



SALINAN

WALI KOTA PADANGSIDIMPUAN
PROVINSI SUMATERA UTARA

PERATURAN WALI KOTA PADANGSIDIMPUAN
NOMOR 16 TAHUN 2021

TENTANG

PENYELENGGARAAN PELAYANAN PUBLIK

DENGAN RAHMAT TUHAN YANG MAHA ESA

WALI KOTA PADANGSIDIMPUAN,

- Menimbang : a. bahwa dalam Undang-Undang Nomor 25 tentang Pelayanan Publik disebutkan membangun kepercayaan masyarakat atas pelayanan publik yang dilakukan penyelenggara pelayanan publik merupakan kegiatan yang harus dilakukan seiring dengan harapan dan tuntutan seluruh warga negara dan penduduk tentang peningkatan pelayanan publik;
- b. bahwa untuk memberikan arah, landasan, dan kepastian hukum serta mewujudkan tanggung jawab dalam pemberian pelayanan publik, maka diperlukan pengaturan penyelenggaraan pelayanan publik;
- d. bahwa berdasarkan pertimbangan sebagaimana dimaksud dalam huruf a, dan huruf b perlu ditetapkan Peraturan Wali Kota tentang Penyelenggaraan Pelayanan Publik;
- Mengingat : 1. Pasal 18 ayat (6) Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945;
2. Undang-Undang Nomor 4 Tahun 2001 tentang Pembentukan Kota Padangsidimpuan (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2001 Nomor 84, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4111);
3. 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);
4. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2009 Nomor 112, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5038);
5. Undang-Undang Nomor 5 Tahun 2014 tentang Aparatur Sipil Negara (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2014 Nomor 6, tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5494);
6. Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2014 Nomor 244, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5587) sebagaimana telah diubah beberapa kali terakhir dengan Undang-Undang Nomor 9 Tahun 2015 tentang Perubahan Kedua Atas Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014

- tentang Pemerintahan Daerah (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2015 Nomor 58, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5679);
7. Peraturan Pemerintah Nomor 53 Tahun 2010 tentang Disiplin Pegawai Negeri Sipil (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2010 Nomor 74, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5135);
 8. Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2012 Nomor 215, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5357);
 9. Peraturan Pemerintah Nomor 2 Tahun 2018 tentang Standar Pelayanan Minimal (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2018 Nomor 2, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 6178);
 10. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur dan Reformasi Birokrasi Nomor 15 Tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan;
 11. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Dan Reformasi Birokrasi Nomor 24 Tahun 2014 tentang Pedoman Penyelenggaraan Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Secara Nasional (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2014 Nomor 1170);
 12. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur dan Reformasi Birokrasi Nomor 30 Tahun 2014 tentang Pedoman Inovasi Pelayanan Publik;
 13. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 17 Tahun 2017 tentang Pedoman Penilaian Kinerja Unit Penyelenggara Pelayanan Publik;
 14. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik;
 15. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 16 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyelenggaraan Forum Konsultasi Publik Di Lingkungan Unit Penyelenggara Pelayanan Publik (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2017 Nomor 765);
 16. Peraturan Daerah Kota Padangsidimpuan Nomor 5 Tahun 2016 tentang Pembentukan Perangkat Daerah Kota Padangsidimpuan (Lembaran Daerah Kota Padangsidimpuan Tahun 2016 Nomor 05);

MEMUTUSKAN:

apkan: **PERATURAN WALI KOTA TENTANG PENYELENGGARAAN PELAYANAN PUBLIK.**

**BAB I
KETENTUAN UMUM**

Pasal 1

Dalam Peraturan Wali Kota ini yang dimaksud dengan:

1. Daerah adalah Kota Padangsidimpuan.
2. Wali Kota adalah Wali Kota Padangsidimpuan.

3. Pemerintahan Daerah adalah penyelenggaraan urusan pemerintahan oleh pemerintah daerah dan DPRD menurut asas otonomi dan tugas pembantuan dengan prinsip otonomi seluas-luasnya dalam sistem dan prinsip negara kesatuan Republik Indonesia sebagaimana dimaksud dalam Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945.
4. Pemerintah Daerah adalah Wali Kota dan perangkat daerah sebagai unsur penyelenggara pemerintahan Daerah.
5. Dewan Perwakilan Rakyat Daerah yang selanjutnya disebut DPRD adalah lembaga perwakilan rakyat daerah sebagai unsur penyelenggara pemerintah daerah.
6. Perangkat Daerah Kota Padangsidempuan adalah unsur pembantu Wali Kota dan Dewan Perwakilan Rakyat Daerah Kota Padangsidempuan dalam penyelenggaraan Urusan Pemerintahan yang menjadi kewenangan daerah.
7. Badan Usaha Milik Daerah yang selanjutnya disebut BUMD adalah badan usaha yang seluruh atau sebagian besar modalnya dimiliki oleh daerah dan berasal dari kekayaan daerah yang dipisahkan.
8. Pelayanan Publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai ketentuan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa, dan/atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik.
9. Penyelenggara Pelayanan Publik yang selanjutnya disebut Penyelenggara adalah Perangkat Daerah Kota Padangsidempuan yang menyelenggarakan kegiatan pelayanan publik.
10. 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.
11. Masyarakat adalah seluruh pihak, baik warga negara maupun penduduk sebagai orang-perseorangan, kelompok, maupun badan hukum yang berkedudukan sebagai penerima manfaat pelayanan publik, baik secara langsung maupun tidak langsung.
12. Standar Pelayanan adalah tolok ukur yang dipergunakan sebagai pedoman penyelenggaraan pelayanan dan acuan penilaian kualitas pelayanan sebagai kewajiban dan janji penyelenggara kepada masyarakat dalam rangka pelayanan yang berkualitas, cepat, mudah, terjangkau, dan terukur.
13. Sistem Informasi Pelayanan Publik yang selanjutnya disebut sistem informasi adalah rangkaian kegiatan yang meliputi penyimpanan dan pengelolaan informasi serta mekanisme panyampaian informasi dan penyelenggara kepada masyarakat dan sebaliknya dalam bentuk lisan, tulisan latin, tulisan dalam huruf braile, bahasa gambar, dan atau bahasa lokal, serta disajikan secara manual ataupun elektronik.
14. Maklumat Pelayanan adalah pernyataan tertulis yang berisi keseluruhan rincian kewajiban dan janji yang terdapat dalam standar pelayanan.

15. Survei Kepuasan Masyarakat adalah kegiatan pengukuran secara komprehensif tentang tingkat kepuasan masyarakat terhadap kualitas layanan yang diberikan oleh penyelenggara pelayanan publik.
16. Pertanggungjawaban Pelayanan Publik adalah perwujudan kewajiban penyelenggara pelayanan publik untuk mempertanggungjawabkan kepada masyarakat mengenai pencapaian tujuan yang telah ditetapkan, melalui mekanisme pertanggungjawaban secara periodik.
17. Pengelolaan adalah proses melakukan kegiatan tertentu untuk mencapai tujuan organisasi.
18. Pengaduan adalah pemberitahuan dari penerima pelayanan yang berisi informasi tentang ketidaksesuaian antara pelayanan yang diterima dengan standar pelayanan yang telah ditentukan.
19. Pengadu adalah masyarakat yang melakukan pengaduan atas penyelenggaraan pelayanan publik yang diberikan oleh penyelenggara dan pelaksana.
20. Sengketa Pelayanan Publik adalah sengketa yang timbul dalam bidang pelayanan publik antara penerima layanan dengan penyelenggara pelayanan publik akibat ketidaksesuaian antara pelayanan yang diterima dengan standar pelayanan publik yang telah ditetapkan.
21. Konsultasi adalah mekanisme interaktif antara pemberi layanan dan pengguna layanan untuk menyelesaikan persoalan tertentu baik sebelum atau pada saat pelayanan diberikan.
22. Inovasi pelayanan publik adalah terobosan jenis pelayanan baik yang merupakan gagasan/ide kreatif orisinal dan/atau adaptasi/modifikasi yang memberikan manfaat bagi masyarakat, baik secara langsung maupun tidak langsung.
23. Mal Pelayanan Publik yang selanjutnya disebut MPP adalah tempat berlangsungnya kegiatan atau aktivitas penyelenggaraan pelayanan publik atas barang, jasa dan/atau pelayanan administrasi yang merupakan perluasan fungsi pelayanan terpadu baik pusat maupun daerah, serta pelayanan Badan Usaha Milik Negara/Badan Usaha Milik Daerah/swasta dalam rangka menyediakan pelayanan yang cepat, mudah, terjangkau, aman, dan nyaman.
24. Forum Konsultasi Publik yang selanjutnya disingkat FKP adalah kegiatan dialog, diskusi pertukaran opini secara partisipatif antara penyelenggara pelayanan publik dengan publik.

BAB II MAKSUD, TUJUAN, ASAS, DAN RUANG LINGKUP

Bagian Kesatu Maksud dan Tujuan

Pasal 2

Peraturan Wali Kota ini dimaksudkan untuk memberikan kepastian hukum terhadap penyelenggaraan pelayanan publik yang dilaksanakan oleh Penyelenggara.

Pasal 3

Tujuan Peraturan Wali Kota ini adalah:

- a. meningkatkan kualitas pelayanan publik, efisiensi dan efektivitas penyelenggaraan pelayanan publik dan pencegahan Korupsi, Kolusi dan Nepotisme;
- b. mewujudkan sistem penyelenggaraan pelayanan publik yang baik sesuai dengan asas-asas umum penyelenggaraan pemerintahan di daerah; dan
- c. mewujudkan batasan dan hubungan yang jelas tentang hak, tanggung jawab, kewajiban dan kewenangan penyelenggara.

Bagian Kedua

Asas

Pasal 4

Penyelenggaraan pelayanan publik berasaskan:

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

Bagian Ketiga

Prinsip

Pasal 5

Penyelenggaraan pelayanan publik dilakukan berdasarkan prinsip:

- a. kesederhanaan;
- b. kejelasan;
- c. kepastian waktu;
- d. akurasi;
- e. keamanan;
- f. tanggungjawab;
- g. kelengkapan sarana dan prasarana;
- h. kemudahan akses;
- i. kedisiplinan, kesopanan dan keramahan; dan
- j. kenyamanan.

Bagian Keempat

Ruang Lingkup

Pasal 6

(1) Ruang lingkup pelayanan publik meliputi:

- a. pelayanan barang publik;
- b. pelayanan jasa publik; dan
- c. pelayanan administratif.

(2) Sektor-sektor pelayanan publik pada ruang lingkup sebagaimana dimaksud pada ayat (1) meliputi:

- a. pendidikan;
- b. ketenagakerjaan;

- c. perumahan;
- d. komunikasi dan informatika;
- e. lingkungan hidup;
- f. kesehatan;
- g. perhubungan;
- h. pariwisata; dan
- j. sektor lainnya yang berdasarkan peraturan perundang-undangan merupakan urusan pemerintahan yang menjadi kewenangan pemerintah Daerah.

Pasal 7

- (1) Pelayanan barang publik merupakan pelayanan yang menghasilkan berbagai bentuk dan jenis barang yang digunakan oleh publik, sesuai kewenangan pemerintah daerah berdasarkan ketentuan peraturan perundang-undangan dan penyelarasan pelayanan publik.
- (2) Pelayanan barang publik sebagaimana dimaksud pada ayat (1) meliputi:
 - a. pengadaan dan penyaluran barang publik yang dilakukan oleh perangkat daerah yang sebagian atau seluruh dananya bersumber dari APBN dan/atau APBD;
 - b. pengadaan dan penyaluran barang publik yang dilakukan oleh badan usaha yang modal pendiriannya sebagian atau seluruhnya bersumber dari kekayaan daerah yang dipisahkan; dan
 - c. pengadaan dan penyaluran barang publik yang pembiayaan tidak bersumber dari APBD atau badan usaha yang modal pendiriannya sebagian atau seluruhnya bersumber dari kekayaan daerah yang dipisahkan, tetapi ketersediaannya menjadi milik daerah, yang ditetapkan sesuai ketentuan peraturan perundang-undangan.

Pasal 8

- (1) Pelayanan jasa publik merupakan pelayanan yang menghasilkan berbagai bentuk jasa yang dibutuhkan oleh publik, meliputi:
 - a. penyediaan jasa publik oleh perangkat daerah yang sebagian atau seluruh dananya bersumber dari APBN dan/atau APBD;
 - b. penyediaan jasa publik oleh suatu badan usaha yang modal pendiriannya sebagian atau seluruhnya bersumber dari kekayaan daerah yang dipisahkan; dan
 - c. penyediaan jasa publik yang pembiayaannya tidak bersumber dari APBD atau badan usaha yang modal pendiriannya sebagian atau seluruhnya bersumber dari kekayaan daerah yang dipisahkan, tetapi ketersediaannya menjadi milik daerah yang ditetapkan sesuai ketentuan peraturan perundang-undangan.
- (2) Pelayanan jasa publik sebagaimana dimaksud pada ayat (1) harus memenuhi skala kegiatan yang didasarkan pada ukuran besaran biaya tertentu yang digunakan dan jaringan yang dimiliki dalam kegiatan pelayanan publik untuk dikategorikan sebagai Penyelenggara.

Pasal 9

Pelayanan administratif yaitu pelayanan yang menghasilkan berbagai bentuk dokumen resmi yang dibutuhkan oleh masyarakat, meliputi:

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

BAB III

PEMBINA, PENANGGUNG JAWAB, PENYELENGGARA, DAN
PENATAAN PELAYANAN PUBLIK

Bagian Kesatu

Pembina dan Penanggungjawab

Pasal 10

- (1) Guna menjamin kelancaran penyelenggaraan pelayanan publik diperlukan pembina dan penanggungjawab.
- (2) Wali Kota merupakan pembina penyelenggaraan pelayanan publik.
- (3) Pembina mempunyai tugas melakukan pembinaan, pengawasan, dan evaluasi terhadap pelaksanaan tugas dari penanggungjawab.
- (4) Pembina wajib melaporkan hasil perkembangan kinerja pelayanan publik kepada DPRD dan Gubernur.
- (5) Hasil kinerja pelayanan publik sebagaimana dimaksud pada ayat (3) dilakukan sesuai dengan peraturan perundang-undangan.

Pasal 11

- (1) Penanggungjawab penyelenggaraan pelayanan publik adalah Sekretaris Daerah.
- (2) Penanggungjawab mempunyai tugas:
 - a. mengoordinasikan kelancaran penyelenggaraan pelayanan publik sesuai dengan standar pelayanan pada setiap satuan kerja;
 - b. melakukan evaluasi penyelenggaraan pelayanan publik; dan
 - c. melaporkan pelaksanaan penyelenggaraan pelayanan publik di seluruh unit pelayanan publik kepada Wali Kota.

Bagian Kedua

Penyelenggara

Pasal 12

- (1) Penyelenggara wajib menyelenggarakan pelayanan publik sesuai dengan tugas pokok dan fungsi.
- (2) Penyelenggaraan pelayanan publik sebagaimana dimaksud pada ayat (1), sekurang-kurangnya meliputi:
 - d. pelaksanaan pelayanan;
 - e. pengelolaan pengaduan masyarakat;
 - f. pengelolaan informasi;
 - g. pengawasan internal;
 - h. penyuluhan kepada masyarakat; dan

- i. pelayanan konsultasi.
- (3) Penyelenggara mempunyai tugas:
 - a. melaksanakan kebijakan penyelenggaraan pelayanan publik sesuai dengan kewenangannya;
 - b. mengoordinasikan kelancaran penyelenggaraan pelayanan publik sesuai standar pelayanan;
 - c. melakukan evaluasi penyelenggaraan pelayanan publik;
 - d. melaporkan penyelenggaraan pelayanan publik kepada Wali Kota melalui Sekretaris Daerah.

Pasal 13

- (1) Dalam rangka penyelenggaraan pelayanan publik, dapat dibentuk MPP.
- (2) MPP sebagaimana dimaksud pada ayat (1) diselenggarakan oleh Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu.
- (3) Pembentukan MPP sebagaimana dimaksud pada ayat (1), dalam rangka memberikan pelayanan dan kemudahan, kecepatan, keterjangkauan, keamanan, kenyamanan kepada masyarakat.

Pasal 14

- (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.

Pasal 15

Pembina, penanggungjawab, penyelenggara, dan pelaksana bertanggungjawab atas ketidakmampuan, pelanggaran dan kegagalan penyelenggaraan pelayanan publik.

Bagian Ketiga

Evaluasi Penyelenggaraan Pelayanan Publik

Pasal 16

- (1) Penyelenggara wajib melaksanakan evaluasi terhadap kinerja pelaksana secara berkala dan berkelanjutan.
- (2) Evaluasi terhadap kinerja pelaksana sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dilakukan dengan indikator yang jelas dan terukur, dengan memperhatikan perbaikan prosedur dan/atau penyempurnaan organisasi sesuai dengan asas-asas pelayanan publik berdasarkan ketentuan peraturan perundang-undangan, yang meliputi aspek:
 - a. masukan, merupakan indikator keberhasilan efisiensi sumberdaya untuk menghasilkan keluaran dan hasil;
 - b. proses, merupakan indikator kejelasan prosedur, penyederhanaan prosedur, kecepatan, ketepatan dengan biaya murah; dan
 - c. keluaran merupakan indikator tingkat kepuasan pelayanan dan peningkatan pelayanan.

Pasal 17

- (1) Berdasarkan hasil evaluasi sebagaimana dimaksud pada Pasal 16, penyelenggara wajib melakukan upaya peningkatan kapasitas pelaksana dan/atau kelengkapan sarana dan prasarana.
- (2) Upaya peningkatan kapasitas pelaksana sebagaimana dimaksud pada ayat (1), dapat dilakukan melalui:
 - a. promosi;
 - b. mutasi;
 - c. pendidikan dan pelatihan, kursus, bimbingan teknis, sosialisasi dan sebagainya; dan
 - d. pemberian penghargaan (*reward*).

Pasal 18

- (1) Penyelenggara wajib melakukan penyeleksian terhadap pelaksana secara transparan, non diskriminatif dan adil, sesuai ketentuan peraturan perundang-undangan.
- (2) Penyelenggara wajib memberikan penghargaan kepada pelaksana yang memiliki prestasi kerja.
- (3) Penyelenggara wajib memberikan sanksi kepada pelaksana yang melakukan pelanggaran ketentuan internal penyelenggaraan pelayanan publik.
- (4) Mekanisme penyeleksian, pemberian penghargaan dan sanksi sebagaimana dimaksud pada ayat (1), ayat (2), dan ayat (3) ditetapkan dengan Keputusan Kepala Perangkat Daerah.

Bagian Keempat
Hubungan Antar Penyelenggara

Pasal 19

- (1) Dalam rangka meningkatkan efisiensi dan efektivitas pelayanan yang berkaitan dengan teknis operasional pelayanan dan/atau pendukung pelayanan, dapat dilakukan kerjasama antarpenyelenggara.
- (2) Dalam hal Penyelenggara yang memiliki lingkup kewenangan dan tugas pelayanan publik tidak dapat melakukan sendiri karena keterbatasan sumber daya dan/atau dalam keadaan darurat, Penyelenggara dapat meminta bantuan Penyelenggara lain.
- (3) Pemberian bantuan sebagaimana dimaksud pada ayat (2) dapat dilakukan dalam hal:
 - a. adanya alasan hukum bahwa pelayanan publik tidak dapat dilaksanakan sendiri oleh Penyelenggara yang meminta bantuan;
 - b. kekurangan sumber daya 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. 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.

- (4) Dalam keadaan darurat, permintaan Penyelenggara lain sebagaimana dimaksud pada ayat (2) wajib dipenuhi oleh Penyelenggara pemberi bantuan, sesuai dengan tugas dan fungsi organisasi Penyelenggara yang bersangkutan.

Bagian Keenam
Kerja Sama Penyelenggara dengan Pihak Lain

Pasal 20

Penyelenggara dapat melakukan kerjasama dalam bentuk penyerahan sebagian tugas penyelenggaraan pelayanan publik kepada pihak lain, dengan ketentuan:

- a. kerjasama penyelenggaraan pelayanan publik dituangkan dalam bentuk perjanjian berdasarkan ketentuan peraturan perundang-undangan dan standar pelayanan;
- b. penyelenggara berkewajiban menginformasikan perjanjian kepada masyarakat;
- c. tanggung jawab pelaksanaan kerjasama bidang tertentu berada pada mitra kerjasama, sedangkan tanggung jawab penyelenggaraan secara menyeluruh berada pada penyelenggara;
- d. informasi tentang identitas mitra kerjasama dan Penyelenggara sebagai penanggungjawab pelayanan publik harus dicantumkan oleh Penyelenggara pada tempat yang jelas dan mudah diketahui masyarakat;
- e. Penyelenggara dan mitra kerjasama wajib mencantumkan alamat tempat pengaduan dan sarana untuk menampung keluhan masyarakat yang mudah diakses, antara lain melalui telepon, pesan layanan singkat (*short message services*), laman (*website*), pos-elektronik (*e-mail*), dan kotak pengaduan;
- f. mitra kerjasama sebagaimana dimaksud pada huruf a wajib berbadan hukum Indonesia sesuai ketentuan peraturan perundang-undangan;
- g. pemilihan mitra kerjasama sebagaimana dimaksud pada huruf a dilaksanakan dengan mekanisme sesuai ketentuan peraturan perundang-undangan; dan
- h. kerjasama sebagaimana dimaksud pada huruf a tidak boleh menambah beban bagi masyarakat, memperpanjang waktu serta mempersulit akses pelayanan publik.

BAB IV
HAK, KEWAJIBAN, DAN LARANGAN

Bagian Kesatu
Hak dan Kewajiban Penyelenggara

Pasal 21

Penyelenggara berhak:

- a. memberikan pelayanan tanpa dihambat pihak lain yang tidak berwenang;
- b. melakukan kerjasama;
- c. mengelola anggaran pembiayaan penyelenggaraan pelayanan publik;
- d. melakukan pembelaan terhadap pengaduan dan tuntutan yang tidak sesuai dengan kenyataan dalam penyelenggaraan pelayanan publik; dan

- e. menolak permintaan pelayanan yang bertentangan dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.

Pasal 22

Penyelenggara berkewajiban:

- a. menyusun dan menetapkan standar pelayanan;
- b. menyusun, menetapkan, dan mempublikasikan maklumat pelayanan;
- c. memberikan jaminan kepastian hukum atas produk pelayanan;
- d. menempatkan pelaksana yang berkompeten;
- e. menyediakan sarana, prasarana, dan/atau fasilitas pelayanan publik yang mendukung terciptanya iklim pelayanan yang memadai;
- f. memberikan pelayanan yang berkualitas sesuai dengan asas-asas penyelenggaraan pelayanan publik;
- g. melaksanakan pelayanan sesuai dengan standar pelayanan;
- h. membantu masyarakat dalam memahami hak dan tanggungjawabnya;
- i. berpartisipasi aktif dan mematuhi peraturan perundang-undangan yang terkait dengan penyelenggaraan pelayanan publik;
- j. bertanggungjawab dalam pengelolaan penyelenggaraan pelayanan publik;
- k. mempertanggungjawabkan pelayanan yang telah dilakukan, dalam hal yang bersangkutan mengundurkan diri atau melepaskan jabatan;
- l. memenuhi panggilan atau mewakili penyelenggara untuk hadir atau melaksanakan perintah berdasarkan ketentuan peraturan perundang-undangan, atas permintaan pembina;
- m. memberikan informasi yang terkait dengan pelayanan; dan
- n. menanggapi dan mengelola pengaduan masyarakat melalui mekanisme sesuai ketentuan peraturan perundang-undangan.

Bagian Kedua

Kewajiban dan Larangan Pelaksana

Pasal 23

Pelaksana berkewajiban:

- a. melakukan kegiatan pelayanan sesuai dengan penugasan yang diberikan oleh penyelenggara;
- b. bertanggungjawab atas pelaksanaan pelayanan sesuai ketentuan peraturan perundang-undangan;
- c. memenuhi panggilan untuk hadir atau melaksanakan perintah suatu tindakan hukum atas permintaan pejabat yang berwenang dari lembaga negara atau instansi pemerintah yang berhak, berwenang, dan sah sesuai dengan peraturan perundang-undangan;
- d. mempertanggungjawabkan pelayanan yang telah dilakukan, dalam hal yang bersangkutan mengundurkan diri atau melepaskan jabatan;
- e. melakukan evaluasi serta menyusun laporan keuangan dan kinerja kepada penyelenggara secara berkala;
- f. memberikan informasi yang terkait dengan pelayanan; dan
- g. menanggapi dan mengelola pengaduan masyarakat melalui mekanisme sesuai ketentuan peraturan perundang-undangan.

Pasal 24

Pelaksana dilarang:

- a. merangkap sebagai komisaris atau pengurus organisasi usaha bagi pelaksana yang berasal dari lingkungan perangkat daerah dan BUMD;
- b. meninggalkan tugas dan kewajiban, kecuali mempunyai alasan yang jelas, rasional, dan sah sesuai ketentuan peraturan perundang-undangan;
- c. menambah pelaksana tanpa persetujuan penyelenggara;
- d. membuat perjanjian kerjasama dengan pihaklain tanpa persetujuan penyelenggara;
- e. melanggar asas-asas penyelenggaraan pelayanan publik; dan
- f. menerima imbalan dalam bentuk apapun dari masyarakat yang terkait langsung atau tidak dengan penyelenggaraan pelayanan.

BAB V

PENYELENGGARAAN PELAYANAN PUBLIK

Bagian Kesatu
Standar Pelayanan

Pasal 25

- (1) Penyelenggara wajib menyusun dan menetapkan standar pelayanan, dengan memperhatikan kemampuan penyelenggara, kebutuhan masyarakat dan kondisi lingkungan.
- (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 tidak diskriminatif, terkait langsung dengan jenis pelayanan, kemampuan penyelenggara, memiliki kompetensi, dan mengutamakan musyawarah serta memperhatikan keberagaman.
- (4) Penyusunan Standar Pelayanan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dan ayat (2) dilakukan dengan berpedoman pada peraturan perundang-undangan.

Pasal 26

Komponen standar pelayanan sekurang-kurangnya meliputi:

- a. dasar hukum;
- b. persyaratan;
- c. sistem, mekanisme dan prosedur;
- d. jangka waktu penyelesaian;
- e. biaya/tarif;
- f. produk pelayanan;
- g. sarana, prasarana, dan/atau fasilitas;
- h. kompetensi pelaksana;
- i. pengawasan internal;
- j. penanganan pengaduan, saran dan masukan;
- k. jumlah pelaksana;
- l. jaminan pelayanan yang memberikan kepastian bahwa pelayanan dilaksanakan sesuai dengan standar pelayanan;

- m. jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan dalam bentuk komitmen untuk memberikan rasa aman, bebas dari bahaya, dan risiko keragu-raguan; dan
- n. evaluasi kinerja pelaksana.

Bagian Kedua Maklumat Pelayanan

Pasal 27

- (1) Penyelenggara wajib menyusun dan menetapkan maklumat pelayanan.
- (2) Pernyataan yang dimuat dalam maklumat pelayanan meliputi:
 - a. janji dan kesanggupan untuk melaksanakan pelayanan sesuai dengan standar pelayanan;
 - b. memberikan pelayanan sesuai dengan kewajiban;
 - c. melakukan perbaikan secara terus-menerus; dan
 - d. kesediaan untuk menerima sanksi dan/atau memberikan kompensasi apabila pelayanan yang diberikan tidak sesuai dengan standar pelayanan.
- (3) Maklumat pelayanan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) wajib dipublikasikan secara jelas dan luas.

Bagian Ketiga Survei Kepuasan Masyarakat

Pasal 28

- (1) Untuk mencapai kualitas pelayanan publik, diperlukan penilaian atas pendapat masyarakat melalui survei kepuasan masyarakat.
- (2) Survei kepuasan masyarakat sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dilaksanakan terhadap penyelenggaraan pelayanan publik, paling sedikit 1 (satu) tahun sekali sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.

Bagian Keempat Pemanfaatan Teknologi Informasi

Pasal 29

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

Pasal 30

- (1) Dalam rangka memberikan dukungan informasi terhadap penyelenggaraan pelayanan publik, diselenggarakan sistem informasi yang mudah diakses masyarakat.
- (2) Setiap informasi harus dapat diperoleh masyarakat dengan cara cepat, tepat, mudah dan sederhana.
- (3) Sistem informasi sebagaimana dimaksud pada ayat (1) memuat informasi pelayanan publik yang terdiri atas sistem informasi elektronik dan non elektronik, sekurang-kurangnya meliputi:
 - a. profil penyelenggara;

- b. profil pelaksana;
- c. standar pelayanan;
- d. maklumat pelayanan;
- e. pengelolaan pengaduan; dan
- f. penilaian kinerja.

Pasal 31

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

Bagian Kelima Pengelolaan Sarana, Prasarana dan/atau Fasilitas Pelayanan Publik

Pasal 32

- (1) Penyelenggara wajib menyediakan sarana, prasarana dan/atau fasilitas pelayanan publik yang mendukung terciptanya iklim pelayanan yang memadai.
- (2) Penyelenggara bertanggungjawab terhadap pemeliharaan dan/atau penggantian sarana, prasarana dan/atau fasilitas pelayanan publik.

Pasal 33

- (1) Pelaksana wajib mengelola sarana, prasarana, dan/atau fasilitas pelayanan publik secara efektif, efisien, transparan, akuntabel dan berkesinambungan.
- (2) Pelaksana wajib memberikan laporan kepada penyelenggara mengenai kondisi dan kebutuhan sarana, prasarana, dan/atau fasilitas pelayanan publik, sesuai standar pelayanan.
- (3) Atas laporan kondisi dan kebutuhan sebagaimana dimaksud ayat (2), penyelenggara melakukan analisis dan menyusun daftar kebutuhan sarana, prasarana, dan/atau fasilitas pelayanan publik.
- (4) Atas analisis dan daftar kebutuhan sebagaimana dimaksud pada ayat (3), penyelenggara melakukan pengadaan sesuai dengan peraturan perundang-undangan dengan mempertimbangkan prinsip efektivitas, efisiensi, transparansi, akuntabilitas, dan berkesinambungan.

Pasal 34

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

Pasal 35

- (1) Penyelenggara yang bermaksud melakukan perbaikan sarana, prasarana dan/atau fasilitas pelayanan publik wajib mengumumkan dan mencantumkan batas waktu penyelesaian pekerjaan secara jelas dan terbuka.
- (2) Perbaikan sarana, prasarana dan/atau fasilitas pelayanan publik sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dilarang mengakibatkan terhentinya kegiatan pelayanan publik.

- (3) Pengumuman harus dilakukan paling lambat 30 (tiga puluh) hari kalender sebelum pelaksanaan pekerjaan dimulai dengan memasang tanda yang memuat nama kegiatan, nama dan alamat penanggung jawab, waktu kegiatan, alamat pengaduan berupa nomor telepon, nomor tujuan pesan layanan singkat (*short message service/SMS*), laman (*website*), Pos-elektronik (*email*) dan kotak pengaduan.
- (4) Penyelenggara dan pelaksana yang tidak melakukan kewajiban sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dinyatakan telah melakukan kelalaian.
- (5) Dalam hal penyelenggara dan pelaksana tidak melakukan kewajiban yang dikarenakan keadaan kahar *force majeure* dan diluar kemampuan penyelenggara dan pelaksana maka hal tersebut tidak dikategorikan sebagai kelalaian.

Bagian Keenam Pelayanan Khusus

Pasal 36

- (1) Penyelenggara wajib memberikan pelayanan dengan perlakuan khusus kepada masyarakat tertentu sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.
- (2) Masyarakat tertentu sebagaimana dimaksud ayat (1), meliputi penyandang cacat, lanjut usia, perempuan hamil, balita dan korban bencana.
- (3) Pelayanan dengan perlakuan khusus sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dapat berupa:
 - a. sarana, prasarana dan perlakuan khusus; dan/atau
 - b. prioritas pelayanan.
- (4) Sarana, prasarana, dan/atau fasilitas pelayanan publik dengan perlakuan khusus sebagaimana dimaksud ayat (3) huruf a dilarang digunakan oleh orang yang tidak berhak.

Pasal 37

Penyelenggaraan jenis pelayanan publik tertentu dimungkinkan untuk memberikan penyelenggaraan pelayanan khusus dengan ketentuan seimbang dengan biaya yang dikeluarkan sesuai ketentuan peraturan perundang-undangan.

Bagian Ketujuh Biaya/Tarif Pelayanan Publik

Pasal 38

Penentuan biaya pelayanan publik yang dituangkan dalam Standar Pelayanan ditetapkan dengan persetujuan DPRD dan berdasarkan peraturan perundang-undangan.

Pasal 39

- (1) Penyelenggara berhak mendapatkan alokasi anggaran sesuai dengan tingkat kebutuhan pelayanan.
- (2) Penyelenggara dapat memperoleh anggaran dari pendapatan hasil pelayanan publik.

Bagian Kedelapan
Perilaku Pelaksana

Pasal 40

Pelaksana dalam menyelenggarakan pelayanan publik harus berperilaku sebagai berikut:

- a. bersikap santun, ramah dan bersahabat;
- b. bertindak adil dan tidak diskriminatif;
- c. bertindak jujur, disiplin, proporsional dan profesional;
- d. bersikap peduli, teliti dan cermat;
- e. bersikap tegas dan tidakberbelit-belit dalam memberikan pelayanan;
- f. bersikap mandiri dan dilarang menerima imbalan dalam bentuk apapun; dan
- g. tidak membocorkan informasi atau dokumen yang wajib dirahaskan sesuai dengan peraturan perundang-undangan;
- h. terbuka dan mengambil langkah yang tepat untuk menghindari benturan kepentingan;
- i. tidak menyalahgunakan sarana dan prasarana serta fasilitas pelayanan publik; dan
- j. tidak memberikan informasi yang salah atau menyesatkan dalam menanggapi permintaan informasi serta proaktif dalam memenuhi kepentingan masyarakat;
- k. tidak menyalahgunakan informasi, jabatan, dan/atau kewenangan yang dimiliki;
- l. sesuai dengan kepantasan; dan
- m. tidak menyimpang dari prosedur.

Bagian Kesembilan
Peningkatan Kualitas Pelayanan Publik

Pasal 41

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

Bagian Kesepuluh
Pengawasan

Pasal 42

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

Bagian Kesebelas
Penilaian Kinerja

Pasal 43

- (1) Penyelenggara wajib melakukan penilaian kinerja penyelenggaraan pelayanan publik secara berkala.
- (2) Penilaian sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dilakukan dengan menggunakan indikator kinerja berdasarkan standar pelayanan.

Bagian Keduabelas
Kerahasiaan Dokumen

Pasal 44

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

Bagian Ketigabelas Inovasi Pelayanan

Pasal 45

- (1) Dalam rangka percepatan peningkatan kualitas pelayanan publik, perlu dilakukan pembangunan dan pengembangan inovasi pelayanan publik.
- (2) Pembangunan dan pengembangan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dilakukan secara kompetitif, adaptif, pertukaran pengalaman dan berkelanjutan.

Pasal 46

Untuk mendorong percepatan peningkatan kualitas pelayanan publik, maka perlu dibangun budaya minimal satu inovasi (*program One Agency, One Innovation*) setiap tahunnya yang dikembangkan oleh penyelenggara.

Pasal 47

Untuk menjamin keberlanjutan inovasi pelayanan publik, penyelenggara wajib membuat dasar hukum inovasi dan menyediakan program serta anggaran yang didukung dengan sistem pengembangan inovasi yang memadai.

Bagian Keempatbelas Forum Konsultasi Publik

Pasal 48

- (1) Sebagai bentuk peran serta masyarakat, setiap penyelenggara wajib melakukan Forum Konsultasi Publik.
- (2) Tujuan dilakukan FKP adalah untuk memperoleh pemahaman hingga solusi, antara penyelenggara pelayanan dan masyarakat.
- (3) Hasil penyelenggaraan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dituangkan dalam bentuk berita acara janji perbaikan pelayanan publik.

BAB V PENGELOLAAN PENGADUAN

Bagian Kesatu Pengelolaan Pengaduan

Pasal 49

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

Pasal 50

- (1) Pengaduan yang diterima diajukan oleh setiap orang yang merasa 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 yang diterima secara tertulis memuat:
 - a. nama dan alamat lengkap;
 - b. uraian pelayanan yang tidak sesuai dengan standar pelayanan dan uraian kerugian materiel atau immateriel yang diderita;
 - c. permintaan penyelesaian yang diajukan; dan
 - d. tempat, waktu penyampaian, dan tanda tangan.
- (4) Dalam keadaan tertentu, nama dan identitas pengadu dapat dirahasiakan.

Pasal 51

- (1) Pengaduan sebagaimana dimaksud dalam Pasal 50 ayat (3) dapat disertai dengan bukti-bukti sebagai pendukung pengaduannya.
- (2) Dalam hal pengadu membutuhkan dokumen terkait dengan pengaduannya dari penyelenggara dan/atau pelaksana untuk mendukung pembuktian sebagaimana dimaksud pada ayat (1), Penyelenggara dan/atau pelaksana wajib memberikannya.

Pasal 52

- (1) Pengaduan terhadap pelaksana ditujukan kepada atasan pelaksana.
- (2) Pengaduan terhadap penyelenggara ditujukan kepada atasan satuan kerja penyelenggara.

Bagiana Kedua Penanganan Pengaduan

Pasal 53

- (1) Sistem penanganan pengaduan harus memenuhi:
 - a. aspek institusional;
 - b. aspek prosedural;
 - c. bersifat integratif; dan
 - d. bersifat komprehensif.
- (2) Prinsip penanganan pengaduan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) meliputi:
 - a. objektivitas;
 - b. koordinasi;
 - c. efektivitas dan efisiensi;
 - d. akuntabilitas; dan
 - e. transparan.
- (3) Ketentuan yang harus diatur di dalam prosedur dan mekanisme penanganan pengaduan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) paling kurang meliputi:
 - a. penentuan pejabat yang berwenang untuk melakukan pengelolaan pengaduan;
 - b. penentuan tata cara pengalihan pengaduan dari penerima pengaduan kepada pejabat teknis yang berwenang;

- c. penentuan tata cara pemberian informasi kepada yang mengajukan pengaduan tentang hambatan yang muncul dalam proses penyelesaian masalah;
- d. penentuan tata cara pemberian informasi dari petugas lapangan kepada petugas administrasi tentang sudah atau belum diselesaikannya masalah dan penginformasian hambatan-hambatan yang ada; dan
- e. penginformasian kepada pihak yang mengajukan pengaduan, dalam hal masalah yang dikeluhkan telah berhasil diselesaikan.

Pasal 54

- (1) Adapun materi penanganan pengaduan sekurang-kurangnya meliputi:
 - a. identitas pengadu;
 - b. prosedur pengelolaan pengaduan;
 - c. penentuan pelaksana yang mengelola pengaduan;
 - d. prioritas penyelesaian pengaduan;
 - e. pelaporan proses dan hasil pengelolaan pengaduan kepada atasan pelaksana;
 - f. rekomendasi pengelolaan pengaduan;
 - g. penyampaian hasil pengelolaan pengaduan kepada pihak terkait;
 - h. pemantauan dan evaluasi pengelolaan pengaduan;
 - i. dokumentasi dan statistik pengelolaan pengaduan ; dan
 - j. pencantuman nama dan alamat penanggung jawab serta sarana pengaduan yang mudah diakses.
- (2) Prosedur dan mekanisme penanganan pengaduan ditetapkan dengan Keputusan Kepala Perangkat Daerah.

Bagian Ketiga Penyelesaian Pengaduan

Pasal 55

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

Pasal 56

- (1) Penyelenggara wajib memberikan tanda terima pengaduan.
- (2) Tanda terima pengaduan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) sekurang-kurangnya memuat:
 - a. identitas pengadu secara lengkap;
 - b. uraian pelayanan yang tidak sesuai dengan standar pelayanan;
 - c. tempat dan waktu penerimaan pengaduan; dan
 - d. tanda tangan serta nama pejabat pegawai yang menerima pengaduan.
- (3) Penyelenggara 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 50 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 sebagaimana diinformasikan oleh pihak penyelenggara.
- (5) Dalam hal berkas pengaduan tidak dilengkapi dalam waktu sebagaimana dimaksud pada ayat (4), pengadu dianggap mencabut pengaduannya.

Pasal 57

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

Pasal 58

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

Pasal 59

- (1) Penyelenggara wajib memutuskan hasil pemeriksaan pengaduan paling lambat 60 (enam puluh) hari sejak berkas pengaduan dinyatakan lengkap.
- (2) Keputusan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) wajib disampaikan kepada pihak pengadu paling lambat 14 (empat belas) hari sejak diputuskan.
- (3) Dalam hal pengadu menuntut ganti rugi, keputusan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) memuat jumlah ganti rugi dan batas waktu pembayarannya.
- (4) Penyelenggara wajib menyediakan anggaran guna membayar ganti rugi.
- (5) Penyelenggara berkewajiban memberikan tembusan keputusan kepada pengadu mengenai penyelesaian perkara yang diadukan.

BAB VII KETENTUAN SANKSI

Pasal 60

- (1) Tindakan penyimpangan atau pengabaian terhadap wewenang, prosedur dan substansi penyelenggaraan pelayanan publik, merupakan pelanggaran yang dapat dikenakan sanksi sesuai ketentuan peraturan perundang-undangan.
- (2) Pelanggaran sebagaimana dimaksud pada ayat (1) merupakan pelanggaran administrasi.

Pasal 61

- (1) Jenis-jenis sanksi administrasi sebagaimana dimaksud pada Pasal 60 ayat (2) berupa:
 - a. peringatan lisan;
 - b. peringatan tertulis;
 - c. penundaan kenaikan pangkat;
 - d. penurunan pangkat;
 - e. mutasi jabatan;
 - f. pembebasan tugas dan jabatan dalam waktu tertentu;
 - g. pemberhentian dengan hormat tidak atas permintaan sendiri; dan/atau
 - h. pemberhentian tidak dengan hormat;
- (2) Mekanisme pemanggilan, pemeriksaan dan penjatuhan sanksi administrasi sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dilakukan sesuai ketentuan peraturan perundang-undangan.

BAB VIII
KETENTUAN PENUTUP

Pasal 62

Dengan berlakunya Peraturan Wali Kota ini, maka, Peraturan Wali Kota Padangsidimpuan Nomor 50 Tahun 2007 tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik Di Kota Padangsidimpuan, dicabut dan dinyatakan tidak berlaku.

Pasal 63

Peraturan Wali Kota ini mulai berlaku pada tanggal diundangkan.

Agar setiap orang mengetahuinya, memerintahkan pengundangan Peraturan Wali Kota ini dengan penempatannya dalam Berita Daerah Kota Padangsidimpuan.

Ditetapkan di Padangsidimpuan
pada tanggal 25 MARET 2021

WALI KOTA PADANGSIDIMPUAN,

Ttd.

IRSAN EFFENDI NASUTION

Diundangkan di Padangsidimpuan
pada tanggal 25 MARET 2021

SEKRETARIS DAERAH KOTA
PADANGSIDIMPUAN,

Ttd.

LETNAN

BERITA DAERAH KOTA PADANGSIDIMPUAN TAHUN 2021 NOMOR 5

Salinan sesuai dengan aslinya
KEPALA BAGIAN HUKUM,



MHD. ERWIN

NIP. 19720525 200312 1 006