



**WALIKOTA PAREPARE**

**PERATURAN DAERAH KOTA PAREPARE  
NOMOR 9 TAHUN 2012**

**TENTANG**

**PENYELENGGARAAN PELAYANAN PUBLIK**

DENGAN RAHMAT TUHAN YANG MAHA ESA

**WALIKOTA PAREPARE,**

- Menimbang : a. bahwa sebagai upaya untuk meningkatkan kualitas dan menjamin penyediaan public sesuai dengan asas-asas umum pemerintahan dan korporasi yang baik serta untuk member perlindungan bagi setiap warga masyarakat dari penyalagunaan wewenang di dalam penyelenggaraan pelayana public, diperlukan pengaturan hukum yang mendukungnya ;
- b. bahwa sebagai upaya untuk mempertegas komitmen keberpihakan dan pemberian pelayanan kepada masyarakat Kota Parepare, maka diperlukan pengaturan hukum guna menindaklanjuti Undang-Undang tentang Pelayanan Publik berdasarkan prinsip tata pemerintah yang baik;
- c. bahwa berdasarkan pertimbangan sebagaimana dimaksud dalam huruf a dan huruf b, perlu membentuk Peraturan Daerah tentang Penyelenggaraan Pelayanan Publik.
- Mengingat : 1. Pasal 18 ayat (6) Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945;
2. Undang-Undang Nomor 29 Tahun 1959 tentang Pembentukan Daerah-daerah Tingkat II di Sulawesi (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 1959 Nomor 74, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 1822);

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 tentang perubahan atas Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1974 tentang Pokok-Pokok Kepegawaian (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 1999 Nomor 169, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia 3890);
4. Undang-undang Nomor 28 Tahun 1999 tentang Penyelenggaraan Negara yang bersih dan Bebas Korupsi, Kolusi dan Nepotisme (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 1999 nomor 75, Tambahan Lembaran Negara republic Indonesia Nomor 3851);
5. Undang-undang Nomor 39 Tahun 1999 tentang Hak Asasi Manusia (Lembaran Negara republic Indonesia Tahun 1999 Nomor 65, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor Tahun 3886);
6. Undang-undang Nomor 40 Tahun 1999 tentang Pers (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 1999 Nomor 166, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 3887);
7. Undang-undang Nomor 32 Tahun 2004 tentang Pemerintahan Daerah (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2004 Nomor 125, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5059) sebagaimana telah diubah dengan Peraturan Pemerintah Nomor 12 Tahun 2008 tentang Perubahan Kedua Atas Peraturan Pemerintah Nomor 32 Tahun 2004 tentang Pemerintahan Daerah (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2008 Nomor 59, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4844);
8. Peraturan Pemerintahan Nomor 37 Tahun 2008 tentang Ombudsman Republik Indonesia (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2008 Nomor 139, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4899);
9. Peraturan Pemerintah Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2009 Nomor 122, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5038);

10. Peraturan Pemerintah Nomor 12 Tahun 2011 tentang Pembentukan Peraturan Perundang-undangan (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2011 Nomor 82, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5234);
11. Peraturan Pemerintah Nomor 68 tahun 1999 tentang Cara Pelaksanaan Peran Serta Masyarakat Dalam Penyelenggaraan Negara (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 1999 Nomor 127, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 3866);
12. Peraturan Pemerintah Nomor 79 Tahun 2005 tentang Pembinaan dan Pengawasan Penyelenggaraan Pemerintah Daerah (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2005 Nomor 165, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4593);
13. Peraturan Daerah Provinsi Sulawesi selatan Nomor 1 Tahun 2010 tentang Pelayanan Publik (Lembaran Daerah Provinsi Sulawesi selatan Tahun 2010 Nomor 1, Tambahan Lembaran Daerah Provinsi Sulawesi Selatan Nomor 250);
14. Peraturan Daerah Kota Parepare Nomor 7 Tahun 2008 tentang Organisasi dan Tata Kerja Sekretariat Daerah Kota dan Sekretariat Dewan Perwakilan Rakyat Daerah Kota (Lembaran Daerah Kota Parepare Tahun 2008 Nomor 4) Tambahan Lembaran Daerah Kota Parepare Nomor 57) sebagaimana telah diubah dengan Peraturan Daerah Kota Parepare Nomor 2 Tahun 2010 tentang Perubahan Atas Peraturan Daerah Kota Parepare Nomor 7 Tahun 2008 tentang Organisasi dan Tata Kerja Sekretariat Daerah Kota dan Sekretariat Dewan Perwakilan Rakyat Daerah Kota (Lembaran Daerah Kota Parepare Tahun 2011 Nomor 2);
15. Peraturan Daerah Kota Parepare Nomor 8 Tahun 2008 tentang Organisasi dan Tata Kerja Dinas Daerah (Lembaran Daerah Kota Parepare Tahun 2008 Nomor 8) Tambahan Lembaran Daerah Kota Parepare Nomor 58 sebagaimana telah diubah dengan Peraturan Daerah Kota Parepare Nomor 3 Tahun 2010 tentang Perubahan Atas Peraturan Daerah Kota Parepare Nomor 8 Tahun 2008 tentang Organisasi dan Tata Kerja Dinas Daerah (Lembaran Daerah Kota Parepare Tahun 2011 Nomor 4);

16. Peraturan Daerah Kota Parepare Nomor 10 Tahun 2008 tentang Organisasi dan Tata Kerja Kecamatan dan Kelurahan (Lembaran Daerah Kota Parepare Tahun 2008 Nomor 10) Tambahan Lembaran Daerah Kota Parepare Nomor 60) sebagaimana telah diubah dengan Peraturan Daerah Kota Parepare Nomor 5 Tahun 2010 tentang Perubahan Atas Peraturan Daerah Kota Parepare Nomor 10 Tahun 2008 tentang Organisasi dan Tata Kerja Kecamatan dan Kelurahan (Lembaran Daerah Kota Parepare Tahun 2011 Nomor 5);

17. Peraturan Daerah Kota Parepare Nomor 7 Tahun 2010 tentang Pembentukan Organisasi dan Tata Kerja Sekretariat KOPRI Kota Parepare (Lembaran Daerah Kota Parepare Tahun 2012 Nomor 7).

**Dengan Persetujuan Bersama  
DEWAN PERWAKILAN RAKYAT DAERAH  
KOTA PAREPARE**

**dan**

**WALIKOTA PAREPARE**

**MEMUTUSKAN**

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

**BAB I  
KETENTUAN UMUM  
Pasal I**

Dalam Peraturan Daerah ini, dimaksud dengan :

1. Daerah adalah Daerah Kota Parepare.
2. Pemerintah Daerah adalah Walikota dan Perangkat sebagai unsur penyelenggara Pemerintahan Daerah.
3. Walikota adalah Walikota Parepare.
4. Dewan Perwakilan Rakyat Daerah yang selanjutnya disingkat DPRD adalah Lembaga Perwakilan Rakyat Daerah sebagai unsure penyelenggara Pemerintah Daerah.
5. 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 administrative yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan public.

6. Penyelenggara Pelayanan public yang selanjutnya disebut penyelenggara adalah setiap Satuan Kerja Perangkat Daerah, Kelurahan-Kelurahan, Institusi Penyelenggara Negara, Korporasi, Lembaga independen yang dibentuk berdasarkan undang-undang untuk kegiatan pelayanan public, dan badan hukum lain yang dibentuk semata-mata untuk kegiatan pelayanan public di daerah.
7. Penerima Pelayanan Publik adalah masyarakat.
8. Masyarakat adalah seluruh pihak, baik masyarakat maupun penduduk sebagai orang-perseorangan, kelompok, maupun badan hukum yang berkedudukan sebagai penerima manfaat pelayanan public, baik secara langsung maupun tidak langsung.
9. Indek kepuasaaan masyarakat adalah ukuran kepuasan penerima layanan yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan public berdasarkan pelayanan yang ditetapkan.
10. Pertanggung jawaban pelayanan public adalah perwujudan kewajiban penyelenggara pelayanan public mengenai pencapaian tujuan yang ditetapkan melalui mekanisme pertanggungjawaban yang ditetapkan kepada pejabat yang berwenang.
11. Pengaduan adalah pemberitahuan, pelaporan, dan penyampaian keberatan terhadap ketidaksesuain antara pelayanan yang diterima dengan standar pelayanan yang ditetapkan.
12. Laporan adalah pengaduan atau penyampaian fakta yang diselesaikan atau tindaklanjuti oleh Ombudsman dan/atau perwakilan Ombudsman yang disampaikan secara tertulis atau lisan oleh setiap orang yang telah menjadi korban Maladministrasi.
13. Pelapor adalah warga masyarakat yang memberikan Laporan kepada penyelenggara atau perwakilan Ombudsman.
14. Sengketa pelayanan public adalah perselisihan yang timbul dibidang pelayanan public antara penerima dan penyelenggara layanan akibat ketidaksesuaian antara pelayanan yang diterima dengan standar pelayanan yang berlaku.
15. Penghargaan adalah Imbalan jasa atau penghargaan yang diberikan kepada penyelenggara pelayanan public atas prestasi kerja dalam

melaksanakan tugas memberikan pelayanan public berdasarkan penilaian pejabat yang berwenang.

16. Pembinaan adalah upaya-upaya yang diberikan oleh pejabat yang berwenang kepada penyelenggara atau unit penyelenggara pelayanan public untuk meningkatkan kualitas dan kinerja pelayanannya.
17. Pelayanan administrasi adalah pelayanan yang menghasilkan berbagai bentuk dokumen resmi yang dibutuhkan oleh masyarakat.
18. Pelayanan barang adalah pelayanan yang menghasilkan berbagai bentuk dan/atau jenis barang yang digunakan dan dibutuhkan oleh masyarakat.
19. Pelayanan jasa adalah pelayanan yang menghasilkan berbagai bentuk dan/atau jasa yang dibutuhkan oleh masyarakat.
20. Atasan satuan kerja Penyelenggara adalah pimpinan satuan kerja yang membawahi secara langsung satu atau lebih satuan kerja yang melaksanakan pelayanan public.
21. Organisasi penyelenggara pelayanan public yang selanjutnya disebut Organisasi Penyelenggara adalah satuan Kerja Perangkat Daerah atau Instansi Pemerintah Daerah lainnya.
22. Pelaksana Pelayanan Publik yang selanjutnya disebut Pelaksana adalah pejabat, pegawai, petugas dan setiap orang yang bekerja di dalam Organisasi Penyelenggara yang bertugas melaksanakan tindakan atau serangkaian tindakan pelayanan public.
23. Standar pelayanan adalah tolak 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.
24. Maklumat pelayanan adalah pernyataan tertulis yang berisi keseluruhan rincian kewajiban dan janji yang terdapat dalam standar pelayanan.
25. System informasi pelayanan public yang selanjutnya disebut Sistem Informasi adalah rangkaian kegiatan yang meliputi penyimpanan dan pengelolaan informasi serta mekanisme penyampaian informasi dari penyelenggara kepada masyarakat dan sebaiknya dalam bentuk lisan, tulisan Latin, tulisan dalam huruf Braile, bahasa gambar dan/atau bahasa local, serta disajikan secara manual ataupun elektronik.

26. Maladministrasi adalah perilaku atau perbuatan melawan hukum, melampaui wewenang, menggunakan wewenang untuk tujuan lain dari yang menjadi tujuan wewenang tersebut, termasuk kelalaian atau pengabaian kewajiban hukum dalam penyelenggaraan pelayanan public yang dilakukan penyelenggara Negara dan Pemerintahan yang menimbulkan kerugian materil dan/atau inmateril bagi masyarakat dan orang perseorangan.
27. Korporasi adalah setiap badan usaha yang dibentuk oleh Pemerintah Daerah atau yang dibiayai oleh APBD.
28. Mediasi adalah penyelesaian sengketa pelayanan public antarpada pihak melalui bantuan, baik oleh Ombudsman sendiri maupun melalui mediator yang dibentuk oleh Ombudsman.
29. Ajudikasi adalah proses penyelesaian sengketa pelayanan public antarpada pihak yang diputus oleh Ombudsman.
30. Ombudsman adalah lembaga Negara yang mempunyai kewenangan mengawasi penyelenggaraan pelayanan public, 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 public tertentu yang sebagai 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**

#### **Pasal 2**

Peraturan Daerah ini dimaksudkan sebagai dasar hukum guna memberikan perlindungan dan kepastian hukum dalam hubungan antara Pemerintah Daerah, masyarakat dan Penyelenggara pelayanan public dalam Kota Parepare.

#### **Pasal 3**

Peraturan Daerah bertujuan :

- a. Mewujudkan hubungan yang jelas tentang hak, tanggung jawab, dan kewajiban dalam penyelenggara Pelayanan Publik;
- b. Mewujudkan system penyelenggaraan Pelayanan public yang layak sesuai dengan asas-asas umum pemerintahan yang baik;

- c. Mewujudkan penyelenggaraan pelayanan public sesuai dengan peraturan perundang-undangan; dan
- d. Mewujudkan perlindungan dan kepastian hukum bagi masyarakat dalam penyelenggaraan pelayanan public.

## **Bagian Kedua Asas**

### **Pasal 4**

Penyelenggaraan pelayanan public berdasarkan :

- a. Kepentingan umum;
- b. Kepastian hukum;
- c. Kesamaan hak;
- d. Keseimbangan hak dan kewajiban;
- e. Keprofesionalan;
- f. Partisipatif;
- g. Persamaan perlakuan/tidak diskriminatif;
- h. Keterbukaan;
- i. Akuntabilitas;
- j. Fasilitas dan perlakuan khusus bagi kelompok rentan;
- k. Ketepatan waktu; dan
- l. Kecepatan, kemudahan, dan keterjangkauan.

## **Bagian Ketiga Ruang Lingkup**

### **Pasal 5**

- (1) Ruang lingkup pelayanan public meliputi :
  - a. Pelayanan barang public;
  - b. Pelayanan jasa public;
  - c. Pelayanan administrative.
- (2) Ruang lingkup sebagaimana dimaksud pada ayat (1) meliputi pendidikan, pengajaran, pekerjaan dan usaha, tempat tinggal, komunikasi, dan informasi, lingkungan hidup, kesehatan, jaminan social, energy, perhubungan, sumber daya alam, pariwisata, dan sector lain yang terkait, yang diselenggarakan sesuai kewenangan Pemerintah Daerah berdasarkan ketentuan Peraturan Perundang-undangan.
- (3) Pelayanan barang public sebagaimana dimaksud pada ayat (1) huruf a meliputi :
  - a. Pengadaan dan penyaluran barang public yang dilakukan oleh instansi pemerintah yang sebagai atau seluruh dananya

- bersumber dari Anggaran Pendapatan dan Belanja Negara dan/atau Pendapatan dan Belanja Daerah;
- b. Pengadaan dan penyaluran barang public yang dilakukan oleh suatu badan usaha yang modal pendiriannya sebagai atau seluruhnya bersumber dari kekayaan Negara dan/atau kekayaan daerah yang dipisahkan; dan
  - c. Pengadaan dan penyaluran barang public yang pembiayaannya tidak bersumber dari anggaran pendapatan dan belanja Negara atau anggaran pendapatan dan belanja daerah atau badan usaha yang modal pendiriannya sebagian atau seluruhnya bersumber dari kekayaan negara dan/atau kekayaan daerah yang dipisahkan.
- (4) Pelayanan atas jasa public sebagaimana dimaksud pada ayat (1) huruf b meliputi :
- a. Penyediaan jasa public oleh instansi pemerintah yang sebagian atau seluruh dananya bersumber dari Anggaran Pendapatan dan Belanja Negara dan/atau Anggaran Pendapatan dan Belanja Daerah;
  - b. Penyediaan jasa public oleh suatu badan usaha yang modal pendiriannya sebagai atau seluruhnya bersumber dari kekayaan Negara dan/atau kekayaan daerah yang dipisahkan; dan
  - c. Penyediaan jasa public yang pembiayaannya tidak bersumber dari anggaran pendapatan dan belanja negara atau anggaran pendapatan dan belanja daerah atau badan usaha yang modal pendiriannya sebagian atau seluruhnya bersumber dari kekayaan Negara dan/atau kekayaan daerah yang dipisahkan.
- (5) Pelayanan administrative sebagaimana dimaksud pada ayat (1) huruf c, meliputi :
- a. Tindakan administrative Pemerintah yang diwajibkan oleh Pemerintah yang diatur dalam peraturan perundang-undangan dalam rangka mewujudkan perlindungan pribadi, keluarga, kehormatan, martabat, dan harta benda.
  - b. Tindakan administrative oleh instansi nonpemerintah yang diwajibkan oleh pemerintah yang diatur dalam Peraturan Perundang-undangan serta diterapkan berdasarkan perjanjian dengan penerima pelayanan.

### **BAB III**

#### **PEMBINA, ORGANISASI PENYELENGGARA, DAN PENATAAN PELAYANAN PUBLIK**

##### **Bagian Kesatu**

##### **Pembina dan Penanggungjawab Pelayanan Publik**

## **Pasal 6**

- (1) Guna menjamin kelancaran penyelenggaraan pelayanan public diperlukan Pembina dan penanggungjawab.
- (2) Pembina sebagaimana dimaksud pada ayat (1) adalah Walikota.
- (3) Pembina sebagaimana dimaksud pada ayat (2) mempunyai tugas :
  - a. Melakukan pembinaan;
  - b. Melakukan pengawasan; dan
  - c. Melakukan evaluasi terhadap pelaksanaan tugas dari penanggung jawab.
- (4) Pembina sebagaimana dimaksud pada ayat (2) huruf b, wajib melaporkan hasil perkembangan kinerja pelayanan public masing-masing kepada Dewan Perwakilan Rakyat Daerah dan Gubernur.

## **Pasal 7**

- (1) Penanggungjawab sebagaimana dimaksud dalam Pasal 6 ayat (1) adalah Sekretariat Daerah atau pejabat lain yang ditunjuk.
- (2) Penanggungjawab mempunyai tugas :
  - a. Mengkoordinasikan kelancaran penyelenggaraan pelayanan public sesuai dengan standar pelayanan pada setiap satuan kerja, satuan kerja perangkat daerah dan Kelurahan-kelurahan;
  - b. Melakukan evaluasi penyelenggaraan pelayanan public; dan
  - c. Melaporkan evaluasi kepada Pembina pelaksanaan penyelenggaraan pelayanan public diseluruh satuan kerja unit pelayanan public.
- (3) Unit kerja yang bertanggungjawab dibidang organisasi dan penatalaksanaan bertugas:
  - a. Merumuskan kebijakan tentang pelayanan public
  - b. Memfasilitasi lembaga terkait untuk menyelesaikan permasalahan yang terjadi antar penyelenggara yang tidak dapat diselesaikan dengan mekanisme yang ada; dan
  - c. Melakukan pemantauan dan evaluasi kinerja penyelenggaraan pelayanan public.
- (4) Kepala Unit Kerja sebagaimana dimaksud pada ayat (3) wajib:
  - a. Mengumumkan kebijakan tentang pelayanan public, hasil pemantauan dan evaluasi kinerja, serta hasil koordinasi;
  - b. Membuat peringkat kinerja penyelenggara secara berkala; dan

- c. Memberikan penghargaan kepada penyelenggara sesuai dengan peraturan perundang-undangan.

**Bagian Kedua**  
**Organisasi Penyelenggara dan**  
**Sistem Pelayanan Terpadu**

**Pasal 8**

- (1) Organisasi penyelenggara berkewajiban menyelenggarakan pelayanan public sesuai dengan tujuan Peraturan Daerah ini.
- (2) Penyelenggaraan pelayanan public sebagaimana dimaksud pada ayat (1) 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 bertanggungjawab atas ketidakmampuan, pelanggaran, dan kegagalan penyelenggaraan pelayanan.

**Pasal 9**

Dalam rangka mempermudah penyelenggaraan berbagai bentuk pelayanan public, dapat dilakukan penyelenggaraan system pelayanan terpadu.

**Pasal 10**

- (1) Sistem pelayanan terpadu sebagaimana dimaksud dalam Pasal 9, bertujuan untuk memberikan perlindungan hukum dan kepastian hukum bagi penyelenggara pelayanan dan masyarakat.
- (2) System pelayanan terpadu sebagaimana dimaksud dalam Pasal 9 dapat dikembangkan melalui proses penyelenggaraan pelayanan yang lebih dekat kepada masyarakat.

**Pasal 11**

- (1) Sistem pelayanan terpadu sebagaimana dimaksud dalam Pasal 10, merupakan satu kesatuan pengelolaan dalam pemberian

pelayanan yang dilaksanakan dalam satu tempat dan dikontrol oleh system pengendalian manajemen.

- (2) Untuk menyelenggarakan system pelayanan terpadu sebagaimana dimaksud pada ayat (1), dapat dibentuk satuan kerja penyelenggara dengan tugas menyelenggarakan pelayanan public berdasarkan pelimpahan kewenangan dari instansi atau pejabat yang berwenang atau berdasarkan penugasan dari atasan sesuai peraturan perundang-undangan.

## **BAB IV HAK, KEWAJIBAN DAN LARANGAN**

### **Bagian Kesatu Hak dan Kewajiban bagi Penyelenggara**

#### **Pasal 12**

Penyelenggara berikut :

- a. Memberikan pelayanan tanpa dihambat pihak lain yang bukan tugasnya;
- b. Melakukan kerja sama;
- c. Mengelola anggaran pembiayaan penyelenggaraan pelayanan public;
- d. Melakukan pembelaan terhadap pengaduan, tuntutan dan gugatan yang tidak sesuai dengan kenyataan dalam penyelenggaraan pelayanan public; dan
- e. Menolak permintaan pelayanan yang bertentangan dengan Peraturan Perundang-undangan.

#### **Pasal 13**

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 kompeten;
- e. Menyediakan sarana, prasarana, dan/atau fasilitas pelayanan public yang mendukung terciptanya iklim pelayanan yang memadai;
- f. Memberikan pelayanan yang berkualitas sesuai dengan asas penyelenggaraan pelayanan public;
- g. Melaksanakan pelayanan sesuai dengan standar pelayanan;
- h. Berpartisipasi aktif dan mematuhi peraturan perundang-undangan yang terkait dengan penyelenggaraan pelayanan public;
- i. Memberikan pertanggungjawaban terhadap pelayanan yang diselenggarakan;
- j. Membantu masyarakat dalam memahami hak dan tanggungjawabnya;

- k. Bertanggungjawab dalam pengelolaan organisasi penyelenggara pelayanan public;
- l. Mempertanggungjawabkan pelayanan yang telah dilakukan, dalam hal yang bersangkutan mengundurkan diri dan/atau melepaskan jabatan; dan
- m. Memenuhi panggilan atau mewakili organisasi untuk hadir atau melaksanakan perintah berdasarkan ketentuan peraturan perundang-undangan dan/atau permintaan Pembina.

## **Bagian Kedua**

### **Kewajiban dan Larangan bagi Pelaksana**

#### **Pasal 14**

Pelaksana berkewajiban :

- a. Melakukan kegiatan pelayanan sesuai dengan penugasan yang diberikan oleh penyelenggara;
- b. Bertanggungjawab atas pelaksanaan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan.
- c. Memenuhi panggilan untuk hadir atau melaksanakan perintah suatu tindakan hukum atas permintaan pejabat yang berwenang dari lembaga Negara atau instansi pemerintah yang berhak, berwenang dan sah sesuai dengan peraturan perundang-undangan;
- d. Mempertanggungjawabkan apabila mengundurkan diri atau melepaskan tanggungjawab sesuai dengan peraturan perundang-undangan;
- e. Melakukan evaluasi dan membuat laporan keuangan dan kinerja kepada penyelenggara secara berkala setiap 6 (enam) bulan;
- f. Memberikan informasi yang terkait dengan pelayanan; dan
- g. Menanggapi dan mengelola pengaduan masyarakat melalui mekanisme sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.

#### **Pasal 15**

Pelaksana dilarang :

- a. Merangkap sebagai komisaris atau pengurus organisasi usaha bagi pelaksana yang berasal dari lingkungan instansi pemerintah, badan usaha milik Negara, dan badan usaha milik daerah;
- b. Meninggalkan tugas dan kewajiban, kecuali mempunyai alasan yang jelas, rasional dan sah sesuai dengan peraturan perundang-undangan.
- c. Menambah Pelaksana tanpa persetujuan penyelenggara;
- d. Membuat perjanjian kerjasama dengan pihak lain tanpa persetujuan penyelenggara; dan
- e. Melanggar asas penyelenggaraan pelayanan public.

**Bagian Ketiga**  
**Hak dan Kewajiban bagi Masyarakat**

**Pasal 16**

Masyarakat berhak :

- a. Mengetahui kebenaran isi standar pelayanan;
- b. Mengawasi pelaksanaan standar pelayanan;
- c. Mendapat tanggapan terhadap pengaduan yang diajukan;
- d. Mendapatkan jaminan kepastian hukum atas produk pelayanan;
- e. Menyarankan kepada pimpinan 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. Mendapat pelayanan yang berkualitas sesuai dengan asas dan tujuan pelayanan.

**Pasal 17**

Masyarakat berkewajiban :

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

**Pasal 18**

- (1) Pelaksana sebagaimana dimaksud dalam Pasal 15 terdiri dari :
  - a. Perorangan yang memiliki integritas dan mempunyai pengetahuan dibidang pelayanan bersangkutan;
  - b. Wakil kelompok/organisasi profesi / lembaga swadaya masyarakat;
  - c. Wakil perguruan tinggi/para ahli yang mempunyai kepedulian dalam pelayanan bersangkutan; dan/atau
  - d. Wakil kelompok kepentingan lainnya.
- (2) Penetapan wakil masyarakat dan pihak terkait sebagaimana dimaksud ayat (1) dilakukan oleh penyelenggara dengan memperhatikan keberagaman dan keterwakilan.

**BAB V**  
**PELAKSANAAN PELAYANAN PUBLIK**

## **Bagian Kesatu Penyusunan**

### **Pasal 19**

- (1) penyelenggara berkewajiban menyusun dan menetapkan standar pelayanan dengan memperhatikan kemampuan penyelenggara, kebutuhan masyarakat, dan kondisi lingkungan.
- (2) Dalam menyusun dan menetapkan standar pelayanan sebagaimana dimaksud pada ayat (1), penyelenggara wajib mengikutsertakan masyarakat dan pihak terkait.
- (3) Pengikutsertaan masyarakat dan pihak terkait sebagaimana dimaksud pada ayat (2) dilakukan dengan prinsip tidak diskriminatif, terkait langsung dengan jenis pelayanan, memiliki kompetensi dan mengutamakan musyawarah, serta memperhatikan keberagaman.
- (4) Penyusunan standar pelayanan dan tata cara keikutsertaan masyarakat dalam penyusunan standar pelayanan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dan ayat (2) diatur lebih lanjut dalam Peraturan Walikota.
- (5) Penyusunan standar pelayanan di lingkup SKPD dibiayai oleh APBD.

### **Pasal 20**

Komponen standar pelayanan meliputi :

- a. Dasar hukum;
- b. Persyaratan;
- c. System, mekanisme, dan prosedur;
- d. Jangka waktu penyelesaian;
- e. Biaya/tariff;
- f. Produk pelayanan;
- g. Sarana, prasarana dan/atau fasilitas;
- h. Kompetensi Pelaksana;
- i. Pengawasan internal;
- j. Penanganan pengaduan, saran dan masukan;
- k. Jumlah Pelaksana;
- l. Jaminan pelayanan 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 resiko ragu-ragu.

**Bagian Kedua**  
**Pola Penyelenggaraan Pelayanan Publik**

**Pasal 21**

- (1) Penyelenggara pelayanan public dapat menggunakan pola :
  - a. Fungsional;
  - b. Terpusat; dan/atau
  - c. Gugus tugas.
- (2) Penyelenggara pelayanan public dengan pola fungsional sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dimaksudkan suatu pelayanan public yang diberikan oleh penyelenggara pelayanan, sesuai dengan tugas, fungsi dan wewenangnya.
- (3) Penyelenggara pelayanan public dengan pola terpusat sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dimaksudkan suatu pelayanan public yang diberikan secara tunggal oleh penyelenggara pelayanan berdasarkan pelimpahan wewenang dari penyelenggara pelayanan terkait lain yang bersangkutan.
- (4) Penyelenggaraan pelayanan public dengan pola gugus tugas sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dimaksudkan suatu pelayanan public dimana petugas pelayanan public secara perorangan atau dalam bentuk gugus tugas ditempatkan pada unit pemberi pelayanan dan lokasi pemberian pelayanan tertentu.

**Bagian Ketiga**  
**Hubungan Antarpenyelenggara**

**Pasal 22**

- (1) Dalam rangka meningkatkan efisiensi dan efektivitas pelayanan, dapat dilakukan kerjasama antar penyelenggara.
- (2) Kerjasama antarpenyelenggara sebagaimana dimaksud pada ayat (1) meliputi :
  - a. Kegiatan yang berkaitan dengan teknis operasional pelayanan; dan
  - b. Fasilitas pendukung pelayanan.
- (3) Dalam hal penyelenggara yang memiliki lingkup kewenangan dan tugas pelayanan public tidak dapat dilakukan sendiri karena keterbatasan sumber daya dan/atau dalam keadaan darurat, penyelenggara dapat meminta bantuan kepada penyelenggara lain yang mempunyai kapasitas memadai.

- (4) Dalam keadaan darurat, permintaan penyelenggara lain wajib dipenuhi oleh penyelenggara pemberi bantuan sesuai dengan tugas dan fungsi organisasi penyelenggara yang bersangkutan berdasarkan peraturan perundang-undangan.

**Bagian Keempat**  
**Kerjasama Penyelenggara dengan Pihak Lain**

**Pasal 23**

- (1) Penyelenggara dapat melakukan kerjasama dalam bentuk penyerahan sebagai tugas penyelenggaraan pelayanan public kepada pihak lain dengan ketentuan :
- a. Perjanjian kerjasama dituangkan sesuai dengan peraturan perundang-undangan dan dalam pelaksanaannya didasarkan pada standar pelayanan;
  - b. Penyelenggara berkewajiban menginformasikan perjanjian kerjasama kepada masyarakat;
  - c. Tanggungjawab pelaksana kerjasama berada pada penerima kerjasama, sedangkan tanggungjawab penyelenggaraan secara menyeluruh berada pada penyelenggara;
  - d. Informasi tentang identitas pihak lain dan identitas penyelenggara sebagai penanggungjawab 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 menampung keluhan masyarakat yang mudah diakses, antara lain telepon, pesan layanan singkat (short message service (sms)), halaman (website), ponsel (E-mail) dan kotak pengaduan.
- (2) Pihak lain sebagaimana dimaksud pada ayat (1) wajib berbadan hukum Indonesia sesuai dengan peraturan perundang-undangan.
- (3) Kerjasama sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dan ayat (2) tidak menambah beban bagi masyarakat.
- (4) Selain kerjasama sebagaimana dimaksud pada ayat (1), penyelenggara dapat melakukan kerjasama tertentu dengan pihak lain untuk menyelenggarakan pelayanan public.
- (5) Kerjasama sebagaimana dimaksud pada ayat (4) paling lama 14 (empat belas) hari dan tidak boleh dilakukan pengulangan (dikonsultasikan).

**Bagian Kelima**  
**System Informasi Pelayanan Publik**

**Pasal 24**

- (1) Dalam rangka memberikan dukungan informasi terhadap penyelenggaraan pelayanan public perlu diselenggarakan Sistem Informasi yang bersifat terpadu dan terintegrasi.
- (2) System Informasi sebagaimana dimaksud pada ayat (2) berisi semua informasi pelayanan public yang berasal dari penyelenggara pada setiap SKPD.
- (3) Penyelenggara berkewajiban mengelola Sistem Informasi yang terdiri atas system informasi elektronik atau nonelektronik meliputi :
  - a. Profil penyelenggara;
  - b. Profil pelaksana;
  - c. Standar pelayanan;
  - d. Maklumat pelayanan;
  - e. Pengelolaan pengaduan; dan
  - f. Penilaian kerja.
- (4) Penyelenggara berkewajiban menyediakan informasi sebagaimana dimaksud pada ayat (3) kepada masyarakat secara terbuka dan mudah diakses.

**Pasal 25**

Dokumen, akta dan sejenisnya yang berupa elektronik atau nonelektronik dalam penyelenggaraan pelayanan public dinyatakan sah sesuai dengan peraturan perundang-undangan.

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

**Pasal 26**

- (1) Penyelenggara dan Pelaksana berkewajiban mengelola sarana, prasarana, dan/atau fasilitas pelayanan public secara efektif, efisien, transparan, akuntabel, dan berkesinambungan serta bertanggungjawab terhadap pemeliharaan dan/atau penggantian sarana, prasarana, dan/atau fasilitas pelayanan public.
- (2) Pelaksana wajib memberikan laporan kepada penyelenggara mengenai kondisi dan kebutuhan sarana, prasarana, dan/atau

fasilitas pelayanan public serta pelaksana sesuai dengan tuntunan 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 public dan pelaksana.
- (4) Atas analisis dan daftar kebutuhan sebagaimana dimaksud pada ayat (3), penyelenggara melakukan pengadaan sesuai dengan peraturan perundang-undangan dengan mempertimbangan prinsip efektivitas, efisiensi, transparansi, akuntabilitas, dan berkesinambungan.

### **Pasal 27**

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

### **Pasal 28**

- (1) Penyelenggara yang bermaksud melakukan perbaikan sarana, prasarana, dan/atau fasilitas pelayanan public wajib mengumumkan dan mencantumkan batas waktu penyelesaian pekerjaan secara jelas dan terbuka.
- (2) Perbaikan sarana dan prasarana dan/atau fasilitas pelayanan public sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dilarang mengakibatkan terhentinya kegiatan pelayanan public.
- (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 penanggungjawab, waktu kegiatan dan alamat pengaduan berupa nomor telepon, nomor tujuan pesan layanan singkat (short message service (sms)), halaman (website), ponsel (email), dan kotak pengaduan.
- (4) Penyelenggara dan Pelaksana yang tidak melakukan kewajiban sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dinyatakan telah melakukan kelalaian.

## **Pasal 29**

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

## **Bagian Ketujuh Standar pelayanan Publik**

### **Pasal 30**

- (1) Standar pelayanan public merupakan ukuran yang dibakukan dalam penyelenggaraan pelayanan public yang wajib dilaksanakan oleh aparat pelaksana pelayanan public dan penerima pelayanan.
- (2) Standar pelayanan public sebagaimana dimaksud pada ayat (1) ditetapkan dengan keputusan Kepala SKPD yang merupakan kesatuan dan bagian yang tidak terpisahkan dari Peraturan Daerah ini.

## **Bagian Kedelapan Maklumat**

### **Pasal 31**

- (1) Penyelenggara berkewajiban menyusun dan menetapkan maklumat pelayanan yang merupakan pernyataan kesanggupan Penyelenggara dalam melaksanakan pelayanan sesuai standar pelayanan sebagaimana dimaksud dalam Pasal 21.
- (2) Maklumat pelayanan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) wajib dipublikasikan secara jelas dan luas.

## **Bagian Kesembilan Prosedur dan Persyaratan Pelayanan Publik**

### **Pasal 32**

- (1) Setiap penyelenggara pelayanan public wajib menyusun prosedur pelayanan yang dilengkapi dengan bagan alir (Flow Chart) yang diletakkan dalam arean pelayanan.
- (2) Prosedur pelayanan merupakan rangkaian proses atau tata kerja yang berkaitan satu sama lain, sehingga menunjukkan adanya

- tahapan secara jelas dan pasti serta cara-cara yang harus ditempuhi dalam rangka penyelesaian suatu pelayanan.
- (3) Prosedur pelayanan sebagaimana dimaksud ayat (1) harus sederhana (simple) mudah dipahami, mudah didapat dan mudah dilaksanakan.
  - (4) Penerima pelayanan public dapat ditolaj permohonannya apabila penerima pelayanan public-publik tidak memenuhi prosedur dan persyaratan.

### **Pasal 33**

- (1) Bagan alir sebagaimana dimaksud dalam Pasal 32 ayat (1) merupakan kelengkapan suatu prosedur yang berfungsi sebagai :
  - a. Petunjuk kerja bagi pemberi pelayanan;
  - b. Informasi bagi penerima pelayanan;
  - c. Media publikasi secara terbuka pada semua unit kerja pelayanan mengenai prosedur pelayanan kepada penerima pelayanan;
  - d. Pendorong terwujudnya system dan mekanisme kerja yang efektif dan efisien;
  - e. Pengendali (control) dan acuan bagi masyarakat dan aparat pengawasan untuk melakukan penilaian/pemeriksaan terhadap konsistensi pelaksanaan kerja.
- (2) Ketentuan yang perlu diperhatikan dalam pembuatan bagan alir sebagaimana dimaksud dalam Pasal 32 ayat (1) yaitu :
  - a. Mampu memberikan penjelasan dan gambaran proses pelayanan, petugas/pejabat yang bertanggungjawab untuk setiap tahap pelayanan, unit kerja terkait, waktu dan dokumen yang diperlukan, mulai dari penerimaan berkas permohonan sampai dengan selesainya proses pelayanan;
  - b. Menggunakan model atau bentuk simbol yang menarik dan mudah dipahami;
  - c. Ukuran disesuaikan dengan luas ruangan, ditulis dengan huruf cetak dan mudah dibaca dalam jarak pandang minimal 3 meter dari si pembaca;
  - d. Diletakkan pada tempat yang strategis, mudah dilihat dan tidak mengganggu aktivitas lainnya.

## **Bagian Kesepuluh Informasi Biaya Pelayanan Publik**

### **Pasal 34**

- (1) Pada prinsipnya biaya pemberian pelayanan public diupayakan tidak membebani penerima pelayanan.

- (2) Apabila pelayanan public dengan pertimbangan tertentu mengharuskan adanya penetapan biaya, maka biaya yang dibebankan kepada penerima pelayanan harus memperhatikan hal-hal sebagai berikut :
  - a. Tingkat kemampuan dan daya beli masyarakat;
  - b. Nilai harga yang berlaku atas barang atau jasa;
  - c. Rincian biaya harus jelas untuk jenis pelayanan public yang memerlukan tindakan seperti penelitian, pemeriksaan, pengukuran dan pengujian.
- (3) Penentuan biaya tariff untuk setiap pelayanan public diusulkan dan ditetapkan melalui mekanisme dan persyaratan sesuai dengan ketentuan perundang-undangan yang berlaku.
- (4) Besaran dan rincian biaya pelayanan public harus diinformasikan secara jelas dan diletakkan didekat loket pelayanan, ditulis dengan huruf cetak dan dapat dibaca dalam jarak pandang minimum 3 (tiga) meter atau disesuaikan dengan kondisi ruangan.
- (5) Transparansi mengenai biaya dilakukan dengan mengurangi semaksimal mungkin pertemuan secara personal antara penerima pelayanan dengan pemberi pelayanan.
- (6) Unit pemberi pelayanan tidak menerima pembayaran secara langsung dari penerima pelayanan, karena pembayaran harus diterima oleh unit yang bertugas mengelola keuangan/Bank yang ditunjuk oleh Pemerintah Daerah.
- (7) Setiap pembayaran yang ditarik dari masyarakat harus disertai dengan tanda bukti resmi sesuai dengan jumlah yang dibayarkan.

**Bagian Kesebelas**  
**Pejabat/Petugas Pemberi Pelayanan**

**Pasal 35**

- (1) Petugas/pejabat yang berwenang dan bertanggungjawab memberikan pelayanan dan/atau menyelesaikan keluhan/sengketa sesuai wewenangnyanya harus ditetapkan secara formal berdasarkan Surat Keputusan/Surat Penugasan dari pejabat yang berwenang.
- (2) Pejabat/petugas yang bertanggungjawab memberikan pelayanan dan atau menyelesaikan keluhan/sengketa sebagaimana dimaksud pada ayat (1) diwajibkan memakai tanda pengenal dan papan nama dimeja/tempat kerja petugas.

- (3) Pejabat/petugas yang memberikan pelayanan dan menyelesaikan keluhan/sengketa wajib menciptakan citra positif terhadap penerima pelayanan dengan memenuhi kriteria :
  - a. Aspek psikologi dan komunikasi serta perilaku melayani;
  - b. Memiliki empati terhadap penerima pelayanan, dan dapat mengubah keluhan penerima pelayanan menjadi senyuman;
  - c. Mampu menyelaraskan cara penyampaian layanan melalui nada, tekanan dan kecepatan suara, sikap tubuh, mimic dan pandangan mata;
  - d. Mengenal siapa dan apa yang menjadi kebutuhan penerima pelayanan;
  - e. Selalu berada ditempat yang ditentukan pada waktu dan jam pelayanan.

### **Bagian Keduabelas** **Pelayanan khusus dan Pelayanan Eksekutif**

#### **Pasal 36**

- (1) Pelayanan khusus merupakan pelayanan bagi penyandang cacat, lanjut usia wanita hamil dan balita.
- (2) Penyelenggara pelayanan wajib mengupayakan tersedianya sarana dan prasarana yang diperlukan serta memberikan akses khusus berupa kemudahan mendapatkan pelayanan bagi penyandang cacat, lanjut usia, wanita hamil dan balita.
- (3) Sarana dan prasarana dan/atau fasilitas pelayanan public dengan perlakuan khusus sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dilarang digunakan oleh orang lain yang tidak berhak.

### **Bagian Ketigasebelas** **Informasi Pelayanan**

#### **Pasal 37**

- (1) Untuk memenuhi kebutuhan informasi pelayanan kepada masyarakat setiap unit pelayanan dilingkungan SKPD wajib mempublikasikan mengenai standar pelayanan public, janji, motto dan lokasi pelayanan, serta pejabat/petugas yang berwenang dan bertanggungjawab terhadap penyelenggaraan pelayanan tersebut.
- (2) Publikasi dan atau sosialisasi tersebut dapat dilakukan melalui media cetak, elektronik, media gambar dan/atau penyuluhan secara langsung kepada masyarakat.

**Bagian Keempatbelas**  
**Perilaku Pelaksana dalam Pelayanan**

**Pasal 38**

Pelaksana dalam menyelenggarakan pelayanan public harus berperilaku sebagai berikut :

- a. Adil dan tidak diskriminatif;
- b. Cermat;
- c. Santun dan ramah;
- d. Tegas, andal, dan tidak memberikan putusan yang berlarut-larut;
- e. Professional;
- 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 public;
- 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 Kelimabelas**  
**Indeks Kepuasan Masyarakat**

**Pasal 39**

- (1) Untuk mencapai kualitas pelayanan public, 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 pelayanan;
  - j. Kewajaran biaya pelayanan;
  - k. Kepastian biaya pelayanan;
  - l. Kepastian jadwal pelayanan;
  - m. Kenyamanan lingkungan; dan
  - n. Keamanan lingkungan.
- (3) Ketentuan lebih lanjut mengenai langkah-langkah penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat sebagaimana dimaksud pada ayat (2) diatur dalam Peraturan Walikota.

## **BAB VI**

### **PEMANFAATAN TEKNOLOGI INFORMASI**

#### **Pasal 40**

- (1) Untuk meningkatkan efektivitas dan efisiensi pelayanan public, penyelenggara dapat memanfaatkan teknologi Informasi.
- (2) Pemanfaatan teknologi informasi sebagaimana dimaksud pada ayat (1) menjadi alat bantu dalam melaksanakan transparansi dan akuntabilitas pelayanan public, untuk mewujudkan tata kelola pemerintahan yang baik dalam kerangka pemerintahan yang berbasis elektronik (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 dalam Peraturan Walikota.

## **BAB VII**

### **RENCANA AKSI DAERAH PEMBERANTASAN KORUPSI**

#### **Bagian Kesatu**

#### **Penetapan dan Ruang Lingkup**

#### **Pasal 41**

- (1) Dalam rangka meningkatkan pelayanan public, Pemerintah Daerah menetapkan Rencana Aksi Daerah Pemberantasan Korupsi (RAD-

PK) yang bersinergi dengan kebijakan nasional dan/atau Rencana Aksi Nasional Pemberantasan Korupsi.

- (2) Ruang lingkup RAD-PK sebagaimana dimaksud pada ayat (1) meliputi :
  - a. upaya peningkatan pelayanan public;
  - b. harmonisasi peraturan perundang-undangan dalam rangka mendukung program pemberantasan Korupsi, Kolusi dan Nepotisme; dan
  - c. upaya penyelamatan barang milik daerah.

## **Bagian Kedua Pelaksanaan**

### **Pasal 42**

- (1) RAD-PK harus didukung dan dilaksanakan oleh seluruh SKPD dan BUMD sesuai dengan tugas pokok dan fungsinya dengan menerapkan prinsip-prinsip koordinasi, integrasi, sinkronisasi dan simplikasi secara vertical, horizontal dan diagonal dalam lingkungan masing-masing maupun antar unit satuan kerja.
- (2) Pelaksanaan RAD-PK sebagaimana dimaksud pada ayat (1) mengikutsertakan dukungan masyarakat dan pemangku kepentingan lainnya dalam penyelenggaraan upaya percepatan pemberantasan Korupsi, Kolusi dan Nepotisme serta peningkatan Pelayanan Publik.

## **Bagian Kedua Pengawasan Penyelenggaraan Pelayanan Publik**

### **Pasal 45**

- (1) Pengawasan penyelenggaraan pelayanan public dilakukan oleh pengawas internal dan pengawas eksternal.
- (2) Pengawasan internal penyelenggaraan pelayanan public dilakukan melalui :
  - a. Pengawasan oleh atasan langsung sesuai dengan peraturan perundang-undangan.
  - b. Pengawasan oleh pengawas fungsional sesuai dengan peraturan perundang-undangan; dan
  - c. Pengawasan oleh Unit yang menangani keluhan masyarakat yang dibentuk oleh Pemerintah Daerah.

- (3) Pengawasan eksternal penyelenggaraan pelayanan public dilakukan melalui :
  - a. Pengawasan oleh masyarakat berupa laporan atau pengaduan masyarakat dalam penyelenggaraan pelayanan public;
  - b. Pengawasan oleh Dewan Perwakilan Rakyat Daerah.

### **Bagian Ketiga** **Akuntabilitas Pelayanan Publik**

#### **Pasal 46**

- (1) Setiap penyelenggara wajib mempertanggungjawabkan keputusan yang dikeluarkan kepada Pembina sesuai ketentuan peraturan perundang-undangan.
- (2) Penyelenggara wajib melakukan pengawasan dan pengendalian pelayanan berdasarkan kewenangannya.
- (3) Akuntabilitas pelayanan public adalah kewajiban untuk menyampaikan pertanggungjawaban pelaksanaan public baik kepada public maupun kepada atasan/pimpinan unit pelayanan instansi pemerintah sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.

#### **Pasal 47**

- (1) Pertanggungjawaban penyelenggaraan pelayanan public meliputi :
  - a. Akuntabilitas kinerja pelayanan public;
  - b. Akuntabilitas biaya pelayanan public;
  - c. Akuntabilitas produk pelayanan public.
- (2) Akuntabilitas kinerja pelayanan public merupakan kewajiban pemberi pelayanan untuk memberikan pelayanan sesuai standar atau Janji Pelayanan Publik yang telah ditetapkan.
- (3) Akuntabilitas biaya merupakan kewajiban unit yang bertugas mengelola keuangan melalui Bank yang ditunjuk Pemerintah apabila penyelenggara pelayanan menerima pembayaran dari penerima pelayanan public sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan yang berlaku.
- (4) Akuntabilitas produk merupakan kewajiban pemberi pelayanan untuk memberikan layanan/produk yang berkualitas sesuai dengan standar Internasional Standard Organizatiton (ISO) atau Standar Nasional Indonesia (SNI).

## **Pasal 48**

- (1) Pelaksanaan pertanggungjawaban dengan system akuntabilitas Kinerja Pelayanan Publik sebagaimana dimaksud dalam Pasal 47 ayat (2) melalui proses yang dilakukan;
  - a. Dengan tingkat ketelitian (akurasi), profesionalitas petugas, kelengkapan sarana dan prasarana, kejelasan aturan (termasuk kejelasan kebijakan atau peraturan perundang-undangan) dan kedisiplinan;
  - b. Sesuai dengan standar pelayanan dan/atau maklumat Pelayanan Publik yang telah ditetapkan;
  - c. Secara terbuka baik kepada public maupun kepada atasan atau pimpinan unit pelayanan instansi pemerintah, dan apabila terjadi penyimpangan dalam hal pencapaian standar harus dilakukan upaya perbaikan;
  - d. Penerima pelayanan apabila adanya akibat penyimpangan yang terkait dengan pencapaian kinerja pelayanan public dengan memberikan kompensasi.
- (2) Pelaksanaan akuntabilitas biaya pelayanan public sebagaimana dimaksud dalam Pasal 47 ayat (3) dilakukan;
  - a. Sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan yang telah ditetapkan;
  - b. Oleh Petugas/Pejabat yang ditunjuk berdasarkan Surat Keputusan/Surat Penugasan dari pejabat yang berwenang.
- (3) Pelaksanaan akuntabilitas produk pelayanan public sebagaimana dimaksud dalam Pasal 47 ayat (4), dilakukan sesuai dengan :
  - a. Persyaratan teknis dan administrative yang jelas dan dapat dipertanggungjawabkan dari segi kualitas dan keabsahan produk pelayanan;
  - b. Prosedur dan mekanisme kerja yang sederhana dan dilaksanakan sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan;
  - c. Produk pelayanan diterima dengan benar, tepat dan sah.

### **Bagian Keempat Evaluasi Kinerja Penyelenggaraan Pelayanan Publik**

## **Pasal 49**

- (1) Pimpinan penyelenggara pelayanan public wajib secara berkala mengadakan evaluasi atau penilaian terhadap kinerja penyelenggaraan pelayanan dilingkungan instansinya masing-masing.

- (2) Kegiatan evaluasi atau penilaian kinerja ini dilakukan secara rutin dan berkelanjutan yang hasilnya dilaporkan secara berkala kepada pimpinan tertinggi penyelenggara pelayanan public.
- (3) Penyelenggara pelayanan public yang hasil kinerjanya mempunyai nilai baik perlu diberikan penghargaan untuk memberikan motivasi agar lebih meningkatkan pelayanan.
- (4) Untuk penyelenggara pelayanan public yang kinerjanya dinilai belum sesuai dengan yang diharapkan oleh masyarakat, perlu terus dilakukan upaya peningkatan.
- (5) Dalam melakukan evaluasi kinerja pelayanan public digunakan standar evaluasi kinerja dengan indicator yang jelas dan terukur sesuai ketentuan yang berlaku.

### **Pasal 50**

- (1) Penyelenggara berkewajiban melakukan penyeleksian dan promosi Pelaksana secara:
  - a. Transparan;
  - b. Tidak diskriminatif; dan
  - c. Berkeadilan.
- (2) Penyelenggara wajib memberikan penghargaan kepada pelaksana yang memiliki prestasi kerja.
- (3) Penyelenggara wajib memberikan sanksi kepada pelaksan yang melakukan pelanggaran ketentuan internal penyelenggara.
- (4) Ketentuan lebih lanjut mengenai mekanisme pemberian penghargaan dan sanksi sebagaimana dimaksud pada ayat (2) dan ayat (3) diatur dalam Peraturan Walikota.

### **Pasal 51**

Tindak lanjut hasil pengawasan, akuntabilitas dan evaluasi penyelenggaraan pelayanan public wajib dipergunakan sebagai bahan untuk :

- a. Menumbuhkan motivasi aparatur pemerintah untuk berkompetensi dan berprestasi pada unit/kantor pelayanan public dalam rangka meningkatkan kualitas pelayanan melalui perbaikan dan inovasi pelayanan yang berkelanjutan;
- b. Mewujudkan kualitas pelayanan public yang prima, transparan dan akuntabel dengan melakukan upaya-upaya perbaikan system dan prosedur penyelenggaraan pelayanan public melalui mekanisme

- penyelesaian pengaduan pelayanan public yang transparan, terkoordinasi, terarah dan tepat sasaran, sehingga dapat diselesaikan dengan tuntas dan menyeluruh;
- c. Menyusun dan melaksanakan regulasi disektor pelayanan public dengan mengidentifikasi masalah-masalah di bidang pelayanan public, baik yang disampaikan langsung oleh masyarakat maupun melalui media massa, sehingga tercipta hubungan yang baik antara masyarakat yang menerima pelayanan dengan pemerintah sebagai penyelenggara pelayanan public;
  - d. Memberikan sanksi bagi aparat pelayanan public yang melakukan pelanggaran dan penyalahgunaan wewenang;
  - e. Memberikan penghargaan bagi aparat/unit pelayanan public yang telah melakukan tugasnya dengan sangat baik.

## **BAB IX PENGADUAN DAN SENGKETA**

### **Bagian Kesatu Pengelolaan Pengaduan**

#### **Pasal 52**

- (1) Masyarakat mempunyai hak untuk mengadukan penyelenggara dan Pelaksana yang melakukan penyimpangan standar pelayanan.
- (2) Untuk memperoleh Saran dan tanggapan dari masyarakat atas pelayanan yang diberikan Pemerintah Daerah, perlu disediakan akses kepada masyarakat untuk memberikan informasi, saran/pendapat/tanggapan,/pengaduan dalam bentuk (short message service (sms)), laman (website), pon-sel (email), dan kotak pengaduan atas unit penerima pengaduan yang berfungsi menerima dan menyelesaikan pengaduan masyarakat.
- (3) Setiap orang yang menyampaikan pengaduan, baik secara tertulis maupun secara langsung kepada pejabat/petugas penerima pengaduan dberi surat/formulir tanda bukti pengaduan.
- (4) Pada Surat/formulir tanda bukti pengaduan disebutkab nama dan jabatan pejabat/petugas yang berwenang untuk menyelesaikan masalah/pengaduan tersebut dan jangka waktu penyelesaian.

#### **Pasal 53**

- (1) Setiap pimpinan unit kerja penyelenggara pelayanan public wajib menyelesaikan setiap laporan atau pengaduan masyarakat mengenai ketidakpuasan dalam pemberian pelayanan sesuai kewenangannya.

- (2) Dalam menyelesaikan pengaduan masyarakat, pimpinan unit kerja penyelenggara pelayanan public perlu memperhatikan hal-hal sebagai berikut :
- a. Prioritas penyelesaian pengaduan;
  - b. Penentuan pejabat yang menyelesaikan pengaduan;
  - c. Prosedur penyelesaian pengaduan;
  - d. Rekomendasi penyelesaian pengaduan;
  - e. Pemantauan dan evaluasi penyelesaian pengaduan;
  - f. Pelaporan proses dan hasil penyelesaian pengaduan kepada pimpinan;
  - g. Penyampaian hasil penyelesaian pengaduan kepada yang mengadukan;
  - h. Dokumentasi penyelesaian pengaduan;

#### **Pasal 54**

- (1) Sengketa dalam pelayanan public merupakan pengaduan terhadap pelayanan public yang tidak dapat diselesaikan oleh unit penyelenggara pelayanan public.
- (2) Dalam hal pengaduan tidak dapat diselesaikan oleh unit kerja penyelenggara pelayanan public yang bersangkutan dan terjadi sengketa, maka penyelesaiannya dapat dilakukan melalui pengadilan, arbitrase atau upaya-upaya lain sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan yang berlaku.
- (3) Mekanisme penyelesaian sengketa melalui beberapa tahapan yaitu tahap pertama, kedua dan ketiga.
- (4) Penyelesaian sengketa pada tahap pertama melalui atasan dari pejabat unit kerja penyelenggara pelayanan dan apabila pihak pengadu tidak puas dapat mengajukan banding ke Komisi Daerah sebagai penyelesaian sengketa tahap kedua.
- (5) Penyelesaian sengketa pada tahap ketiga melalui pengadilan Tata Usaha Negara.

#### **Pasal 55**

- (1) Penyelenggara berkewajiban menyediakan sarana pengaduan dan menugaskan pelaksana yang kompeten dalam pengelolaan pengaduan.
- (2) Penyelenggara berkewajiban mengelola pengaduan yang berasal dari penerima pelayanan Dewan Perwakilan Rakyat Daerah Kota dalam batas waktu tertentu.
- (3) Penyelenggara berkewajiban menindaklanjuti hasil pengelolaan pengaduan sebagaimana dimaksud pada ayat (2).

- (4) Penyelenggara berkewajiban mengumumkan nama dan alamat pengganggu jawab pengelola pengaduan serta sarana pengaduan yang disediakan.

### **Pasal 56**

- (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) 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.

### **Pasal 57**

- (1) Masyarakat berhak mengadukan penyelenggaraan pelayanan public kepada penyelenggara, Unit yang menangani keluhan masyarakat yang dibentuk oleh Pemerintah Daerah dan/atau Dewan Perwakilan Rakyat Daerah.
- (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 member pelayanan yang tidak sesuai dengan standar pelayanan.

### **Pasal 58**

- (1) Pengaduan sebagaimana dimaksud dalam Pasal 57 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 materil atau inmateril 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 59**

- (1) Pengaduan sebagaimana dimaksud dalam Pasal 58 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 pelaksa wajib memberikannya.

### **Pasal 60**

- (1) Penyelenggara wajib memberikan tanda terima pengaduan.
- (2) Tanda terima pengaduan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) memuat :
  - a. Identitas pengadu secara lengkap;
  - b. Uraian pelayanan yang tidak sesuai dengan standar pelayanan;
  - c. Tempat dan waktu penerimaan pengaduan; dan
  - d. Tanda tangan serta nama pejabat/pegawai yang menerima pengaduan.
- (3) Penyelenggara wajib menanggapi pengaduan masyarakat paling lambat 14 (empat belas ) hari sejak pengaduan diterima yang

sekurang-kurangnya berisi informasi lengkap atau tidak lengkapnya materi aduan sebagaimana dimaksud dalam Pasal 59 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.
- (5) Dalam hal berkas pengaduan tidak dilengkapi dalam waktu sebagaimana dimaksud pada ayat (4), pengadu dianggap mencabut pengaduannya.

### **Pasal 61**

- (1) Pengaduan terhadap pelaksana ditujukan kepada atasan pelaksana.
- (2) Pengaduan terhadap penyelenggara sebagaimana dimaksud dalam Pasal 5 ayat (3) huruf a dan huruf b, ayat (4) huruf a dan huruf b, serta ayat (7) huruf a ditujukan kepada atasan satuan kerja penyelenggara.
- (3) Pengaduan terhadap penyelenggara yang berbentuk korporasi dan lembaga independen sebagaimana dimaksud dalam Pasal 5 ayat (3) huruf c, ayat (4) huruf c dan ayat (7) huruf b ditujukan kepada pejabat yang bertanggungjawab pada instansi pemerintah yang memberikan misi atau penugasan.

## **Bagian Kedua Penyelesaian Pengaduan oleh Penyelenggara Pelayanan Publik**

### **Pasal 62**

- (1) Penyelenggara wajib memeriksa pengaduan dari masyarakat mengenai pelayanan public yang diselenggarakannya.
- (2) Proses pemeriksaan untuk memberikan tanggapan pengaduan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dilakukan sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku Penyelenggara.

### **Pasal 63**

- (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 mengadu keberatan dipertemukan dengan pihak teradu karena alasan tertentu yang dapat megancam 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 64**

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

#### **Pasal 65**

- (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.

### **Bagian Ketiga Pelanggaran Hukum dalam Penyelenggaraan Pelayanan Publik**

#### **Pasal 66**

Masyarakat dapat menggugat Penyelenggara atau Pelaksana melalui peradilan tata usaha Negara apabila pelayanan yang diberikan menimbulkan kerugian di bidang tata usaha Negara.

### **Pasal 67**

- (1) Dalam hal penyelenggara melakukan perbuatan melawan hukum dalam penyelenggaraan pelayanan public 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 Penyelenggara.
- (3) Pengajuan gugatan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dilakukan sesuai dengan peraturan perundang-undangan.

### **Pasal 68**

- (1) Dalam hal penyelenggara diduga melakukan tindak pidana dalam penyelenggaraan pelayanan public 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 Penyelenggara.

## **BAB X PARTISIPAS MASYARAKAT**

### **Pasal 69**

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

## **BAB XI SANKSI ADMINISTRATIF**

### **Pasal 70**

- (1) Pelanggaran terhadap ketentuan Pasal 12, Pasal 13, Pasal 14, Pasal 15, Pasal 19, Pasal 27, Pasal 46, Pasal 55, Pasal 56 dan Pasal 64, dikenakan sanksi administrative.
- (2) Jenis-jenis sanksi administrative sebagaimana dimaksud pada ayat (1) berupa :
  - a. Peringatan lisan;
  - b. Peringatan tertulis;
  - c. Penundaan kenaikan pangkat;
  - d. Penurunan pangkat yang setingkat lebih rendah untuk paling lama 1 (satu) tahun;
  - e. Pembebasan tugas dan jabatan dalam waktu tertentu;
  - f. Mutasi jabatan.
- (3) Mekanisme pemanggilan dan penjatuhan sanksi administrative sebagaimana dimaksud pada ayat (2) dilakukan sesuai ketentuan perundang-perundangan.

## **BAB XII PENDANAAN**

### **Pasal 71**

Segala biaya yang ditimbulkan akibat ditetapkannya Peraturan Daerah ini Pemerintah Daerah wajib mengalokasikan dalam Anggaran Pendapatan dan Belanja Daerah.

## **BAB XIII KETENTUAN PENUTUP**

### **Pasal 72**

Mekanisme dan ketentuan pembayaran ganti rugi sebagaimana dimaksud dalam Pasal 65 ayat (4) mengacu kepada Peraturan Presiden yang merupakan petunjuk pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.

### **Pasal 73**

Pada saat Peraturan Daerah ini mulai berlaku, Peraturan Daerah Kota Parepare Nomor 7 Tahun 2004 tentang Pelayanan Ketatausahaan


(Lembaran Daerah Kota Parepare Tahun 2004 Nomor 15, Tambahan Lembaran Daerah Kota Parepare Nomor 37) sebagaimana telah diubah dengan Peraturan Daerah Kota Parepare Nomor 12 Tahun 2008 tentang Perubahan atas Peraturan Daerah Kota Parepare Nomor 7 Tahun 2004 tentang Pelayanan Ketatausahaan (Lembaran Daerah Kota Parepare Tahun 2009 Nomor 12, Tambahan Lembaran Daerah Nomor 67) dicabut dan dinyatakan tidak berlaku.

#### **Pasal 74**

Peraturan Daerah ini mulai berlaku pada tanggal diundangkan.

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

Ditetapkan di Parepare  
Pada tanggal 9 Juli 2012  
**Plt. WALIKOTA PAREPARE**  
**WAKIL WALIKOTA,**



**SJAMSU ALAM**

Diundangkan di Parepare  
Pada tanggal 10 Juli 2012  
**SEKRETARIS DAERAH KOTA PAREPARE,**

**A. FAISAL ANDI SAPADA**

**LEMBARAN DAERAH KOTA PAREPARE TAHUN 2012 NOMOR 9**