewajiban menerapkan standar pelayanan sebagaimana dimaksud pada ayat (1).
- (4) Pengikutsertaan masyarakat sebagaimana dimaksud pada ayat (2) dilakukan dengan prinsip tidak diskriminatif, terkait langsung dengan jenis pelayanan, memiliki kompetensi dan mengutamakan musyawarah, serta memperhatikan keberagaman.

- (5) Ketentuan lebih lanjut mengenai standar pelayanan publik diatur dengan Peraturan Walikota.

### **Pasal 25**

Komponen standar pelayanan publik paling sedikit meliputi:

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

### **Pasal 26**

Standar pelayanan publik sebagaimana dimaksud dalam Pasal 24 dan komponen standar pelayanan sebagaimana dimaksud dalam Pasal 25 harus dipublikasikan, sebagai jaminan kepastian hukum bagi penerima pelayanan.

### **Bagian Ketiga**

### **Tata Perilaku Penyelenggara**

### **Pasal 27**

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

- a. adil dan tidak diskriminatif;

- b. cermat;
- c. santun dan ramah;
- d. tegas, andal, dan tidak memberikan putusan yang berlarut-larut;
- e. profesional;
- f. tidak mempersulit;
- g. patuh pada perintah atasan yang sah dan wajar;
- h. menjunjung tinggi nilai-nilai akuntabilitas dan integritas institusi penyelenggara;
- i. tidak membocorkan informasi atau dokumen yang wajib dirahasiakan sesuai dengan peraturan perundang-undangan;
- j. terbuka dan mengambil langkah yang tepat untuk menghindari benturan kepentingan;
- k. tidak menyalahgunakan sarana dan prasarana serta fasilitas pelayanan publik;
- l. tidak memberikan informasi yang salah atau menyesatkan dalam menanggapi permintaan informasi serta proaktif dalam memenuhi kepentingan masyarakat;
- m. tidak menyalahgunakan informasi, jabatan, dan/atau kewenangan yang dimiliki;
- n. sesuai dengan kepantasan; dan
- o. tidak menyimpang dari prosedur.

#### **Bagian Keempat**

#### **Peningkatan Kualitas Pelayanan Publik**

#### **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. survey 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.

**Bagian Kelima**  
**Indeks Kepuasan Masyarakat**  
**Pasal 29**

- (1) Untuk mencapai kualitas pelayanan publik, diperlukan penilaian atas pendapat masyarakat melalui penyusunan indeks kepuasan masyarakat
- (2) Dasar pengukuran indeks kepuasan masyarakat sebagaimana dimaksud pada ayat (1), meliputi :
  - a. prosedur pelayanan;
  - b. persyaratan pelayanan;
  - c. kejelasan petugas pelayanan;
  - d. kedisiplinan petugas pelayanan;
  - e. tanggungjawab petugas pelayanan;
  - f. kemampuan petugas pelayanan;
  - g. kecepatan pelayanan;
  - h. keadilan mendapatkan pelayanan;
  - i. kesopanan dan keramahan petugas;
  - j. kewajaran biaya pelayanan;
  - k. kepastian biaya pelayanan;
  - l. kepastian jadwal pelayanan;
  - m. kenyamanan lingkungan; dan
  - n. keamanan pelayanan.
- (3) Ketentuan lebih lanjut mengenai langkah-langkah penyusunan indeks kepuasan masyarakat sebagaimana dimaksud pada ayat (2) diatur dengan Peraturan Walikota.

**Bagian Keenam**  
**Sistem Informasi Pelayanan Publik**  
**Pasal 30**

- (1) Dalam rangka memberikan dukungan informasi terhadap penyelenggaraan pelayanan publik, diselenggarakan sistem informasi yang mudah diakses masyarakat.
- (2) Sistem Informasi sebagaimana dimaksud pada ayat (1) berisi semua informasi pelayanan publik yang berasal dari penyelenggara pada setiap tingkatan.
- (3) Penyelenggara berkewajiban mengelola sistem informasi sebagaimana dimaksud pada ayat (1) yang terdiri atas sistem informasi elektronik dan nonelektronik, paling sedikit meliputi:
  - a. profil Penyelenggara;
  - b. profil Pelaksana;
  - c. standar pelayanan;
  - d. maklumat pelayanan;
  - e. pengelolaan pengaduan; dan
  - f. penilaian kinerja.
- (4) Penyelenggara berkewajiban menyediakan informasi sebagaimana dimaksud pada ayat (3) kepada masyarakat secara terbuka dan mudah diakses.

**Bagian Ketujuh**  
**Pengelolaan Sarana, Prasarana, dan/atau Fasilitas**  
**Pelayanan Publik**  
**Pasal 31**

- (1) Penyelenggara dan Pelaksana wajib mengelola dan memelihara sarana, prasarana, dan/atau fasilitas pelayanan publik secara efektif, efisien, transparan, akuntabel dan berkesinambungan serta bertanggung jawab terhadap pemeliharaan dan/atau penggantian sarana, prasarana, dan/atau fasilitas pelayanan publik.
- (2) Pelaksana wajib memberikan laporan kepada Penyelenggara mengenai kondisi dan kebutuhan sarana, prasarana, dan/atau fasilitas pelayanan publik serta Pelaksana sesuai dengan tuntutan kebutuhan standar pelayanan.

- (3) Atas laporan kondisi dan kebutuhan sebagaimana dimaksud pada ayat (2), Penyelenggara melakukan analisis dan menyusun daftar kebutuhan sarana, prasarana, dan/atau fasilitas pelayanan publik dan Pelaksana.
- (4) Atas analisis dan daftar kebutuhan sebagaimana dimaksud pada ayat (3), Penyelenggara melakukan pengadaan sesuai dengan peraturan perundang-undangan dengan mempertimbangkan prinsip efektivitas, efisiensi, transparansi, akuntabilitas, dan berkesinambungan.

### **Pasal 32**

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

### **Pasal 33**

- (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 (*short message service* (sms)), laman (*website*), pos-el (*email*), dan kotak pengaduan.
- (4) Penyelenggara dan Pelaksana yang tidak melakukan kewajiban sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dinyatakan telah melakukan kelalaian.



## **Bagian Kedelapan**

### **Pelayanan Khusus**

#### **Pasal 34**

- (1) Penyelenggara berkewajiban memberikan pelayanan dengan perlakuan khusus kepada anggota masyarakat tertentu sesuai dengan peraturan 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.

#### **Pasal 35**

- (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.
- (3) Ketentuan mengenai proporsi akses dan kategori kelompok masyarakat sebagaimana dimaksud pada ayat (2) diatur lebih lanjut dengan Peraturan Walikota.

## **Bagian Kesembilan**

### **Biaya/Tarif Pelayanan Publik**

#### **Pasal 36**

- (1) Biaya/tarif pelayanan publik pada dasarnya merupakan tanggung jawab Daerah dan/atau masyarakat.
- (2) Biaya/tarif pelayanan publik yang merupakan tanggung jawab Daerah sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dibebankan kepada Daerah apabila diwajibkan dalam peraturan perundang-undangan.

- (3) Biaya/tarif 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 (2) dan ayat (3) ditetapkan dengan persetujuan DPRD dan berdasarkan peraturan perundang-undangan.

### **Pasal 37**

- (1) Penyelenggara berhak mendapatkan alokasi anggaran sesuai dengan tingkat kebutuhan pelayanan.
- (2) Selain alokasi anggaran sebagaimana dimaksud pada ayat (1), penyelenggara dapat memperoleh anggaran dari pendapatan hasil pelayanan publik.

### **Pasal 38**

Penyelenggara dilarang membiayai kegiatan lain dengan menggunakan alokasi anggaran yang diperuntukkan pelayanan publik.

## **Bagian Kesepuluh**

### **Pengelolaan Pengaduan**

#### **Pasal 39**

- (1) Penyelenggara berkewajiban menyediakan sarana pengaduan dan menugaskan Pelaksana yang kompeten dalam pengelolaan pengaduan.
- (2) Penyelenggara berkewajiban mengelola pengaduan yang berasal dari penerima pelayanan, rekomendasi ombudsman, Dewan Perwakilan Rakyat Daerah Kota Madiun dalam batas waktu tertentu.
- (3) Penyelenggara berkewajiban menindaklanjuti hasil pengelolaan pengaduan sebagaimana dimaksud pada ayat (2).
- (4) Penyelenggara berkewajiban mengumumkan nama dan alamat penanggung jawab pengelola pengaduan serta sarana pengaduan yang disediakan.

### **Pasal 40**

- (1) Penyelenggara berkewajiban menyusun mekanisme pengelolaan pengaduan dari penerima pelayanan dengan mengedepankan asas penyelesaian yang cepat dan tuntas.
- (2) Materi dan mekanisme pengelolaan pengaduan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) diatur lebih lanjut oleh Penyelenggara.
- (3) Materi pengelolaan pengaduan sebagaimana dimaksud pada ayat (2) sekurang-kurangnya meliputi:
  - a. identitas pengadu;
  - b. prosedur pengelolaan pengaduan;
  - c. penentuan Pelaksana yang mengelola pengaduan;
  - d. prioritas penyelesaian pengaduan;
  - e. pelaporan proses dan hasil pengelolaan pengaduan kepada atasan pelaksana;
  - f. rekomendasi pengelolaan pengaduan;
  - g. penyampaian hasil pengelolaan pengaduan kepada pihak terkait;
  - h. pemantauan dan evaluasi pengelolaan pengaduan;
  - i. dokumentasi dan statistik pengelolaan pengaduan; dan
  - j. pencantuman nama dan alamat penanggung jawab serta sarana pengaduan yang mudah diakses.

## **BAB VI**

### **PEMANFAATAN TEKNOLOGI INFORMASI**

#### **Pasal 41**

- (1) Untuk meningkatkan efektivitas dan efisiensi pelayanan publik, Penyelenggara dapat memanfaatkan teknologi informasi.
- (2) Pemanfaatan teknologi informasi sebagaimana dimaksud pada ayat (1) menjadi alat bantu dalam melaksanakan transparansi dan akuntabilitas pelayanan publik, untuk mewujudkan tata kelola pemerintahan yang baik dalam kerangka pemerintahan elektronik atau *electronic goverment (e-government)*.

- (3) Penyelenggara memberikan kemudahan akses bagi masyarakat terhadap pemanfaatan teknologi informasi yang disediakan sesuai ketentuan peraturan perundang-undangan.
- (4) Ketentuan lebih lanjut mengenai pemanfaatan teknologi informasi sebagaimana dimaksud pada ayat (2) diatur dengan Peraturan Walikota.

## **BAB VII**

### **PERAN SERTA MASYARAKAT**

#### **Pasal 42**

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

## **BAB VIII**

### **PENYELESAIAN PENGADUAN**

#### **Bagian Kesatu**

#### **Pengaduan**

#### **Pasal 43**

- (1) Masyarakat berhak mengadukan penyelenggaraan pelayanan publik kepada penyelenggara, ombudsman, DPRD dan/atau KPP.
- (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.

#### **Pasal 44**

- (1) Atasan satuan kerja penyelenggara berwenang menjatuhkan sanksi kepada satuan kerja penyelenggara yang tidak memenuhi kewajiban dan/atau melanggar larangan sebagaimana dimaksud dalam Pasal 43 ayat (3) huruf a.
- (2) Atasan pelaksana menjatuhkan sanksi kepada pelaksana yang melakukan pelanggaran sebagaimana dimaksud dalam Pasal 43 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 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 tertulis memuat:
  - a. nama dan alamat lengkap;
  - b. uraian pelayanan yang tidak sesuai dengan standar pelayanan dan uraian kerugian materiel atau immateriel yang diderita;

- c. permintaan penyelesaian yang diajukan; dan
  - d. tempat, waktu penyampaian, dan tanda tangan.
- (4) Pengadu dapat memasukkan tuntutan ganti rugi dalam surat pengaduannya sebagaimana dimaksud pada ayat (3).
- (5) Dalam keadaan tertentu, nama dan identitas pengadu dapat dirahasiakan.

#### **Pasal 46**

- (1) Pengaduan sebagaimana dimaksud dalam Pasal 45 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 47**

- (1) Penyelenggara dan/atau ombudsman 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 dan/atau ombudsman wajib menanggapi pengaduan masyarakat paling lambat 14 (empat belas) hari sejak pengaduan diterima yang sekurang-kurangnya berisi informasi lengkap atau tidak lengkapnya materi aduan sebagaimana dimaksud dalam Pasal 45 ayat (3).

- (4) Dalam hal materi aduan tidak lengkap, pengadu melengkapi materi aduannya selambat-lambatnya 30 (tiga puluh) hari terhitung sejak menerima tanggapan dari penyelenggara atau ombudsman sebagaimana diinformasikan oleh pihak penyelenggara dan/atau ombudsman.
- (5) Dalam hal berkas pengaduan tidak dilengkapi dalam waktu sebagaimana dimaksud pada ayat (4), pengadu dianggap mencabut pengaduannya.

#### **Pasal 48**

- (1) Pengaduan terhadap pelaksana ditujukan kepada atasan pelaksana.
- (2) Pengaduan terhadap penyelenggara sebagaimana dimaksud dalam Pasal 6 huruf a dan huruf b, Pasal 7 huruf a dan huruf b, dan Pasal 8 huruf a, ditujukan kepada atasan satuan kerja penyelenggara.
- (3) Pengaduan terhadap penyelenggara yang berbentuk korporasi dan lembaga independen sebagaimana dimaksud dalam Pasal 6 huruf c, Pasal 7 huruf c dan Pasal 8 huruf b ditujukan kepada pejabat yang bertanggung jawab pada instansi pemerintah yang memberikan misi atau penugasan.

#### **Bagian Kedua**

#### **Penyelesaian Pengaduan oleh Ombudsman**

#### **Pasal 49**

- (1) Ombudsman wajib menerima dan berwenang memproses pengaduan dari masyarakat mengenai penyelenggaraan pelayanan publik sesuai Peraturan Daerah ini.
- (2) Ombudsman wajib menyelesaikan pengaduan masyarakat apabila pengadu menghendaki penyelesaian pengaduan tidak dilakukan oleh penyelenggara.
- (3) Ombudsman wajib melakukan mediasi dan konsiliasi dalam menyelesaikan pengaduan atas permintaan para pihak.

- (4) Mekanisme dan tata cara penyelesaian pengaduan oleh ombudsman diatur lebih lanjut dengan peraturan ombudsman.

### **Bagian Ketiga**

#### **Penyelesaian Pengaduan oleh Penyelenggara**

#### **Pelayanan Publik**

#### **Pasal 50**

- (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 bagi penyelenggara.

#### **Pasal 51**

- (1) Dalam memeriksa materi pengaduan, penyelenggara wajib berpedoman pada prinsip independen, nondiskriminasi, tidak memihak dan tidak memungut biaya.
- (2) Penyelenggara wajib menerima dan merespons pengaduan.
- (3) Dalam hal pengadu keberatan dipertemukan dengan pihak teradu karena alasan tertentu yang dapat mengancam atau merugikan kepentingan pengadu, dengar pendapat dapat dilakukan secara terpisah.
- (4) Dalam hal pengadu menuntut ganti rugi, pihak pengadu menguraikan kerugian yang ditimbulkan akibat pelayanan yang tidak sesuai dengan standar pelayanan.

#### **Pasal 52**

- (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 53**

- (1) Penyelenggara wajib memutuskan hasil pemeriksaan pengaduan paling lambat 60 (enam puluh) hari sejak berkas pengaduan dinyatakan lengkap.
- (2) Keputusan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) wajib disampaikan kepada pihak pengadu paling lambat 14 (empat belas) hari sejak diputuskan.
- (3) Dalam hal pengadu menuntut ganti rugi, keputusan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) memuat jumlah ganti rugi dan batas waktu pembayarannya.
- (4) Penyelenggara wajib menyediakan anggaran guna membayar ganti rugi.
- (5) Dalam hal penyelesaian ganti rugi, ombudsman dapat melakukan mediasi, konsiliasi dan adjudikasi khusus.
- (6) Mekanisme dan ketentuan pembayaran ganti rugi sebagaimana dimaksud pada ayat (3) dan ayat (5) diatur dengan peraturan Walikota.
- (7) Penyelenggara berkewajiban memberikan tembusan keputusan kepada pengadu mengenai penyelesaian perkara yang diadakan.

### **Bagian Keempat**

#### **Pelanggaran Hukum dalam Penyelenggaraan**

#### **Pelayanan Publik**

### **Pasal 54**

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

### **Pasal 55**

- (1) Dalam hal penyelenggara melakukan perbuatan melawan hukum dalam penyelenggaraan pelayanan publik sebagaimana diatur dalam Peraturan Daerah ini, masyarakat dapat mengajukan gugatan terhadap penyelenggara ke pengadilan.

- (2) Pengajuan gugatan terhadap penyelenggara sebagaimana dimaksud pada ayat (1) tidak menghapus kewajiban penyelenggara untuk melaksanakan keputusan ombudsman dan/atau penyelenggara.
- (3) Pengajuan gugatan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dilakukan sesuai dengan peraturan perundang-undangan.

### **Pasal 56**

- (1) Dalam hal penyelenggara diduga melakukan tindak pidana dalam penyelenggaraan pelayanan publik sebagaimana diatur dalam Peraturan Daerah ini, masyarakat dapat melaporkan penyelenggara kepada pihak berwenang.
- (2) Laporan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) tidak menghapus kewajiban penyelenggara untuk melaksanakan keputusan ombudsman dan/atau penyelenggara.

## **BAB IX**

### **KERAHASIAAN DOKUMEN**

#### **Pasal 57**

- (1) Penyelenggara menjamin ketersediaan dokumen yang autentik dan terpercaya sesuai prinsip, kaidah dan standar kearsipan sebagaimana dibutuhkan dalam penyelenggaraan pelayanan publik, untuk diakses masyarakat.
- (2) Dokumen penyelenggaraan pelayanan publik dapat dinyatakan tertutup apabila memenuhi persyaratan yang diatur dalam ketentuan peraturan perundang-undangan.
- (3) Penyelenggara dan Pelaksana yang membuka dan/atau tidak menjaga kerahasiaan dokumen pelayanan publik yang seharusnya dirahasiakan kepada pihak yang tidak berwenang, dikenakan sanksi sesuai ketentuan peraturan perundang-undangan.

- (4) Ketentuan lebih lanjut mengenai kerahasiaan dokumen sebagaimana dimaksud pada ayat (3) diatur dengan Peraturan Walikota.

**BAB X**  
**PENGAWASAN**  
**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; dan
  - d. pengawasan oleh KPP.

**BAB XI**  
**SANKSI ADMINISTRASI**  
**Pasal 59**

Pelanggaran terhadap ketentuan dalam Peraturan Daerah ini dikenakan sanksi sesuai peraturan perundang-undangan.

**BAB XII**  
**LAIN-LAIN**  
**Pasal 60**

Hal-hal yang memerlukan pengaturan lebih lanjut dari Peraturan Daerah ini diatur dengan Peraturan Walikota.

**BAB XIII**  
**KETENTUAN PENUTUP**  
**Pasal 61**

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 **MADIUN**  
pada tanggal 29 Desember 2011

**WALIKOTA MADIUN,**  
**ttd**  
**H. BAMBANG IRIANTO, SH, MM.**

**PENJELASAN  
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. Upaya peningkatan kualitas pelayanan publik, dilaksanakan bersinergi dengan strategi nasional yang tertuang dalam Instruksi Presiden Nomor 5 Tahun 2004 tentang Percepatan Pemberantasan Korupsi, khususnya Diktum Keempat, yaitu meningkatkan kualitas pelayanan kepada publik melalui transparansi dan standarisasi pelayanan.

Peraturan Daerah ini diharapkan dapat memberi kejelasan dan pengaturan mengenai penyelenggaraan pelayanan publik, antara lain meliputi:

1. pengertian dan batasan penyelenggaraan pelayanan publik;
2. maksud, tujuan, asas dan ruang lingkup penyelenggaraan pelayanan publik;
3. pembina, organisasi penyelenggara, dan evaluasi pelayanan publik;
4. hak, kewajiban dan larangan penyelenggara;
5. aspek penyelenggaraan pelayanan publik termasuk penanganan pengaduan;
6. penyelenggaraan pelayanan publik;
7. pemanfaatan teknologi informasi;
8. peran serta masyarakat;
9. Rencana Aksi Daerah Pemberantasan Korupsi (RAD-PK);
10. kerahasiaan dokumen;
11. pengawasan; dan
12. sanksi.

## **II. PASAL DEMI PASAL**

Pasal 1

Cukup jelas.

Pasal 2

Cukup jelas.

Pasal 3

Cukup jelas.

Pasal 4

Huruf a

Yang dimaksud dengan "kepentingan umum" adalah pemberian pelayanan tidak boleh mengutamakan kepentingan pribadi dan/atau golongan.

Huruf b

Yang dimaksud dengan "kepastian hukum" adalah jaminan terwujudnya hak dan kewajiban dalam penyelenggaraan pelayanan, sesuai ketentuan peraturan perundang-undangan.

Huruf c

Yang dimaksud dengan "kesamaan hak" adalah pemberian pelayanan tidak membedakan suku, ras, agama golongan, gender, dan status ekonomi.

Huruf d

Yang dimaksud dengan "keseimbangan hak dan kewajiban" adalah pemenuhan hak harus sebanding dengan kewajiban yang harus dilaksanakan, baik oleh pemberi maupun penerima layanan.

Huruf e

Yang dimaksud dengan "keprofesionalan" adalah pelaksana pelayanan harus memiliki kompetensi yang sesuai dengan bidang tugas.

Huruf f

Yang dimaksud dengan "partisipatif" adalah peningkatan peran serta masyarakat dalam penyelenggaraan pelayanan dengan memperhatikan aspirasi, kebutuhan, dan harapan masyarakat.

Huruf g

Yang dimaksud dengan "persamaan perlakuan/non diskriminatif" adalah setiap warga negara berhak memperoleh pelayanan yang adil.

Huruf h

Yang dimaksud dengan "keterbukaan" adalah setiap penerima pelayanan dapat dengan mudah mengakses dan memperoleh informasi mengenai pelayanan yang diinginkan.

Huruf i

Yang dimaksud dengan "akuntabilitas" adalah proses penyelenggaraan pelayanan harus dapat dipertanggungjawabkan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.

Huruf j

Yang dimaksud dengan "fasilitas dan perlakuan khusus bagi kelompok rentan" adalah pemberian kemudahan terhadap kelompok rentan sehingga tercipta keadilan dalam pelayanan seperti membuat tangga khusus bagi penyandang cacat.

Kelompok rentan antara lain penyandang cacat, lanjut usia, wanita hamil, anak-anak, korban bencana alam, dan korban bencana social.

Huruf k

Yang dimaksud dengan "ketepatan waktu" adalah penyelesaian setiap jenis pelayanan dilakukan tepat waktu sesuai dengan standar pelayanan.

Huruf l

Yang dimaksud dengan "kecepatan, kemudahan, dan keterjangkauan" adalah setiap jenis pelayanan dilakukan secara cepat, mudah dan terjangkau.

Pasal 5

Cukup jelas.

Pasal 6

Yang dimaksud dengan "pelayanan barang publik" adalah pelayanan yang menghasilkan berbagai jenis barang yang digunakan oleh publik.

Yang dimaksud dengan "pelayanan jasa publik" adalah pelayanan yang menghasilkan berbagai jenis jasa yang dibutuhkan oleh publik.

Yang dimaksud dengan "pelayanan administratif" adalah pelayanan yang menghasilkan dokumen resmi yang dibutuhkan oleh publik.

Pasal 7

Ayat (1)

Huruf a

Jenis jasa publik yang dikeluarkan/disediakan oleh SKPD 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



Pasal 8

Huruf a

Yang dimaksud dengan "Tindakan Administratif" adalah berbagai bentuk atau jenis pelayanan yang dikeluarkan dan disediakan oleh SKPD 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.

Pasal 9

Cukup jelas.

Pasal 10

Cukup jelas.

Pasal 11

Ayat (1)

Yang dimaksud dengan "Kepala SKPD" adalah Kepala Satuan Kerja 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.

Pasal 12

Ayat (1)

Cukup jelas.

Ayat (2)

Huruf a

Yang dimaksud dengan "pelaksanaan pelayanan" adalah proses pelayanan yang dilakukan oleh Penyelenggara untuk keperluan publik sesuai dengan ketentuan yang ditetapkan.

Huruf b

Yang dimaksud dengan "pengelolaan pengaduan masyarakat" adalah penanganan untuk menyelesaikan setiap laporan atau pengaduan mengenai ketidakpuasan dalam memberikan pelayanan sesuai dengan kewenangan, dengan memperhatikan hal-hal sebagai berikut:

1. penatausahaan pengaduan masyarakat;
2. proses pembuktian pengaduan masyarakat melalui konfirmasi, klasifikasi, penelitian/pemeriksaan dan pelaporan hasil penelitian/pemeriksaan;
3. tindak lanjut dan pemantauan pengaduan masyarakat yang meliputi:
  - a. tindak lanjut hasil penelitian/pemeriksaan;
  - b. pemanfaatan hasil penanganan pengaduan masyarakat; dan
  - c. pemantauan dan koordinasi penanganan pengaduan masyarakat.
4. penyampaian hasil penyelesaian pengaduan kepada yang mengadukan.

Huruf c

Yang dimaksud dengan "pengelolaan informasi" yaitu proses yang dilakukan penyelenggara yang meliputi pengumpulan, pendokumentasian, penyimpanan, pemeliharaan, penyediaan, publikasi dan pelayanan informasi.

Huruf d

Yang dimaksud dengan "pengawasan internal" adalah pengawasan melalui atasan langsung (pengawasan melekat) dan pengawasan oleh instansi pengawas fungsional (Inspektorat Daerah, Inspektorat Propinsi Jawa Timur dan BPK).

Huruf e

Yang dimaksud dengan "penyuluhan kepada masyarakat" adalah penyebarluasan informasi kepada publik, dengan memberikan penerangan secara menyeluruh dan terus-menerus, sampai terjadinya perubahan perilaku yang ditunjukkan oleh penerima pelayanan.

Huruf f

Yang dimaksud dengan "pelayanan konsultasi" adalah proses pelayanan konseling mengenai penyelenggaraan pelayanan publik bagi masyarakat yang membutuhkan.

Ayat (3)

Cukup jelas.

Pasal 13

Ayat (1)

Evaluasi terhadap kinerja Pelaksana di lingkungan SKPD 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 survey kepuasan masyarakat.

Pasal 14

Ayat (1)

Pelaksana merupakan sumberdaya manusia yang ditempatkan di unit pelayanan yang harus sesuai dengan kompetensi yang dibutuhkan oleh unit kerja tersebut. Yang dimaksud non-diskriminatif adalah seleksi kepada Pelaksana tidak membedakan suku, ras, agama golongan, gender, dan status ekonomi.

Ayat (2)

Pemberian penghargaan dapat dilaksanakan dengan pemberian kesempatan kepada Pelaksana yang berprestasi untuk memperoleh penghargaan dari Kepala Daerah, penghargaan dari Gubernur, dan penghargaan dari Presiden.

Ayat (3)

Ketentuan internal Penyelenggara merupakan ketentuan yang mengatur peningkatan kinerja Pelaksana, misalnya ketentuan disiplin, etika, SOP, standar pelayanan, instruksi kerja dan lain sebagainya.

Ayat (4)

Cukup jelas.

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 SKPD seperti kerjasama dalam penataan lingkungan, pelayanan perijinan, penanganan masalah sosial dan sebagainya.

Teknis operasional pelayanan merupakan kegiatan yang terkait langsung dengan pelaksanaan pelayanan, antara lain penyediaan sumberdaya pelayanan, seperti teknologi, peralatan dan sumberdaya 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.

Pasal 16

Ayat (1)

Penyerahan sebagian tugas merupakan pemberian sebagian tugas kepada pihak lain dari seluruh tugas penyelenggaraan pelayanan, kecuali yang harus dilaksanakan sendiri oleh Penyelenggara, misalnya pelayanan perizinan, sesuai ketentuan peraturan perundang-undangan. Pihak lain adalah pihak di luar Penyelenggara yang diserahi atau diberi sebagian tugas oleh Penyelenggara. Pengertian kerjasama juga termasuk penunjukan operator pelaksana atau kontraktor yang diberi hak menjalankan fungsi Penyelenggara, misalnya pengelolaan pengembangbiakan bibit domba yang diserahkan kepada swasta.

Huruf a

Cukup jelas.

Huruf b

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

Huruf c

Cukup jelas.

Huruf d

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

Huruf e

Cukup jelas.

Ayat (2)

Yang dimaksud dengan "badan hukum Indonesia" adalah badan hukum yang didirikan menurut hukum Indonesia.

Ayat (3)

Cukup jelas.

Ayat (4)

Yang dimaksud dengan "tidak boleh membebani masyarakat" adalah agar dalam pelaksanaan kerjasama tidak memberikan tambahan biaya, prosedur yang berbelit, waktu penyelesaian yang lebih lama, atau hambatan akses.

Pasal 17

Cukup jelas.

Pasal 18

Cukup jelas.

Pasal 19

Cukup jelas.

Pasal 20

Cukup jelas.

Pasal 21

Cukup jelas.

Pasal 22

Cukup jelas.

Pasal 23

Cukup jelas.

Pasal 24

Ayat (1)

Yang dimaksud dengan "standar pelayanan publik" adalah tolok ukur yang dipergunakan sebagai pedoman penyelenggaraan pelayanan dan acuan penilaian kualitas pelayanan publik yang wajib diatati oleh pemberi dan/atau penerima pelayanan.

Ayat (2)

Penyelenggara harus memberikan ruang publik bagi masyarakat untuk memberikan masukan/peran serta masyarakat dalam penyusunan standar pelayanan berupa saran, buah pikiran, ide, gagasan dan sebagainya.

Ayat (3)

Cukup jelas.

Ayat (4)

Cukup jelas.

Ayat (5)

Cukup jelas.

Pasal 25

Huruf a

Yang dimaksud dengan "dasar hukum" adalah peraturan perundang-undangan yang menjadi dasar penyelenggaraan pelayanan.

Huruf b

Yang dimaksud dengan "persyaratan" adalah syarat yang harus dipenuhi dalam pengurusan suatu jenis pelayanan, baik persyaratan teknis maupun administratif.

Huruf c

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

Huruf d

Yang dimaksud dengan "jangka waktu pelayanan" adalah jangka waktu yang diperlukan untuk menyelesaikan seluruh proses pelayanan dari setiap jenis pelayanan.

Huruf e

Yang dimaksud dengan "biaya/tarif" adalah ongkos yang dikenakan kepada penerima layanan dalam mengurus dan/atau memperoleh pelayanan dari Penyelenggara.

Huruf f

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

Huruf g

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

Huruf h

Yang dimaksud dengan "kompetensi Pelaksana" adalah kemampuan yang harus dimiliki oleh Pelaksana, meliputi pengetahuan, keahlian, keterampilan, dan pengalaman.

Huruf i

Yang dimaksud dengan "pengawasan internal" adalah pengendalian yang dilakukan oleh pimpinan satuan kerja atau atasan langsung Pelaksana.

Huruf j

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

Huruf k

Yang dimaksud dengan "jumlah Pelaksana" adalah tersedianya Pelaksana sesuai dengan beban kerja.

Huruf l

Cukup jelas.

Huruf m

Cukup jelas.

Huruf n

Yang dimaksud dengan "evaluasi kinerja Pelaksana" adalah penilaian untuk mengetahui seberapa jauh pelaksanaan kegiatan sesuai dengan standar pelayanan.

Pasal 26

Cukup jelas.

Pasal 27

Cukup jelas.

Pasal 28

Cukup jelas.

Pasal 29

Cukup jelas.

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, penanggungjawab, Pelaksana, struktur organisasi, anggaran penyelenggaraan, alamat pengaduan, nomor telepon, dan pos-el (e-mail).

Huruf b

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



Huruf c

Standar pelayanan berisi informasi yang lengkap tentang keterangan yang menjelaskan lebih rinci isi standar pelayanan tersebut, meliputi : prosedur pelayanan, waktu penyelesaian, biaya pelayanan, produk pelayanan, sarana dan prasarana pelayanan serta kompetensi petugas pemberi pelayanan.

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 survey kepuasan masyarakat terhadap pelayanan.

Ayat (4)

Cukup jelas.

Pasal 31

Ayat (1)

Dalam melakukan pengelolaan sarana, prasarana, dan/atau fasilitas pelayanan, Penyelenggara melaksanakan perencanaan, pengadaan, pemeliharaan serta inventarisasi sarana, prasarana, dan/atau fasilitas pelayanan secara sistematis, transparan, lengkap dan akurat.

Ayat (2)

Pelaksana yang wajib memberikan laporan adalah pejabat yang bertanggungjawab atas tindakan penyelenggaraan pelayanan publik.

Ayat (3)

Cukup Jelas.

Ayat (4)

Cukup Jelas.

Pasal 32

Cukup jelas.

Pasal 33

Cukup jelas.

Pasal 34

Yang dimaksud dengan "pelayanan khusus" adalah pelayanan yang dilakukan kepada masyarakat secara khusus misalnya pelayanan kesehatan dengan menggunakan ruang VVIP, dan pelayanan perbankan kepada nasabah prioritas.

Pasal 35

Cukup jelas.

Pasal 36

Ayat (1)

Yang dimaksud dengan "biaya pelayanan publik" adalah biaya yang ditetapkan dalam proses pemberian pelayanan yang tertuang dalam standar pelayanan publik.

Ayat (2)

Penentuan Biaya Pelayanan Publik harus memperhatikan tingkat kemampuan daya beli masyarakat, nilai/harga yang berlaku atas barang dan/atau jasa.

Ayat (3)

Cukup Jelas.

Ayat (4)

Pasal 37

Cukup Jelas.

Pasal 38

Cukup Jelas.

Pasal 39

Cukup jelas.

Pasal 40

Cukup jelas.

Pasal 41

Ayat (1)

Cukup jelas.

Ayat (2)

Pemerintahan elektronik atau *e-government* (berasal dari kata Bahasa Inggris *electronics government*, juga disebut *e-gov*, *digital government*, *online government* atau dalam konteks tertentu *transformational government*) adalah penggunaan teknologi informasi oleh pemerintah untuk memberikan informasi dan pelayanan bagi warganya, serta hal-hal lain yang berkenaan dengan pemerintahan. *e-Government* diaplikasikan pada penyelenggaraan pelayanan publik untuk meningkatkan efisiensi internal, menyampaikan pelayanan publik, atau proses pemerintahan yang demokratis. Model penyampaian yang utama adalah *Government-to-Citizen* atau *Government-to-Customer (G2C)*, *Government-to-Business (G2B)* serta *Government-to-Government (G2G)*. Keuntungan yang paling diharapkan dari *e-government* adalah peningkatan efisiensi, kenyamanan, serta aksesibilitas yang lebih baik dari pelayanan publik.

Ayat (3)

Cukup jelas.

Ayat (4)

Cukup jelas.

Pasal 42

Ayat (1)

Peran serta masyarakat dalam penyelenggaraan negara untuk mewujudkan penyelenggaraan negara yang bersih dilaksanakan dalam bentuk:

- a. hak mencari, memperoleh, dan memberikan informasi mengenai penyelenggaraan negara;
- b. hak untuk memperoleh pelayanan yang sama dan adil dari Penyelenggara Negara;
- c. hak menyampaikan saran dan pendapat secara bertanggungjawab terhadap kebijakan Penyelenggara Negara; dan
- d. hak memperoleh perlindungan hukum dalam hal:
  1. melaksanakan haknya sebagaimana dimaksud dalam huruf a, huruf b, dan huruf c;

2. diminta hadir dalam proses penyelidikan, penyidikan, dan sidang pengadilan sebagai saksi pelapor, saksi, atau saksi ahli, sesuai ketentuan peraturan perundang-undangan.

Peranan masyarakat selaku pengguna pelayanan dalam rangka peningkatan pelayanan publik memerlukan penyediaan pelayanan yang transparan dan akuntabel sesuai standar pelayanan oleh karena itu masyarakat dapat ikut terlibat dalam penyusunan kebijakan penyelenggaraan pelayanan publik, sesuai ketentuan peraturan perundang-undangan.

Ayat (2)

Cukup jelas.

Ayat (3)

Lembaga pengawasan penyelenggaraan pelayanan publik oleh masyarakat seperti Yayasan Perlindungan Konsumen Indonesia, Lembaga Swadaya Masyarakat (Masyarakat Peduli Pelayanan Publik), dan lain-lain.

Ayat (4)

Cukup jelas.

Pasal 43

Cukup jelas.

Pasal 44

Cukup jelas.

Pasal 45

Cukup jelas.

Pasal 46

Cukup jelas.

Pasal 47

Cukup jelas.

Pasal 48

Cukup jelas.

Pasal 49

Cukup jelas.

Pasal 50

Cukup jelas.

Pasal 51

Cukup jelas.

Pasal 52

Cukup jelas.

Pasal 53

Cukup jelas.

Pasal 54

Cukup jelas.

Pasal 55

Cukup jelas.

Pasal 56

Cukup jelas.

Pasal 57

Cukup jelas.

Pasal 58

Ayat (1)

Yang dimaksud dengan "pengawasan internal" adalah pengawasan melalui atasan langsung (pengawasan melekat) dan pengawasan oleh instansi pengawas fungsional.

Yang dimaksud dengan "pengawasan eksternal" adalah pengawasan yang dilakukan oleh masyarakat dan oleh DPRD.

Ayat (2)

Huruf a

Cukup jelas.

Huruf b

Yang dimaksud dengan "Instansi Pengawas Fungsional" adalah Inspektorat Daerah, Inspektorat Provinsi Jawa Timur dan Badan Pemeriksa Keuangan.

Ayat (3)

Huruf a

Pengawasan oleh masyarakat dapat dilakukan melalui laporan atau pengaduan masyarakat tentang penyimpangan atau kelemahan dalam pelayanan publik.

Huruf b

Pengawasan oleh DPRD dapat dilakukan sesuai ketentuan peraturan perundang-undangan.

Huruf c

Pengawasan oleh Ombudsman dilakukan sesuai ketentuan peraturan perundang-undangan.

Pasal  
59

Cukup jelas.

Pasal 60

Cukup jelas.

Pasal 61

Cukup jelas.