



WALIKOTA BANJARBARU
PROVINSI KALIMANTAN SELATAN

PERATURAN DAERAH KOTA BANJARBARU
NOMOR 12 TAHUN 2015

TENTANG

PENYELENGGARAAN PELAYANAN PUBLIK

DENGAN RAHMAT TUHAN YANG MAHA ESA

WALIKOTA BANJARBARU,

- Menimbang : a. bahwa Pemerintah Kota Banjarbaru merupakan penyelenggara utama pelayanan publik di Kota Banjarbaru berkewajiban memberikan jaminan dan kepastian serta memberikan perlindungan bagi masyarakat dari penyalahgunaan wewenang sesuai dengan prinsip-prinsip tata kelola pemerintahan yang baik (*good governance*);
- b. bahwa dalam pemberian pelayanan publik yang dilakukan oleh penyelenggara pelayanan publik merupakan kegiatan yang harus dilakukan secara terintegrasi, terkoordinasi dan berkesinambungan seiring dengan tuntutan masyarakat terhadap kualitas pelayanan publik;
- c. bahwa sebagai upaya untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik serta perlindungan atas hak-hak publik, perlu diatur hak dan kewajiban penyelenggara layanan publik dan masyarakat sebagai penerima layanan publik serta pihak-pihak lain yang berkepentingan;
- d. bahwa berdasarkan pertimbangan sebagaimana dimaksud dalam huruf a, huruf b dan huruf c perlu menetapkan Peraturan Daerah Kota Banjarbaru tentang Penyelenggaraan Pelayanan Publik;
- Mengingat : 1. Pasal 18 ayat (6) Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945;
2. Undang-Undang Nomor 9 Tahun 1999 tentang Pembentukan Kotamadya Daerah Tingkat II Banjarbaru (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 1999 Nomor 43, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 3822);

3. Undang-Undang Nomor 28 Tahun 1999 tentang Penyelenggaraan Negara yang Bersih dan Bebas dari Korupsi, Kolusi dan Nepotisme (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 1999 Nomor 75, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 3851);
4. 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);
5. 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);
6. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2009 Nomor 112, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5038);
7. Undang-Undang Nomor 12 Tahun 2011 tentang Pembentukan Peraturan Perundang-Undangan (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2011 Nomor 82, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 523);
8. 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);
9. Undang-Undang 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 3373);
10. 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);
11. Peraturan Pemerintah Nomor 65 Tahun 2005 tentang Pedoman Penyusunan dan Penerapan Standar Minimal (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2005 Nomor 150, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4585);

12. Peraturan Pemerintah Nomor 41 Tahun 2007 tentang Organisasi Perangkat Daerah (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2007 Nomor 89, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4741);
13. 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);
14. Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2012 tentang Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2012 Nomor 215, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5357);
15. Peraturan Presiden Nomor 76 Tahun 2013 tentang Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2013 Nomor 191);
16. Peraturan Menteri Negara Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 13 Tahun 2009 tentang Pedoman Peningkatan Kualitas Pelayanan Publik dengan Partisipasi Masyarakat;
17. Peraturan Menteri Negara Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 35 Tahun 2012 tentang Pedoman Standar Operasional Prosedur Administrasi Pemerintahan;
18. Peraturan Menteri Negara Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 38 Tahun 2012 tentang Pedoman Peningkatan Kinerja Unit Pelayanan;
19. Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 1 Tahun 2014 tentang Pembentukan Produk Hukum Daerah (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2014 Nomor 32);
20. Peraturan Menteri Negara Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 15 Tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2014 Nomor 615);
21. Peraturan Menteri Negara Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 16 Tahun 2014 tentang Pedoman Survey Kepuasan Masyarakat terhadap Penyelenggaraan Pelayanan Publik (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2014 Nomor 616);
22. Peraturan Menteri Negara Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 1 Tahun 2015 tentang Pedoman Evaluasi Kinerja Penyelenggara Pelayanan Publik;

Dengan Persetujuan Bersama:

DEWAN PERWAKILAN RAKYAT DAERAH KOTA BANJARBARU
DAN
WALIKOTA BANJARBARU

MEMUTUSKAN :

Menetapkan : PERATURAN DAERAH TENTANG PENYELENGGARAAN PELAYANAN PUBLIK

BAB I
KETENTUAN UMUM

Pasal 1

Dalam Peraturan Daerah ini yang dimaksud dengan :

1. Daerah adalah Kota Banjarbaru.
2. Pemerintah Daerah adalah Kepala daerah sebagai unsur penyelenggara Pemerintah Daerah yang memimpin pelaksanaan urusan Pemerintah yang menjadi kewenangan daerah otonom.
3. Walikota adalah Walikota Banjarbaru.
4. Dewan Perwakilan Rakyat Daerah yang selanjutnya disingkat DPRD adalah Lembaga Perwakilan Rakyat Daerah yang berkedudukan sebagai unsur penyelenggara Pemerintah Daerah.
5. Sekretaris Daerah adalah Sekretaris Daerah Kota Banjarbaru.
6. Satuan Kerja Perangkat Daerah yang selanjutnya disebut SKPD adalah Satuan Kerja Perangkat Daerah di Lingkungan Pemerintah Kota Banjarbaru.
7. Pelayanan Publik adalah Kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa dan/atau pelayanan administrasi yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik.
8. Pelayanan Barang Publik adalah pelayanan yang menghasilkan berbagai bentuk/jenis barang yang dibutuhkan oleh masyarakat.
9. Barang Publik yaitu bentuk atau jenis serta fasilitas umum dan fasilitas sosial yang digunakan oleh publik berdasarkan kewenangan Pemerintah Daerah sesuai ketentuan Peraturan Perundang-Undangan.
10. Pelayanan Jasa Publik adalah pelayanan yang menghasilkan berbagai bentuk jasa yang dibutuhkan oleh masyarakat.
11. Pelayanan Administrasi adalah pelayanan yang menghasilkan berbagai bentuk dokumen resmi yang dibutuhkan oleh masyarakat, baik berupa perizinan maupun non perizinan.

12. Penyelenggara Pelayanan Publik yang selanjutnya disebut penyelenggara adalah setiap institusi penyelenggara pemerintah daerah, korporasi, lembaga independen yang dibentuk berdasarkan Undang-Undang untuk kegiatan pelayanan publik dan badan hukum lain yang dibentuk semata-mata untuk kegiatan pelayanan publik.
13. Atasan Satuan Kerja Penyelenggara adalah pimpinan satuan kerja yang membawahi secara langsung satu atau lebih satuan kerja yang melaksanakan pelayanan publik.
14. Organisasi Penyelenggara Pelayanan Publik yang selanjutnya disebut Organisasi Penyelenggara adalah Satuan Kerja Penyelenggara pelayanan publik yang berada di Lingkungan institusi penyelenggara negara, korporasi, lembaga independen yang dibentuk berdasarkan Undang-Undang untuk kegiatan pelayanan publik dan badan hukum lain yang dibentuk semata-mata untuk kegiatan pelayanan publik.
15. Pelaksana Pelayanan Publik yang selanjutnya disebut pelaksana adalah pejabat, pegawai, petugas dan setiap orang bekerja di dalam Organisasi Penyelenggara yang bertugas melaksanakan tindakan atau serangkaian tindakan pelayanan publik.
16. Pegawai Negeri Sipil yang selanjutnya disingkat PNS adalah warga negara Indonesia yang memenuhi syarat tertentu, diangkat sebagai Pegawai ASN secara tetap oleh pejabat pembina kepegawaian untuk menduduki jabatan pemerintahan.
17. Masyarakat adalah seluruh pihak, baik warga negara maupun penduduk sebagai penerima manfaat pelayanan publik, baik secara langsung maupun tidak langsung.
18. Standar pelayanan adalah tolak ukur yang dipergunakan sebagai pedoman penyelenggaraan pelayanan dan acuan penilaian kualitas pelayanan sebagai kewajiban dan janji penyelenggaraan kepada masyarakat dalam rangka pelayanan yang berkualitas, cepat, mudah, terjangkau, terukur.
19. Sistem Informasi Publik adalah rangkaian kegiatan yang meliputi penyimpanan dan pengelolaan informasi serta mekanisme penyampaian informasi dari Penyelenggara kepada Masyarakat dan sebaliknya dalam bentuk lisan, tulisan latin, tulisan dalam huruf braile, bahasa gambar dan/atau bahasa lokal, serta disajikan secara manual atau elektronik.
20. Maklumat Pelayanan adalah pernyataan tertulis yang berisi keseluruhan rincian kewajiban dan janji yang terdapat dalam standar pelayanan.
21. Survey Kepuasan Masyarakat adalah pengukuran secara komprehensif kegiatan tentang tingkat kepuasan masyarakat yang diperoleh dan hasil pengukuran atas pendapat masyarakat dalam memperoleh pelayanan dari penyelenggara pelayanan publik.
22. Pengaduan adalah pemberitahuan dari penerima pelayanan yang berisi informasi tentang ketidaksesuaian antara pelayanan yang diterima dengan standar pelayanan yang telah ditentukan.

23. Ombudsman adalah lembaga negara yang mempunyai kewenangan mengawasi penyelenggaraan pelayanan publik, baik yang diselenggarakan oleh penyelenggara negara dan pemerintahan termasuk yang diselenggarakan oleh badan usaha milik negara serta badan swasta, ataupun perseorangan yang diberi tugas menyelenggarakan pelayanan publik tertentu yang sebagian atau seluruh dananya bersumber dari anggaran pendapatan dan belanja negara dan/atau anggaran pendapatan dan belanja daerah.

BAB II MAKSUD, TUJUAN, ASAS DAN RUANG LINGKUP

Bagian Kesatu Maksud dan Tujuan

Pasal 2

Pengaturan penyelenggaraan pelayanan publik dimaksudkan untuk memberikan kepastian hukum dalam hubungan antara masyarakat dan penyelenggara dalam pelayanan publik serta pemenuhan hak-hak masyarakat secara berkualitas, terintegrasi dan berkesinambungan.

Pasal 3

Penyelenggaraan pelayanan publik bertujuan:

- a. mewujudkan kepastian tentang hak, tanggungjawab, kewajiban dan kewenangan seluruh pihak yang terkait dalam penyelenggaraan pelayanan publik;
- b. mewujudkan sistem penyelenggaraan pelayanan publik sesuai dengan asas-asas umum penyelenggaraan pemerintahan yang baik;
- c. terpenuhinya hak-hak masyarakat dalam memperoleh pelayanan publik;
- d. meningkatkan partisipasi masyarakat dalam penyelenggaraan pelayanan publik sesuai dengan standar pelayanan yang berlaku;
- e. peningkatan mutu proses penyelenggaraan dan hasil pelayanan publik wajib diupayakan agar dapat memberi keamanan, kenyamanan, kelancaran dan kepastian hukum yang dapat dipertanggung jawabkan.

Bagian Kedua Asas

Pasal 4

Penyelenggaraan pelayanan publik berasaskan :

- a. kepentingan umum;
- b. kepastian hukum;
- c. kesamaan hak;
- d. keseimbangan hak dan kewajiban;
- e. profesionalan;
- f. partisipatif;
- g. persamaan perlakuan/tidak diskriminatif;
- h. keterbukaan;
- i. akuntabilitas;

- j. fasilitas dan perlakuan khusus bagi kelompok rentan;
- k. ketepatan waktu;
- l. kecepatan, kemudahan dan keterjangkauan; dan
- m. efisiensi dan efektivitas.

Bagian Ketiga Ruang Lingkup

Pasal 5

- (1) Ruang lingkup pelayanan publik meliputi :
 - a. pelayanan barang publik;
 - b. pelayanan jasa publik; dan
 - c. pelayanan administrasi publik.
- (2) Sektor-sektor pelayanan publik pada ruang lingkup sebagaimana dimaksud pada ayat (1) meliputi :
 - a. pendidikan;
 - b. pengajaran;
 - c. pekerjaan dan usaha;
 - d. tempat tinggal;
 - e. komunikasi dan informasi;
 - f. lingkungan hidup;
 - g. kesehatan;
 - h. jaminan sosial;
 - i. energi;
 - j. perbankan;
 - k. perhubungan;
 - l. sumber daya alam;
 - m. pariwisata;
 - n. kependudukan;
 - o. pertanahan; dan
 - p. seluruh pelayanan perijinan yang ada di Banjarbaru serta sektor lain yang berdasarkan peraturan perundang-undangan merupakan urusan pemerintahan yang menjadi kewenangan pemerintah daerah.

Pasal 6

- (1) Ruang lingkup pelayanan barang publik yaitu pelayanan yang menghasilkan berbagai bentuk atau jenis barang yang digunakan oleh publik berdasarkan kewenangan Pemerintah Daerah sesuai ketentuan Peraturan Perundang-Undangan.
- (2) Pelayanan barang publik sebagaimana dimaksud pada ayat (1) meliputi:
 - a. pengadaan dan penyaluran barang publik yang dilakukan oleh SKPD yang sebagian atau seluruh dananya bersumber dari Anggaran Pendapatan dan Belanja Negara/Daerah;

- b. pengadaan dan penyaluran barang publik yang dilakukan oleh badan usaha yang modal pendiriannya sebagian atau seluruhnya bersumber dari kekayaan daerah yang dipisahkan; dan
- c. pengadaan dan penyaluran barang publik yang pembiayaannya tidak bersumber dari APBD atau badan usaha yang modal pendiriannya sebagian atau seluruhnya bersumber dari kekayaan daerah yang dipisahkan, tetapi ketersediannya menjadi misi daerah yang ditetapkan dalam peraturan perundang-undangan.

Pasal 7

- (1) Pelayanan jasa publik yaitu pelayanan yang menghasilkan berbagai bentuk jasa yang dibutuhkan oleh publik, meliputi:
 - a. penyediaan jasa publik oleh SKPD yang sebagian atau seluruh dananya bersumber dari 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 Anggaran Pendapatan dan Belanja Daerah atau badan usaha yang modal pendiriannya sebagian atau seluruhnya bersumber dari kekayaan Daerah yang dipisahkan, tetapi ketersediannya menjadi misi daerah yang ditetapkan sesuai ketentuan peraturan perundang-undangan.
- (2) Pelayanan jasa publik sebagaimana dimaksud pada ayat (1) harus memenuhi skala kegiatan berdasarkan ukuran besaran biaya tertentu yang digunakan dan jaringan yang dimiliki dalam kegiatan pelayanan publik untuk dikategorikan sebagai penyelenggara.

Pasal 8

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

- a. tindakan administratif Pemerintah Daerah dalam rangka mewujudkan perlindungan pribadi, keluarga, kehormatan, martabat, dan harta benda warga negara; dan
- b. tindakan administratif oleh instansi non pemerintahan yang diatur dalam Peraturan Perundang-Undangan.

BAB III

PEMBINAAN, ORGANISASI DAN PENYELENGGARA, EVALUASI DAN PENGAWASAN PELAYANAN PUBLIK

Bagian Kesatu

Pembina, Penanggungjawab dan Penyelenggara

Pasal 9

- (1) Guna menjamin kelancaran penyelenggaraan pelayanan publik, ditetapkan Pembina, Penanggungjawab dan Penyelenggara.
- (2) Walikota karena jabatannya merupakan Pembina penyelenggaraan pelayanan publik.

- (3) Pembina mempunyai tugas melakukan pembinaan, pengawasan, pengendalian dan evaluasi terhadap pelaksanaan tugas Penyelenggara.
- (4) Pembina wajib menyampaikan hasil perkembangan kinerja pelayanan publik kepada DPRD dan Gubernur.
- (5) Hasil kinerja pelayanan publik sebagaimana dimaksud pada ayat (4) dilakukan sesuai dengan peraturan perundang-undangan.
- (6) Penanggungjawab adalah Sekretaris Daerah atau pejabat yang ditunjuk oleh Pembina.
- (7) Penanggungjawab mempunyai tugas mengkoordinasikan penyelenggaraan pelayanan publik sesuai dengan standar pelayanan pada setiap satuan kerja, melakukan evaluasi dan melaporkan kepada Pembina pelaksanaan penyelenggaraan pelayanan publik.

Pasal 10

- (1) Kepala SKPD atau pejabat yang ditunjuk oleh Pembina adalah Penyelenggara.
- (2) Penyelenggara mempunyai tugas :
 - a. mengkoordinasikan kelancaran penyelenggaraan pelayanan publik di Lingkungan SKPD sesuai dengan standar pelayanan;
 - b. melakukan evaluasi penyelenggara pelayanan publik; dan
 - c. melaporkan penyelenggaraan pelayanan publik di Lingkungan SKPD yang bersangkutan kepada Pembina.

Bagian Kedua Organisasi Penyelenggara

Pasal 11

- (1) Organisasi Penyelenggara wajib menyelenggarakan pelayanan publik sesuai dengan tugas pokok dan fungsi SKPD.
- (2) Organisasi Penyelenggara sebagaimana dimaksud pada ayat (1), sekurang-kurangnya terdiri atas :
 - a. pelaksanaan pelayanan;
 - b. pengelolaan pengaduan masyarakat;
 - c. pengelolaan informasi;
 - d. pengawasan internal;
 - e. penyuluhan kepada masyarakat; dan
 - f. pelayanan konsultasi.
- (3) Penyelenggara dan seluruh bagian organisasi penyelenggara bertanggungjawab atas ketidakmampuan, pelanggaran dan kegagalan penyelenggaraan pelayanan publik yang mekanismenya diatur sesuai peraturan perundang-undangan.

Bagian Ketiga Evaluasi Penyelenggaraan Pelayanan Publik

Pasal 12

- (1) Penyelenggara wajib melaksanakan evaluasi terhadap kinerja pelaksana di Lingkungan SKPD yang bersangkutan secara berkala dan berkelanjutan.

- (2) Berdasarkan hasil evaluasi sebagaimana dimaksud pada ayat (1), penyelenggara wajib melakukan upaya peningkatan kapasitas pelaksana.
- (3) Evaluasi terhadap kinerja Pelaksana sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dilakukan dengan indikator yang jelas dan terukur, dengan memperhatikan perbaikan prosedur dan/atau penyempurnaan organisasi sesuai dengan asas-asas pelayanan publik berdasarkan ketentuan peraturan perundang-undangan.

Pasal 13

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

Bagian Keempat Hubungan Antar Penyelenggara

Pasal 14

- (1) Dalam rangka meningkatkan efisiensi dan efektifitas pelayanan yang berkaitan dengan teknis operasional pelayanan dan/atau pendukung pelayanan, dapat dilakukan kerjasama antar penyelenggara.
- (2) Dalam hal Penyelenggara yang memiliki lingkup kewenangan dan tugas pelayanan publik tidak dapat melakukan sendiri karena keterbatasan sumberdaya dan/atau dalam keadaan darurat, penyelenggara dapat meminta bantuan penyelenggara lain.
- (3) Dalam keadaan darurat, permintaan Penyelenggara lain sebagaimana dimaksud pada ayat (2) wajib dipenuhi oleh penyelenggara pemberian bantuan, sesuai dengan tugas dan fungsi organisasi Penyelenggara yang bersangkutan berdasarkan ketentuan perundang-undangan.

Bagian Kelima Kerjasama Penyelenggara dengan Pihak Lain

Pasal 15

- (1) Penyelenggara dapat melakukan kerjasama dalam bentuk penyerahan sebagian tugas penyelenggaraan pelayanan publik kepada pihak lain, dengan ketentuan:
 - a. kerjasama penyelenggaraan pelayanan publik dituangkan dalam bentuk perjanjian berdasarkan ketentuan peraturan perundang-undangan dan standar pelayanan;
 - b. penyelenggara berkewajiban menginformasikan perjanjian kepada masyarakat;
 - c. tanggungjawab pelaksanaan kerjasama bidang tertentu berada pada mitra kerjasama, sedangkan tanggungjawab penyelenggaraan pelayanan publik 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; dan
 - 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-el (*e-mail*), dan kontak pengaduan.
- (2) Mitra kerjasama sebagaimana dimaksud pada ayat (1) wajib berbadan hukum Indonesia sesuai ketentuan peraturan perundang-undangan.
- (3) Kerjasama sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dan ayat (2) tidak boleh membebani masyarakat.

Bagian Keenam Pengawasan Pelayanan Publik

Pasal 16

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

BAB IV HAK, KEWAJIBAN DAN LARANGAN

Bagian Kesatu Hak ,Kewajiban dan Larangan Penyelenggara

Pasal 17

Penyelenggara memiliki hak:

- a. memberikan pelayanan tanpa dihambat pihak lain yang tidak berwenang;
- b. melakukan kerjasama;
- c. mempunyai anggaran pembiayaan penyelenggaraan pelayanan publik sesuai dengan kemampuan keuangan daerah;
- 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; dan

- f. mendapatkan penghargaan atas prestasinya dalam penyelenggaraan pelayanan publik.

Pasal 18

- (1) Penyelenggara bidang pelayanan barang publik sebagaimana dimaksud dalam Pasal 5 ayat (1) huruf a mempunyai kewajiban:
- a. menyediakan dan memelihara fasilitas dan utilitas kota dengan memperhatikan usulan masyarakat melalui mekanisme Musyawarah Perencanaan Pembangunan sebagaimana tertuang dalam Rencana Kerja Pemerintah Daerah (RKPD);
 - b. menyediakan dan memelihara fasilitas dan utilitas kota sesuai dengan standar teknis dan mempertimbangkan kemampuan keuangan daerah;
 - c. mengelola pengaduan dan penerima layanan sesuai mekanisme yang berlaku;
 - d. menyampaikan pertanggungjawaban secara periodik atas penyelenggaraan pelayanan publik yang tata caranya diatur lebih lanjut dengan Peraturan Walikota;
 - e. mematuhi ketentuan yang berlaku dalam penyelesaian sengketa pelayanan publik; dan
 - f. mematuhi peraturan perundang-undangan yang terkait dengan tugas dan kewenangannya dalam penyelenggaraan pelayanan publik.
- (2) Penyelenggara bidang pelayanan jasa publik sebagaimana dimaksud dalam Pasal 5 ayat (1) huruf b mempunyai kewajiban:
- a. menyediakan dan memeriksa pelayanan jasa sesuai dengan standar pelayanan minimal berdasarkan ketentuan yang berlaku;
 - b. melakukan evaluasi dan perbaikan Standar Pelayanan Minimal (SPM) secara periodik dengan memperhatikan kepuasan masyarakat dan kemampuan keuangan daerah;
 - c. mengelola pengaduan dari penerima layanan sesuai mekanisme yang berlaku;
 - d. menyampaikan pertanggungjawaban secara periodik atas penyelenggaraan pelayanan publik yang tata caranya diatur lebih lanjut dengan Peraturan Walikota;
 - e. mematuhi ketentuan yang berlaku dalam penyelesaian sengketa pelayanan publik; dan
 - f. mematuhi peraturan perundang-undangan yang terkait dengan tugas dan kewenangannya dalam penyelenggaraan pelayanan publik.
- (3) Penyelenggara bidang pelayanan administratif sebagaimana dimaksud dalam pasal 5 ayat (1) huruf c mempunyai kewajiban:
- a. menyediakan dan memeriksa pelayanan administratif sesuai dengan standar pelayanan minimal berdasarkan ketentuan yang berlaku;
 - b. menyusun standar pelayanan dengan memperhatikan kepuasan masyarakat;
 - c. mengelola pengaduan dari penerima layanan sesuai mekanisme yang berlaku;
 - d. menyampaikan pertanggungjawaban secara periodik atas penyelenggaraan pelayanan publik yang tata caranya diatur lebih lanjut dengan Peraturan Walikota;
 - e. mematuhi ketentuan yang berlaku dalam penyelesaian sengketa pelayanan publik; dan

- f. mematuhi peraturan perundang-undangan yang terkait dengan tugas dan kewenangannya dalam penyelenggaraan pelayanan publik.

Pasal 19

Penyelenggara dilarang:

- a. menghambat, menghindari dan menolak melakukan pelayanan terhadap publik kecuali jika tidak sesuai dengan asas dan Standar Pelayanan;
- b. membuat perjanjian kerjasama dengan pihak lain yang bertentangan dengan ketentuan yang berlaku dan merugikan masyarakat selaku penerima layanan;
- c. memberikan izin dan/atau membiarkan pihak lain menggunakan sarana, prasarana dan/atau fasilitas pelayanan publik yang mengakibatkan sarana, prasarana dan/atau fasilitas pelayanan publik yang tidak berfungsi atau tidak sesuai dengan peruntukannya;
- d. melanggar asas penyelenggaraan publik;
- e. meningkatkan tugas dan kewajiban kecuali mempunyai alasan yang jelas, rasional dan sah sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku

Bagian Kedua Kewajiban dan Larangan Pelaksana

Pasal 20

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 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 tanggungjawab sesuai dengan peraturan perundang-undangan;
- e. melakukan evaluasi dan membuat laporan keuangan dan kinerja kepada penyelenggara secara berkala;
- f. memberikan informasi yang benar terkait dengan pelayanan; dan
- g. menanggapi dan mengelola mekanisme pengaduan sesuai ketentuan peraturan perundang-undangan.

Pasal 21

Pelaksana dilarang :

- a. merangkap sebagai komisaris atau pengurus organisasi usaha bagi pelaksana yang berasal dari lingkungan instansi pemerintah /SKPD dan badan usaha milik daerah (BUMD);
- b. meninggalkan tugas dan kewajiban, kecuali mempunyai alasan yang jelas, rasional dan sah sesuai dengan peraturan perundang-undangan;
- c. menambah staf/pelaksana tanpa persetujuan penyelenggara;

- d. membuat perjanjian kerjasama dengan pihak lain tanpa persetujuan penyelenggara;
- e. melanggar asas penyelenggaraan pelayanan publik;
- f. meminta dan menerima imbalan dalam bentuk apapun dari masyarakat yang terkait langsung atau tidak dengan penyelenggaraan pelayanan.

Bagian Ketiga
Hak dan Kewajiban Masyarakat

Pasal 22

Masyarakat berhak untuk :

- a. mendapatkan kemudahan untuk memperoleh informasi selengkap-lengkapny tentang sistem, tata cara, prosedur dalam pelayanan publik;
- b. mengetahui kebenaran substansi standar pelayanan;
- c. mengawasi pelaksanaan standar pelayanan;
- d. mendapatkan jaminan kepastian hukum atas produk pelayanan;
- e. mendapatkan tanggapan terhadap pengaduan yang diajukan;
- f. mendapatkan pelayanan yang berkualitas sesuai dengan asas dan tujuan pelayanan publik;
- g. mendapatkan advokasi, perlindungan, dan/atau pemenuhan pelayanan;
- h. menyarankan kepada penyelenggara dan pelaksana untuk memperbaiki pelayanan, dalam hal pelayanan yang diberikan tidak sesuai dengan standar pelayanan;
- i. mengadukan penyelenggara dan/atau pelaksana yang melakukan penyimpangan standar pelayanan dan/atau tidak memperbaiki pelayanan kepada pembina penyelenggara dan Ombudsman, Komisi Pelayanan Publik dan/ atau instansi lain yang berwenang;
- j. menggugat penyelenggara dan pelaksana yang dianggap merugikan, melalui mekanisme sesuai ketentuan peraturan perundang-undangan;
- k. mendapatkan pelayanan yang tidak diskriminatif, santun, bersahabat dan ramah;
- l. mendapatkan pelayanan yang berkualitas sesuai dengan asas dan tujuan pelayanan.

Pasal 23

Masyarakat berkewajiban:

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

BAB V
PENYELENGGARAAN PELAYANAN PUBLIK

Pasal 24

Penyelenggaraan pelayanan publik dapat mengadakan kerjasama dengan penyelenggara pelayanan publik lain ataupun dengan pihak ketiga yang didasarkan pada pertimbangan efisiensi dan efektifitas pelayanan publik dan wajib diumumkan kepada masyarakat.

Bagian Kesatu
Pelayanan Khusus

Pasal 25

- (1) Penyelenggara pelayanan publik wajib mengupayakan tersedianya sarana dan prasarana yang diperuntukan bagi masyarakat dengan perlakuan khusus seperti penyandang cacat, anak berkebutuhan khusus, lanjut usia, balita dan wanita hamil dan menyusui serta korban bencana.
- (2) Penyediaan sarana dan prasarana sebagaimana dimaksud pada ayat (1) wajib memberikan kemudahan pengguna layanan yang dilaksanakan sesuai dengan peraturan perundang-undangan.
- (3) Sarana, prasarana dan/atau fasilitas pelayanan publik dengan perlakuan khusus sebagaimana dimaksud pada ayat (1) diberikan tanpa tambahan biaya dan dilarang digunakan oleh orang yang tidak berhak.

Bagian Kedua
Perilaku Penyelenggara

Pasal 26

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

- a. bertindak jujur, disiplin, proporsional dan profesional;
- b. bertindak adil dan tidak diskriminatif;
- c. peduli, teliti dan cermat;
- d. bersikap ramah, bersahabat;
- e. bersikap tegas;
- f. tidak mempersulit pelayanan dan tidak menerima imbalan dalam bentuk apapun; dan
- g. bersikap mandiri dan transparan.

Bagian Ketiga
Standar Pelayanan Publik

Pasal 27

- (1) Standar pelayanan publik disusun sesuai dengan jenis dan karakteristik pelayanan publik.

- (2) Penyelenggara wajib menyusun, menetapkan dan menerapkan Standar Pelayanan Publik sesuai dengan peraturan perundang-undangan.
- (3) Penyelenggara pelayanan publik wajib menetapkan standar pelayanan sebagaimana dimaksud pada ayat (2) meliputi :
- a. Komponen standar pelayanan publik yang terkait dengan proses penyampaian pelayanan (*service delivery*), meliputi:
 1. persyaratan;
 2. sistem, mekanisme, dan prosedur;
 3. jangka waktu pelayanan;
 4. biaya/tarif;
 5. produk pelayanan; dan
 6. penanganan pengaduan, saran dan masukan.
 - b. Komponen standar pelayanan yang terkait dengan prosedur pengelolaan pelayanan di internal organisasi (*manufacturing*) meliputi:
 1. dasar hukum;
 2. sarana dan prasarana, dan/atau fasilitas;
 3. kompetensi pelaksana;
 4. pengawasan internal;
 5. jumlah pelaksana;
 6. jaminan pelayanan;
 7. jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan; dan
 8. evaluasi kinerja pelaksana.

Bagian Keempat Maklumat Pelayanan

Pasal 28

- (1) Penyelenggara wajib menyusun dan menetapkan Maklumat Pelayanan yang merupakan pernyataan kesanggupan penyelenggara dalam melaksanakan pelayanan sesuai dengan standar pelayanan sebagaimana dimaksud dalam Pasal 27.
- (2) Maklumat pelayanan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) wajib dipublikasikan.

Pasal 29

Penyelenggara pelayanan publik wajib mempublikasikan standar pelayanan publik sebagaimana dimaksud dalam Pasal 27 ayat (3) huruf a sebagai jaminan kepastian hukum.

Bagian Kelima Survey Kepuasan Masyarakat

Pasal 30

- (1) Penyelenggara pelayanan publik wajib melakukan survey kepuasan masyarakat secara berkala minimal 1 (satu) kali setahun dan mempublikasikannya.

- (2) Survey ini dapat dilakukan oleh pihak eksternal organisasi.
- (3) Ruang lingkup pengukuran survey kepuasan masyarakat sebagaimana dimaksud pada ayat (1) meliputi:
 - a. persyaratan pelayanan;
 - b. prosedur pelayanan;
 - c. kejelasan petugas pelayanan;
 - d. kedisiplinan petugas pelayanan;
 - e. tanggungjawab petugas pelayanan;
 - f. kemampuan petugas pelayanan;
 - g. kecepatan pelayanan;
 - h. keadilan mendapatkan pelayanan;
 - i. kesopanan dan keramahan petugas;
 - j. kewajaran biaya pelayanan;
 - k. kepastian biaya pelayanan;
 - l. kepastian jadwal pelayanan;
 - m. kenyamanan lingkungan; dan
 - n. keamanan pelayanan.

BAB VI PENGELOLAAN PENGADUAN DAN PENILAIAN KINERJA

Bagian Kesatu Pengelolaan Pengaduan

Pasal 31

- (1) Penyelenggara berkewajiban menyediakan sarana pengaduan dan petugas yang berkompeten di bidangnya.
- (2) Penyelenggara berkewajiban mengelola pengaduan yang berasal dari penerima pelayanan, rekomendasi Ombudsman, DPRD dalam batas waktu tertentu.
- (3) Penyelenggara berkewajiban menindaklanjuti hasil pengelolaan pengaduan sebagaimana dimaksud pada ayat (2);
- (4) Penyelenggara berkewajiban mengumumkan nama dan alamat penanggungjawab pengelola pengaduan serta sarana pengaduan yang disediakan.

Pasal 32

- (1) Penyelenggara berkewajiban menyusun mekanisme pengelolaan pengaduan dari penerima pelayanan dengan mengedepankan asas efektif dan efisien.
- (2) Materi dan mekanisme pengelolaan pengaduan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) diatur lebih lanjut oleh penyelenggara.

- (3) Materi pengelolaan pengaduan sebagaimana dimaksud pada ayat (2) sekurang-kurangnya meliputi :
- a. identitas pengadu;
 - b. prosedur pengelolaan pengaduan;
 - c. penentuan pelaksanaan yang mengelola pengaduan;
 - d. prioritas penyelesaian pengaduan;
 - e. pelaporan proses dan hasil pengelolaan pengaduan kepada atasan pelaksana;
 - f. rekomendasi pengelola pengaduan;
 - g. penyampaian hasil pengelolaan pengaduan kepada pihak terkait;
 - h. pemantauan hasil pengelolaan pengaduan;
 - i. dokumentasi dan statistik pengelolaan pengaduan; dan
 - j. pencantuman nama dan alamat penanggungjawab serta sarana pengaduan yang mudah di akses.

Pasal 33

- (1) Masyarakat dapat menggugat penyelenggara atau pelaksana melalui peradilan tata usaha negara, dalam hal pelayanan publik yang diberikan menimbulkan kerugian di bidang tata usaha negara.
- (2) Dalam hal penyelenggara melakukan perbuatan melawan hukum dalam penyelenggaraan pelayanan publik, masyarakat dapat mengajukan gugatan ke pengadilan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.
- (3) Dalam hal penyelenggara diduga melakukan tindak pidana dalam penyelenggaraan pelayanan publik, masyarakat dapat melaporkan penyelenggara kepada pihak berwenang, sesuai ketentuan peraturan perundang-undangan.

Bagian Kedua Penilaian Kinerja

Pasal 34

- (1) Penyelenggara pelayanan publik wajib melakukan penilaian kinerja penyelenggaraan pelayanan publik secara periodik.
- (2) Ruang lingkup penilaian kinerja meliputi :
 - a. visi dan misi;
 - b. motto;
 - c. janji pelayanan;
 - d. sistem dan prosedur;
 - e. SDM pelayanan;
 - f. sarana dan prasarana; dan
 - g. penilaian oleh masyarakat secara langsung.

- (3) Untuk melaksanakan penilaian kinerja dari masyarakat sebagaimana dimaksud pada ayat (2) dilakukan melalui survey kepuasan masyarakat dan/atau survey pengaduan masyarakat.
- (4) Tata cara penilaian kinerja akan diatur lebih lanjut dengan Peraturan Walikota.

BAB VII PERAN SERTA MASYARAKAT

Pasal 35

- (1) Peran serta masyarakat dalam penyelenggaraan pelayanan publik dimulai sejak penyusunan standar pelayanan sampai dengan evaluasi dan pemberian penghargaan.
- (2) Peran serta masyarakat sebagaimana dimaksud pada ayat (1) diwujudkan dalam bentuk kerjasama, pemenuhan hak dan kewajiban masyarakat, serta peran aktif dalam penyusunan kebijakan pelayanan publik dengan metode :
 - a. diskusi grup terfokus (*focus group discussion*); atau
 - b. dengar pendapat (*publik hearing*).
- (3) Masyarakat dapat membentuk lembaga pengawasan pelayanan publik.

BAB VIII KETENTUAN SANKSI

Bagian Kesatu Sanksi Administratif

Pasal 36

- (1) Pelaksana yang tidak melaksanakan ketentuan sebagaimana dimaksud pada Pasal 20 dan Pasal 21 huruf a, huruf b, huruf c, huruf d dan huruf e dikenakan sanksi sesuai dengan Peraturan Perundang-Undangan dibidang kepegawaian.
- (2) Tata cara pemberian sanksi sebagaimana dimaksud pada ayat (1) diatur lebih lanjut dengan Peraturan Walikota.

Bagian Kedua Sanksi Pidana

Pasal 37

- (1) Masyarakat yang melanggar ketentuan ketentuan dalam Pasal 23 huruf b dikenakan sanksi pidana sesuai perundang-undangan yang berlaku.
- (2) Setiap orang yang melakukan pelanggaran terhadap ketentuan larangan sebagaimana dimaksud pada Pasal 21 huruf f Peraturan Daerah ini, diancam dengan pidana kurungan paling lama 6 (enam) bulan atau denda paling banyak Rp. 50.000.000,- (lima puluh juta rupiah).

BAB IX
KETENTUAN PENYIDIKAN

Pasal 38

Penyidikan atas pelanggaran dalam Peraturan Daerah ini dilaksanakan oleh Penyidik Pegawai Negeri Sipil (PPNS) di Lingkungan Pemerintah Kota Banjarbaru.

Pasal 39

Dalam melaksanakan tugas penyidikan, Penyidik Pegawai Negeri Sipil sebagaimana dimaksud dalam Pasal 38 berwenang:

- a. menerima laporan atau pengaduan dari seseorang mengenai adanya tindak pidana atas pelanggaran peraturan daerah;
- b. melakukan tindakan pertama dan pemeriksaan di tempat kejadian;
- c. menyuruh berhenti seseorang dan memeriksa tanda pengenal diri tersangka;
- d. melakukan penyitaan benda atau surat;
- e. mengambil sidik jari dan memotret seseorang;
- f. memanggil orang untuk didengar dan diperiksa sebagai tersangka atau saksi;
- g. meminta pendapat ahli yang diperlukan dalam hubungannya dengan pemeriksaan perkara;
- h. mengadakan penghentian penyidikan setelah penyidik mendapat petunjuk bahwa tidak terdapat cukup bukti atau peristiwa tersebut bukan merupakan tindak pidana dan selanjutnya penyidik memberitahukan hal tersebut kepada penuntut umum, tersangka atau keluarganya;
- i. mengadakan tindakan lain menurut hukum yang dapat dipertanggungjawabkan.

BAB X
KETENTUAN PERALIHAN

Pasal 40

Paling lambat 2 (dua) tahun terhitung sejak berlakukannya Peraturan Daerah ini, seluruh penyelenggaraan pelayanan publik wajib disesuaikan dengan Peraturan Daerah ini.

BAB XI
KETENTUAN PENUTUP

Pasal 41

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

Pasal 42

Peraturan Daerah ini mulai berlaku pada tanggal diundangkan.

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

Ditetapkan di Banjarbaru
pada tanggal 2015

Pj.WALIKOTA BANJARBARU,

H.MARTINUS

Diundangkan di Banjarbaru
pada tanggal 2015

Plt.SEKRETARIS DAERAH,

H. SAID ABDULLAH

LEMBARAN DAERAH KOTA BANJARBARU TAHUN 2015 NOMOR 12

NOMOR REGISTER PERATURAN DAERAH KOTA BANJARBARU PROVINSI
KALIMANTAN SELATAN (174/2015)

PENJELASAN
ATAS
PERATURAN DAERAH KOTA BANJARBARU
NOMOR 12 TAHUN 2015

TENTANG

PENYELENGGARAAN PELAYANAN PUBLIK

I. UMUM

Hakikat otonomi daerah adalah pemberian kewenangan kepada daerah untuk mengatur dan mengurus rumah tangga sendiri. Otonomi bertujuan untuk meningkatkan kesejahteraan masyarakat, meningkatkan pelayanan publik dan meningkatkan daya saing daerah.

Dewasa ini penyelenggaraan pelayanan publik masih dihadapkan pada kondisi yang belum sesuai dengan kebutuhan dan perubahan di berbagai bidang kehidupan bermasyarakat, berbangsa, dan bernegara. Hal tersebut bisa disebabkan oleh ketidaksiapan untuk menanggapi terjadinya transformasi nilai yang berdimensi luas serta dampak berbagai masalah pembangunan yang kompleks. Sementara itu, tatanan baru masyarakat Indonesia dihadapkan pada harapan dan tantangan global yang dipicu oleh kemajuan di bidang ilmu pengetahuan, informasi, komunikasi, transportasi, investasi, dan perdagangan.

Berkenaan dengan hal tersebut di atas adalah merupakan tantangan bagi pemerintah daerah untuk memberikan pelayanan administrasi pemerintahan dan pelayanan umum yang lebih efektif dan efisien, paripurna dan transparan. Untuk itu diperlukan inovasi baru dalam penyelenggaraan pemerintahan yang meliputi reorientasi kelembagaan, sikap aparatur, dan yang terpenting adalah adanya kemauan politik (*political will*) dari pemberi pelayanan publik.

Oleh karena itu masyarakat berhak memperoleh pelayanan dengan kualitas yang layak, sebaliknya pemerintah wajib memastikan bahwa publik telah mendapatkan pelayanan yang layak.

Dengan dibentuknya Peraturan Daerah tentang Penyelenggaraan Pelayanan Publik merupakan salah satu dasar yang kuat bagi masyarakat untuk berpartisipasi dan merupakan landasan bagi dalam rangka mewujudkan tata kelola pemerintahan yang baik (*Good Governance*). Dengan terbentuknya aturan yang jelas mengenai pelayanan publik akan memudahkan kontrol masyarakat sebagai bentuk partisipasi masyarakat terhadap Penyelenggara Pelayanan Publik dalam memperbaiki kinerjanya.

II. PASAL DEMI PASAL

Pasal 1

Dalam pasal ini memuat pengertian/definisi/istilah yang bersifat teknis dan sudah baku dengan maksud agar terdapat keseragaman pengertian, dalam penafsiran pasal-pasal yang terdapat dalam Peraturan Daerah ini.

Pasal 2

Cukup Jelas

Pasal 3

Cukup Jelas

Pasal 4

Huruf a

Kepentingan umum maksudnya adalah Pemberian pelayanan tidak boleh mengutamakan kepentingan pribadi dan/atau golongan

Huruf b

Kepastian hukum maksudnya adalah Jaminan terwujudnya hak dan kewajiban dalam penyelenggaraan pelayanan.

Huruf c

Kesamaan hak maksudnya adalah Pemberian pelayanan tidak membedakan suku, ras, agama, golongan, gender, dan status ekonomi.

Huruf d

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

Huruf e

Keprofesionalan maksudnya adalah Pelaksana pelayanan harus memiliki kompetensi yang sesuai dengan bidang tugas.

Huruf f

Partisipatif maksudnya adalah Peningkatan peran serta masyarakat dalam penyelenggaraan pelayanan dengan memperhatikan aspirasi, kebutuhan, dan harapan masyarakat

Huruf g

Persamaan perlakuan/tidak diskriminatif maksudnya adalah Setiap warga negara berhak memperoleh pelayanan yang adil.

Huruf h

Keterbukaan maksudnya adalah Setiap penerima pelayanan dapat dengan mudah mengakses dan memperoleh informasi mengenai pelayanan yang diinginkan

Huruf i

Akuntabilitas maksudnya adalah Proses penyelenggaraan pelayanan harus dapat dipertanggungjawabkan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan

Huruf j

Fasilitas dan perlakuan khusus bagi kelompok rentan maksudnya adalah Pemberian kemudahan terhadap kelompok rentan sehingga tercipta keadilan dalam pelayanan

Huruf k

Ketepatan waktu maksudnya adalah Penyelesaian setiap jenis pelayanan dilakukan tepat waktu sesuai dengan standar pelayanan

Huruf l

Kecepatan, kemudahan dan keterjangkauan maksudnya adalah Setiap jenis pelayanan dilakukan secara cepat, mudah, dan terjangkau.

Huruf m

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

Pasal 5

Cukup Jelas

Pasal 6
Cukup Jelas

Pasal 7
Cukup Jelas

Pasal 8
Cukup Jelas

Pasal 9
Cukup Jelas

Pasal 10
Cukup Jelas

Pasal 11
Cukup jelas

Pasal 12
Cukup Jelas

Pasal 13
Cukup Jelas

Pasal 14
Ayat (1)
Cukup jelas

Ayat (2)
Yang dimaksud Keadaan darurat merupakan keadaan yang ditetapkan oleh instansi yang bertanggung jawab. Dalam menetapkan kejadian sebagai keadaan darurat, dilakukan sesuai dengan peraturan perundang-undangan.

Ayat (3)
Cukup jelas

Pasal 15
Ayat (1)
Pihak lain adalah pihak diluar instansi Pemerintah Daerah yang bekerjasama dengan Pemerintah Daerah dalam penyelenggaraan Pelayanan Publik sesuai peraturan perundang-undangan.

Ayat (2)
Cukup jelas

Ayat (3)
Cukup jelas

Pasal 16
Cukup Jelas

Pasal 17
Cukup jelas

Pasal 18
Cukup jelas

Pasal 19
Cukup Jelas

Pasal 20
Cukup Jelas

Pasal 22
Cukup Jelas

Pasal 23
Cukup Jelas

Pasal 24
Cukup Jelas

Pasal 25
Cukup Jelas

Pasal 26
Cukup Jelas

Pasal 27
Cukup Jelas

Pasal 28
Cukup Jelas

Pasal 29
Cukup Jelas

Pasal 30
Ayat (1)
Cukup jelas

Ayat (2)
Cukup jelas

Ayat (3)

Huruf a

Yang dimaksud “Persyaratan Pelayanan” yaitu Persyaratan teknis dan administratif yang diperlukan untuk mendapatkan pelayanan sesuai dengan jenis pelayanannya.

Huruf b

Yang dimaksud “Prosedur Pelayanan” yaitu kemudahan tahapan pelayanan yang diberikan kepada masyarakat dilihat dari sisi kesederhanaan alur pelayanan.

Huruf c

Yang dimaksud “Kejelasan Petugas Pelayanan” yaitu keberadaan dan kepastian petugas yang memberikan pelayanan (nama jabatan serta kewenangan dan tanggung jawabnya).

Huruf d

Yang dimaksud “Kedisiplinan Petugas Pelayanan” yaitu kesungguhan petugas dalam memberikan pelayanan terutama terhadap konsekuensi waktu kerja sesuai ketentuan perundang-undangan.

Huruf e

Yang dimaksud “Tanggung Jawab Petugas Pelayanan” yaitu kejelasan wewenang dan tanggungjawab petugas dalam penyelenggaraan dan penyelesaian pelayanan.

Huruf f

Yang dimaksud “Kemampuan Petugas Pelayanan” yaitu tingkat keahlian dan ketrampilan yang dimiliki petugas dalam memberikan/menyelesaikan pelayanan kepada masyarakat.

Huruf g

Yang dimaksud “Kecepatan Pelayanan” yaitu target waktu pelayanan dapat diselesaikan dalam waktu yang telah ditentukan oleh unit penyelenggara pelayanan.

Huruf h

Yang dimaksud “Keadilan Mendapatkan Pelayanan” yaitu pelaksanaan pelayanan dengan tidak membedakan golongan/status masyarakat yang dilayani.

Huruf i

Yang dimaksud “Kesopanan dan Keramahan petugas” yaitu sikap dan perilaku petugas dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat secara sopan dan ramah serta saling menghargai dan menghormati.

Huruf j

Yang dimaksud “Kewajaran Biaya Pelayanan” yaitu keterjangkauan masyarakat terhadap besarnya biaya yang ditetapkan oleh unit pelayanan.

Huruf k

Yang dimaksud “Kepastian Biaya Pelayanan” yaitu kesesuaian antara biaya yang dibayarkan dengan biaya yang telah ditetapkan.

Huruf l

Yang dimaksud “Kepastian Jadwal Pelayanan” yaitu pelaksanaan waktu pelayanan, sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan.

Huruf m

Yang dimaksud “Kenyamanan Lingkungan” yaitu kondisi sarana dan prasarana pelayanan yang bersih, rapi, dan teratur sehingga dapat memberikan rasa nyaman kepada penerima pelayanan.

Huruf n

Yang dimaksud “Keamanan Pelayanan” yaitu terjaminnya tingkat keamanan lingkungan unit penyelenggara pelayanan ataupun sarana yang digunakan sehingga masyarakat merasa tenang untuk mendapatkan pelayanan terhadap risiko-risiko yang diakibatkan dari pelaksanaan pelayanan.

Pasal 31

Cukup Jelas

Pasal 32

Cukup Jelas

Pasal 33

Cukup Jelas

Pasal 34

Cukup Jelas

Pasal 35
Cukup Jelas

Pasal 36
Cukup Jelas

Pasal 37
Cukup Jelas

Pasal 38
Cukup Jelas

Pasal 39
Cukup jelas

Pasal 40
Cukup Jelas

Pasal 41
Cukup Jelas

Pasal 42
Cukup Jelas

TAMBAHAN LEMBARAN DAERAH KOTA BANJARBARU NOMOR 26