

LEMBARAN DAERAH KOTA CILEGON



TAHUN : 2018

NOMOR:9

PERATURAN DAERAH KOTA CILEGON

NOMOR 9 TAHUN 2018

TENTANG

PELAYANAN PUBLIK

DENGAN RAHMAT TUHAN YANG MAHA ESA

WALI KOTA CILEGON,

- Menimbang: a. bahwa Pemerintah Daerah sebagai bagian integral dari Negara Kesatuan Republik Indonesia berkewajiban menyelenggarakan pelayanan publik dalam rangka melayani dan memenuhi hak dan kebutuhan dasar setiap warga negara sebagaimana amanat Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945;
- b. bahwa penyelenggaraan pelayanan publik yang berkualitas merupakan perwujudan tata kelola pemerintahan yang baik, yang dibutuhkan dalam rangka membangun kepercayaan publik sekaligus mewujudkan tujuan nasional;
- c. bahwa dalam rangka penyelenggaraan pelayanan publik yang berkualitas perlu disusun pengaturan yang sistematis, terarah, dan terpadu guna menjamin kepastian hukum bagi penyelenggara pelayanan publik dan masyarakat;
- d. bahwa berdasarkan pertimbangan sebagaimana dimaksud dalam huruf a, huruf b, dan huruf c, perlu membentuk Peraturan Daerah tentang Pelayanan Publik.

- Mengingat: 1. Pasal 5 ayat (1), Pasal 18 ayat (6), Pasal 18A ayat (2), Pasal 20, Pasal 27, Pasal 28A, Pasal 28B, Pasal 28C, Pasal 28D, Pasal 28H, Pasal 28I ayat (2), dan Pasal 34 ayat (3) Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945;

2. Undang ...

2. Undang-Undang Nomor 15 Tahun 1999 tentang Pembentukan Kotamadya Daerah Tingkat II Depok dan Kotamadya Daerah Tingkat II Cilegon (Lembaran Negara Tahun 1999 Nomor 49, Tambahan Lembaran Negara Nomor 3828);
3. 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);
4. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2007 tentang Penanaman Modal (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2007 Nomor 67, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4724);
5. 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);
6. 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);
7. 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);
8. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2009 Nomor 112, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5038);
9. Undang-Undang Nomor 43 Tahun 2009 tentang Kearsipan (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2009 Nomor 152, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5071);
10. Undang-Undang Nomor 12 Tahun 2011 tentang Pembentukan Peraturan Perundang-undangan (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2011 Nomor 82, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5234);

11. Undang ...

11. Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2014 Nomor 244, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5587) sebagaimana telah beberapa kali diubah terakhir dengan Undang-Undang Nomor 9 Tahun 2015 tentang Perubahan Kedua Atas Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2015 Nomor 58, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5679);
12. Undang-Undang Nomor 30 Tahun 2014 tentang Administrasi Pemerintahan (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2014 Nomor 244, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5587);
13. 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);
14. Peraturan Pemerintah Nomor 65 Tahun 2005 tentang Pedoman Penyusunan dan Penetapan Standar Pelayanan Minimal (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2005 Nomor 150 Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4585);
15. Peraturan Pemerintah Nomor 50 Tahun 2007 tentang Tata Cara Pelaksanaan Kerjasama Daerah (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2007 Nomor 92, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5533);
16. Peraturan Pemerintah Nomor 61 Tahun 2010 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2008 Tentang Keterbukaan Informasi Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2010 Nomor 99, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5149);
17. Peraturan Pemerintah Nomor 82 Tahun 2012 tentang Penyelenggaraan Sistem dan Transaksi Elektronik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2012 Nomor 189, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5348);
18. Peraturan ...

18. Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2012 Nomor 215, Tambahan Lembaran Negara Nomor 5357);
19. Peraturan Pemerintah Nomor 18 Tahun 2016 tentang Perangkat Daerah (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2016 Nomor 114);
20. Peraturan Presiden Nomor 81 Tahun 2010 tentang Grand Design Reformasi Birokrasi;
21. Peraturan Presiden Nomor 76 Tahun 2013 tentang Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2013 Nomor 191);
22. Peraturan Presiden Nomor 97 Tahun 2014 tentang Penyelenggaraan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2014 Nomor 221);
23. Peraturan Presiden Nomor 2 Tahun 2015 tentang Rencana Pembangunan Jangka Menengah Nasional Tahun 2015-2019 (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2015 Nomor 3);
24. Instruksi Presiden Nomor 3 Tahun 2003 tentang Kebijakan dan Strategi Pengembangan E-Government.
25. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survey Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2017, Nomor 708);
26. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 17 Tahun 2017 tentang Penilaian Kinerja Unit Penyelenggara Pelayanan Publik. (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2017, Nomor 877);
27. Peraturan Daerah Kota Cilegon Nomor 1 Tahun 2015 tentang Transparansi, Partisipasi, dan Akuntabilitas Publik dalam Penyelenggaraan Pemerintahan dan Pembangunan Daerah (Lembaran Daerah Tahun 2015 Nomor 1, Tambahan Lembaran Daerah Tahun 2015 Nomor 86).

Dengan ...

Dengan Persetujuan Bersama
 DEWAN PERWAKILAN RAKYAT DAERAH KOTA CILEGON
 Dan
 WALI KOTA CILEGON
 MEMUTUSKAN:

Menetapkan : PERATURAN DAERAH TENTANG PELAYANAN PUBLIK

BAB I
 KETENTUAN UMUM

Pasal 1

Dalam Undang-Undang ini yang dimaksud dengan:

1. Daerah adalah Kota Cilegon.
2. Pemerintah Daerah adalah kepala daerah sebagai unsur penyelenggara Pemerintahan Daerah yang memimpin pelaksanaan urusan pemerintahan yang menjadi kewenangan daerah otonom.
3. Wali Kota adalah Wali Kota Cilegon.
4. Dewan Perwakilan Rakyat Daerah yang selanjutnya disingkat DPRD adalah lembaga perwakilan rakyat daerah yang berkedudukan sebagai unsur penyelenggara Pemerintahan Daerah Kota Cilegon.
5. Sekretaris Daerah adalah Sekretaris Daerah Kota Cilegon.
6. Perangkat Daerah Kabupaten/Kota adalah unsur pembantu bupati/wali kota dan Dewan Perwakilan Rakyat Daerah kabupaten/kota dalam penyelenggaraan Urusan Pemerintahan yang menjadi kewenangan Daerah kabupaten/ kota.
7. Unit Pelaksana Teknis Daerah yang selanjutnya disebut UPTD adalah organisasi yang melaksanakan kegiatan teknis operasional dan/ atau kegiatan teknis penunjang tertentu pada Dinas atau Badan Daerah.
8. Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik adalah suatu sistem tata kelola pemerintahan yang mengoptimalkan pemanfaatan Teknologi Informasi dan Komunikasi secara menyeluruh dan terpadu dalam pelaksanaan administrasi pemerintahan dan/ atau penyelenggaraan pelayanan publik di lingkungan Pemerintah Kota Cilegon.

9. Pelayanan ...

9. 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.
10. Penyelenggara pelayanan publik yang selanjutnya disebut Penyelenggara adalah setiap badan publik yang dibentuk berdasarkan undang-undang untuk kegiatan pelayanan publik, dan badan hukum lain yang dibentuk semata-mata untuk kegiatan pelayanan publik.
11. Badan Publik adalah Pemerintah Daerah, DPRD, dan badan lain yang fungsi dan tugas pokoknya berkaitan dengan penyelenggaraan negara di Daerah, berkedudukan di Daerah, serta sebagian atau seluruh dananya bersumber dari Anggaran Pendapatan dan Belanja Daerah, atau organisasi nonpemerintah sepanjang sebagian atau seluruh dananya bersumber dari Anggaran Pendapatan dan Belanja Daerah.
12. Organisasi penyelenggara pelayanan publik yang selanjutnya disebut Organisasi Penyelenggara adalah Perangkat Daerah yang berada di lingkungan Pemerintah Kota Cilegon, BUMD, Badan Publik lain yang dibentuk berdasarkan undang-undang untuk kegiatan pelayanan publik, dan badan hukum lain yang dibentuk semata-mata untuk kegiatan pelayanan publik.
13. Pelaksana pelayanan publik yang selanjutnya disebut Pelaksana adalah pejabat, pegawai, petugas, dan setiap orang yang bekerja di dalam Organisasi Penyelenggara yang bertugas melaksanakan tindakan atau serangkaian tindakan pelayanan publik.
14. Informasi Publik adalah informasi yang dihasilkan, disimpan, dikelola, dikirim, dan/atau diterima oleh suatu badan publik yang berkaitan dengan penyelenggara dan penyelenggaraan negara dan/atau penyelenggara dan penyelenggaraan badan publik lainnya yang sesuai dengan Undang-Undang ini serta informasi lain yang berkaitan dengan kepentingan publik.
15. Pejabat ...

15. Pejabat Pengelola Informasi dan Dokumentasi yang selanjutnya disebut PPID adalah Pelaksana yang bertanggung jawab di bidang penyimpanan, pendokumentasian, penyediaan, dan/atau pelayanan informasi di badan publik.
16. Komisi Informasi adalah lembaga mandiri yang berfungsi menyelesaikan sengketa informasi publik sesuai peraturan perundang-undangan.
17. Masyarakat adalah seluruh pihak, baik warga negara atau penduduk sebagai orang-perseorangan, kelompok, maupun badan hukum yang berkedudukan sebagai penerima manfaat pelayanan publik, baik secara langsung maupun tidak langsung.
18. 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.
19. Maklumat pelayanan adalah pernyataan tertulis yang berisi pernyataan kesanggupan untuk memenuhi keseluruhan rincian kewajiban dan janji yang terdapat dalam standar pelayanan.
20. Sistem informasi pelayanan publik yang selanjutnya disebut Sistem Informasi adalah rangkaian kegiatan yang meliputi penyimpanan dan pengelolaan informasi serta mekanisme penyampaian informasi dari Penyelenggara kepada masyarakat dan sebaliknya dalam bentuk lisan, tulisan Latin, tulisan dalam huruf Braille, bahasa gambar, dan/atau bahasa lokal, serta disajikan secara manual ataupun elektronik.
21. Ombudsman adalah lembaga negara yang mempunyai kewenangan mengawasi penyelenggaraan pelayanan publik.
22. Kelompok rentan adalah masyarakat atau anggota masyarakat yang mengalami hambatan untuk memperoleh pelayanan publik karena keterbatasan atau faktor tertentu, seperti: kaum difabel, lanjut usia, perempuan hamil dan menyusui, anak-anak, orang dengan penyakit kronis, serta korban bencana alam maupun bencana sosial.

23. Badan ...

23. Badan Usaha Milik Daerah yang selanjutnya disebut BUMD, adalah badan usaha yang didirikan oleh Pemerintah Daerah.
24. Badan Layanan Umum Daerah yang selanjutnya disingkat BLUD adalah Unit Kerja pada Perangkat Daerah yang dibentuk untuk memberikan pelayanan barang dan/ jasa kepada masyarakat.
25. Survey Kepuasan Masyarakat adalah pengukuran secara komprehensif terhadap tingkat kepuasan masyarakat yang diperoleh dari hasil pengukuran atas pendapat masyarakat dalam memperoleh pelayanan dari penyelenggara pelayanan publik.

BAB II

MAKSUD, TUJUAN, ASAS, DAN RUANG LINGKUP

Bagian Kesatu

Maksud dan Tujuan

Pasal 2

Peraturan Daerah tentang Pelayanan Publik dimaksudkan untuk memberikan kepastian hukum terhadap penyelenggaraan pelayanan publik dan pemenuhan hak-hak masyarakat secara berkualitas.

Pasal 3

Peraturan Daerah tentang Pelayanan Publik bertujuan untuk:

- a. terwujudnya pencegahan korupsi, kolusi dan nepotisme secara efektif melalui penerapan prinsip-prinsip tata kelola pemerintahan dan korporasi yang baik dalam penyelenggaraan pelayanan publik;
- b. terwujudnya perlindungan dan kepastian hukum bagi penyelenggara pelayanan publik, masyarakat, dan seluruh pihak yang terkait dalam penyelenggaraan pelayanan publik; dan
- c. terpenuhinya standar penyelenggaraan pelayanan publik yang sesuai dengan peraturan perundang-undangan.

Bagian ...

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. non diskriminatif;
- h. keterbukaan;
- i. akuntabilitas;
- j. pelayanan afirmatif bagi kelompok rentan;
- k. ketepatan waktu;
- l. kecepatan, kemudahan, dan keterjangkauan; dan
- m. efisiensi dan efektivitas

Bagian Ketiga

Ruang Lingkup

Paragraf 1

Umum

Pasal 5

- (1) Ruang lingkup pelayanan publik meliputi keseluruhan pelayanan barang publik, pelayanan jasa publik, dan pelayanan administratif sebagaimana diatur dalam peraturan perundang-undangan.
- (2) Ruang lingkup sebagaimana dimaksud pada ayat (1) meliputi urusan-urusan pemerintahan daerah sebagai berikut:
 - a. Urusan Pemerintahan Wajib yang berkaitan dengan Pelayanan Dasar, yang meliputi: pendidikan, kesehatan, pekerjaan umum dan penataan ruang, perumahan rakyat dan kawasan permukiman; ketenteraman, ketertiban umum, dan perlindungan masyarakat; dan sosial;

b. Urusan ...

- b. Urusan Pemerintahan Wajib yang tidak berkaitan dengan Pelayanan Dasar, yang meliputi: ketenagakerjaan, pemberdayaan perempuan dan perlindungan anak, pangan, pertanahan, lingkungan hidup, administrasi kependudukan dan pencatatan sipil, pemberdayaan masyarakat, pengendalian penduduk dan keluarga berencana, perhubungan, komunikasi dan informatika, serta koperasi, usaha kecil, dan menengah; penanaman modal, kepemudaan dan olah raga, statistik, persandian, kebudayaan, perpustakaan, dan kearsipan;
- c. Urusan Pemerintahan Pilihan yang meliputi: kelautan dan perikanan, pariwisata, pertanian, perdagangan, perindustrian, dan transmigrasi; serta
- d. Urusan lain sebagaimana diatur dalam peraturan perundang-undangan.

Paragraf2

Pelayanan Barang Publik

Pasal 6

- (1) Pelayanan barang publik sebagaimana dimaksud pada pasal 5 ayat (1) meliputi:
 - a. pengadaan dan penyaluran barang publik yang dilakukan oleh Penyelenggara dan/ atau Pelaksana;
 - b. pelayanan informasi publik sebagaimana diatur dalam peraturan perundang-undangan.
- (2) Penyelenggara dan/ atau Pelaksana wajib menyediakan informasi publik sebagaimana dimaksud pada ayat (1) huruf b kepada masyarakat secara terbuka, mudah diakses, cepat, tepat waktu, biaya ringan, dan dengan cara yang sederhana sesuai ketentuan peraturan perundang-undangan.

Paragraf ...

Paragraf3

Pelayanan Jasa Publik

Pasal 7

Pelayanan jasa publik sebagaimana dimaksud pada pasal 5 ayat (1) meliputi:

- a. penyediaan jasa publik oleh Penyelenggara 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 negara dan/ atau kekayaan daerah yang dipisahkan; dan

Paragraf4

Pelayanan Administratif

Pasal8

- (1) Pelayanan administratif sebagaimana dimaksud pada pasal 5 ayat (1) merupakan pelayanan oleh Penyelenggara dan/ atau Pelaksana yang bertujuan menghasilkan berbagai bentuk dokumen resmi yang dibutuhkan oleh Masyarakat baik yang bersifat perijinan maupun non-perijinan.
- (2) Pelayanan administratif dimaksud meliputi:
 - a. tindakan administratif Penyelenggara yang diatur dalam peraturan perundang-undangan dalam rangka mewujudkan perlindungan pribadi, keluarga, kehormatan, martabat, dan harta benda.
 - b. tindakan administratif oleh Penyelenggara yang diatur dalam peraturan perundang-undangan serta diterapkan berdasarkan perjanjian dengan penerima pelayanan.

BAB III
PENGORGANISASIAN, PENGAWASAN,
EVALUASI, DAN PENILAIAN KINERJA PELAYANAN PUBLIK

Bagian Kesatu

Pembina

Pasal 9

- (1) Wali Kota karena jabatannya merupakan Pembina penyelenggaraan pelayanan publik di Daerah.
- (2) Pembina sebagaimana dimaksud pada ayat (1) mempunyai tugas melakukan pembinaan, pengawasan, pengendalian dan evaluasi terhadap pelaksanaan tugas dari para Penyelenggara.
- (3) Pembina sebagaimana dimaksud pada ayat (1) wajib melaporkan secara berkala hasil evaluasi kinerja pelayanan publik kepada DPRD dan Gubernur selaku wakil pemerintah pusat di daerah.

Bagian Kedua

Penanggung Jawab

Pasal 10

- (1) Penanggung jawab penyelenggaraan pelayanan publik adalah Sekretaris Daerah atau pejabat yang ditunjuk Pembina.
- (2) Penanggung jawab mempunyai tugas:
 - a. mengoordinasikan kelancaran penyelenggaraan pelayanan publik sesuai dengan standar pelayanan pada setiap Penyelenggara;
 - b. melakukan evaluasi penyelenggaraan pelayanan publik; dan
 - c. melaporkan hasil pelaksanaan tugasnya kepada Pembina.

Bagian ...

Bagian Ketiga
Penyelenggara dan Organisasi Penyelenggara

Pasal 11

Penyelenggara pelayanan publik adalah Badan Publik, meliputi:

- a. Perangkat Daerah;
- b. BUMD;
- c. BLUD;
- d. UPT;
- e. Badan publik lainnya sesuai peraturan perundang-undangan.

Pasal 12

- (1) Organisasi Penyelenggara berkewajiban menyelenggarakan pelayanan publik sesuai dengan tujuan pembentukannya.
- (2) Penyelenggara dan seluruh bagian Organisasi Penyelenggara bertanggung jawab atas ketidakmampuan, pelanggaran, dan kegagalan penyelenggaraan pelayanan publik.

Bagian Keempat
Pengawasan

Pasal 13

- (1) Pengawasan penyelenggaraan pelayanan publik dilakukan oleh Aparat Pengawas Internal Pemerintah dan pengawas eksternal.
- (2) Aparat Pengawas Internal Pemerintah sebagaimana dimaksud pada ayat (1) adalah atasan dan Inspektorat Kota.
- (3) Pengawas eksternal sebagaimana dimaksud pada ayat (1) adalah Masyarakat, Ombudsman, dan DPRD.

Bagian ...

Bagian Kelima

Evaluasi dan Penilaian Kinerja

Pasal 14

- (1) Penyelenggara wajib melaksanakan evaluasi dan penilaian kinerja pelayanan publik di lingkungan organisasi penyelenggara secara berkala.
- (2) Evaluasi sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dilakukan berdasarkan indikator yang jelas dan terukur guna peningkatan kualitas pelayanan dan/atau penyempurnaan organisasi sesuai dengan asas pelayanan publik dan peraturan perundang-undangan.
- (3) Penilaian kinerja sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dilakukan dengan menggunakan indikator kinerja berdasarkan standar pelayanan.
- (4) Penyelenggara wajib memanfaatkan hasil evaluasi dan penilaian kinerja sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dalam melaksanakan promosi, serta pemberian penghargaan atas prestasi kerja Pelaksana.
- (5) Survei Kepuasan Masyarakat wajib dilaksanakan secara berkala oleh peneliti independen sebagai salah satu instrumen evaluasi dan penilaian kinerja pelayanan publik sesuai dengan peraturan perundang-undangan.

BAB IV

MANAJEMEN PELAYANAN PUBLIK

Bagian Kesatu

Umum

Pasal 15

- (1) Pemerintah Daerah wajib membangun manajemen pelayanan publik dalam kerangka Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik dengan mengacu pada asas-asas pelayanan publik sebagaimana dimaksud dalam Pasal 4.

(2) Manajemen ...

- (2) Manajemen pelayanan publik sebagaimana dimaksud pada ayat (1) meliputi:
- a. perencanaan pelayanan;
 - b. pengorganisasian pelayanan;
 - c. pelaksanaan pelayanan;
 - d. pengelolaan data dan informasi;
 - e. pengelolaan pengaduan masyarakat;
 - f. pengendalian dan pengawasan internal;
 - g. evaluasi dan pengelolaan umpan balik;
 - h. penyuluhan kepada masyarakat;
 - i. pelayanan konsultasi; dan
 - j. pelayanan publik lainnya sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.
- (3) Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik sebagaimana dimaksud pada ayat (1) diatur lebih lanjut dengan Peraturan Wali Kota.

Bagian Kedua

Sistem Pelayanan

Pasal 16

- (1) Sistem penyelenggaraan pelayanan publik dapat terdiri meliputi:
- a. Sistem pelayanan fungsional, yaitu sistem pelayanan yang diberikan oleh Penyelenggara sesuai dengan tugas, fungsi dan kewenangannya;
 - b. Sistem pelayanan terpusat, yaitu sistem pelayanan yang diberikan secara eksklusif oleh Penyelenggara berdasarkan pelimpahan wewenang sesuai ketentuan peraturan perundang-undangan;

c. Sistem ...

- c. Sistem pelayanan terpadu, yang terdiri atas:
 - 1. Sistem pelayanan terpadu satu atap, yaitu sistem pelayanan yang diselenggarakan dalam satu tempat, yang meliputi berbagai jenis pelayanan yang tidak mempunyai keterkaitan proses dan dilayani melalui beberapa pintu; dan
 - 2. Sistem pelayanan terpadu satu pintu, yaitu sistem pelayanan yang diselenggarakan pada satu tempat yang meliputi berbagai jenis pelayanan yang memiliki keterkaitan proses dan dilayani melalui satu pintu.
 - d. Gugus tugas, yaitu sistem pelayanan yang diselenggarakan dengan menugaskan Pelaksana secara perorangan atau membentuk gugus tugas yang ditempatkan pada organisasi penyelenggara dan/ atau lokasi pelayanan tertentu.
- (2) Dalam rangka meningkatkan kelancaran, kemudahan dan percepatan dalam pelayanan, terhadap jenis pelayanan tertentu, dapat diselenggarakan sistem pelayanan terpadu, yang bertujuan untuk:
- a. memberikan perlindungan dan kepastian hukum kepada masyarakat;
 - b. mendekatkan pelayanan kepada masyarakat;
 - c. menyederhanakan proses pelayanan;
 - d. mewujudkan proses pelayanan yang cepat, mudah, murah, transparan, pasti, dan terjangkau; dan
 - e. memberikan akses yang lebih luas kepada masyarakat untuk memperoleh pelayanan.
- (3) Sistem pelayanan terpadu dilaksanakan dengan prinsip:
- a. keterpaduan;
 - b. ekonomis;
 - c. koordinasi;
 - d. pendelegasian atau pelimpahan wewenang;
 - e. akuntabilitas; dan

- f. aksesibilitas.
- (4) Penyelenggaraan sistem pelayanan terpadu sekurang-kurangnya mengandung unsur:
 - a. kesatuan penanganan;
 - b. kesatuan tempat dan/ atau jaringan elektronik;
 - c. kesatuan pengendalian; dan
 - d. kesatuan sistem pelaporan.
- (5) Ketentuan lebih lanjut mengenai jenis-jenis pelayanan yang diselenggarakan dengan sistem pelayanan terpadu sebagaimana dimaksud pada ayat (2) diatur dengan Peraturan Wali Kota.

Bagian Ketiga

Standar Pelayanan

Paragraf 1

Umum

Pasal 17

- (1) Penyelenggara wajib menyusun, menetapkan, dan melaksanakan standar pelayanan sesuai ketentuan peraturan perundang-undangan.
- (2) Dalam penyusunan dan penetapan 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 non diskriminatif, terkait langsung dengan jenis pelayanan, memiliki kompetensi dan mengutamakan musyawarah, serta memperhatikan keberagaman.

Paragraf ...

Paragraf 2

Komponen Standar Pelayanan

Pasal 18

Komponen standar pelayanan meliputi:

- a. Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses penyampaian pelayanan, sekurang-kurangnya meliputi:
 1. Dasar hukum;
 2. persyaratan;
 3. sistem, mekanisme, dan prosedur;
 4. jangka waktu pelayanan;
 5. biaya/ tariff;
 6. produk pelayanan;
 7. penanganan pengaduan, saran dan masukan;
- b. Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses pengelolaan pelayanan dalam organisasi penyelenggara, sekurang-kurangnya meliputi:
 1. dasar hukum;
 2. sarana dan prasarana;
 3. kompetensi pelaksana;
 4. pengawasan internal;
 5. penanganan pengaduan, saran, dan masukan;
 6. jumlah pelaksana;
 7. jaminan kualitas pelayanan;
 8. jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan;
 9. evaluasi kinerja pelaksana.

Paragraf...

Paragraf 3
Standar Perilaku
Pasal 19

Pelaksana wajib memiliki standar perilaku sebagai berikut:

- a. Melaksanakan tugasnya dengan jujur, teliti, cermat, disiplin, profesional, bertanggungjawab, dan berintegritas tinggi;
- b. Melayani dengan sikap hormat, sopan, santun, ramah, peduli, dan bersahabat, adil, dan tidak diskriminatif;
- c. tegas, andal, mempermudah, serta cepat dan tepat dalam memberikan keputusan;
- d. patuh pada prosedur, peraturan perundang-undangan, serta perintah atasan yang sah dan wajar;
- e. menjunjung tinggi nilai-nilai akuntabilitas dan integritas institusi penyelenggara;
- f. tidak membocorkan informasi atau dokumen yang wajib dirahasiakan sesuai dengan peraturan perundang-undangan;
- g. terbuka dan mengambil langkah yang tepat untuk menghindari benturan kepentingan dalam melaksanakan tugas;
- h. menggunakan kekayaan, barang milik negara, serta sarana dan prasarana pelayanan publik secara bertanggung jawab, efektif, dan efisien, serta tidak menyalahgunakannya;
- i. tidak memberikan informasi yang salah atau menyesatkan dalam menanggapi permintaan informasi serta proaktif dalam memenuhi kepentingan masyarakat;
- j. tidak menyalahgunakan informasi, jabatan, dan/atau kewenangan yang dimiliki untuk mendapat atau mencari keuntungan atau manfaat bagi diri sendiri atau untuk orang lain;
- k. memegang teguh nilai dasar sebagai Aparatur Sipil Negara dan selalu menjaga reputasi dan integritas; dan
- l. melaksanakan ketentuan peraturan perundang-undangan mengenai disiplin Aparatur Sipil Negara.

Bagian Keempat
Maklumat Pelayanan

Pasal 20

- (1) Penyelenggara wajib menyusun dan menetapkan maklumat pelayanan.
- (2) Maklumat pelayanan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) wajib dipublikasikan secara terbuka, jelas dan luas.

Bagian Kelima
Sistem Informasi Pelayanan Publik

Pasal 21

- (1) Penyelenggara wajib memiliki dan mengembangkan Sistem Informasi yang terdiri atas Sistem Informasi elektronik dan nonelektronik, yang sekurang-kurangnya memuat:
 - a. informasi publik yang wajib disediakan dan diumumkan secara berkala;
 - b. informasi publik yang wajib diumumkan secara serta merta;
 - c. informasi publik yang wajib tersedia setiap saat;
- (2) Informasi publik sebagaimana dimaksud pada ayat (1) huruf a sekurang-kurangnya meliputi:
 - a. informasi yang berkaitan dengan Penyelenggara dan Organisasi Penyelenggara, yang meliputi: profil penyelenggara, profil pelaksana, standar pelayanan, maklumat pelayanan, dan pengelolaan pengaduan;
 - b. informasi mengenai kegiatan dan penilaian kinerja Penyelenggara;
 - c. informasi mengenai rekapitulasi laporan keuangan Penyelenggara;
 - d. informasi lain yang diatur dalam peraturan perundang-undangan.
- (3) Informasi publik sebagaimana dimaksud pada ayat (1) huruf b adalah informasi yang harus segera diketahui secara luas oleh masyarakat karena sifatnya yang mengancam hajat hidup orang banyak, mengganggu ketertiban umum, maupun merugikan kepentingan masyarakat.

(4) Informasi ...

- (4) Informasi publik sebagaimana dimaksud pada ayat (1) huruf c sekurang-kurangnya meliputi:
- a. daftar seluruh Informasi Publik yang berada di bawah penguasaannya, tidak termasuk informasi yang dikecualikan;
 - b. hasil keputusan Penyelenggara dan pertimbangannya;
 - c. seluruh kebijakan yang ada berikut dokumen pendukungnya;
 - d. rencana kerja proyek termasuk di dalamnya perkiraan pengeluaran tahunan Penyelenggara;
 - e. perjanjian Penyelenggara dengan pihak ketiga;
 - f. informasi dan kebijakan yang disampaikan Pimpinan organisasi penyelenggara dalam pertemuan yang terbuka untuk umum;
 - g. prosedur kerja pegawai organisasi penyelenggara yang berkaitan dengan pelayanan masyarakat; dan/atau
 - h. laporan mengenai pelayanan akses Informasi Publik sebagaimana diatur dalam peraturan perundang-undangan.

Pasal 22

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

Bagian Keenam

Pengelolaan Sarana dan Prasarana Pelayanan Publik

Pasal 23

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

(3) Atas ...

- (3) Atas laporan kondisi dan kebutuhan sebagaimana dimaksud pada ayat (2), penyelenggara melakukan analisis dan menyusun daftar kebutuhan sarana dan prasarana pelayanan publik untuk dilakukan pengadaan sesuai dengan peraturan perundang-undangan.

Pasal 24

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

Pasal 25

- (1) Penyelenggara yang bermaksud melakukan perbaikan sarana dan prasarana pelayanan publik wajib mengumumkan dan mencantumkan batas waktu penyelesaian pekerjaan secara jelas dan terbuka.
- (2) Perbaikan sarana dan prasarana pelayanan publik sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dilarang mengakibatkan terhentinya kegiatan pelayanan publik.
- (3) Pengumuman sebagaimana dimaksud pada ayat (1) harus dilakukan selambat-lambatnya 30 (tiga puluh) hari kalender sebelum pelaksanaan pekerjaan dimulai dengan memasang tanda yang memuat nama kegiatan, nama dan alamat penanggung jawab, waktu kegiatan, alamat pengaduan berupa nomor telepon, nomor tujuan pesan layanan singkat (*short message service* (sms)), laman (*website*), surat elektronik (*email*), dan kotak pengaduan.
- (4) Penyelenggara dan Pelaksana yang tidak melakukan kewajiban sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dan (2) dinyatakan telah melakukan kelalaian.

Bagian Ketujuh
Pelayanan Afirmatif

Pasal 26

- (1) Penyelenggara wajib memberikan pelayanan afirmatif kepada kelompok rentan sesuai dengan peraturan perundang-undangan.
- (2) Sarana dan prasarana pelayanan publik yang menunjang dan berkaitan dengan pelayanan afirmatif sebagaimana dimaksud pada ayat (1) wajib disediakan oleh Penyelenggara, serta dilarang digunakan oleh orang yang tidak berhak.

Bagian Kedelapan
Biaya Pelayanan Publik

Pasal 27

- (1) Biaya pelayanan publik pada dasarnya merupakan tanggung jawab negara dan masyarakat.
- (2) Biaya pelayanan publik yang merupakan tanggung jawab negara sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dibebankan kepada APBD apabila diwajibkan dalam peraturan perundang-undangan.
- (3) Biaya pelayanan publik selain yang diwajibkan oleh peraturan perundang-undangan sebagaimana dimaksud pada ayat (2) dibebankan kepada masyarakat penerima pelayanan publik.
- (4) Penentuan biaya pelayanan publik sebagaimana dimaksud pada ayat (2) dan ayat (3) ditetapkan dengan persetujuan DPRD berdasarkan peraturan perundang-undangan.

Bagian Kesembilan
Penanganan Pengaduan

Paragraf 1
Penerimaan Pengaduan

Pasal 28

- (1) Penyelenggara wajib memberikan tanda terima pengaduan, yang sekurang-kurangnya memuat:
 - a. identitas pengadu secara lengkap;
 - b. uraian ...

- b. uraian pelayanan yang tidak sesuai dengan standar pelayanan;
 - c. permintaan penyelesaian yang diajukan; dan
 - d. tempat dan waktu penyampaian pengaduan, dan tanda tangan.
 - e. tanda tangan serta nama Pelaksana yang menerima pengaduan.
- (2) 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 28 ayat (1).
- (3) Dalam hal materi aduan tidak lengkap, pengadu melengkapi materi aduannya selambat-lambatnya 30 (tiga puluh) hari terhitung sejak menerima tanggapan dari Penyelenggara sebagaimana diinformasikan oleh pihak Penyelenggara.
- (4) Dalam hal berkas pengaduan tidak dilengkapi dalam waktu sebagaimana dimaksud pada ayat (4), pengadu dianggap mencabut pengaduannya.

Paragraf 2

Pengelolaan Pengaduan

Pasal 29

- (1) Penyelenggara wajib menyediakan sarana dan prasarana pengelolaan pengaduan yang sekurang-kurangnya terdiri dari:
- a. pelaksana pengelola pengaduan;
 - b. alamat pengaduan berupa nomor telepon;
 - c. nomor tujuan pesan layanan singkat (*short message service* (sms));
 - d. laman (*website*);
 - e. surat elektronik (*email*); dan
 - f. kotak pengaduan.

(2) Penyelenggara ...

- (2) Penyelenggara wajib mengelola dan menindaklanjuti hasil pengelolaan pengaduan sesuai mekanisme dan batas waktu yang telah ditetapkan dalam standar pelayanan.
- (3) Materi pengelolaan pengaduan sebagaimana dimaksud pada ayat (2), paling sedikit 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 pimpinan organisasi penyelenggara;
 - f. rekomendasi pengelolaan pengaduan;
 - g. penyampaian hasil pengelolaan pengaduan kepada pimpinan organisasi penyelenggara;
 - h. pemantauan dan evaluasi pengelolaan pengaduan;
 - i. dokumen dan statistik pengelolaan pengaduan; dan
 - j. pencantuman nama dan alamat penanggungjawab serta sarana pengaduan yang mudah diakses.

Paragraf 3

Pengaduan Masyarakat

Pasal 30

- (1) Masyarakat berhak menyampaikan pengaduan atas dugaan penyimpangan yang dilakukan oleh Penyelenggara dan/ atau Pelaksana kepada Aparat Pengawas Internal Pemerintah Daerah, Ombudsman, Komisi Informasi, DPRD, dan/ atau aparat penegak hukum.
- (2) Masyarakat yang melakukan pengaduan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dijamin hak-haknya oleh peraturan perundang-undangan.

(3) Pengaduan ...

- (3) Pengaduan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dilakukan terhadap:
- a. Penyelenggara yang tidak melaksanakan kewajiban dan/ atau melanggar larangan; dan
 - b. Pelaksana yang memberi pelayanan yang tidak sesuai dengan standar pelayanan.

Pasal 31

- (1) Penanggung jawab berwenang menjatuhkan sanksi kepada Penyelenggara dan/ atau Pelaksana yang tidak memenuhi kewajiban dan/ atau melanggar larangan.
- (2) Pimpinan Organisasi Penyelenggara berwenang menjatuhkan sanksi kepada Pelaksana yang melakukan pelanggaran.
- (3) Pemberian sanksi sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dan ayat (2) dilakukan berdasarkan aduan masyarakat dan/ atau berdasarkan kewenangan yang dimilikinya sesuai dengan peraturan perundang-undangan.

Pasal 32

- (1) Pengaduan sebagaimana dimaksud dalam Pasal 30 diajukan oleh masyarakat 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) Pengadu dapat memasukkan tuntutan ganti rugi materil maupun immateril dalam surat pengaduannya sebagaimana dimaksud pada ayat (1).
- (4) Dalam keadaan tertentu, nama dan identitas pengadu dapat dirahasiakan dengan persetujuan pengadu.
- (5) Pengaduan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dapat disertai dengan bukti-bukti sebagai pendukung pengaduannya.
- (6) Dalam hal pengadu membutuhkan dokumen terkait dengan pengaduannya dari penyelenggara dan/ atau pelaksana untuk mendukung pembuktian sebagaimana dimaksud pada ayat (5), penyelenggara dan/ atau pelaksana wajib memberikannya.

Paragraf ...

Paragraf 4
Penyelesaian Pengaduan

Pasal 33

- (1) Penyelenggara wajib memeriksa dan menindaklanjuti pengaduan dari masyarakat.
- (2) Pemeriksaan dan tindak lanjut pengaduan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dilakukan oleh Penyelenggara melalui proses:
 - a. konfirmasi dan klarifikasi;
 - b. penelitian; dan
 - c. pelaporan.
- (3) Dalam melakukan pemeriksaan, Penyelenggara wajib bertindak secara independen, nondiskriminatif, tidak memungut biaya, dan menjaga kerahasiaan.
- (4) Dalam hal pengadu keberatan dipertemukan dengan pihak teradu karena alasan tertentu yang dapat mengancam atau merugikan kepentingan pengadu, konfirmasi dan klarifikasi dapat dilakukan secara terpisah.
- (5) Dalam hal pengadu menuntut ganti rugi, pihak pengadu wajib menguraikan kerugian yang ditimbulkan akibat pelayanan yang tidak sesuai dengan standar pelayanan.
- (6) Kewajiban menjaga kerahasiaan sebagaimana dimaksud pada ayat (3) tidak gugur setelah pimpinan Penyelenggara berhenti atau diberhentikan dari jabatannya.

Pasal 34

- (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 ...

- (3) Dalam hal pengadu menuntut ganti rugi, keputusan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) memuat jumlah ganti rugi dan batas waktu pembayarannya.
- (4) Penyelenggara wajib menyediakan anggaran guna membayar ganti rugi.
- (5) Penyelenggara berkewajiban memberikan tembusan keputusan kepada pengadu mengenai penyelesaian perkara yang diadukan.

BAB V

HAK, KEWAJIBAN, DAN LARANGAN

Bagian Kesatu

Hak dan Kewajiban bagi Penyelenggara

Pasal 35

Penyelenggara memiliki hak:

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

Pasal 36

Penyelenggara berkewajiban:

- a. menyusun dan menetapkan standar pelayanan;
- b. menyusun, menetapkan, dan mempublikasikan maklumat pelayanan;
- c. menempatkan pelaksana yang kompeten;
- d. menyediakan ...

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

Bagian Kedua

Kewajiban dan Larangan bagi Pelaksana

Pasal 37

Pelaksana berkewajiban:

- a. melakukan kegiatan pelayanan sesuai dengan penugasan yang diberikan oleh Penyelenggara;
- b. memberikan pertanggungjawaban atas pelaksanaan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan;
- c. memenuhi ...

- c. memenuhi panggilan untuk hadir atau melaksanakan perintah suatu tindakan hukum atas permintaan pejabat yang berwenang dari lembaga negara atau instansi pemerintah yang berhak, berwenang, dan sah sesuai dengan peraturan perundang-undangan;
- d. memberikan pertanggungjawaban apabila mengundurkan diri atau melepaskan tanggung jawab sesuai dengan peraturan perundang-undangan;
- e. melakukan evaluasi dan membuat laporan keuangan dan kinerja kepada Penyelenggara secara berkala; dan
- f. melaporkan segala bentuk gratifikasi yang diterima sesuai peraturan perundang-undangan.

Pasal 38

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 kerja sama dengan pihak lain tanpa persetujuan Penyelenggara;
- e. menerima gratifikasi; dan
- f. melanggar asas penyelenggaraan pelayanan publik.

Bagian ...

Bagian Ketiga
Hak dan Kewajiban bagi Masyarakat

Pasal 39

Masyarakat berhak:

- a. mengetahui kebenaran isi standar pelayanan;
- b. mengawasi pelaksanaan standar pelayanan;
- c. mendapat tanggapan terhadap pengaduan yang diajukan;
- d. mendapat advokasi, perlindungan, dan/atau pemenuhan pelayanan;
- e. memberitahukan 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. mengadukan Pelaksana yang melakukan penyimpangan standar pelayanan dan/atau tidak memperbaiki pelayanan kepada Penyelenggara, Komisi Informasi, dan/ atau Ombudsman;
- h. mengadukan Penyelenggara yang melakukan penyimpangan standar pelayanan dan/atau tidak memperbaiki pelayanan kepada pembina Penyelenggara, Komisi Informasi, dan/ atau Ombudsman; dan
- i. mendapat pelayanan yang berkualitas sesuai dengan asas dan tujuan pelayanan.

Pasal 40

Masyarakat berkewajiban:

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

BAB VI
KERJASAMA DAN PERAN SERTA MASYARAKAT

Bagian Kesatu

Kerjasama

Paragraf 1

Kerjasama Antarpenyelenggara

Pasal 41

- (1) Dalam rangka meningkatkan efisiensi dan efektivitas pelayanan, dapat dilakukan kerja sama antarpenyelenggara.
- (2) Kerja sama antarpenyelenggara 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 melakukan sendiri karena keterbatasan tertentu dan/ atau dalam keadaan darurat, Penyelenggara dapat meminta bantuan kepada Penyelenggara lain yang mempunyai kapasitas memadai.
- (4) Permintaan bantuan sebagaimana dimaksud pada ayat (3) dapat dilakukan dalam hal:
 - a. adanya alasan hukum bahwa pelayanan publik tidak dapat dilaksanakan sendiri oleh penyelenggara yang meminta bantuan;
 - b. kurangnya sumberdaya dan fasilitas yang dimiliki penyelenggara, yang mengakibatkan pelayanan publik tidak dapat dilaksanakan sendiri oleh penyelenggara;
 - c. Penyelenggara tidak memiliki pengetahuan dan kemampuan untuk melaksanakannya sendiri;
 - d. untuk melakukan kegiatan pelayanan publik, penyelenggara membutuhkan surat keterangan atau dokumen yang diperlukan dari penyelenggara lainnya; dan
 - e. pelayanan publik hanya dapat dilaksanakan dengan biaya, peralatan dan fasilitas yang tidak mampu ditanggung sendiri oleh penyelenggara.

(5) Dalam ...

- (5) 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.

Paragraf 2

Kerja Sama Penyelenggara dengan Pihak Lain

Pasal 42

- (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*), surat elektronik (*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 diperbolehkan menambah beban bagi Masyarakat.

Bagian ...

Bagian Kedua Peran Serta Masyarakat

Pasal 43

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

BAB VII PELANGGARAN DAN SANKSI

Bagian Kesatu

Pelanggaran Hukum dalam Penyelenggaraan Pelayanan Publik

Pasal 44

- (1) Aparat Pengawasan Internal Pemerintah Daerah wajib melakukan pemeriksaan atas dugaan penyimpangan yang diadukan oleh masyarakat sebagaimana dimaksud pada Pasal 30 ayat (1).
- (2) Aparat penegak hukum melakukan pemeriksaan atas pengaduan yang disampaikan oleh masyarakat sebagaimana dimaksud pada ayat (1), setelah terlebih dahulu berkordinasi dengan Aparat Pengawas Internal Pemerintah Daerah.
- (3) Jika berdasarkan hasil pemeriksaan sebagaimana dimaksud pada ayat (3) ditemukan bukti adanya penyimpangan yang bersifat administratif, proses lebih lanjut diserahkan kepada Aparat Pengawas Internal Pemerintah Daerah.

(4) Jika...

- (4) Jika berdasarkan hasil pemeriksaan sebagaimana dimaksud pada ayat (3) ditemukan bukti adanya penyimpangan yang bersifat pidana, proses lebih lanjut diserahkan kepada aparat penegak hukum sesuai ketentuan peraturan perundang-undangan.
- (5) Tindak lanjut atas penyimpangan yang bersifat administratif maupun pidana sebagaimana dimaksud pada ayat (3) dan ayat (4) tidak menghapus kewajiban Pelaksana untuk melaksanakan keputusan Penyelenggara, Komisi Informasi, dan/ atau Ombudsman.

Pasal 45

- (1) Masyarakat dapat menggugat Penyelenggara atau Pelaksana melalui peradilan tata usaha negara apabila pelayanan yang diberikan menimbulkan kerugian di bidang tata usaha negara.
- (2) Pengajuan gugatan terhadap penyelenggara sebagaimana dimaksud pada ayat (1) tidak menghapus kewajiban penyelenggara untuk melaksanakan keputusan Penyelenggara, Komisi Informasi, dan/ atau Ombudsman.
- (3) Pengajuan gugatan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dilakukan sesuai dengan peraturan perundang-undangan.

Bagian Kedua

Sanksi

Pasal 46

- (1) Penyelenggara dan/atau Pelaksana yang melanggar ketentuan sebagaimana dimaksud dalam Pasal 23 ayat 2, Pasal 26 ayat (2) dan (2), Pasal 28 ayat (1), Pasal 33 ayat (1) dan (3), Pasal 34 ayat, (1) (2), (4) , dan (5), Pasal 36 huruf e dan f, Pasal 37 huruf a, Pasal 38 huruf b dan c, dikenai sanksi teguran tertulis dan apabila dalam waktu 3 (tiga) bulan tidak melaksanakan ketentuan dimaksud dikenai sanksi pembebasan dari jabatan.
- (2) Penyelenggara dan/ atau Pelaksana yang melanggar ketentuan sebagaimana dimaksud dalam Pasal 29 ayat (1) dikenai sanksi teguran tertulis, dan apabila dalam waktu 3 (tiga) bulan atau dalam masa pelaksanaan pekerjaan tidak melaksanakan ketentuan dimaksud dikenai sanksi pembebasan dari jabatan.
- (3) Penyelenggara ...

- (3) Penyelenggara dan/atau Pelaksana yang melanggar ketentuan sebagaimana dimaksud dalam Pasal 21 ayat (1), Pasal 23 ayat (1), Pasal 25 ayat (1) dan (2), Pasal 26 ayat (1), Pasal 28 ayat (2), Pasal 29 ayat (2), Pasal 32 ayat (6), dan Pasal 34 ayat (2) Pasal 36 huruf c, huruf d, huruf h, dan huruf i, dikenai sanksi penurunan gaji sebesar satu kali kenaikan gaji berkala untuk paling lama 1 (satu) tahun.
- (4) Penyelenggara dan/ atau Pelaksana yang melanggar ketentuan sebagaimana dimaksud dalam Pasal 14 ayat (1) dikenai sanksi penurunan pangkat pada pangkat yang setingkat lebih rendah untuk paling lama 1 (satu) tahun.
- (5) Penyelenggara dan/atau Pelaksana yang melanggar ketentuan sebagaimana dimaksud dalam Pasal 20, Pasal 25 ayat (4), Pasal 29 ayat (2), Pasal 34 ayat (1) dan ayat (4), Pasal 36 huruf b, huruf e, huruf j, huruf k, dan huruf l, Pasal 37 huruf d, huruf c, huruf d, dan huruf e, serta Pasal 38 huruf a dan huruf d, dikenai sanksi pembebasan dari jabatan.
- (6) Penyelenggara dan/atau Pelaksana yang melanggar ketentuan sebagaimana dimaksud dalam Pasal 36 huruf a, Pasal 17 ayat (1), dan Pasal 24 dikenai sanksi pemberhentian dengan hormat tidak atas permintaan sendiri.
- (7) Penyelenggara dan/atau Pelaksana yang melanggar ketentuan sebagaimana dimaksud dalam Pasal 33 ayat (3) dikenai sanksi pemberhentian tidak dengan hormat.

Pasal 47

- (1) Penyelenggara dan/atau Pelaksana yang tidak melakukan kewajiban sebagaimana dimaksud dalam Pasal 23 ayat (1), Pasal 25 ayat (1) dan ayat (4), Pasal 26 ayat (1) dan ayat (2) dan atas perbuatan tersebut mengakibatkan timbulnya luka, cacat tetap, atau hilangnya nyawa bagi pihak lain dikenai sanksi pidana sebagaimana diatur dalam peraturan perundang-undangan.
- (2) Pengenaan sanksi pidana sebagaimana dimaksud pada ayat (1) tidak membebaskan dirinya membayar ganti rugi bagi korban.
- (3) Besaran ganti rugi korban ditetapkan berdasarkan putusan pengadilan.

Pasal ...

Pasal 48

- (1) Penyelenggara dan/atau Pelaksana yang tidak melakukan kewajiban sebagaimana dimaksud dalam Pasal 23 ayat (1), Pasal 25 ayat (1) dan ayat (4) dan atas perbuatan tersebut mengakibatkan kerugian negara dikenai denda.
- (2) Besaran denda ditetapkan berdasarkan putusan pengadilan.

Pasal 49

- (1) Sanksi bagi Penyelenggara sebagaimana dimaksud dalam Pasal 47, Pasal 47, dan Pasal 48 dikenakan kepada pimpinan penyelenggara.
- (2) Pengenaan sanksi sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dilakukan oleh Penanggung jawab sesuai dengan peraturan perundang-undangan.

Pasal 50

Pimpinan Penyelenggara dan/atau Pelaksana yang dikenai sanksi sebagaimana dimaksud dalam Pasal 54, Pasal 55, dan Pasal 56 dapat dilanjutkan pemrosesan perkara ke lembaga peradilan umum apabila Penyelenggara melakukan perbuatan melawan hukum dan/atau Penyelenggara melakukan tindak pidana.

BAB VIII

KETENTUAN PENUTUP

Pasal 51

Penyelenggara wajib menyusun, menetapkan, dan menerapkan standar pelayanan paling lambat 6 (enam) bulan setelah Peraturan Daerah ini diundangkan.

Pasal ...

Pasal 52

Peraturan Daerah ini mulai berlaku pada tanggal diundangkan.

Agar setiap orang mengetahuinya, memerintahkan pengundangan Undang-Undang ini dengan penempatannya dalam Lembaran Negara Republik Indonesia.

Ditetapkan di Cilegon
pada tanggal 17 Desember 2018
Plt. WALI KOTA CILEGON,

ttd

EDI ARIADI

Diundangkan di Cilegon

pada tanggal 17 Desember 2018

SEKRETARIS DAERAH KOTA CILEGON,



LEMBARAN DAERAH KOTA CILEGON TAHUN 2018 NOMOR 9