

Lampiran 1: Pedoman Wawancara

PEDOMAN WAWANCARA

Nama Informan :

Jabatan/pekerjaan :

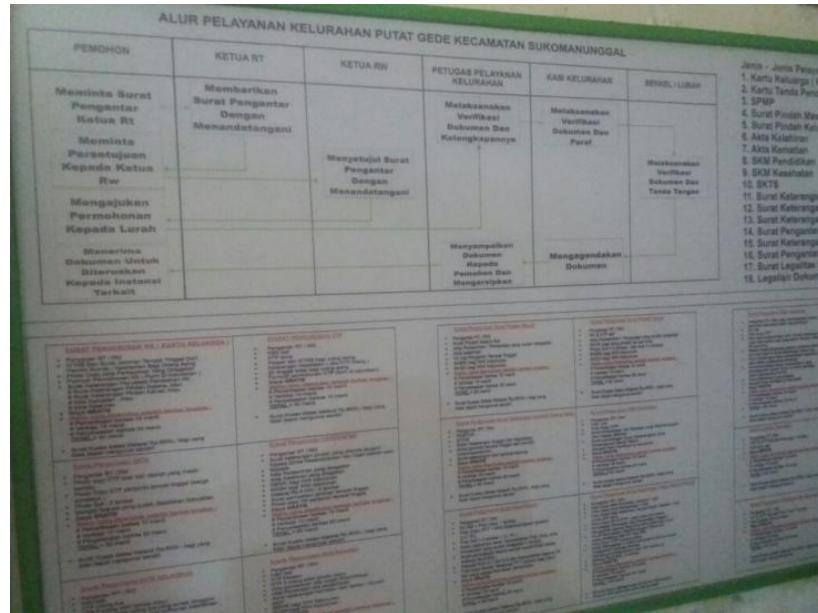
Tanggal wawancara :

1. Bagaimana dengan prosedur pelayanan yang ada di Kantor Kelurahan Putat Gede ini? Jelaskan!
2. Apakah syarat-syarat pelayanan yang diberikan di Kantor Kelurahan Putat Gede sudah dianggap jelas? Jelaskan!
3. Bagaimana dengan kepastian waktu pelaksanaan pelayanan di Kantor Kelurahan Putat Gede ini? Apakah sudah sesuai atau sering terlambat dalam penyelesaiannya? Jelaskan!
4. Apakah pelayanan yang diberikan di Kantor Kelurahan Putat Gede sudah tepat sasaran? Jelaskan!
5. Apakah pelayanan yang diberikan sudah sesuai dengan aturan atau Undang-Undang yang berlaku? Jelaskan!
6. Apakah pegawai pemberi pelayanan di Kantor Kelurahan Putat Gede sudah menunjukkan tanggungjawabnya dengan maksimal? Jelaskan!
7. Bagaimana dengan kelengkapan sarana dan prasarana penunjang pelayanan di Kantor Kelurahan Putat Gede ini? Jelaskan!
8. Bagaimana dengan kemudahan akses informasi pelayanan di Kantor Kelurahan Putat Gede ini? Jelaskan!
9. Apakah pegawai pemberi pelayanan sudah disiplin dalam menjalankan tugasnya? Jelaskan!
10. Bagaimana dengan sikap pegawai pada saat memberikan pelayanan kepada masyarakat? Jelaskan!
11. Berapakah jumlah pegawai di Kantor Kelurahan Putat Gede ini?
12. Bagaimana kualitas sumber daya manusia yang ada di Kantor Kelurahan Putat Gede dari segi kuantitas dan kualitasnya? Jelaskan!
13. Bagaimana dengan tingkat pendidikan dari pegawai yang ada di Kantor Kelurahan Putat Gede ini? Jelaskan!
14. Apa saja pelayanan yang diberikan di Kantor Kelurahan Putat Gede? Jelaskan!
15. Apakah pegawai yang ada di Kantor Kelurahan Putat Gede bersikap tanggap dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat? Jelaskan!

16. Dari mana sumber dan berapa jumlah anggaran pelayanan di Kantor Kelurahan Putat Gede? Jelaskan!
17. Bagaimana minat dan antusias masyarakat terkait dengan pelayanan yang diberikan di Kantor Kelurahan Putat Gede? Jelaskan!
18. Berapa besar biaya yang harus dikeluarkan oleh masyarakat agar dapat menikmati layanan di Kantor Kelurahan Putat Gede? Jelaskan!
19. Apa yang menjadi dasar bagi Kantor Kelurahan Putat Gede untuk memberikan pelayanan bagi masyarakat?
20. Darimana masyarakat mengetahui tentang jenis pelayanan dan biaya pelayanan yang ada di Kantor Kelurahan Putat Gede?

Lampiran 2: Dokumentasi Penelitian


DOKUMENTASI PENELITIAN










 **KELURAHAN PUTAT GEDE**

Data Monitoring Pelayanan Bulan Juli Tahun 2018

No	Nama Pelayanan	Jumlah
1	KTP	32
2	Kartu Keluarga	121
3	Surat Pindah Masuk Antara Kecamatan	1
4	Surat Pindah Keluar Antara Kecamatan	4
5	Akta Kelahiran	107
6	Akta Kematian	2
7	Surat Pindah Masuk Antar Kota	5
8	Surat Pindah Keluar Antar Kota	2
9	Surat Keterangan	64
10	Surat Pengantar	18
11	Permohonan Legalisir	2
12	Lain-Lain	15
	Total	373

Agustus 2018


SRI SUNARSIH, S.PD, M.SI

Surat resmi hanya berlaku dengan stempel di dalamnya
Agustus 2018



Lampiran 3: Keterangan Inisial Informan

Keterangan Inisial Informan:

No	Inisial	Nama Asli	Jabatan
1	Bapak DS	Bapak Dimas Satrio	Pegawai Kantor Kelurahan Putat Gede Surabaya
2	Ibu P	Ibu Prapti	Masyarakat yang mengurus pelayanan di Kantor Kelurahan Putat Gede Surabaya
3	Ibu Y	Ibu Yayuk	Masyarakat yang mengurus pelayanan di Kantor Kelurahan Putat Gede Surabaya
4	Ibu AN	Ibu Agustin Nur	Pegawai Kantor Kelurahan Putat Gede Surabaya
5	Ibu SW	Ibu Sri Wahyuningsih	Pegawai Kantor Kelurahan Putat Gede Surabaya
6	Bapak R	Bapak Rofiq	Masyarakat yang mengurus pelayanan di Kantor Kelurahan Putat Gede Surabaya
7	Bapak M	Bapak Musa	Masyarakat yang mengurus pelayanan di Kantor Kelurahan Putat Gede Surabaya

SALINAN

**PERATURAN DAERAH KOTA SURABAYA
NOMOR 4 TAHUN 2014
TENTANG
PENYELENGGARAAN PELAYANAN PUBLIK
DENGAN RAHMAT TUHAN YANG MAHA ESA
WALIKOTA SURABAYA,**

- Menimbang** :
- a. bahwa Pemerintah Daerah sebagai agen pelayanan publik senantiasa berusaha meningkatkan kualitas dan menjamin penyediaan pelayanan publik serta memberikan perlindungan bagi masyarakat dari penyalahgunaan wewenang di dalam penyelenggaraan pelayanan publik;
 - b. bahwa Pemerintah Daerah berkewajiban menyelenggarakan pelayanan publik secara terintegrasi dan berkesinambungan dalam upaya memenuhi harapan dan tuntutan masyarakat terhadap kualitas pelayanan publik;
 - c. bahwa untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik sebagaimana dimaksud pada huruf b, perlu pengaturan penyelenggaraan pelayanan publik secara berkualitas, terintegrasi dan berkesinambungan sebagai upaya memberikan perlindungan atas hak-hak publik;
 - d. bahwa berdasarkan pertimbangan sebagaimana dimaksud pada huruf a, b, dan c, perlu membentuk Peraturan Daerah Kota Surabaya tentang Penyelenggaraan 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 Kota Besar dalam Lingkungan Propinsi Jawa Timur/Jawa Tengah/Jawa Barat dan Daerah Istimewa Yogyakarta sebagaimana telah diubah dengan Undang-Undang Nomor 2 Tahun 1965 (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 1965 Nomor 19 Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 2730);

3. Undang-Undang Nomor 5 Tahun 1960 tentang Peraturan Dasar Pokok-pokok Agraria (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 1960 Nomor 104 Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 2013);
4. Undang-Undang Nomor 5 Tahun 1962 tentang Perusahaan Daerah (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 1962 Nomor 10 Tambahan Lembaran Republik Indonesia Negara Nomor 2387);
5. Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 1999 Nomor 42 Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 3821);
6. Undang-Undang Nomor 28 Tahun 1999 tentang Penyelenggara Negara yang Bersih dan Bebas dari Korupsi, Kolusi dan Nepotisme (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 1999 Nomor 75 Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 3851);
7. Undang-Undang Nomor 31 Tahun 1999 tentang Pemberantasan Tindak Pidana Korupsi (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 1999 Nomor 78 Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 3854) sebagaimana telah diubah dengan Undang-Undang Nomor 20 Tahun 2001 (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2001 Nomor 134 Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4150);
8. 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 kedua kali dengan Undang-Undang Nomor 12 Tahun 2008 (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2008 Nomor 59 Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4844);
9. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2007 tentang Penanaman Modal (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2007 Nomor 67 Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4724);
10. Undang-Undang Nomor 26 Tahun 2007 tentang Penataan Ruang (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2007 Nomor 68, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4725);
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 37 Tahun 2008 tentang Ombudsman Republik Indonesia (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2008 Nomor 139, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4899);
14. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2009 Nomor 112, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5038);
15. Undang-Undang Nomor 32 Tahun 2009 tentang Perlindungan dan Pengelolaan Lingkungan Hidup (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2009 Nomor 140 Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5059)
16. Undang-Undang Nomor 43 Tahun 2009 tentang Kearsipan (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2009 Nomor 152 Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5071);
17. 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 523);
18. 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);
19. 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);
20. 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);
21. Peraturan Pemerintah Nomor 38 Tahun 2007 tentang Pembagian Urusan Pemerintahan antara Pemerintah, Pemerintahan Daerah Provinsi dan Pemerintahan Daerah Kabupaten/Kota (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2007 Nomor 82 Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4737);
22. 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);
23. 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);

24. Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2012 tentang Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2012 Nomor 215 Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5357);
25. Peraturan Presiden Nomor 76 Tahun 2013 tentang Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2013 Nomor 191);
26. Peraturan Menteri Negara Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 13 Tahun 2009 tentang Pedoman Peningkatan Kualitas Pelayanan Publik dengan Partisipasi Masyarakat;
27. Peraturan Menteri Negara Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 35 Tahun 2012 tentang Pedoman Standar Operasional Prosedur Administrasi Pemerintahan;
28. Peraturan Menteri Negara Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 38 Tahun 2012 tentang Pedoman Peningkatan Kinerja Unit Pelayanan;
29. Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 1 Tahun 2014 tentang Pembentukan Produk Hukum Daerah (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2014 Nomor 32);
30. Peraturan Menteri Negara Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 15 Tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2014 Nomor 615);
31. Peraturan Menteri Negara Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 16 Tahun 2014 tentang Pedoman Survey Kepuasan Masyarakat Terhadap Penyelenggaraan Pelayanan Publik (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2014 Nomor 616);
32. Peraturan Daerah Propinsi Jawa Timur Nomor 8 Tahun 2011 tentang Pelayanan Publik (Lembaran Daerah Propinsi Jawa Timur Nomor 7 Tahun 2011 Seri D);
33. Peraturan Daerah Kota Surabaya Nomor 8 Tahun 2008 tentang Organisasi Perangkat Daerah (Lembaran Daerah Kota Surabaya Tahun 2008 Nomor 8 Tambahan Lembaran Daerah Kota Surabaya Nomor 8) sebagaimana telah diubah dengan Peraturan Daerah Kota Surabaya Nomor 12 Tahun 2009 (Lembaran Daerah Kota Surabaya Tahun 2009 Nomor 12 Tambahan Lembaran Daerah Kota Surabaya Nomor 12).

Dengan Persetujuan Bersama

DEWAN PERWAKILAN RAKYAT DAERAH KOTA SURABAYA

dan

WALIKOTA SURABAYA

MEMUTUSKAN:

Menetapkan : PERATURAN DAERAH TENTANG PENYELENGGARAAN PELAYANAN PUBLIK.

BAB I
KETENTUAN UMUM

Pasal 1

Dalam Peraturan Daerah ini, yang dimaksud dengan :

1. Daerah adalah Kota Surabaya.
2. Walikota adalah Walikota Surabaya.
3. Pemerintah Daerah adalah Pemerintah Kota Surabaya.
4. Dewan Perwakilan Rakyat Daerah yang selanjutnya disebut DPRD adalah Dewan Perwakilan Rakyat Daerah Kota Surabaya.
5. Satuan Kerja Perangkat Daerah yang selanjutnya disebut SKPD adalah Satuan Kerja Perangkat Daerah di lingkungan Pemerintah Kota Surabaya.
6. Badan Usaha Milik Daerah yang selanjutnya disebut BUMD adalah Badan Usaha yang didirikan oleh Pemerintah Kota Surabaya baik berbentuk Perseroan Terbatas maupun Perusahaan Daerah.
7. Pelayanan publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa, dan/atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik.
8. 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. Pelaksana Pelayanan Publik yang selanjutnya disebut Pelaksana adalah pejabat, pegawai, petugas, dan setiap orang yang bekerja pada SKPD dan BUMD yang bertugas melaksanakan tindakan atau serangkaian tindakan pelayanan publik.
10. 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.
11. Masyarakat adalah seluruh pihak, baik warga negara maupun penduduk sebagai orang-perseorangan, kelompok, maupun badan hukum yang berkedudukan sebagai penerima manfaat pelayanan publik, baik secara langsung maupun tidak langsung.
12. 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.

13. Sistem Informasi Pelayanan Publik adalah rangkaian kegiatan yang meliputi penyimpanan dan pengelolaan informasi serta mekanisme penyampaian informasi dari Penyelenggara kepada masyarakat dan sebaliknya dalam bentuk lisan, tulisan latin, tulisan dalam huruf braille, bahasa gambar, dan/atau bahasa lokal, serta disajikan secara manual atau elektronik.
14. Maklumat Pelayanan adalah pernyataan tertulis yang berisi keseluruhan rincian kewajiban dan janji yang terdapat dalam standar pelayanan.
15. Survey Kepuasan Masyarakat adalah pengukuran secara komprehensif kegiatan tentang tingkat kepuasan masyarakat yang diperoleh dari hasil pengukuran atas pendapat masyarakat dalam memperoleh pelayanan dari penyelenggara pelayanan publik
16. Pertanggungjawaban Pelayanan Publik adalah perwujudan kewajiban Penyelenggara pelayanan publik untuk mempertanggungjawabkan kepada masyarakat mengenai pencapaian tujuan yang telah ditetapkan, melalui mekanisme pertanggungjawaban secara periodik.
17. Pengaduan adalah pemberitahuan dari penerima pelayanan yang berisi informasi tentang ketidaksesuaian antara pelayanan yang diterima dengan standar pelayanan yang telah ditentukan.
18. Objek pengaduan adalah kegiatan penyelenggaraan pelayanan publik yang diduga tidak sesuai dengan peraturan perundang-undangan.
19. Anggaran Pendapatan dan Belanja Daerah yang selanjutnya disebut APBD adalah Anggaran Pendapatan dan Belanja Daerah Kota Surabaya.
20. Pihak lain adalah pihak di luar Penyelenggara yang diserahi atau diberi sebagian tugas oleh penyelenggara pelayanan untuk menyelenggarakan pelayanan kecuali yang menurut undang-undang tugas tersebut harus dilaksanakan sendiri oleh penyelenggara.
21. Gugus Kendali Mutu adalah suatu sistem dalam manajemen yang bertujuan untuk mendayagunakan seluruh aset yang dimiliki instansi terutama sumber daya manusianya secara lebih baik, guna meningkatkan mutu dalam arti luas.

BAB II

MAKSUD, TUJUAN, ASAS, DAN RUANG LINGKUP

Bagian Kesatu

Maksud dan Tujuan

Pasal 2

Pengaturan penyelenggaraan pelayanan publik dimaksudkan untuk memberikan kepastian hukum terhadap penyelenggaraan pelayanan publik dan pemenuhan hak-hak masyarakat secara berkualitas, terintegrasi dan berkesinambungan.

Pasal 3

Tujuan penyelenggaraan Pelayanan Publik adalah:

- a. mewujudkan prinsip-prinsip tatakelola pemerintahan yang baik;
- b. mewujudkan kualitas pelayanan, efisiensi dan efektivitas penyelenggaraan pelayanan publik dan pencegahan Korupsi, Kolusi dan Nepotisme;
- c. mewujudkan kepastian hukum dan pemenuhan hak dalam melindungi masyarakat untuk mendapatkan pelayanan publik secara berkualitas, terintegrasi dan berkesinambungan;
- d. mewujudkan penyelenggaraan pelayanan publik sesuai ketentuan peraturan perundang-undangan.

Bagian Kedua Asas Pasal 4

Penyelenggaraan pelayanan publik berasaskan:

- a. kepentingan umum;
- b. kepastian hukum;
- c. kesamaan hak;
- d. keseimbangan hak dan kewajiban;
- e. keprofesionalan;
- f. partisipatif;
- g. persamaan perlakuan / tidak diskriminatif;
- h. keterbukaan;
- i. akuntabilitas;
- j. fasilitas dan perlakuan khusus bagi kelompok rentan;
- k. ketepatan waktu; dan
- l. kecepatan, kemudahan, dan keterjangkauan.
- m. efisiensi dan efektivitas;
- n. konsistensi;
- o. kecermatan;
- p. motivasi;
- q. tidak melampaui kewenangan;
- r. kewajaran dan kepatutan;
- s. perlindungan hukum; dan
- t. proporsional.

Bagian Ketiga Ruang Lingkup

Pasal 5

- (1) Ruang lingkup pelayanan publik meliputi:
 - a. pelayanan barang publik;
 - b. pelayanan jasa publik; dan
 - c. pelayanan administratif.

- (2) Sektor-sektor pelayanan publik pada ruang lingkup sebagaimana dimaksud pada ayat (1) meliputi:
 - a. Pendidikan;
 - b. Ketenagakerjaan;
 - c. Perumahan;
 - d. komunikasi dan informatika;
 - e. lingkungan hidup;
 - f. kesehatan;
 - g. sosial;
 - h. energi;
 - i. perhubungan;
 - j. energi dan sumber daya mineral;
 - k. pariwisata, dan
 - l. sektor lainnya yang berdasarkan peraturan perundang-undangan merupakan urusan pemerintahan yang menjadi kewenangan Pemerintah Daerah.

Pasal 6

- (1) Pelayanan barang publik merupakan 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.

- (2) Pelayanan barang publik sebagaimana dimaksud pada ayat (1) meliputi:
 - a. pengadaan dan penyaluran barang publik yang dilakukan oleh SKPD yang sebagian atau seluruh dananya bersumber dari Anggaran Pendapatan dan Belanja Negara dan/atau Anggaran Pendapatan dan Belanja Daerah;
 - b. pengadaan dan penyaluran barang publik yang dilakukan oleh badan usaha yang modal pendiriannya sebagian atau seluruhnya bersumber dari kekayaan Daerah yang dipisahkan; dan

- c. pengadaan dan penyaluran barang publik yang pembiayaannya tidak bersumber dari Anggaran Pendapatan dan Belanja Daerah atau badan usaha yang modal pendiriannya sebagian atau seluruhnya bersumber dari kekayaan Daerah yang dipisahkan, tetapi ketersediaannya menjadi misi Daerah, yang ditetapkan sesuai ketentuan peraturan perundang-undangan.

Pasal 7

Pelayanan jasa publik merupakan 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 Anggaran Pendapatan dan Belanja Daerah;
- b. penyediaan jasa publik oleh suatu badan usaha yang modal pendiriannya sebagian atau seluruhnya bersumber dari kekayaan Daerah yang dipisahkan; dan
- c. penyediaan jasa publik yang pembiayaannya tidak bersumber dari Anggaran Pendapatan dan Belanja Daerah atau badan usaha yang modal pendiriannya sebagian atau seluruhnya bersumber dari kekayaan Daerah yang dipisahkan, tetapi ketersediaannya menjadi misi Daerah yang ditetapkan sesuai ketentuan peraturan perundang-undangan.

Pasal 8

Pelayanan administratif merupakan pelayanan yang menghasilkan berbagai bentuk dokumen resmi yang dibutuhkan oleh publik, meliputi:

- a. tindakan administratif Pemerintah Daerah dalam rangka mewujudkan perlindungan pribadi, keluarga, kehormatan, martabat, dan harta benda masyarakat; dan
- b. tindakan administratif oleh instansi non Pemerintah yang diatur dalam ketentuan peraturan perundang-undangan.

Pasal 9

Ketentuan lebih lanjut mengenai ruang lingkup dan rincian jenis pelayanan publik sebagaimana dimaksud dalam Pasal 5, Pasal 6, Pasal 7 dan Pasal 8 diatur lebih lanjut dengan Peraturan Walikota.

BAB III

PEMBINA, ORGANISASI 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 mempunyai tugas melakukan pembinaan, pengawasan, pengendalian dan evaluasi terhadap pelaksanaan tugas Penyelenggara.
- (3) Pembina wajib melaporkan hasil perkembangan kinerja pelayanan publik kepada DPRD setiap 1 (satu) tahun sekali.

Pasal 11

Penyelenggara mempunyai tugas:

- a. mengkoordinasikan kelancaran penyelenggaraan pelayanan publik di lingkungan SKPD dan BUMD sesuai standar pelayanan;
- 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 dan fungsi SKPD dan BUMD.
- (2) Penyelenggaraan pelayanan publik sebagaimana dimaksud pada ayat (1), paling kurang meliputi:
 - a. pelaksanaan pelayanan;
 - b. pengelolaan pengaduan masyarakat;
 - c. pengelolaan informasi;
 - d. pengawasan internal;
 - e. penyuluhan kepada masyarakat; dan
 - f. pelayanan konsultasi.
- (3) Penyelenggara dan seluruh bagian organisasi penyelenggara bertanggung jawab atas ketidakmampuan, pelanggaran, dan kegagalan penyelenggaraan pelayanan sesuai batas kewenangannya.

Bagian Ketiga

Evaluasi dan Pengelolaan Pelaksana 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 dan/atau kelengkapan sarana dan prasarana.

- (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 dan ketentuan peraturan perundang-undangan.

Pasal 14

- (1) Penyelenggara wajib melakukan penyeleksian 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 penyelenggaraan pelayanan publik.
- (4) Ketentuan lebih lanjut mengenai mekanisme penyeleksian, pemberian penghargaan dan pemberian sanksi sebagaimana dimaksud pada ayat (1), ayat (2) dan ayat (3) ditetapkan dengan Peraturan Walikota berdasarkan ketentuan peraturan perundang-undangan.

Bagian Keempat Hubungan Antarpelenggara

Pasal 15

- (1) Atas persetujuan Pembina, dalam rangka meningkatkan efisiensi dan efektivitas pelayanan, dapat dilakukan kerja sama antar penyelenggara.
- (2) Kerja sama antar penyelenggara sebagaimana dimaksud pada ayat (1) meliputi kegiatan yang berkaitan dengan teknis operasional pelayanan dan/atau pendukung pelayanan.
- (3) Dalam hal Penyelenggara yang memiliki lingkup kewenangan dan tugas pelayanan publik tidak dapat dilakukan sendiri karena keterbatasan sumber daya dan/atau dalam keadaan darurat, Penyelenggara dapat meminta bantuan kepada Penyelenggara lain yang mempunyai kapasitas memadai dengan persetujuan Pembina.

Bagian Kelima Kerja Sama Penyelenggara dengan Pihak Lain

Pasal 16

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

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

BAB IV

HAK, KEWAJIBAN, DAN LARANGAN

Bagian Kesatu

Hak dan Kewajiban Penyelenggara

Pasal 17

Penyelenggara berhak:

- a. memberikan pelayanan tanpa dihambat pihak lain yang tidak berwenang;
- b. melakukan kerjasama;
- c. mengelola anggaran pembiayaan penyelenggaraan pelayanan publik;
- d. melakukan pembelaan terhadap pengaduan, tuntutan dan gugatan 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. memberikan jaminan kepastian hukum atas produk pelayanan;
- d. menempatkan Pelaksana yang berkompeten;
- e. menyediakan sarana, prasarana, dan/atau fasilitas pelayanan publik yang mendukung terciptanya iklim pelayanan yang sehat;
- f. memberikan pelayanan yang berkualitas sesuai dengan asas-asas penyelenggaraan pelayanan publik;
- g. membantu masyarakat dalam memahami hak dan tanggungjawabnya;
- h. berpartisipasi aktif dan mematuhi peraturan perundang-undangan yang terkait dengan penyelenggaraan pelayanan publik;
- i. memberikan pertanggungjawaban pelayanan publik terhadap pelayanan yang diselenggarakan;
- j. mempertanggungjawabkan pelayanan yang telah dilakukan, dalam hal yang bersangkutan mengundurkan diri atau melepaskan jabatan;
- k. memenuhi panggilan atau mewakili SKPD dan BUMD untuk hadir atau melaksanakan perintah suatu tindakan hukum atas permintaan pejabat yang berwenang dari lembaga negara atau instansi pemerintah yang berhak, berwenang dan sah sesuai dengan peraturan dengan peraturan perundang-undangan;
- l. memberikan informasi yang terkait dengan pelayanan; dan
- m. menanggapi dan mengelola pengaduan masyarakat melalui mekanisme sesuai 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 untuk hadir atau melaksanakan perintah suatu tindakan hukum atas permintaan pejabat yang berwenang dari lembaga negara atau instansi pemerintah yang berhak, berwenang dan sah sesuai dengan peraturan perundang-undangan;
- d. mempertanggungjawabkan pelayanan yang telah dilakukan, dalam hal yang bersangkutan mengundurkan diri atau melepaskan jabatan;

- e. melakukan evaluasi serta menyusun laporan sesuai dengan bidang tugas dan kewajibannya kepada Penyelenggara secara berkala;
- f. memberikan informasi yang terkait dengan pelayanan; dan
- g. menanggapi dan mengelola pengaduan masyarakat melalui mekanisme sesuai ketentuan peraturan perundang-undangan.

Pasal 20

Pelaksana dilarang:

- a. merangkap sebagai komisaris atau pengurus organisasi usaha bagi Pelaksana yang berasal dari lingkungan SKPD atau 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;
- e. melanggar asas-asas penyelenggaraan pelayanan publik; dan
- f. menerima hadiah atau suatu pemberian apa saja dari siapapun juga yang berhubungan dengan jabatan dan/atau pekerjaannya.

Bagian Ketiga Hak dan Kewajiban Masyarakat

Pasal 21

Masyarakat berhak:

- a. mendapat pelayanan yang berkualitas sesuai dengan asas dan tujuan pelayanan;
- b. mengetahui kebenaran substansi standar pelayanan;
- c. mengawasi pelaksanaan standar pelayanan;
- d. mendapatkan jaminan kepastian hukum atas produk pelayanan;
- e. mendapatkan tanggapan terhadap pengaduan yang diajukan;
- f. mendapatkan advokasi, perlindungan, dan/atau pemenuhan pelayanan;
- g. menyarankan kepada Pimpinan Penyelenggara dan/atau Pelaksana untuk memperbaiki pelayanan apabila pelayanan yang diberikan tidak sesuai dengan standar pelayanan;
- h. menyarankan kepada Pelaksana untuk memperbaiki pelayanan apabila pelayanan yang diberikan tidak sesuai dengan standar pelayanan;
- i. mengadukan Penyelenggara dan/atau Pelaksana yang melakukan penyimpangan standar pelayanan dan/atau tidak memperbaiki pelayanan kepada Pembina, Penyelenggara dan Ombudsman;
- j. menerima informasi yang terkait dengan pelayanan; dan

- k. menggugat Penyelenggara dan Pelaksana yang dianggap merugikan, melalui mekanisme sesuai ketentuan peraturan perundang-undangan.

Pasal 22

Masyarakat berkewajiban:

- a. mematuhi dan memenuhi ketentuan sebagaimana dipersyaratkan dalam standar pelayanan;
- b. menjaga 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/Sistem Pelayanan

Pasal 23

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/atau
 - 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.
- d. Gugus tugas, yaitu petugas pelayanan publik secara perorangan atau dalam bentuk gugus tugas yang ditempatkan pada instansi pemberi pelayanan dan lokasi pemberian pelayanan tertentu.

Bagian Kedua
Standar Pelayanan
Paragraf 1
Umum

Pasal 24

- (1) Penyelenggara wajib menyusun dan menetapkan standar pelayanan publik, sesuai ketentuan peraturan perundang-undangan.
- (2) Dalam penyusunan dan penetapan standar pelayanan publik sebagaimana dimaksud pada ayat (1), Penyelenggara wajib mengikutsertakan masyarakat dengan prinsip non diskriminatif.
- (3) Pengikutsertaan masyarakat sebagaimana dimaksud pada ayat (2) dilakukan dengan prinsip non diskriminatif, terkait langsung dengan jenis pelayanan, memiliki kompetensi dan mengutamakan musyawarah, serta memperhatikan keberagaman.
- (4) Penyelenggara berkewajiban menerapkan standar pelayanan publik sebagaimana dimaksud pada ayat (1).
- (5) Ketentuan lebih lanjut mengenai standar pelayanan publik ditetapkan dengan Peraturan Walikota.

Pasal 25

Komponen standar pelayanan dibedakan menjadi :

- a. Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses penyampaian pelayanan (*service delivery*), meliputi:
 1. persyaratan;
 2. sistem, mekanisme, dan prosedur;
 3. jangka waktu pelayanan;
 4. biaya/tariff;
 5. produk pelayanan;
 6. penanganan pengaduan, saran dan masukan;
- b. Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses pengelolaan pelayanan di internal organisasi (*manufacturing*) meliputi:
 1. dasar hukum;
 2. sarana dan prasarana, dan/atau fasilitas;
 3. kompetensi pelaksana;
 4. pengawasan internal;
 5. jumlah pelaksana;
 6. jaminan pelayanan;
 7. jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan;
 8. evaluasi kinerja pelaksana.

Pasal 26

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

Paragraf 2 Tata Perilaku Penyelenggara

Pasal 27

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

- a. bertindak jujur, disiplin, proporsional dan profesional;
- b. bertindak adil dan non diskriminatif;
- c. peduli, teliti dan cermat;
- d. bersikap ramah dan bersahabat;
- e. bersikap tegas dan memberikan pelayanan yang tidak berbelit-belit;
- f. bersikap mandiri dan dilarang menerima imbalan dalam bentuk apapun; dan
- g. perilaku lain yang menunjang terlaksananya penyelenggaraan pelayanan publik yang cepat, tepat dan akurat.

Bagian Ketiga Peningkatan Kualitas Pelayanan Publik

Paragraf 1 Umum

Pasal 28

- (1) Penyelenggara wajib meningkatkan pelayanan publik sesuai dengan tugas dan fungsinya yang telah ditetapkan berdasarkan peraturan perundang-undangan.
- (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.

**Paragraf 2
Gugus Kendali Mutu**

Pasal 29

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

**Bagian Keempat
Survey Kepuasan Masyarakat**

Pasal 30

- (1) Untuk mencapai kualitas pelayanan publik, diperlukan penilaian atas pendapat masyarakat melalui penyusunan survey kepuasan masyarakat.
- (2) Dasar pengukuran survey 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 (1) ditetapkan dengan Peraturan Walikota.

**Bagian Kelima
Maklumat Pelayanan**

Pasal 31

- (1) Penyelenggara wajib menyusun dan menetapkan Maklumat Pelayanan yang merupakan pernyataan kesanggupan Penyelenggara dalam melaksanakan pelayanan sesuai dengan standar pelayanan sebagaimana dimaksud dalam Pasal 24 dan Pasal 25.
- (2) Maklumat Pelayanan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) wajib dipublikasikan.

**Bagian Keenam
Sistem Informasi Pelayanan Publik**

Pasal 32

- (1) Dalam rangka memberikan dukungan informasi terhadap penyelenggaraan pelayanan publik, diselenggarakan sistem informasi yang mudah diakses masyarakat.
- (2) Setiap informasi harus dapat diperoleh masyarakat dengan cara cepat, tepat, mudah dan sederhana.
- (3) Sistem informasi sebagaimana dimaksud pada ayat (1) memuat informasi pelayanan publik, yang terdiri atas sistem informasi elektronik dan non elektronik, paling kurang meliputi:
- a. profil Penyelenggara ;
 - b. profil Pelaksana;
 - c. standar pelayanan;
 - d. Maklumat pelayanan;
 - e. pengelolaan pengaduan; dan
 - f. penilaian kinerja.

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

Pasal 33

- (1) Penyelenggara dan Pelaksana wajib mengelola dan memelihara sarana, prasarana, dan/atau fasilitas pelayanan publik secara efektif, efisien, transparan, dan akuntabel.
- (2) Pelaksana wajib memberikan laporan kepada Penyelenggara mengenai kondisi dan kebutuhan sarana, prasarana, dan/atau fasilitas pelayanan publik, sesuai standar pelayanan.

**Bagian Kedelapan
Pelayanan Akses Khusus**

Pasal 34

- (1) Penyelenggara wajib mengupayakan sarana dan prasarana yang diperuntukkan bagi kelompok rentan, antara lain meliputi penyandang cacat, lanjut usia, wanita hamil dan balita serta korban bencana.
- (2) Penyediaan sarana dan prasarana sebagaimana dimaksud pada ayat (1) wajib menjamin aksesibilitas pengguna layanan yang dilakukan secara bertahap, sesuai ketentuan peraturan perundang-undangan.

**Bagian Kesembilan
Pelayanan Khusus**

Pasal 35

Penyelenggaraan jenis pelayanan publik tertentu dimungkinkan untuk memberikan penyelenggaraan pelayanan khusus dengan tetap memperhatikan asas efektifitas, efisiensi dan manfaat yang pelaksanaannya dilakukan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.

**Bagian Kesepuluh
Biaya/Tarif Pelayanan Publik**

Pasal 36

- (1) Biaya pelayanan publik merupakan tanggungjawab Daerah dan/atau masyarakat, sesuai ketentuan peraturan perundang-undangan.
- (2) Penentuan biaya pelayanan publik sebagaimana dimaksud pada ayat (1) ditetapkan dengan persetujuan DPRD, sesuai ketentuan 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.

Bagian Keduabelas Penanganan Pengaduan

Pasal 38

- (1) Pemerintah Daerah wajib menyusun mekanisme penanganan pengaduan dan menyediakan sarana pengaduan, sesuai ketentuan peraturan perundang-undangan.
- (2) Sistem penanganan pengaduan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) harus memenuhi:
 - a. aspek institusional;
 - b. aspek prosedural;
 - c. bersifat integratif; dan
 - d. bersifat komprehensif.
- (3) Prinsip penanganan pengaduan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) meliputi:
 - a. objektivitas;
 - b. koordinasi;
 - c. efektivitas dan efisiensi;
 - d. akuntabilitas; dan
 - e. transparan.
- (4) Ketentuan yang harus diatur di dalam prosedur dan mekanisme penanganan pengaduan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) paling kurang meliputi:
 - a. penentuan pejabat yang berwenang untuk melakukan pengelolaan pengaduan;
 - b. penentuan tata cara pengalihan pengaduan dari penerima pengaduan kepada pejabat teknis yang berwenang;
 - c. penentuan tata cara pemberian informasi kepada yang mengajukan pengaduan tentang hambatan yang muncul dalam proses penyelesaian masalah;
 - d. penentuan tata cara pemberian informasi dari petugas lapangan kepada petugas administrasi tentang sudah atau belum diselesaikannya masalah dan penginformasian hambatan-hambatan yang ada; dan
 - e. penginformasian kepada pihak yang mengajukan pengaduan, dalam hal masalah yang dikeluhkan telah berhasil diselesaikan.
- (5) Pengaduan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dilakukan paling lambat 30 (tiga puluh) hari sejak pihak yang mengajukan pengaduan menerima pelayanan.
- (6) Prosedur dan mekanisme penanganan pengaduan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dan ayat (4) ditetapkan dengan Peraturan Walikota dengan berpedoman pada ketentuan peraturan perundang-undangan.

Pasal 39

- (1) Penyelenggara wajib menangani dan menindaklanjuti pengaduan yang berasal dari penerima pelayanan.
- (2) Proses penanganan pengaduan dilakukan oleh Penyelenggara melalui:
 - a. konfirmasi dan klarifikasi;
 - b. penelitian dan pemeriksaan; dan
 - c. pelaporan hasil penelitian dan pemeriksaan.
- (3) Penyelenggara wajib memutuskan hasil pemeriksaan pengaduan paling lambat 60 (enam puluh) hari sejak berkas pengaduan dinyatakan lengkap.
- (4) Keputusan sebagaimana dimaksud pada ayat (3) wajib disampaikan kepada pihak pengadu paling lambat 14 (empat belas) hari sejak diputuskan.
- (5) Dalam hal pengadu menuntut ganti rugi, keputusan sebagaimana dimaksud pada ayat (3) memuat jumlah ganti rugi dan batas waktu pembayarannya.

Pasal 40

- (1) Dalam hal pelayanan publik yang diberikan menimbulkan kerugian di bidang tata usaha negara, masyarakat dapat menggugat Penyelenggara dan/atau Pelaksana melalui Peradilan Tata Usaha Negara.
- (2) Dalam hal Penyelenggara dan/atau Pelaksana melakukan perbuatan melawan hukum dalam penyelenggaraan pelayanan publik, masyarakat dapat mengajukan gugatan ke pengadilan.
- (3) Dalam hal Penyelenggara dan/atau Pelaksana diduga melakukan tindak pidana dalam penyelenggaraan pelayanan publik, masyarakat dapat melaporkan Penyelenggara dan/atau Pelaksana kepada pihak berwenang.

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), ditetapkan 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 kerjasama, 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 KERAHASIAAN DOKUMEN

Pasal 43

- (1) Penyelenggara wajib menjamin ketersediaan dokumen yang autentik dan terpercaya sesuai prinsip, kaidah dan standar kearsipan sebagaimana dibutuhkan dalam penyelenggaraan pelayanan publik, untuk diakses masyarakat.
- (2) Dokumen sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dapat diakses untuk kepentingan pemanfaatan, pendayagunaan dan pelayanan publik, dengan memperhatikan prinsip keutuhan, keamanan dan keselamatan arsip.
- (3) Dokumen penyelenggaraan pelayanan publik dapat dinyatakan tertutup apabila memenuhi persyaratan yang diatur dalam ketentuan peraturan perundang-undangan.
- (4) 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.

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

BAB IX PENGAWASAN

Pasal 44

- (1) Pengawasan penyelenggaraan pelayanan publik dilakukan oleh pengawas internal dan pengawas eksternal.
- (2) Pengawasan internal penyelenggaraan pelayanan publik dilakukan melalui:
- a. pengawasan oleh atasan langsung; dan
 - b. pengawasan oleh instansi pengawas fungsional daerah.
- (3) Pengawasan eksternal penyelenggaraan pelayanan publik dilakukan melalui:
- a. pengawasan oleh masyarakat;
 - b. pengawasan oleh DPRD; atau
 - c. pengawasan oleh Ombudsman.

BAB X SANKSI

Bagian Kesatu Sanksi Administrasi

Pasal 45

- (1) Pelanggaran terhadap ketentuan Pasal 13 ayat (1), ayat (2), Pasal 14 ayat (1), ayat (2), ayat (3), Pasal 16 ayat (1) huruf b, huruf e, Pasal 18, Pasal 19, Pasal 20, Pasal 24 ayat (1), ayat (2), ayat (4), Pasal 27, Pasal 28, Pasal 31, Pasal 33, Pasal 34, Pasal 38 ayat (1), Pasal 39 ayat (1) dikenakan sanksi administrasi.
- (2) Jenis-jenis sanksi administrasi sebagaimana dimaksud pada ayat (1) berupa :
- a. peringatan lisan;
 - b. peringatan tertulis;
 - c. penundaan kenaikan pangkat;
 - d. penurunan pangkat;
 - e. mutasi jabatan;
 - f. pembebasan tugas dan jabatan dalam waktu tertentu;

- g. pemberhentian dengan hormat tidak atas permintaan sendiri; dan/atau
 - h. pemberhentian tidak dengan hormat;
- (3) Tata cara dan mekanisme penerapan sanksi administrasi diatur lebih lanjut dengan Peraturan Walikota.

Bagian Ketiga
Gugatan Ganti Rugi dan Sanksi Pidana

Pasal 46

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

BAB XI
KETENTUAN PERALIHAN

Pasal 47

Paling lambat 1 (satu) tahun terhitung sejak berlakunya Peraturan Daerah ini, seluruh penyelenggaraan pelayanan publik wajib disesuaikan dengan Peraturan Daerah ini.

BAB XII
KETENTUAN PENUTUP

Pasal 48

Petunjuk Pelaksanaan Peraturan Daerah ini harus ditetapkan dalam waktu paling lambat 1 (satu) tahun terhitung sejak berlakunya Peraturan Daerah ini.

Pasal 49

Peraturan Daerah ini mulai berlaku pada tanggal diundangkan.

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

Ditetapkan di Surabaya
pada tanggal 22 April 2014

WALIKOTA SURABAYA,

ttd.

TRI RISMAHARINI

Diundangkan di

Diundangkan di Surabaya
pada tanggal 28 Agustus 2014

SEKRETARIS DAERAH KOTA SURABAYA,

ttd.

HENDRO GUNAWAN

LEMBARAN DAERAH KOTA SURABAYA TAHUN 2014 NOMOR 4

Salinan sesuai dengan aslinya
KEPALA BAGIAN HUKUM,

ttd.

IRA TURSILOWATI, SH, MH.

Pembina Tingkat I

NIP. 19691017 199303 2 006

NOREG PERATURAN DAERAH KOTA SURABAYA PROVINSI JAWA TIMUR
(NOMOR 4 TAHUN 2014)

**PENJELASAN
ATAS
PERATURAN DAERAH KOTA SURABAYA
NOMOR 4 TAHUN 2014**

TENTANG

PENYELENGGARAAN PELAYANAN PUBLIK

I. UMUM

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

Maksud Peraturan Daerah tentang Penyelenggaraan Pelayanan Publik ini pada hakikatnya adalah untuk memberikan kepastian hukum terhadap penyelenggaraan pelayanan publik dan pemenuhan hak-hak masyarakat secara berkualitas, terintegrasi dan berkesinambungan. Sedangkan tujuannya pada hakikatnya adalah mewujudkan tata kelola pemerintahan yang baik dan memberikan perlindungan terhadap pemenuhan hak-hak masyarakat, dalam hal ini penduduk dan warga Kota Surabaya. Untuk mencapai maksud dan tujuan tersebut, maka Peraturan Daerah ini diharapkan dapat memberi kejelasan dan pengaturan mengenai pelayanan publik, antara lain meliputi:

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

Dengan ditetapkannya Peraturan Daerah ini diharapkan dapat meningkatkan kualitas pelayanan melalui kegiatan organisasi maupun secara personal di lingkungan Pemerintah Daerah khususnya dan di instansi pemerintah pada umumnya.

II. PASAL DEMI PASAL

- Pasal 1 : Cukup jelas.
Pasal 2 : Cukup jelas.
Pasal 3 : Cukup jelas.

Pasal 4 :

Huruf a

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

Huruf b

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

Huruf c

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

Huruf d

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

Huruf e

Pelaksana pelayanan harus memiliki kompetensi yang sesuai dengan bidang tugas.

Huruf f

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

Huruf g

Setiap penduduk berhak memperoleh pelayanan yang adil.

Huruf h

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

Huruf i

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

Huruf j

Pemberian kemudahan terhadap penduduk rentan sehingga tercipta keadilan dalam pelayanan.

Huruf k

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

Huruf l

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

Huruf m

Setiap jenis pelayanan dilakukan secara tepat guna dan tepat waktu dengan mengutamakan prosedur yang sederhana dan hemat waktu.

Huruf n

Penyelenggaraan pelayanan harus dapat dijaga kekonsistennannya sehingga model dan prosedur, pelayanan tidak berubah-ubah..

Huruf o

Setiap jenis pelayanan dilakukan secara cermat dan selalu berupaya untuk tidak terjadi kesalahan (*zero accident*).

Huruf p

Setiap jenis pelayanan dilakukan untuk mendorong penyelenggaran, pelaksana, dan penduduk untuk mematuhi ketentuan peraturan perundang-undangan.

Huruf q

Setiap penyelenggaran dan pelaksana wajib mengindahkan tugas dan wewenang masing-masing dalam penyelenggaraan pelayanan.

Huruf r

Kewajaran dan kepatutan dalam pelayanan diukur berdasarkan nilai-nilai yang tumbuh di dalam masyarakat Kota Surabaya.

Huruf s

Pelayanan dilakukan untuk memberikan perlindungan hukum kepada penduduk Kota Surabaya.

Huruf t

Setiap jenis pelayanan dilakukan proporsional antara hak dan kewajiban, manfaat dan kepentingan untuk mewujudkan tujuan pelayanan kepada penduduk.

Pasal 5

Ayat (1)

Huruf a

Cukup jelas.

Huruf b

Cukup jelas

Huruf c

Tindakan administratif merupakan pelayanan pemberian dokumen oleh Pemerintah Kota Surabaya, antara lain dari seseorang yang lahir memperoleh akta kelahiran hingga meninggal dan memperoleh akta kematian, termasuk segala hal ihwal yang diperlukan oleh penduduk dalam menjalani kehidupannya, seperti memperoleh izin mendirikan bangunan, izin usaha, sertifikat tanah, dan surat nikah.

Ayat (2)

Cukup jelas

Pasal 6 Cukup jelas.

Pasal 7 Cukup jelas.

Pasal 8 Cukup jelas.

Pasal 9 Cukup jelas.

Pasal 10

Ayat (1) Cukup jelas.

Ayat (2) Cukup jelas.

Ayat (3) Laporan hasil perkembangan kinerja pelayanan publik diintegrasikan ke dalam materi Laporan Keterangan Pertanggungjawaban Walikota.

Pasal 11 Cukup jelas.

Pasal 12 Cukup jelas.

Pasal 13 Cukup jelas.

Pasal 14 Cukup jelas.

Pasal 15 Cukup jelas.

Pasal 16

Ayat (1) Penyerahan sebagian tugas merupakan pemberian sebagian tugas kepada pihak lain dari seluruh tugas penyelenggaraan pelayanan, kecuali yang menurut undang-undang harus dilaksanakan sendiri oleh penyelenggara, misalnya pelayanan KTP, akta kelahiran, sertifikat tanah dan pelayanan perizinan lain. Pihak lain adalah pihak di luar penyelenggara yang diserahi atau diberi sebagian tugas oleh penyelenggara pelayanan. Pengertian kerja sama juga termasuk penunjukan operator pelaksana atau kontraktor yang diberi hak menjalankan fungsi penyelenggara, misalnya pengelolaan pakir yang diserahkan kepada swasta.

Huruf a Cukup Jelas

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

Huruf c Cukup Jelas.

Huruf d Informasi tentang identitas pihak lain dan identitas penyelenggara sebagai penanggungjawab kegiatan meliputi nama, alamat, telepon, pesan layanan singkat dan laman.

Huruf e Cukup Jelas

Ayat (2) Cukup jelas.

Ayat (3) Tidak menambah beban bagi masyarakat dimaksudkan tidak memberikan tambahan biaya, prosedur yang berbelit, waktu penyelesaian yang lama atau hambatan akses.

Ayat (4) Kerja sama tertentu merupakan kerja sama yang tidak melalui prosedur sebagaimana dimaksud pada ayat (1) huruf a dan huruf b yang bukan bersifat darurat yang harus diselesaikan dalam waktu tertentu, misalnya pengamanan pada saat penerimaan tamu negara, transportasi pada masa liburan lebaran dan pengamanan pada saat pemilihan umum.

Ayat (5) Cukup jelas

Pasal 17 Cukup jelas.

Pasal 18 Cukup jelas.

Pasal 19

Huruf a Cukup jelas.

Huruf b Cukup jelas.

Huruf c Cukup jelas.

Huruf d Cukup jelas.

Huruf e Laporan yang disampaikan oleh pegawai disesuaikan dengan bidang tugas dan kewajiban masing-masing pegawai sebagai pelaksana pelayanan publik.

Huruf f Cukup jelas.

Huruf g Cukup jelas.

Pasal 20 Cukup jelas.

Pasal 21 Cukup jelas.

Pasal 22 Cukup jelas.

Pasal 23 Cukup jelas.
 Pasal 24 Cukup jelas.
 Pasal 25 Cukup jelas.
 Pasal 26 Cukup jelas.
 Pasal 27 Cukup jelas.
 Pasal 28 Cukup jelas.
 Pasal 29 Cukup jelas.
 Pasal 30 Cukup jelas.
 Pasal 31 Cukup jelas.
 Pasal 32 Cukup jelas.
 Pasal 33 Cukup jelas.
 Pasal 34 Cukup jelas.
 Pasal 35 Cukup jelas.
 Pasal 36 Cukup jelas.
 Pasal 37 Cukup jelas.

Pasal 38

Ayat (1) Cukup Jelas.

Ayat (2) Cukup Jelas.

Ayat (3) Cukup Jelas.

Ayat (4) Cukup Jelas.

Ayat (5) Cukup Jelas.

Ayat (6) Ketentuan peraturan perundang-undangan yang dimaksud adalah Peraturan Presiden Nomor 76 Tahun 2013 tentang Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik.

Pasal 39 Cukup jelas.

Pasal 40 Cukup jelas.

Pasal 41 Cukup jelas.

Pasal 42 Cukup jelas.

Pasal 43 Cukup jelas.

Pasal 44

Ayat (1) Cukup jelas.

Ayat (2) Huruf a Pengawasan yang dilakukan oleh pimpinan SKPD atau atasan langsung pelaksana.

Huruf b Cukup Jelas

Ayat (3) Huruf a Cukup Jelas

Huruf b Pengawasan oleh DPRD dilaksanakan sesuai dengan Undang-Undang Nomor 27 Tahun 2009 tentang Majelis Permusyawaratan Rakyat, Dewan Perwakilan Rakyat, Dewan Perwakilan Daerah, dan Dewan Perwakilan Rakyat Daerah.

Huruf c	Pengawasan oleh Ombudsman dilaksanakan sesuai dengan Undang-Undang Nomor 37 Tahun 2008 tentang Ombudsman Republik Indonesia.
Pasal 45	
Ayat (1)	Cukup jelas.
Ayat (2)	Cukup jelas.
Ayat (3)	Ketentuan peraturan perundang-undangan yang dimaksud adalah peraturan perundang-undangan yang mengatur tentang Disiplin Pegawai Negeri Sipil.
Pasal 46	Cukup jelas.
Pasal 47	Cukup jelas.
Pasal 48	Cukup jelas.
Pasal 49	Cukup jelas.

TAMBAHAN LEMBARAN DAERAH KOTA SURABAYA NOMOR 4