



SALINAN

WALIKOTA BIMA PROVINSI NUSA TENGGARA BARAT

PERATURAN DAERAH KOTA BIMA
NOMOR 13 TAHUN 2015

TENTANG

PENYELENGGARAAN PELAYANAN PUBLIK

DENGAN RAHMAT TUHAN YANG MAHA ESA

WALIKOTA BIMA,

- Menimbang :
- a. bahwa Pemerintah Kota Bima sebagai agen pelayanan publik senantiasa berusaha meningkatkan kualitas dan menjamin penyediaan pelayanan publik serta memberikan perlindungan bagi masyarakat dari penyalahgunaan wewenang di dalam penyelenggaraan pelayanan publik;
 - b. bahwa sejalan dengan perkembangan harapan publik yang menuntut dilakukannya peningkatan kualitas pelayanan publik menuju pelayanan prima, perlu adanya kejelasan standar dan kriteria penyelenggaraan pelayanan publik yang dapat dijadikan pedoman bagi setiap penyelenggara pelayanan publik di Kota Bima;
 - c. bahwa penetapan standar dan kriteria pelayanan publik yang dijadikan pedoman bagi setiap penyelenggara pelayanan publik di Kota Bima sebagaimana dimaksud dalam huruf b sesuai dengan kewenangan daerah dan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, sehingga menjamin adanya perlindungan atas hak publik dalam mendapatkan manfaat pelayanan publik;
 - d. bahwa berdasarkan pertimbangan sebagaimana dimaksud dalam huruf a, huruf b, dan huruf c, perlu membentuk Peraturan Daerah tentang Penyelenggaraan Pelayanan Publik;
- Mengingat :
1. Pasal 18 ayat (6) Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945;

2. Undang-Undang Nomor 13 Tahun 2002 tentang Pembentukan Kota Bima di Provinsi Nusa Tenggara Barat (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2002 Nomor 26, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4188);
3. Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2008 tentang Informasi dan Transaksi Elektronik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2008 Nomor 58, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4843);
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 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 5234);
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 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);
10. Undang-Undang Nomor 30 Tahun 2014 tentang Administrasi Pemerintahan (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2014 Nomor 292, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5601);

11. 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 No 3866);
12. Peraturan Pemerintah Nomor 38 Tahun 2007 tentang Pembagian Urusan Pemerintahan Antara Pemerintah, Pemerintahan Daerah Provinsi dan Pemerintahan Daerah Kabupaten/Kota (Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 82, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4737);
13. Peraturan Pemerintah Nomor 41 Tahun 2007 tentang Organisasi Perangkat Daerah (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2007 Nomor 165, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4593);
14. 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);
15. 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);
16. Peraturan Presiden Nomor 76 Tahun 2013 tentang Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2013 Nomor 191);
17. Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 1 Tahun 2014 tentang Pembentukan Produk Hukum Daerah (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2014 Nomor 32);
18. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 16 Tahun 2014 tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat Terhadap Penyelenggaraan Pelayanan Publik (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2014 Nomor 616);
19. Peraturan Daerah Kota Bima Nomor 2 Tahun 2008 tentang Pembentukan Susunan, Kedudukan, Tugas Pokok dan Fungsi Sekretariat Daerah dan Sekretariat Dewan Perwakilan Rakyat Daerah Kota Bima Serta Staf Ahli Walikota (Lembaran Daerah Kota Bima Tahun 2008 Nomor 85) sebagaimana telah diubah beberapa kali terakhir dengan Peraturan Daerah Kota Bima Nomor 11 Tahun 2013 tentang Perubahan Ketiga atas Peraturan Daerah Kota Bima Nomor 2 Tahun 2008 tentang Pembentukan Susunan, Kedudukan, Tugas Pokok dan Fungsi Sekretariat Daerah dan Sekretariat Dewan Perwakilan Rakyat Daerah Kota Bima Serta Staf Ahli Walikota (Lembaran Daerah Kota Bima Tahun 2013 Nomor 144);

20. Peraturan Daerah Kota Bima Nomor 3 Tahun 2008 tentang Pembentukan Susunan, Kedudukan, Tugas Pokok dan Fungsi Dinas-Dinas Daerah Kota Bima (Lembaran Daerah Kota Bima Tahun 2008 Nomor 85) sebagaimana telah diubah beberapa kali terakhir dengan Peraturan Daerah Kota Bima Nomor 1 Tahun 2013 tentang Perubahan Ketiga Peraturan Daerah Kota Bima Nomor 3 Tahun 2008 tentang Pembentukan Susunan, Kedudukan, Tugas Pokok dan Fungsi Dinas-Dinas Daerah Kota Bima (Lembaran Daerah Kota Bima Tahun 2013 Nomor 134);
21. Peraturan Daerah Kota Bima Nomor 4 Tahun 2008 tentang Pembentukan Susunan, Kedudukan, Tugas Pokok dan Fungsi Lembaga Teknis Daerah Kota Bima (Lembaran Daerah Kota Bima Tahun 2008 Nomor 86) sebagaimana telah diubah beberapa kali terakhir dengan Peraturan Daerah Kota Bima Nomor 12 Tahun 2013 tentang Perubahan Ketiga atas Peraturan Daerah Kota Bima Nomor 4 Tahun 2008 tentang Pembentukan Susunan, Kedudukan, Tugas Pokok dan Fungsi Lembaga Teknis Daerah Kota Bima (Lembaran Daerah Kota Bima Tahun 2013 Nomor 145);
22. Peraturan Daerah Kota Bima Nomor 6 Tahun 2008 tentang Urusan Pemerintahan Daerah Kota Bima (Lembaran Daerah Kota Bima Tahun 2008 Nomor 88);
23. Peraturan Daerah Kota Bima Nomor 6 Tahun 2014 tentang Pedoman Pembentukan Produk Hukum Daerah Dalam Penyelenggaraan Pemerintahan Daerah (Lembaran Daerah Kota Bima Tahun 2014 Nomor 151, Tambahan Lembaran Daerah Kota Bima Nomor 79);

Dengan Persetujuan Bersama
DEWAN PERWAKILAN RAKYAT DAERAH KOTA BIMA
Dan
WALIKOTA BIMA

MEMUTUSKAN:

Menetapkan : PERATURAN DAERAH TENTANG PENYELENGGARAAN PELAYANAN PUBLIK.

BAB I KETENTUAN UMUM

Pasal 1

Dalam Peraturan Daerah ini yang dimaksud dengan:

1. Daerah adalah Daerah Kota Bima.

2. Pemerintahan Daerah adalah penyelenggaraan urusan pemerintahan oleh pemerintah daerah dan dewan perwakilan rakyat daerah 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.
3. Pemerintah Daerah adalah Walikota dan Perangkat Daerah sebagai unsur penyelenggara Pemerintah Daerah.
4. Walikota adalah Walikota Bima.
5. Dewan Perwakilan Rakyat Daerah, yang selanjutnya disebut DPRD, adalah Dewan Perwakilan Rakyat Daerah Kota Bima.
6. Pelayanan Publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa, dan/atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik.
7. Penyelenggara Pelayanan Publik yang selanjutnya disebut Penyelenggara adalah setiap institusi Penyelenggara Pemerintahan Daerah, Korporasi, Lembaga Independen yang dibentuk berdasarkan Peraturan Perundang-undangan untuk kegiatan Pelayanan Publik, dan badan hukum lain yang dibentuk semata-mata untuk kegiatan Pelayanan Publik.
8. 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.
9. Badan Usaha Milik Daerah yang selanjutnya disingkat BUMD adalah Badan Usaha Milik Daerah pada Pemerintah Daerah.
10. 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.
11. 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.
12. Maklumat Pelayanan adalah pernyataan tertulis yang berisi keseluruhan rincian kewajiban dan janji yang terdapat dalam Standar Pelayanan.

13. Sistem Informasi pelayanan publik yang selanjutnya disebut Sistem Informasi adalah rangkaian kegiatan yang meliputi penyimpanan dan pengelolaan informasi serta mekanisme penyampaian informasi dari Penyelenggara kepada masyarakat dan sebaliknya dalam bentuk lisan, tulisan Latin, tulisan dalam huruf Braile, bahasa gambar, dan/atau bahasa lokal, serta disajikan secara manual ataupun elektronik.
14. Indeks Kepuasan Masyarakat yang selanjutnya disebut IKM adalah hasil pengukuran secara kuantitatif dan kualitatif atas pendapat masyarakat dalam memperoleh pelayanan dari penyelenggara dan/atau pelaksana pelayanan publik dengan membandingkan antara harapan dan kebutuhannya.
15. Pengaduan adalah pemberitahuan terhadap ketidaksesuaian antara pelayanan yang diterima dengan Standar Pelayanan yang telah ditentukan.
16. Mediasi adalah penyelesaian sengketa Pelayanan Publik antar para pihak melalui bantuan, baik oleh ombudsman sendiri maupun melalui mediator yang dibentuk oleh ombudsman.
17. Ajudikasi adalah proses penyelesaian sengketa Pelayanan Publik antar para pihak yang diputus oleh ombudsman.
18. 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, badan usaha milik daerah, dan badan hukum milik negara serta badan swasta, maupun 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

Peraturan Daerah tentang pelayanan publik dimaksudkan untuk memberikan kepastian hukum dalam hubungan antara masyarakat dengan penyelenggara pelayanan publik.

Pasal 3

Tujuan ditetapkan Peraturan Daerah ini adalah:

1. terwujudnya kepastian tentang hak, tanggung jawab, kewajiban, dan kewenangan seluruh pihak yang terkait dengan penyelenggaraan pelayanan publik di Daerah;
2. terwujudnya sistem penyelenggaraan pelayanan publik yang prima sesuai dengan asas-asas umum penyelenggaraan pemerintahan dan korporasi yang baik di Daerah;
3. terpenuhinya hak-hak masyarakat dalam memperoleh pelayanan publik secara maksimal; dan
4. terwujudnya partisipasi dan ketaatan masyarakat dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik sesuai mekanisme yang berlaku.

Bagian Kedua

Asas

Pasal 4

Asas-asas Penyelenggaraan pelayanan publik meliputi:

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

Bagian Ketiga

Ruang Lingkup

Pasal 5

- (1) Ruang lingkup Pelayanan Publik meliputi semua bentuk pelayanan yang berkaitan dengan kepentingan publik yang diselenggarakan oleh Pemerintah Daerah, BUMD, dan Swasta.

- (2) Penyelenggaraan Pelayanan Publik sebagaimana dimaksud pada ayat (1) meliputi :
 - a. pelayanan barang publik;
 - b. pelayanan jasa publik; dan
 - c. pelayanan administrasi.
- (3) Penyelenggaraan Pelayanan Publik oleh Swasta adalah penyelenggaraan pelayanan publik yang pembiayaannya tidak bersumber dari APBN dan atau APBD tetapi ketersediaannya dalam rangka pelaksanaan urusan pemerintahan daerah yang ditetapkan dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku.
- (4) Penyelenggaraan Pelayanan Publik oleh Swasta sebagaimana dimaksud pada ayat (3) meliputi :
 - a. pelayanan di bidang pendidikan;
 - b. pelayanan ketenagakerjaan;
 - c. pelayanan perumahan;
 - d. pelayanan komunikasi dan informatika;
 - e. pelayanan lingkungan hidup;
 - f. pelayanan di bidang kesehatan.
 - g. pelayanan sosial;
 - h. energi;
 - i. pelayanan perhubungan;
 - j. pelayanan energi dan sumber daya mineral;
 - k. pelayanan pariwisata, dan
 - l. pelayanan sektor lainnya yang berdasarkan peraturan perundangan-undangan merupakan urusan pemerintahan yang menjadi kewenangan Pemerintah Daerah.

Pasal 6

- (1) Pelayanan barang publik sebagaimana dimaksud pada Pasal 5 ayat (2) huruf a merupakan pelayanan yang menghasilkan berbagai bentuk atau jenis barang yang digunakan oleh publik, sesuai kewenangan Pemerintah Daerah berdasarkan ketentuan peraturan perundang-undangan dan penyelarasan pelayanan publik yang dilaksanakan oleh BUMD.
- (2) Pelayanan barang publik sebagaimana dimaksud pada pasal ayat (1) meliputi:
 - a. pengadaan dan penyaluran barang publik yang dilakukan oleh SKPD yang sebagian atau seluruh dananya bersumber dari Anggaran Pendapatan dan Belanja Negara dan/atau Anggaran Pendapatan dan Belanja Daerah;
 - b. pengadaan dan penyaluran barang publik yang dilakukan oleh badan usaha yang modal pendiriannya sebagian atau seluruhnya bersumber dari kekayaan Daerah yang dipisahkan; dan

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

Pasal 7

Pelayanan atas jasa publik sebagaimana dimaksud pada Pasal 5 ayat (2) huruf b meliputi:

- a. penyediaan jasa publik oleh SKPD yang sebagian atau seluruh dananya bersumber dari Anggaran Pendapatan dan Belanja Negara dan/atau Anggaran Pendapatan dan Belanja Daerah;
- b. penyediaan jasa publik oleh suatu badan usaha yang modal pendiriannya sebagian atau seluruhnya bersumber dari kekayaan Daerah yang dipisahkan; dan
- c. penyediaan jasa publik yang pembiayaannya tidak bersumber dari APBN dan atau APBD atau badan usaha yang modal pendiriannya sebagian atau seluruhnya bersumber dari kekayaan negara dan/atau kekayaan daerah yang dipisahkan, tetapi ketersediaannya dalam rangka pelaksanaan urusan pemerintahan daerah yang ditetapkan dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku.

Pasal 8

Pelayanan administratif sebagaimana dimaksud pada Pasal 5 ayat (2) huruf c merupakan pelayanan yang menghasilkan berbagai bentuk dokumen resmi yang dibutuhkan oleh publik, meliputi:

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

BAB III

PEMBINA, ORGANISASI PENYELENGGARA DAN PENATAAN PELAYANAN PUBLIK

Bagian Kesatu

Pembina, Penanggung Jawab dan Pimpinan

Pasal 9

- (1) pembina penyelenggaraan pelayanan publik adalah Walikota.
- (2) Pembina sebagaimana dimaksud pada ayat (1) melaksanakan pembinaan terhadap penyelenggara pelayanan publik yang dilaksanakan oleh Pemerintah Daerah, BUMD dan Swasta.

- (3) Pembina sebagaimana dimaksud pada ayat (1) mempunyai tugas melakukan pembinaan, pengawasan, evaluasi terhadap pelaksanaan tugas dari penanggung jawab, dan menjatuhkan sanksi kepada penyelenggara yang tidak memenuhi kewajiban.
- (4) Pembina sebagaimana dimaksud pada ayat (1) wajib melaporkan hasil perkembangan kinerja pelayanan publik kepada DPRD sekurang-kurangnya 1 (satu) kali dalam 1 (satu) tahun.
- (5) DPRD dapat memberikan evaluasi dan rekomendasi terhadap laporan kinerja pelayanan publik paling lambat 30 (tiga puluh) hari kerja sejak diterimanya laporan, sesuai dengan mekanisme dan tata tertib DPRD.
- (6) Pembina wajib menindaklanjuti rekomendasi DPRD sebagaimana dimaksud pada ayat (5) Pasal ini.

Pasal 10

- (1) Penanggungjawab penyelenggara pelayanan publik di lingkungan Pemerintah Daerah adalah Sekretaris Daerah.
- (2) Penanggungjawab penyelenggara pelayanan publik di lingkungan BUMD adalah Direktur Utama.
- (3) Penanggungjawab penyelenggara pelayanan publik di lingkungan Swasta adalah Pemimpin Lembaga.
- (4) Penanggungjawab sebagaimana dimaksud ayat (1), (2), dan (3) mempunyai tugas:
 - a. menyusun kebijakan penyelenggaraan pelayanan publik;
 - b. mengkoordinasikan pelaksanaan kebijakan pelayanan publik;
 - c. melaksanakan monitoring dan evaluasi penyelenggaraan pelayanan publik; dan
 - d. melaporkan kepada Pembina pelaksanaan penyelenggaraan pelayanan publik.
- (5) Bentuk dan tata naskah pelaporan sebagaimana dimaksud pada ayat (4) huruf d diatur lebih lanjut dengan Peraturan Walikota.

Pasal 11

- (1) Pimpinan penyelenggara adalah pimpinan satuan kerja yang melaksanakan secara langsung pelayanan publik.
- (2) Pimpinan penyelenggara di lingkungan pemerintah daerah adalah Kepala Satuan Kerja Perangkat Daerah (SKPD).
- (3) Pimpinan penyelenggara di lingkungan BUMD adalah Direktur BUMD.
- (4) Pimpinan penyelenggara di lingkungan swasta adalah Direktur/Kepala bidang tertentu atau sebutan lain sesuai dengan ketentuan yang berlaku.

- (5) Pimpinan penyelenggara sebagaimana dimaksud pada ayat (2), (3), dan (4) mempunyai tugas :
 - a. melaksanakan kebijakan penyelenggaraan pelayanan publik sesuai dengan kewenangannya;
 - b. mengkoordinasikan penyelenggaraan pelayanan publik sesuai dengan Standar Pelayanan pada setiap satuan unit kerja;
 - c. melakukan evaluasi penyelenggaraan pelayanan publik; dan
 - d. melaporkan kepada penanggung jawab penyelenggaraan pelayanan publik.

Bagian Kedua Organisasi Penyelenggara

Pasal 12

- (1) Organisasi penyelenggara pelayanan publik meliputi:
 - a. Institusi Pelayanan Publik Pemerintah Daerah;
 - b. BUMD; dan
 - c. Swasta.
- (2) Organisasi penyelenggara pelayanan publik sebagaimana dimaksud ayat (1) menyelenggarakan pelayanan publik sesuai dengan Standar Pelayanan yang telah ditetapkan.
- (3) Penyelenggaraan sebagaimana dimaksud pada ayat (1), sekurang-kurangnya meliputi:
 - a. pelaksanaan pelayanan;
 - b. pengelolaan pengaduan masyarakat;
 - c. pengelolaan informasi;
 - d. pengawasan internal;
 - e. penyuluhan kepada masyarakat; dan
 - f. pelayanan konsultasi.
- (4) Pembina, Penanggung jawab, Penyelenggara dan seluruh bagian organisasi penyelenggara pelayanan publik bertanggung jawab atas ketidakmampuan, pelanggaran, dan kegagalan penyelenggaraan pelayanan publik.

Bagian Ketiga Evaluasi dan Pengelolaan Pelaksana Pelayanan Publik

Pasal 13

- (1) Pimpinan penyelenggara melaksanakan evaluasi secara berkala dan berkelanjutan terhadap kinerja pelaksana di lingkungan organisasi penyelenggara.
- (2) Berdasarkan hasil evaluasi sebagaimana dimaksud pada ayat (1), pimpinan penyelenggara melakukan upaya peningkatan kapasitas pelaksana, sarana, dan prasarana.

- (3) Evaluasi terhadap kinerja pelaksana sebagaimana dimaksud pada ayat (1) didasarkan pada IKM dan/atau metode evaluasi kinerja lainnya dengan memperhatikan perbaikan prosedur dan/atau penyempurnaan organisasi penyelenggara sesuai dengan asas penyelenggaraan pelayanan publik.

Pasal 14

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

Bagian Keempat Hubungan Antar Penyelenggara

Pasal 15

- (1) Dalam rangka meningkatkan efisiensi dan efektivitas pelayanan, dapat dilakukan kerja sama antarpelenggara.
- (2) Kerja sama antar penyelenggara sebagaimana dimaksud pada ayat (1) meliputi kegiatan yang berkaitan dengan teknis operasional pelayanan dan/atau pendukung pelayanan.
- (3) Dalam hal Penyelenggara yang memiliki lingkup kewenangan dan tugas pelayanan publik tidak dapat dilakukan sendiri karena keterbatasan sumber daya dan/atau dalam keadaan darurat, Penyelenggara dapat meminta bantuan kepada Penyelenggara lain yang mempunyai kapasitas memadai.
- (4) Dalam keadaan darurat sebagaimana dimaksud pada ayat (3), permintaan penyelenggara lain wajib dipenuhi oleh penyelenggara pemberi bantuan sesuai dengan tugas dan fungsi organisasi penyelenggara yang bersangkutan berdasarkan peraturan perundang-undangan.

Bagian Kelima Kerja Sama Penyelenggara Pelayanan Publik

Pasal 16

- (1) Penyelenggara pelayanan publik dapat melakukan kerjasama dengan Pihak lain dalam bentuk penyerahan sebagian pelayanan publik.

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

BAB IV

HAK, KEWAJIBAN DAN LARANGAN

Bagian Kesatu

Hak dan Kewajiban Penyelenggara

Pasal 17

Penyelenggara berhak:

- a. memberikan pelayanan tanpa dihambat pihak lain yang tidak berwenang;
- b. melakukan kerjasama penyelenggaraan pelayanan publik;

- c. mengelola anggaran pembiayaan penyelenggaraan pelayanan publik;
- d. melakukan pembelaan terhadap pengaduan dan tuntutan yang tidak sesuai dengan kenyataan dalam penyelenggaraan pelayanan publik;
- e. menolak permintaan pelayanan yang bertentangan dengan peraturan perundang-undangan;
- f. mendapatkan rehabilitasi dalam hal pengaduan tidak terbukti.

Pasal 18

Penyelenggara berkewajiban:

- a. menyusun dan menetapkan standar pelayanan;
- b. menyusun, menetapkan, dan mempublikasikan maklumat pelayanan;
- c. memberikan jaminan kepastian hukum atas produk pelayanan;
- d. menempatkan Pelaksana yang berkompeten;
- e. menyediakan sarana, prasarana, dan/atau fasilitas pelayanan publik yang mendukung terciptanya iklim pelayanan yang memadai sesuai dengan kewenangan;
- f. memberikan pelayanan yang berkualitas sesuai dengan asas penyelenggaraan pelayanan publik;
- g. melaksanakan pelayanan sesuai dengan standar pelayanan;
- h. berpartisipasi aktif dan mematuhi peraturan perundang-undangan yang terkait dengan penyelenggaraan pelayanan publik;
- i. memberikan pertanggungjawaban terhadap pelayanan yang diselenggarakan;
- j. membantu masyarakat dalam memahami hak dan tanggung jawabnya;
- k. bertanggung jawab dalam pengelolaan organisasi penyelenggara pelayanan public
- l. memberikan pertanggungjawaban sesuai dengan hukum yang berlaku apabila mengundurkan diri atau melepaskan tanggung jawab atas posisi atau jabatan; dan
- m. memenuhi panggilan atau mewakili organisasi untuk hadir atau melaksanakan perintah suatu tindakan hukum atas permintaan pejabat yang berwenang dari lembaga negara atau instansi pemerintah yang berhak, berwenang, dan sah sesuai dengan peraturan perundang-undangan.
- n. memberikan informasi yang terkait dengan pelayanan; dan
- o. menanggapi dan mengelola pengaduan masyarakat melalui mekanisme sesuai ketentuan peraturan perundang-undangan.

Bagian Kedua
Hak, Kewajiban dan Larangan Pelaksana

Pasal 19

Pelaksana berhak:

- a. mendapatkan perlindungan dan pembelaan dari penyelenggara terhadap pengaduan dan tuntutan sampai ada putusan hukum tetap;
- b. mendapatkan rehabilitasi dalam hal pengaduan tidak terbukti;
- c. menolak permintaan pelayanan yang bertentangan dengan peraturan perundang-undangan; dan
- d. melakukan konsultasi dengan pimpinan penyelenggara terkait dengan pelayanan yang diberikan.

Pasal 20

Pelaksana berkewajiban:

- a. melakukan kegiatan pelayanan sesuai dengan penugasan yang diberikan oleh Penyelenggara;
- b. bertanggung jawab atas pelaksanaan pelayanan sesuai dengan peraturan perundangundangan;
- c. memenuhi panggilan untuk hadir atau melaksanakan perintah suatu tindakan hukum atas permintaan pejabat yang berwenang dari lembaga negara atau instansi pemerintah yang berhak, berwenang, dan sah sesuai dengan peraturan perundang-undangan;
- d. memberikan pertanggungjawaban apabila mengundurkan diri atau melepaskan tanggung jawab sesuai dengan peraturan perundang-undangan; dan
- e. melakukan evaluasi serta menyusun laporan sesuai dengan bidang tugas dan kewajibannya kepada Penyelenggara secara berkala;
- f. memberikan informasi yang terkait dengan pelayanan; dan
- g. menanggapi dan mengelola pengaduan masyarakat melalui mekanisme sesuai ketentuan peraturan perundang-undangan.

Pasal 21

Pelaksana dilarang:

- a. merangkap sebagai komisaris dan/atau pengurus organisasi usaha, bagi pelaksana yang berasal dari lingkungan pemerintah daerah dan BUMD;
- b. meninggalkan tugas dan kewajiban kecuali atas ijin pimpinan penyelenggara;

- c. menambah Pelaksana tanpa persetujuan Penyelenggara;
- d. membuat perjanjian kerjasama dengan pihak lain tanpa persetujuan pimpinan penyelenggara;
- e. melanggar asas penyelenggaraan pelayanan publik;
- f. Menjanjikan, mempromosikan dan melaksanakan pelayanan yang tidak sesuai dengan standar pelayanan yang telah ditetapkan; dan
- g. memungut dan/atau menerima imbalan atas layanan yang diberikan diluar ketentuan yang berlaku.

Bagian Ketiga Hak dan Kewajiban Masyarakat

Pasal 22

Masyarakat berhak:

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

Pasal 23

Masyarakat wajib:

- a. mematuhi dan memenuhi ketentuan yang dipersyaratkan dalam Standar Pelayanan; dan

- b. ikut menjaga terpeliharanya sarana, prasarana, dan/atau fasilitas pelayanan public
- c. berpartisipasi aktif dan mematuhi peraturan yang terkait dengan penyelenggaraan pelayanan publik.

BAB V
PENYELENGGARAAN PELAYANAN PUBLIK

Bagian Kesatu
Pola/Sistem Pelayanan

Pasal 24

Pola penyelenggaraan pelayanan publik meliputi:

- a. fungsional, yaitu pola pelayanan publik diberikan oleh Penyelenggara, sesuai dengan tugas, fungsi dan kewenangannya;
- b. terpusat, yaitu pola pelayanan publik diberikan secara tunggal oleh Penyelenggara berdasarkan pelimpahan wewenang sesuai ketentuan peraturan perundang-undangan;
- c. terpadu, terdiri atas:
 - 1. terpadu satu atap, yaitu pola pelayanan terpadu satu atap diselenggarakan dalam satu tempat yang meliputi berbagai jenis pelayanan yang tidak mempunyai keterkaitan proses dan dilayani melalui beberapa pintu; dan/atau
 - 2. terpadu satu pintu, yaitu pola pelayanan terpadu satu pintu diselenggarakan pada satu tempat yang meliputi berbagai jenis pelayanan yang memiliki keterkaitan proses dan dilayani melalui satu pintu.
- d. Gugus tugas, yaitu petugas pelayanan publik secara perorangan atau dalam bentuk gugus tugas yang ditempatkan pada instansi pemberi pelayanan dan lokasi pemberian pelayanan tertentu.

Bagian Kedua
Standar Pelayanan

Paragraf 1
Umum

Pasal 25

- (1) Penyelenggara wajib menyusun dan menetapkan standar pelayanan publik, sesuai ketentuan peraturan perundang-undangan.

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

Pasal 26

Komponen standar pelayanan dibedakan menjadi:

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

Pasal 27

Standar pelayanan publik sebagaimana dimaksud dalam Pasal 25 dan Pasal 26 harus dipublikasikan, sebagai jaminan kepastian hukum bagi penerima pelayanan.

Paragraf 2
Tata Perilaku Penyelenggara

Pasal 28

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

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

Bagian Ketiga
Peningkatan Kualitas Pelayanan Publik

Paragraf 1
Umum

Pasal 29

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

Paragraf 2
Gugus Kendali Mutu

Pasal 30

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

Bagian Keempat
Prosedur Kerja

Pasal 31

- (1) Prosedur Kerja adalah serangkaian instruksi tertulis yang dibakukan mengenai berbagai proses pelayanan yang meliputi apa yang harus dilakukan, bagaimana dan kapan harus dilakukan, dimana dan oleh siapa dilakukan.
- (2) Penyelenggara berkewajiban menyusun dan menetapkan prosedur kerja dengan memperhatikan standar pelayanan yang telah ditetapkan.
- (3) Prosedur Kerja sebagaimana dimaksud pada ayat (1) ditetapkan dengan keputusan Pimpinan Organisasi Penyelenggara Pelayanan Publik.

Bagian Kelima
Survey Kepuasan Masyarakat

Pasal 32

- (1) Untuk mencapai kualitas pelayanan publik, diperlukan penilaian atas pendapat masyarakat melalui penyusunan survei kepuasan masyarakat.
- (2) Dasar pengukuran survey kepuasan masyarakat sebagaimana dimaksud pada ayat (1), meliputi :
 - a. prosedur pelayanan;
 - b. persyaratan pelayanan;
 - c. kejelasan petugas pelayanan;
 - d. kedisiplinan petugas pelayanan;
 - e. tanggung jawab petugas pelayanan;
 - f. kemampuan petugas pelayanan;
 - g. kecepatan pelayanan;
 - h. keadilan mendapatkan pelayanan;

- i. kesopanan dan keramahan petugas;
 - j. kewajaran biaya pelayanan;
 - k. kepastian biaya pelayanan;
 - l. kepastian jadwal pelayanan;
 - m. kenyamanan lingkungan; dan
 - n. keamanan pelayanan.
- (3) Ketentuan lebih lanjut mengenai langkah-langkah penyusunan indeks kepuasan masyarakat sebagaimana dimaksud pada ayat (1) ditetapkan dengan Peraturan Walikota.

Bagian Keenam Maklumat Pelayanan

Pasal 33

- (1) Penyelenggara menyusun dan menetapkan Maklumat Pelayanan sebagaimana dimaksud dalam pasal 18 huruf b yang merupakan pernyataan kesanggupan Penyelenggara dalam melaksanakan pelayanan sesuai dengan Standar Pelayanan dalam Pasal 25 dan Pasal 26.
- (2) Maklumat sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dipublikasikan secara jelas dan mudah diakses oleh Masyarakat.

Bagian Ketujuh Sistem Informasi Pelayanan Publik

Pasal 34

- (1) Dalam rangka memberikan dukungan informasi terhadap penyelenggaraan Pelayanan Publik perlu diselenggarakan Sistem Informasi secara terpadu.
- (2) Sistem Informasi secara terpadu sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dikelola oleh Unit Pengelola Sistem Informasi yang diatur dengan Peraturan Walikota.
- (3) Sistem Informasi sebagaimana dimaksud pada ayat (1) berisi semua informasi Pelayanan Publik yang berasal dari penyelenggara.
- (4) Penyelenggara mengelola sistem informasi baik berupa sistem informasi elektronik maupun non elektronik yang sekurang-kurangnya berisi tentang :
 - a. profil Penyelenggara yang meliputi nama penanggung jawab, Pelaksana, organisasi Penyelenggara, anggaran penyelenggaraan, alamat pengaduan, nomor telepon, dan poselektronik (email);
 - b. profil Pelaksana yang meliputi Pelaksana yang bertanggung jawab, alamat pengaduan, nomor telepon, dan pos-elektronik (email);

- c. standar Pelayanan yang berisi informasi yang lengkap tentang keterangan yang menjelaskan lebih rinci isi standar pelayanan tersebut;
 - d. maklumat Pelayanan yang berisi informasi lengkap pernyataan kesanggupan Penyelenggara;
 - e. pengelolaan pengaduan yang berisi informasi lengkap proses penanganan pengaduan mulai dari tahap penyeleksian, penelaahan, dan pengklasifikasian sampai dengan kepastian penyelesaian pengaduan; dan
 - f. penilaian kinerja yang berisi informasi lengkap hasil pelaksanaan penilaian penyelenggaraan pelayanan yang dilakukan oleh Penyelenggara sendiri, bersama dengan pihak lain, atau oleh pihak lain atas permintaan penyelenggara untuk mengetahui gambaran kinerja pelayanan dengan menggunakan metode penilaian tertentu.
- (5) Penyelenggara menyediakan informasi sebagaimana dimaksud pada ayat (4) kepada masyarakat secara terbuka dan mudah diakses.

Pasal 35

Dokumen, akta, dan sejenisnya yang berupa produk elektronik dan/atau non elektronik dalam penyelenggaraan Pelayanan Publik dinyatakan sah sesuai dengan peraturan perundang-undangan.

Bagian Kedelapan Sistem Pengelolaan Dokumen

Pasal 36

- (1) Penyelenggara berkewajiban menyusun dan menetapkan Sistem Pengelolaan Dokumen pelaksanaan pelayanan publik.
- (2) Sistem Pengelolaan Dokumen sebagaimana dimaksud pada ayat (1) mencakup :
 - a. mekanisme pengelolaan dokumen;
 - b. petugas pengelola dokumen.
- (3) Penyusunan Sistem Pengelolaan Dokumen sebagaimana dimaksud pada ayat (1) ditetapkan dengan Keputusan Pimpinan Organisasi Penyelenggara Pelayanan Publik

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

Pasal 37

- (1) Penyelenggara dan Pelaksana mengelola sarana dan prasarana pelayanan publik secara efektif, efisien, transparan, akuntabel, dan berkesinambungan serta bertanggung jawab terhadap pemeliharaan dan/atau penggantian sarana dan/atau prasarana Pelayanan publik.

- (2) Penyelenggara dan Pelaksana memberikan laporan kepada penanggung jawab mengenai kondisi dan kebutuhan sarana dan/atau prasarana pelayanan publik sesuai dengan tuntutan kebutuhan Standar Pelayanan.
- (3) Berdasarkan laporan kondisi dan kebutuhan sebagaimana dimaksud pada ayat (2), penanggung jawab melakukan analisis dan menyusun daftar kebutuhan sarana dan prasarana Pelayanan publik.
- (4) Berdasarkan hasil analisis dan daftar kebutuhan sebagaimana dimaksud pada ayat (3), Penyelenggara melakukan pengadaan sarana dan/atau prasarana guna penyelenggaraan Pelayanan publik sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku dan mempertimbangkan prinsip efektivitas, efisiensi, transparansi, akuntabilitas, dan berkesinambungan.

Pasal 38

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

Pasal 39

Saham penyelenggara yang berbentuk badan usaha milik daerah yang berkaitan dengan Pelayanan Publik dilarang dipindahtangankan dalam keadaan apa pun, baik langsung maupun tidak langsung melalui penjualan, penjaminan atau hal-hal yang mengakibatkan beralihnya kekuasaan menjalankan korporasi atau hilangnya hak-hak yang menjadi milik korporasi sebagaimana diatur dalam peraturan perundang-undangan.

Pasal 40

- (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 oleh penyelenggara harus dilakukan selambat-lambatnya 30 (tiga puluh) hari kalender sebelum pelaksanaan pekerjaan dimulai dengan memasang tanda yang memuat nama kegiatan, nama dan alamat penanggung jawab, waktu kegiatan, alamat pengaduan berupa nomor telepon, nomor tujuan pesan layanan singkat (sms), laman (website), pos-elektronik (email), dan kotak pengaduan.

- (4) Dalam hal kerusakan sarana prasarana terjadi secara mendadak dan mengganggu pelaksanaan pelayanan publik, penyelenggara wajib mengumumkan sesegera mungkin.
- (5) Penyelenggara dan pelaksana yang tidak melakukan kewajiban sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dinyatakan telah melakukan kelalaian.

Bagian Kesepuluh
Pelayanan Khusus

Pasal 41

- (1) Penyelenggara berkewajiban menyediakan sarana dan prasarana serta memberikan pelayanan dengan perlakuan khusus kepada kelompok rentan.
- (2) Kelompok rentan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) antara lain:
 - a. penyandang cacat;
 - b. lanjut usia;
 - c. wanita hamil;
 - d. anak-anak;
 - e. korban bencana.
- (3) Sarana dan/atau prasarana pelayanan publik sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dilarang digunakan oleh orang yang tidak berhak.

Pasal 42

- (1) Penyelenggara dapat menyediakan pelayanan berjenjang secara transparan, akuntabel, dan sesuai dengan Standar Pelayanan serta peraturan perundang-undangan.
- (2) Pelayanan berjenjang sebagaimana dimaksud pada ayat (1), harus mematuhi ketentuan tentang proporsi akses dan pelayanan kepada kelompok masyarakat berdasarkan asas persamaan perlakuan, keterbukaan, serta keterjangkauan masyarakat.

Bagian Kesebelas
Biaya Pelayanan Publik

Pasal 43

- (1) Biaya/tarif pelayanan publik pada dasarnya merupakan tanggung jawab negara dan/atau masyarakat.
- (2) Biaya/tarif pelayanan publik yang merupakan tanggung jawab negara sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dibebankan kepada negara apabila diwajibkan dalam peraturan perundangundangan.

- (3) Biaya Pelayanan publik selain yang diwajibkan oleh peraturan perundang-undangan sebagaimana dimaksud pada ayat (2) dibebankan kepada penerima pelayanan publik.
- (4) Penentuan biaya/tarif pelayanan publik sebagaimana dimaksud pada ayat (3) ditetapkan dengan Peraturan Daerah.
- (5) Penentuan biaya Pelayanan Publik bagi penyelenggara pelayanan publik yang menerapkan pola pengelolaan keuangan Badan Layanan Umum Daerah ditetapkan dengan Peraturan Walikota.
- (6) Penentuan biaya Pelayanan Publik bagi penyelenggara pelayanan publik swasta sebagaimana dimaksud pada ayat (3) ditetapkan dengan Peraturan Pimpinan Penyelenggara Pelayanan Publik.

Pasal 44

- (1) Biaya pelayanan publik yang diselenggarakan oleh Pemerintah Daerah harus ditetapkan dengan persetujuan DPRD, kecuali SKPD yang sudah menerapkan sistem Pola Pengelolaan Keuangan Badan Layanan Umum Daerah (PPK-BLUD) serta dipublikasikan secara terbuka dan mudah diakses oleh masyarakat.
- (2) Biaya pelayanan publik yang diselenggarakan BUMD dan Swasta harus ditetapkan Pimpinan Penyelenggara pelayanan publik serta dipublikasikan secara terbuka dan mudah diakses oleh masyarakat.
- (3) Penyelenggara Pelayanan publik pada pemerintah daerah tidak diperbolehkan mengubah biaya pelayanan publik, selain yang telah ditetapkan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) Pasal ini.
- (4) Perubahan biaya pelayanan publik yang diselenggarakan oleh BUMD dan Swasta wajib dipublikasikan kepada masyarakat selambat-lambatnya 15 (lima belas) hari sebelum diberlakukan.

Pasal 45

- (1) Penyelenggara berhak mendapatkan alokasi anggaran sesuai dengan tingkat kebutuhan pelayanan.
- (2) Penyelenggara dilarang menggunakan alokasi anggaran bagi pelayanan publik untuk membiayai kegiatan di luar penyelenggaraan pelayanan publik.

Bagian Keduabelas Uraian Tugas Pelaksana

Pasal 46

- (1) Penyelenggara berkewajiban menyusun dan menetapkan aturan mengenai uraian tugas pelaksana pelayanan publik.

- (2) Uraian tugas pelaksana sebagaimana dimaksud pada ayat (1) mencakup :
 - a. Tugas setiap pelaksana sesuai jabatan dan fungsinya;
 - b. Ukuran kinerja dari pelaksana;
 - c. Evaluasi kinerja dari pelaksana.
- (3) Penyusunan uraian tugas pelaksana sebagaimana dimaksud pada ayat (1) ditetapkan dengan Keputusan Pimpinan Organisasi Penyelenggara Pelayanan Publik.

Bagian Ketigabelas
Perilaku Penyelenggara dalam Pelayanan

Pasal 47

Pelaksana dalam menyelenggarakan Pelayanan Publik harus berperilaku sebagai berikut :

- a. adil dan tidak diskriminatif;
- b. cermat;
- c. santun dan ramah;
- d. tegas, andal, dan tidak memberikan putusan yang berlarut-larut;
- e. profesional;
- f. tidak mempersulit;
- g. patuh pada perintah atasan yang sah dan wajar;
- h. menjunjung tinggi nilai-nilai akuntabilitas dan integritas institusi penyelenggara;
- i. merahasiakan informasi atau dokumen yang wajib dirahasiakan sesuai dengan peraturan perundang-undangan;
- j. terbuka dan mengambil langkah yang tepat untuk menghindari benturan kepentingan;
- k. tidak menyalahgunakan sarana dan prasarana serta fasilitas Pelayanan Publik;
- l. memberikan informasi yang benar dalam menanggapi permintaan informasi serta proaktif dalam memenuhi kepentingan masyarakat;
- m. tidak menyalahgunakan informasi, jabatan, dan/atau kewenangan yang dimiliki;
- n. sesuai dengan kepantasan; dan
- o. tidak menyimpang dari prosedur.

Bagian Keempatbelas
Etika Pelaksana dalam Pelayanan Publik

Pasal 48

- (1) Penyelenggara berkewajiban menyusun dan menetapkan pedoman mengenai etika pelaksana pelayanan publik.
- (2) Pedoman Etika pelaksana pelayanan publik sebagaimana dimaksud pada ayat (1) mencakup :
 - a. sikap dan perilaku setiap pelaksana sesuai jabatan dan fungsinya;
 - b. mekanisme evaluasi sikap dan perilaku dari pelaksana.
- (3) Penyusunan pedoman etika pelaksana sebagaimana dimaksud pada ayat (1) ditetapkan dengan Keputusan Pimpinan Organisasi Penyelenggara Pelayanan Publik

Bagian Kelimabelas
Kebijakan Pengelolaan Sumber Daya Manusia

Pasal 49

- (1) Penyelenggara berkewajiban menyusun dan menetapkan kebijakan pengelolaan sumber daya manusia.
- (2) Kebijakan pengelolaan sumber daya manusia sebagaimana dimaksud dalam ayat (1) mencakup :
 - a. keahlian dan ketrampilan pelaksana sesuai jabatan dan fungsinya;
 - b. perencanaan pengembangan keahlian dan ketrampilan pelaksana sesuai jabatan dan fungsinya.
- (3) Penyusunan Kebijakan pengelolaan sumber daya manusia sebagaimana dimaksud pada ayat (1) ditetapkan dengan Keputusan Pimpinan Organisasi Penyelenggara Pelayanan Publik.

Bagian Keenambelas
Pengawasan

Pasal 50

- (1) Pengawasan penyelenggaraan Pelayanan Publik dilakukan secara internal dan eksternal.
- (2) Pengawasan internal sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dilakukan oleh:
 - a. atasan langsung sesuai dengan peraturan perundang-undangan atau peraturan internal organisasi; dan
 - b. pengawas fungsional sesuai dengan peraturan perundang-undangan atau peraturan internal organisasi.
- (3) Pengawasan eksternal sebagaimana dimaksud pada ayat (1)

dilakukan oleh :

- a. masyarakat berupa laporan atau pengaduan masyarakat dalam penyelenggaraan Pelayanan Publik;
- b. Ombudsman;
- c. DPRD.

BAB VI

SISTEM PENGELOLAAN PENGADUAN DAN PENILAIAN KINERJA

Bagian Kesatu

Sistem Pengelolaan Pengaduan

Pasal 51

- (1) Penyelenggara berkewajiban menyediakan sarana pengaduan dan menugaskan Pelaksana yang kompeten dalam pengelolaan pengaduan.
- (2) Penyelenggara berkewajiban menindaklanjuti pengaduan yang berasal dari Masyarakat, rekomendasi Ombudsman dan DPRD.
- (3) Penyelenggara berkewajiban menyusun materi dan mekanisme pengelolaan pengaduan dari Masyarakat dengan mengedepankan asas penyelesaian yang cepat dan tuntas.
- (4) Materi pengelolaan pengaduan sebagaimana dimaksud pada ayat (3) 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.
- (5) Materi dan mekanisme pengelolaan pengaduan sebagaimana dimaksud pada ayat (3) ditetapkan dengan Peraturan Pimpinan Organisasi Penyelenggara Pelayanan Publik.

Bagian Kedua

Penilaian Kinerja

Pasal 52

- (1) Penyelenggara berkewajiban melakukan penilaian kinerja penyelenggaraan Pelayanan Publik secara berkala.

- (2) Penilaian kinerja sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dilakukan dengan menggunakan indikator kinerja berdasarkan Standar Pelayanan.

Pasal 53

- (1) Penilaian kinerja sebagaimana dimaksud dalam Pasal 52 ayat (1) dilaksanakan secara berkala dan berkelanjutan.
- (2) Berdasarkan hasil evaluasi sebagaimana dimaksud pada ayat (1), Penyelenggara berkewajiban melakukan upaya peningkatan kapasitas pelaksana.
- (3) Evaluasi terhadap kinerja Pelaksana sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dilakukan sekurang kurangnya dengan Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM).
- (4) Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) sebagaimana dimaksud pada ayat (3) adalah tingkat kepuasan masyarakat dalam memperoleh pelayanan yang diperoleh dari penyelenggara atau pemberi pelayanan sesuai harapan dan kebutuhan masyarakat.
- (5) IKM sebagaimana dimaksud pada ayat (3) adalah data dan informasi tentang tingkat kepuasan masyarakat yang diperoleh dari hasil pengukuran secara kuantitatif dan kualitatif atas pendapat masyarakat dalam memperoleh pelayanan dari aparatur penyelenggara Pelayanan Publik dengan membandingkan antara harapan dan kebutuhannya.

BAB VII

PERAN SERTA MASYARAKAT

Pasal 54

- (1) Masyarakat dapat turut serta berperan aktif dalam penyelenggaraan pelayanan publik sebagaimana diatur dalam peraturan daerah ini.
- (2) Peran serta masyarakat sebagaimana dimaksud pada ayat (1) diwujudkan dalam bentuk kerja sama, pemenuhan hak dan kewajiban masyarakat, serta peran aktif dalam penyusunan kebijakan Pelayanan Publik.

BAB VIII

PENYELESAIAN PENGADUAN

Bagian Kesatu Pengaduan

Pasal 55

- (1) Masyarakat berhak mengadukan penyelenggaraan Pelayanan Publik kepada Penyelenggara, Ombudsman, dan/atau DPRD.

- (2) Masyarakat yang melakukan pengaduan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dijamin hak-haknya oleh peraturan perundang-undangan.
- (3) Pengaduan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dilakukan terhadap :
 - a. penyelenggara yang tidak melaksanakan kewajiban dan/atau melanggar larangan; dan
 - b. pelaksana yang tidak memberi pelayanan sesuai dengan standar pelayanan.

Pasal 56

- (1) Pembina berwenang menjatuhkan sanksi kepada penyelenggara yang tidak memenuhi kewajiban.
- (2) Penanggung jawab menjatuhkan sanksi kepada pelaksana yang melakukan pelanggaran sebagaimana dimaksud dalam Pasal 55 ayat (3) huruf b.
- (3) Pemberian sanksi sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dan ayat (2) dilakukan berdasarkan aduan masyarakat dan/atau berdasarkan kewenangan yang dimiliki atasan sesuai dengan peraturan perundang-undangan.

Pasal 57

- (1) Pengaduan sebagaimana dimaksud dalam Pasal 55 diajukan oleh setiap orang yang dirugikan atau oleh pihak lain yang menerima kuasa untuk mewakilinya.
- (2) Pengaduan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dilakukan paling lambat 30 (tiga puluh) hari kerja sejak pengadu menerima pelayanan.
- (3) Pengaduan disampaikan secara tertulis memuat:
 - a. nama dan alamat lengkap;
 - b. uraian pelayanan yang tidak sesuai dengan Standar Pelayanan dan uraian kerugian materiil atau immateriil 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 58

- (1) Pengaduan sebagaimana dimaksud dalam Pasal 57 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 59

- (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 kerja sejak pengaduan diterima yang sekurang-kurangnya berisi informasi lengkap atau tidak lengkapnya materi aduan sebagaimana dimaksud dalam Pasal 57 ayat (3).
- (4) Dalam hal materi aduan tidak lengkap, pengadu melengkapi materi aduannya selambat lambatnya 30 (tiga puluh) hari kerja terhitung sejak menerima tanggapan dari penyelenggara atau Ombudsman sebagaimana diinformasikan oleh pihak penyelenggara dan/atau Ombudsman.
- (5) Dalam hal berkas pengaduan tidak dilengkapi dalam waktu sebagaimana dimaksud pada ayat (4), pengadu dianggap mencabut pengaduannya.

Pasal 60

- (1) Pengaduan terhadap Penyelenggara ditujukan kepada penanggung jawab.
- (2) Pengaduan terhadap Penyelenggara yang berbentuk korporasi dan lembaga independen ditujukan kepada pejabat yang bertanggung jawab pada instansi pemerintah yang memberikan misi atau penugasan.

Bagian Kedua Penyelesaian Pengaduan

Pasal 61

- (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.

Pasal 62

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

Pasal 63

- (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 64

- (1) Penyelenggara wajib memutuskan hasil pemeriksaan pengaduan paling lambat 60 (enam puluh) hari kerja sejak berkas pengaduan dinyatakan lengkap.
- (2) Keputusan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) wajib disampaikan kepada pihak pengadu paling lambat 14 (empat belas) hari kerja sejak diputuskan.
- (3) Dalam hal pengadu menuntut ganti rugi, keputusan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) memuat jumlah ganti rugi dan batas waktu pembayarannya.
- (4) Dalam hal penyelesaian ganti rugi, Ombudsman dapat melakukan Mediasi, Konsiliasi, dan Ajudikasi khusus.
- (5) Ajudikasi khusus sebagaimana dimaksud pada ayat (4) dilaksanakan berdasarkan pada peraturan perundang-undangan yang berlaku.
- (6) Penyelenggara berkewajiban memberikan tembusan keputusan kepada pengadu mengenai penyelesaian perkara yang diadukan.

BAB IX
KETENTUAN SANKSI

Pasal 65

- (1) Pelanggaran terhadap Pasal 13 ayat (1), ayat (2), 14 ayat (1), ayat (2), ayat (3), Pasal 16 ayat (3) huruf b dan huruf e, Pasal 18, Pasal 20, Pasal 21, Pasal 25 ayat (1), ayat (2), ayat (4), Pasal 28, Pasal 29, Pasal 33, Pasal 37, Pasal 41 ayat (1), Pasal 45 ayat (2), Pasal 51 ayat (1), Pasal 52 ayat (1), Pasal 59 ayat (1) dan ayat (3), Pasal 61, Pasal 64 ayat (1) dan ayat (2) yang dilakukan oleh Pegawai Aparatur Sipil Negara dikenakan sanksi sesuai peraturan perundang-undangan yang mengatur tentang disiplin Pegawai Negeri Sipil.
- (2) Pelanggaran terhadap Pasal 18 huruf a dan huruf g yang dilakukan oleh swasta dan BUMD dikenakan sanksi sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku.
- (3) Mekanisme pengenaan sanksi sebagaimana dimaksud pada ayat (2) diatur lebih lanjut dengan Peraturan Walikota.

BAB X
KETENTUAN PENUTUP

Pasal 66

Dengan ditetapkannya Peraturan Daerah ini maka Peraturan Walikota sebagai tindak lanjut Peraturan Daerah ini dipenuhi paling lambat 2 (dua) tahun.

Pasal 67

Peraturan Daerah ini mulai berlaku sejak diundangkan.

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

Ditetapkan di Kota Bima
pada tanggal 22 Desember 2015

WALIKOTA BIMA,

TTD

M. QURAI S H. ABIDIN

Diundangkan di Kota Bima
pada tanggal 22 Desember 2015

SEKRETARIS DAERAH,

TTD

MUHAMAD RUM

LEMBARAN DAERAH KOTA BIMA TAHUN 2015 NOMOR 173
NOREG PERATURAN DAERAH KOTA BIMA, PROVINSI NUSA TENGGARA BARAT:
(17/2015)

Salinan sesuai dengan aslinya
KEPALA BAGIAN HUKUM,

TTD

ABD. WAHAB
NIP. 19650903 199803 1 005

PENJELASAN
PERATURAN DAERAH KOTA BIMA
NOMOR TAHUN 2015

TENTANG

PENYELENGGARAAN PELAYANAN PUBLIK

I. PENJELASAN UMUM

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

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

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

- g. penyelesaian pengaduan dalam penyelenggaraan pelayanan; dan
- h. sanksi.

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

II. PENJELASAN PASAL DEMI PASAL

Pasal 1 : Cukup jelas

Pasal 2 : Cukup jelas

Pasal 3 : Cukup jelas

Pasal 4

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

Huruf b : Jaminan terwujudnya hak dan kewajiban dalam penyelenggaraan pelayanan.

Huruf c : Pemberian pelayanan tidak membedakan suku, ras, agama, golongan, gender, dan status ekonomi.

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

Huruf e : Pelaksana pelayanan harus memiliki kompetensi yang sesuai dengan bidang tugas.

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

Huruf g : Setiap warga negara berhak memperoleh pelayanan yang adil.

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

Huruf i : Proses penyelenggaraan pelayanan harus dapat dipertanggungjawabkan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan

Huruf j : Pemberian kemudahan terhadap kelompok rentan sehingga tercipta keadilan dalam pelayanan.

Huruf k : Penyelesaian setiap jenis pelayanan dilakukan tepat waktu sesuai dengan standar pelayanan.

Huruf l : Setiap jenis pelayanan dilakukan secara cepat, mudah,

dan terjangkau.

- Huruf m : Setiap jenis pelayanan dilakukan secara tepat guna dan tepat waktu dengan mengutamakan prosedur yang sederhana dan hemat waktu.
- Huruf n : Penyelenggaraan pelayanan harus dapat dijaga konsistennya sehingga model dan prosedur, pelayanan tidak berubah-ubah.
- Huruf o : Setiap jenis pelayanan dilakukan secara cermat dan selalu berupaya untuk tidak terjadi kesalahan (zero accident).
- Huruf p : Setiap jenis pelayanan dilakukan untuk mendorong penyelenggaraan, pelaksana, dan penduduk untuk mematuhi ketentuan peraturan perundang-undangan.
- Huruf q : Setiap penyelenggaraan dan pelaksana wajib mengindahkan tugas dan wewenang masing-masing dalam penyelenggaraan pelayanan.
- Huruf r : Kewajaran dan kepatutan dalam pelayanan diukur berdasarkan nilai-nilai yang tumbuh di dalam masyarakat Kota Bima.
- Huruf s : Pelayanan dilakukan untuk memberikan perlindungan hukum kepada penduduk Kota Bima.
- Huruf t : Setiap jenis pelayanan dilakukan proporsional antara hak dan kewajiban, manfaat dan kepentingan untuk mewujudkan tujuan pelayanan kepada penduduk.

Pasal 5

Ayat (1) : Cukup jelas

Ayat (2)

Huruf a : Cukup jelas

Huruf b : Cukup jelas

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

Ayat (3) : Cukup jelas

- Ayat (4) : Cukup jelas
- Pasal 6
- Ayat (1) : Cukup jelas
- Ayat (2)
- Huruf a : Barang publik yang disediakan oleh instansi pemerintah dengan menggunakan anggaran pendapatan dan belanja negara dan/atau anggaran pendapatan dan belanja daerah ditujukan untuk mendukung program dan tugas instansi tersebut, sebagai contoh: penyediaan chlorin diffuser untuk mengurangi bakteri E.Coli disumber air.
- Huruf b : Barang publik yang ketersediaannya merupakan hasil dari kegiatan badan usaha milik negara dan/atau badan usaha milik daerah yang mendapat pelimpahan tugas untuk menyelenggarakan pelayanan publik (public service obligation), sebagai contoh:
1. listrik hasil pengelolaan PT (Persero) PLN; dan
 2. air bersih hasil pengelolaan perusahaan daerah air minum.
- Pasal 7 : Cukup jelas
- Pasal 8 : Cukup jelas
- Pasal 9
- Ayat (1) : Cukup jelas
- Ayat (2) : Cukup jelas
- Ayat (3) : Cukup jelas
- Ayat (4) : Laporan menjadi satu kesatuan dalam LKPJ dengan tembusan kepada Gubernur.
- Ayat (5) : Cukup jelas
- Ayat (6) : Cukup jelas
- Pasal 10
- Ayat (1) : Cukup jelas
- Ayat (2) : Cukup jelas
- Ayat (3) : Pemimpin lembaga adalah direktur/kepala, atau sebutan lain sesuai dengan ketentuan yang berlaku.
- Ayat (4) : Cukup jelas
- Ayat (5) : Cukup jelas
- Pasal 11 : Cukup jelas
- Pasal 12 : Cukup jelas
- Pasal 13 : Cukup jelas

Pasal 14 : Cukup jelas

Pasal 15

Ayat (1) : Cukup jelas

Ayat (2) : Cukup jelas

Ayat (3) : Cukup jelas

Ayat (4) : Keadaan darurat merupakan keadaan yang ditetapkan oleh instansi yang bertanggung jawab. Dalam menetapkan kejadian sebagai keadaan darurat, dilakukan sesuai dengan peraturan perundang-undangan.

Pasal 16

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)

Huruf a : Cukup jelas

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

Huruf c : Cukup jelas

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

Huruf e : Cukup jelas

Ayat (4) : Cukup jelas

Ayat (5) : Cukup jelas

Ayat (6) : Cukup jelas

Pasal 17 : Cukup jelas

Pasal 18 : Cukup jelas

Pasal 19 : Cukup jelas

Pasal 20 : Cukup jelas

- Huruf a : Cukup jelas
- Huruf b : Cukup jelas
- Huruf c : Cukup jelas
- Huruf d : Cukup jelas
- Huruf e : Laporan yang disampaikan oleh pegawai disesuaikan dengan bidang tugas dan kewajiban masing-masing pegawai sebagai pelaksana pelayanan publik.
- Huruf f : Cukup jelas
- Huruf g : Cukup jelas
- Pasal 21 : Cukup jelas
- Pasal 22 : Cukup jelas
- Pasal 23 : Cukup jelas
- Pasal 24 : Cukup jelas
- Pasal 25 : Cukup jelas
- Pasal 26 : Cukup jelas
- Pasal 27 : Cukup jelas
- Pasal 28 : Cukup jelas
- Pasal 29 : Cukup jelas
- Pasal 30 : Cukup jelas
- Pasal 31 : Cukup jelas
- Pasal 32 : Cukup jelas
- Pasal 33 : Cukup jelas
- Pasal 34 : Cukup jelas
- Pasal 35 : Cukup jelas
- Pasal 36 : Cukup jelas
- Pasal 37 : Cukup jelas
- Pasal 38 : Cukup jelas
- Pasal 39 : Cukup jelas
- Pasal 40 : Cukup jelas
- Pasal 41 : Cukup jelas
- Pasal 42
- Ayat (1) : Cukup jelas
- Ayat (2) : Pelayanan berjenjang merupakan pelayanan yang diberikan kepada masyarakat sesuai dengan kemampuan ekonomi masyarakat agar pelayanan lebih nyaman, baik, dan adil.
- Pasal 43 : Cukup jelas
- Pasal 44 : Cukup jelas

Pasal 45

Ayat (1) : Alokasi anggaran pelayanan publik dari pemerintah daerah disesuaikan dengan anggaran yang tersedia, sedangkan alokasi anggaran pelayanan publik oleh swasta sesuai sumber penerimaan yang sah.

Ayat (2) : Cukup jelas

Pasal 46 : Cukup jelas

Pasal 47 : Cukup jelas

Pasal 48 : Cukup jelas

Pasal 49 : Cukup jelas

Pasal 50 : Cukup jelas

Pasal 51 : Cukup jelas

Pasal 52 : Cukup jelas

Pasal 53 : Cukup jelas

Pasal 54 : Cukup jelas

Pasal 55 : Cukup jelas

Pasal 56 : Cukup jelas

Pasal 57 : Cukup jelas

Pasal 58 : Cukup jelas

Pasal 59 : Cukup jelas

Pasal 60 : Cukup jelas

Pasal 61 : Cukup jelas

Pasal 62 : Cukup jelas

Pasal 63 : Cukup jelas

Pasal 64 : Cukup jelas

Pasal 65 : Cukup jelas

Pasal 66 : Cukup jelas

Pasal 67 : Cukup jelas