

RANCANGAN
PERATURAN DAERAH KOTA GORONTALO
NOMOR ... TAHUN ...
TENTANG
PENYELENGGARAAN PELAYANAN PUBLIK

DENGAN RAHMAT TUHAN YANG MAHA ESA

WALIKOTA GORONTALO,

- Menimbang :
- a. bahwa Pelayanan Publik merupakan salah satu syarat penyelenggaraan Pemerintahan Daerah yang baik sehingga harus terus ditingkatkan kualitasnya sesuai dengan amanat Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945, guna menjamin kesederhanaan, kemudahan, keterjangkauan dan dapat memberi manfaat bagi masyarakat;
 - b. bahwa untuk memenuhi kebutuhan masyarakat yang semakin kompleks dan didukung dengan adanya kemajuan teknologi, Pemerintah Daerah dituntut melakukan peningkatan dan perbaikan pelayanan publik;
 - c. bahwa sebagai upaya untuk meningkatkan kualitas dan menjamin penyediaan pelayanan public serta mempertegas hak dan kewajiban setiap masyarakat, korporasi dalam Penyelenggaraan Pelayanan Publik, diperlukan norma hukum yang memberi pengaturan yang jelas;
 - 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 29 Tahun 1959 tentang Pembentukan Daerah-daerah Tingkat II di Sulawesi (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 1959 Nomor 74, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 1822);

3. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2009 Nomor 112, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5038);
4. 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);
5. 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);

Dengan Persetujuan Bersama

DEWAN PERWAKILAN RAKYAT DAERAH KOTA GORONTALO

dan

WALIKOTA GORONTALO

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 Gorontalo.
2. Pemerintah Daerah adalah Walikota sebagai unsur penyelenggara Pemerintahan Daerah yang memimpin pelaksanaan urusan pemerintahan yang menjadi kewenangan daerah otonom.

3. Walikota adalah Walikota Gorontalo.
4. Dewan Perwakilan Rakyat Daerah yang selanjutnya disingkat DPRD adalah lembaga perwakilan rakyat daerah yang berkedudukan sebagai unsur penyelenggara Pemerintahan Daerah.
5. Perangkat Daerah adalah unsur pembantu Walikota dan DPRD dalam penyelenggaraan urusan pemerintahan yang menjadi kewenangan Daerah.
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 administrative yang disediakan oleh penyelenggara Pelayanan Publik.
7. Penyelenggara Pelayanan Publik yang selanjutnya disebut Penyelenggara adalah setiap 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.
8. Atasan satuan kerja Penyelenggara adalah pimpinan satuan kerja yang membawahi secara langsung satu atau lebih satuan kerja yang melaksanakan Pelayanan Publik.
9. 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.
10. Pelaksana Pelayanan Publik yang selanjutnya disebut Pelaksana adalah pejabat, pegawai, petugas, dan setiap orang yang bekerja di dalam Organisasi Penyelenggara yang bertugas melaksanakan tindakan atau serangkaian tindakan Pelayanan Publik.
11. Masyarakat adalah seluruh pihak, baik warga Negara maupun penduduk sebagai orang-perseorangan, kelompok, maupun badan hukum yang berkedudukan sebagai penerima manfaat Pelayanan Publik, baik secara langsung maupun tidak langsung.
12. Standar Pelayanan adalah tolak ukur yang dipergunakan sebagai pedoman penyelenggaraan pelayanan dan acuan penilaian kualitas pelayanan sebagai

- kewajiban dan janji Penyelenggara kepada masyarakat dalam rangka pelayanan yang berkualitas, cepat, mudah, terjangkau, dan terukur.
13. Maklumat Pelayanan adalah pernyataan tertulis yang berisi keseluruhan rincian kewajiban dan janji yang terdapat dalam Standar Pelayanan.
 14. Sistem informasi pelayanan publik yang selanjutnya disebut Sistem Informasi adalah rangkaian kegiatan yang meliputi penyimpanan dan pengelolaan informasi serta mekanisme penyampaian informasi dari Penyelenggara kepada masyarakat dan sebaliknya dalam bentuk lisan, tulisan Latin, tulisan dalam huruf Braille, bahasa gambar, dan/atau bahasa lokal, serta disajikan secara manual ataupun elektronik.
 15. Informasi Pelayanan Publik yang selanjutnya disebut Informasi adalah keterangan, pernyataan, gagasan dan tanda-tanda yang mengandung nilai, makna dan pesan, baik data, fakta maupun penjelasannya yang dapat dilihat, didengar dan dibaca yang disajikan dalam berbagai kemasan dan format sesuai dengan perkembangan teknologi informasi dan komunikasi secara elektronik ataupun nonelektronik.
 16. Dokumentasi adalah pengumpulan, pengolahan, penyusunan dan pencatatan dokumen, data, gambar dan suara untuk bahan informasi publik.
 17. Mediasi adalah penyelesaian sengketa pelayanan publik antar para pihak melalui bantuan, baik oleh ombudsman sendiri maupun melalui mediator yang dibentuk oleh ombudsman.
 18. Ajudikasi adalah proses penyelesaian sengketa pelayanan publik antar para pihak yang diputus oleh ombudsman.
 19. 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.

Pasal 2

Peraturan Daerah tentang Penyelenggaraan Pelayanan Publik dimaksudkan untuk memberi kepastian hukum dalam hubungan antara masyarakat dan/atau penerima layanan publik dengan penyelenggara dalam pelayanan publik.

Pasal 3

Tujuan Pelayanan Publik meliputi:

- a. terwujudnya batasan dan hubungan yang jelas tentang hak, tanggung jawab, kewajiban, dan kewenangan seluruh pihak yang terkait dengan Penyelenggaraan Pelayanan Publik di Daerah;
- b. terwujudnya sistem Penyelenggaraan Pelayanan Publik yang layak dan baik sesuai dengan asas-asas umum pemerintahan dan korporasi yang baik di Daerah;
- c. terwujudnya perlindungan dan kepastian hukum bagi Masyarakat dalam Penyelenggaraan Pelayanan Publik; dan
- d. terpenuhinya Penyelenggaraan Pelayanan Publik sesuai dengan peraturan perundang-undangan.

Pasal 4

Penyelenggaraan Pelayanan Publik berasaskan:

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

Pasal 5

(1) Ruang lingkup Pelayanan Publik meliputi:

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

(2) Pelayanan barang publik sebagaimana dimaksud pada ayat (1) huruf a meliputi:

- a. pengadaan dan penyaluran barang publik yang dilakukan oleh instansi pemerintah 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 suatu badan usaha yang modal pendiriannya sebagian atau seluruhnya bersumber dari kekayaan negara dan/atau kekayaan daerah yang dipisahkan; dan
 - c. pengadaan dan penyaluran barang publik yang pembiayaannya tidak bersumber dari anggaran pendapatan dan belanja negara atau anggaran pendapatan dan belanja daerah atau badan usaha yang modal pendiriannya sebagian atau seluruhnya bersumber dari kekayaan negara dan/atau kekayaan daerah yang dipisahkan, tetapi ketersediaannya menjadi misi negara yang ditetapkan dalam peraturan perundang-undangan.
- (3) Pelayanan atas jasa publik sebagaimana dimaksud pada ayat (1) huruf b meliputi:
- a. penyediaan jasa publik oleh instansi pemerintah yang sebagian atau seluruh dananya bersumber dari 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 anggaran pendapatan dan belanja daerah atau badan usaha yang modal pendiriannya sebagian atau seluruhnya bersumber dari kekayaan Daerah yang dipisahkan.
- (4) Pelayanan administratif sebagaimana dimaksud pada ayat (1) huruf c meliputi:
- a. tindakan administratif pemerintah yang diwajibkan oleh negara dan diatur dalam peraturan perundang-undangan dalam rangka mewujudkan perlindungan pribadi, keluarga, kehormatan, martabat, dan harta benda; dan
 - b. tindakan administratif oleh instansi non pemerintah yang diwajibkan oleh negara dan diatur dalam peraturan perundang-undangan serta diterapkan berdasarkan perjanjian dengan penerima pelayanan.

BAB II
PEMBINA DAN PENANGGUNG JAWAB

Pasal 6

- (1) Walikota selaku Pembina Penyelenggaraan Pelayanan Publik di Daerah.
- (2) Pembina sebagaimana dimaksud pada ayat (1) mempunyai tugas melakukan:
 - a. pembinaan;
 - b. pengawasan; dan
 - c. evaluasi terhadap pelaksanaan tugas penanggung jawab.
- (3) Pembina sebagaimana dimaksud pada ayat (1) berkewajiban melaporkan hasil perkembangan kinerja Pelayanan Publik kepada DPRD dan Gubernur.

Pasal 7

- (1) Penanggung jawab Penyelenggaraan Pelayanan Publik adalah Sekretaris Daerah atau pejabat yang ditunjuk oleh Pembina.
- (2) Penanggung jawab sebagaimana dimaksud pada ayat (1) mempunyai tugas:
 - a. Mengkoordinasikan kelancaran Penyelenggaraan Pelayanan Publik sesuai dengan Standar Pelayanan pada setiap Perangkat Daerah;
 - b. Melakukan evaluasi Penyelenggaraan Pelayanan Publik; dan
 - c. Melaporkan kepada Pembina pelaksanaan Penyelenggaraan Pelayanan Publik di lingkungan Perangkat Daerah.

BAB III
ORGANISASI PENYELENGGARA

Pasal 8

- (1) Organisasi Penyelenggara berkewajiban menyelenggarakan Pelayanan Publik.
- (2) Penyelenggaraan Pelayanan Publik sebagaimana dimaksud pada ayat (1), meliputi:
 - a. pelaksanaan pelayanan;
 - b. pengelolaan pengaduan masyarakat;
 - c. pengelolaan informasi;
 - d. pengawasan internal;
 - e. penyuluhan kepada masyarakat; dan
 - f. pelayanan konsultasi.

BAB IV
KEJASAMA PENYELENGGARA

Pasal 9

- (1) Kegiatan 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 dilakukan sendiri karena keterbatasan sumber daya dan/atau dalam keadaan darurat, Penyelenggara dapat meminta bantuan kepada Penyelenggara lain yang mempunyai kapasitas memadai.

Pasal 10

- (1) Penyelenggara dapat melakukan kerja sama dalam bentuk penyerahan sebagian tugas penyelenggaraan pelayanan publik kepada pihak lain 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 kerjasama kepada Masyarakat;
 - c. tanggung jawab pelaksanaan kerjasama berada pada penerima kerjasama, 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 kota pengaduan.
- (2) Pihak lain sebagaimana dimaksud pada ayat (1) wajib berbadan hukum Indonesia sesuai dengan peraturan perundang-undangan.
- (3) Kerja sama sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dan ayat (2) tidak membebani masyarakat.

BAB V
HAK, KEWAJIBAN DAN LARANGAN
Bagian Kesatu
Hak dan Kewajiban Penyelenggara

Pasal 11

Penyelenggara memiliki hak:

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

Pasal 12

Penyelenggara berkewajiban :

- a. menyusun dan menetapkan Standar Pelayanan;
- b. menyusun, menetapkan, dan memublikasikan maklumat pelayanan;
- c. menempatkan pelaksana yang kompeten;
- d. menyediakan sarana, prasarana, dan/atau fasilitas pelayanan publik yang mendukung terciptanya iklim pelayanan yang memadai;
- e. memberikan pelayanan yang berkualitas sesuai dengan asas Penyelenggaraan Pelayanan Publik;
- f. melaksanakan pelayanan sesuai dengan Standar Pelayanan;
- g. berpartisipasi aktif dan mematuhi peraturan perundang-undangan yang terkait dengan Penyelenggaraan Pelayanan Publik;
- h. memberikan pertanggungjawaban terhadap pelayanan yang diselenggarakan;
- i. membantu masyarakat dalam memahami hak dan tanggung jawabnya;
- j. bertanggung jawab dalam pengelolaan organisasi Penyelenggaraan Pelayanan Publik;
- k. memberikan pertanggungjawaban sesuai dengan hukum yang berlaku apabila mengundurkan diri atau melepaskan tanggung jawab atas posisi atau jabatan; dan
- l. memenuhi panggilan atau mewakili organisasi untuk hadir atau melaksanakan perintah suatu tindakan hukum atas permintaan pejabat

yang berwenang dari lembaga negara atau instansi pemerintah yang berhak, berwenang, dan sah sesuai dengan peraturan perundang-undangan.

Bagian Kedua Kewajiban dan Larangan bagi Pelaksana

Pasal 13

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 tanggung jawab sesuai dengan peraturan perundang-undangan; dan
- e. melakukan evaluasi dan membuat laporan keuangan dan kinerja kepada Penyelenggara secara berkala.

Pasal 14

Pelaksana dilarang:

- a. merangkap sebagai komisaris atau pengurus organisasi usaha bagi pelaksana yang berasal dari lingkungan instansi pemerintah, badan usaha milik negara, dan badan usaha milik Daerah;
- b. meninggalkan tugas dan kewajiban, kecuali mempunyai alasan yang jelas, rasional, dan sah sesuai dengan peraturan perundang-undangan.
- c. menambah Pelaksana tanpa persetujuan Penyelenggara;
- d. membuat perjanjian kerja sama dengan pihak lain tanpa persetujuan Penyelenggara; dan
- e. melanggar asas Penyelenggaraan Pelayanan Publik.

Bagian Ketiga Hak dan Kewajiban Bagi Masyarakat

Pasal 15

Masyarakat berhak:

- a. mengetahui kebenaran isi Standar Pelayanan;
- b. mengawasi pelaksanaan Standar Pelayanan;
- c. mendapat tanggapan terhadap pengaduan yang diajukan;
- d. mendapat advokasi, perlindungan, dan/atau pemenuhan pelayanan;
- e. memberitahukan kepada pimpinan Penyelenggara untuk memperbaiki pelayanan apabila pelayanan yang diberikan tidak sesuai dengan Standar Pelayanan;
- f. memberitahukan kepada Pelaksana untuk memperbaiki pelayanan apabila pelayanan yang diberikan tidak sesuai dengan Standar Pelayanan;
- g. mengadukan Pelaksana yang melakukan penyimpangan standar pelayanan dan/atau tidak memperbaiki pelayanan kepada Penyelenggara dan ombudsman;
- h. mengadukan Penyelenggara yang melakukan penyimpangan standar pelayanan dan/atau tidak memperbaiki pelayanan kepada pembina Penyelenggara dan ombudsman; dan
- i. mendapat pelayanan yang berkualitas sesuai dengan asas dan tujuan pelayanan.

Pasal 16

Masyarakat berkewajiban:

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

BAB VI

PENYELENGGARAAN PELAYANAN PUBLIK

Bagian Kesatu

Standar Pelayanan

Pasal 17

- (1) Penyelenggara berkewajiban menyusun, menetapkan, dan menerapkan Standar Pelayanan dengan memperhatikan kemampuan penyelenggara, kebutuhan Masyarakat, dan kondisi lingkungan.
- (2) Penyelenggara dalam menyusun Standar Pelayanan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) wajib mengikutsertakan Masyarakat dan pihak terkait serta mengacu pada ketentuan teknis yang telah ditetapkan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.
- (3) Penyelenggara berkewajiban menerapkan Standar Pelayanan sebagaimana dimaksud pada ayat (1).
- (4) Pengikutsertaan Masyarakat dan pihak terkait sebagaimana dimaksud pada ayat (2) dilakukan dengan prinsip tidak diskriminatif, terkait langsung dengan jenis pelayanan, memiliki kompetensi dan mengutamakan musyawarah, serta memperhatikan keberagaman.

Pasal 18

Komponen Standar Pelayanan paling sedikit memuat:

- a. dasar hukum;
- b. persyaratan;
- c. sistem, mekanisme, dan prosedur;
- d. jangka waktu penyelesaian;
- e. biaya/tarif;
- f. produk pelayanan;
- g. sarana, prasarana, dan/atau fasilitas;
- h. kompetensi Pelaksana;
- i. pengawasan internal;
- j. penanganan pengaduan, saran, dan masukan;
- k. jumlah Pelaksana;
- l. jaminan pelayanan yang memberikan kepastian pelayanan dilaksanakan sesuai dengan Standar Pelayanan;
- m. jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan dalam bentuk komitmen untuk memberikan rasa aman, bebas dari bahaya, dan risiko keraguan; dan
- n. evaluasi kinerja Pelaksana.

Pasal 19

Penyusunan rancangan Standar Pelayanan meliputi :

- a. identifikasi persyaratan;
- b. identifikasi prosedur;

- c. identifikasi waktu;
- d. identifikasi biaya atau tarif;
- e. identifikasi produk pelayanan; dan
- f. penanganan pengelolaan pengaduan.

Pasal 20

- (1) Identifikasi persyaratan berupa dokumen, barang atau hal lain yang harus dipenuhi dalam pengurusan jenis pelayanan.
- (2) Persyaratan yang dipenuhi sebagaimana dimaksud pada ayat (1) berupa persyaratan teknis dan persyaratan administrasi.
- (3) Identifikasi persyaratan dilakukan dengan mengkaji kebutuhan yang diperlukan untuk penyelesaian proses pelayanan.

Pasal 21

- (1) Proses Identifikasi dilakukan untuk setiap jenis pelayanan.
- (2) Hasil Proses Identifikasi sebagaimana dimaksud pada ayat (1) berupa :
 - a. daftar persyaratan yang diperlukan dalam setiap tahapan jenis pelayanan; dan
 - b. persyaratan waktu.

Pasal 22

- (1) Prosedur pelayanan berupa tata cara pelayanan yang dibakukan untuk penerima pelayanan.
- (2) Penyelenggara pelayanan wajib memiliki Standar Oprasional Prosedur.

Pasal 23

- (1) Waktu Pelayanan berupa jangka waktu yang diperlukan untuk menyelesaikan seluruh proses pelayanan setiap jenis pelayanan.
- (2) Proses identifikasi waktu dilakukan untuk setiap jenis pelayanan.

Pasal 24

- (1) Biaya/tarif Pelayanan Publik merupakan tanggung jawab Daerah dan/atau Masyarakat.
- (2) Biaya/tarif Pelayanan Publik yang merupakan tanggung jawab Daerah sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dibebankan kepada Daerah apabila diwajibkan dalam peraturan perundang-undangan.

- (3) Biaya/tarif 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 (2) dan ayat (3) ditetapkan dengan persetujuan DPRD dan berdasarkan peraturan perundang-undangan.

Pasal 25

Penyelenggara berhak mendapatkan alokasi anggaran sesuai dengan tingkat kebutuhan pelayanan.

Pasal 26

- (1) Produk pelayanan berupa hasil pelayanan yang diberikan dan diterima sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan.
- (2) Produk pelayanan berupa :
 - a. penyediaan barang;
 - b. penyediaan jasa; dan
 - c. penyediaan produk administrasi.
- (3) Hasil identifikasi berupa daftar produk layanan pada setiap jenis layanan.

Pasal 27

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

Pasal 28

- (1) Penyelenggara berkewajiban menyusun mekanisme pengelolaan pengaduan.
- (2) Materi dan mekanisme pengelolaan pengaduan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) diatur lebih lanjut oleh Penyelenggara.
- (3) Materi pengelolaan pengaduan sebagaimana dimaksud pada ayat (2) meliputi :

- a. identitas pengadu;
 - b. prosedur pengelolaan pengaduan;
 - c. penentuan Pelaksana yang mengelola pengaduan;
 - d. prioritas penyelesaian pengaduan;
 - e. pelaporan proses dan hasil pengelolaan pengaduan kepada atasan Pelaksana;
 - f. rekomendasi pengelolaan pengaduan;
 - g. penyampaian hasil pengelolaan pengaduan kepada pihak terkait;
 - h. pemantauan dan evaluasi pengelolaan pengaduan;
 - i. dokumentasi dan statistik pengelolaan pengaduan; dan
 - j. pencantuman nama dan alamat penanggung jawab serta sarana pengaduan yang mudah diakses.
- (4) Bentuk-bentuk pengelolaan pengaduan berupa :
- a. penyediaan kotak saran atau kotak pengaduan;
 - b. pesan pendek melalui telepon genggam;
 - c. portal pengaduan dalam *website*; dan
 - d. penyediaan petugas penerima pengaduan.

Pasal 29

- (1) Penyelenggara berkewajiban melakukan penetapan Standar Pelayanan.
- (2) Penyelenggara berkewajiban membuat Berita Acara Pembahasan sebelum dilakukan penetapan Standar Pelayanan.
- (3) Para Pihak yang terlibat dalam pembahasan Standar Pelayanan wajib memberikan tanda tangan.

Bagian Kedua Maklumat Pelayanan

Pasal 30

- (1) Penyelenggara berkewajiban menyusun dan menetapkan Maklumat Pelayanan.
- (2) Pernyataan yang dimuat dalam Maklumat Pelayanan meliputi:
 - a. janji dan kesanggupan untuk melaksanakan pelayanan sesuai dengan Standar Pelayanan;
 - b. memberikan pelayanan sesuai dengan kewajiban;
 - c. melakukan perbaikan secara terus-menerus; dan

- d. kesediaan untuk menerima sanksi dan/atau memberikan kompensasi apabila pelayanan yang diberikan tidak sesuai dengan standar.
- (3) Maklumat Pelayanan wajib dipublikasikan melalui media yang mudah diakses masyarakat.

BAB VII PEMANTAUAN DAN EVALUASI

Pasal 31

- (1) Penyelenggara berkewajiban melaksanakan pemantauan dan evaluasi pada Perangkat Daerah selaku Organisasi Penyelenggara secara berkala dan berkelanjutan.
- (2) Berdasarkan hasil pemantauan dan evaluasi, Penyelenggara berkewajiban melakukan upaya peningkatan kapasitas pelaksana.

Pasal 32

Pemantauan dan evaluasi dilakukan dengan :

- a. analisis dokumen;
- b. survei kepuasan masyarakat;
- c. wawancara; dan
- d. observasi.

BAB VIII PERAN SERTA MASYARAKAT

Pasal 33

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

BAB IX
PENGAWASAN
Pasal 34

- (1) Pengawasan penyelenggaraan pelayanan publik dilakukan oleh pengawas internal dan pengawas eksternal.
- (2) Pengawasan internal pelayanan publik dilakukan melalui :
 - a. pengawasan oleh Penyelenggara; dan
 - b. pengawasan oleh instansi pengawas fungsional.
- (3) Pengawasan eksternal pelayanan publik dilakukan oleh :
 - a. masyarakat;
 - b. DPRD; dan
 - c. ombudsman.

BAB X
PENYELESAIAN PENGADUAN
Bagian Kesatu
Pengaduan

Pasal 35

- (1) Masyarakat berhak mengadukan penyelenggaraan pelayanan publik kepada Penyelenggara, ombudsman, dan DPRD.
- (2) Pengaduan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dilakukan terhadap :
 - a. Penyelenggara yang tidak melaksanakan kewajiban; dan
 - b. Pelaksana yang memberi pelayanan yang tidak sesuai dengan standar pelayanan.

Pasal 36

- (1) Pengaduan sebagaimana dimaksud dalam Pasal 35 diajukan oleh setiap orang yang dirugikan atau oleh pihak lain yang menerima kuasa untuk mewakilinya.
- (2) Pengaduan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dilakukan paling lambat 30 (tiga puluh) hari sejak pengadu menerima pelayanan.
- (3) Pengaduan disampaikan secara tertulis memuat :
 - a. nama dan alamat lengkap;

- b. uraian pelayanan yang tidak sesuai dengan standar pelayanan dan uraian kerugian materiil atau immateriil yang diderita;
 - c. permintaan penyelesaian yang diajukan; dan
 - d. tempat, waktu penyampaian, dan tanda tangan.
- (4) Pengadu dapat memasukkan tuntutan ganti rugi dalam surat pengaduannya sebagaimana dimaksud pada ayat (3).
- (5) Dalam hal keadaan tertentu, nama dan identitas pengadu dirahasiakan.

Pasal 37

- (1) Pengaduan sebagaimana dimaksud dalam Pasal 36 ayat (3) 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 38

- (1) Penyelenggara dan/atau ombudsman wajib memberikan tanda terima pengaduan.
- (2) Tanda terima pengaduan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) memuat :
- a. identitas pengadu secara lengkap;
 - b. uraian pelayanan yang tidak sesuai dengan standar pelayanan;
 - c. tempat dan waktu penerimaan pengaduan; dan
 - d. tanda tangan serta nama pejabat/pegawai yang menerima pengaduan.
- (3) Penyelenggara dan/atau ombudsman wajib menanggapi pengaduan masyarakat paling lambat 14 (empat belas) hari sejak pengaduan diterima.
- (4) Dalam hal materi aduan tidak lengkap, pengadu melengkapi materi aduannya selambat-lambatnya 30 (tiga puluh) hari terhitung sejak menerima tanggapan dari Penyelenggara atau ombudsman sebagaimana diinformasikan oleh pihak Penyelenggara dan/atau ombudsman.
- (5) Dalam hal berkas pengaduan tidak dilengkapi dalam waktu sebagaimana dimaksud pada ayat (4), pengadu dianggap mencabut pengaduannya.

Pasal 40

- (1) Pengaduan terhadap Pelaksana ditujukan kepada atasan Pelaksana.
- (2) Pengaduan terhadap Penyelenggara ditujukan kepada atasan satuan kerja Penyelenggara.

- (3) 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 41

- (1) Penyelenggara wajib memeriksa pengaduan masyarakat.
- (2) Proses pemeriksaan untuk memberikan tanggapan pengaduan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dilakukan sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku bagi Penyelenggara.
- (3) Penyelenggara berkewajiban berpedoman pada prinsip independen, nondiskriminasi, tidak memihak, dan tidak memungut biaya dalam memeriksa materi pengaduan.
- (4) Dalam hal pengadu keberatan dipertemukan dengan pihak teradu karena alasan tertentu yang dapat mengancam atau merugikan kepentingan pengadu, dengar pendapat dapat dilakukan secara terpisah.
- (5) Dalam hal pengadu menuntut ganti rugi, pihak pengadu menguraikan kerugian yang ditimbulkan akibat pelayanan yang tidak sesuai dengan standar pelayanan.

Pasal 42

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

Pasal 43

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

- (5) Mekanisme dan ketentuan pembayaran ganti rugi sebagaimana dimaksud pada ayat (3) dan ayat (4) diatur lebih lanjut dalam Peraturan Walikota.

BAB XI
KETENTUAN PENUTUP

Pasal 44

Peraturan Pelaksanaan dari Peraturan Daerah ini harus ditetapkan paling lama 1 (satu) tahun terhitung sejak Peraturan Daerah ini diundangkan.

Pasal 45

Peraturan Daerah ini mulai berlaku pada tanggal diundangkan.

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

Ditetapkan di Gorontalo
Pada tanggal
WALIKOTA GORONTALO

MARTEN TAHA

Diundangkan di Gorontalo
pada tanggal
SEKRETARIS DAERAH

ISMAIL MADJID

LEMBARAN DAERAH KOTA GORONTALO TAHUN ... NOMOR ...

PENJELASAN
ATAS
RANCANGAN PERATURAN DAERAH KOTA GORONTALO
NOMOR ... TAHUN ...
TENTANG
PENYELENGGARAAN PELAYANAN PUBLIK

I. UMUM

Pelayanan Publik merupakan amanat Konstitusi, oleh karena itu, untuk bisa meningkatkan penyelenggaraan pelayanan yang berkualitas, sederhana dan mudah diakses oleh masyarakat sehingga perlu diselenggarakan Pelayanan Publik yang sesuai dengan standar pelayanan publik dengan tujuan memberikan kemanfaatan sebesar-besarnya kepada masyarakat. Penyelenggaraan Pelayanan Publik merupakan perwujudan pelaksanaan pelayanan bagi setiap masyarakat yang berupa pelayanan barang publik, pelayanan jasa publik dan pelayanan administratif untuk meningkatkan kesejahteraan masyarakat dan meningkatkan sumber daya aparatur sebagai aset utama dalam pelaksanaan pembangunan daerah.

Pekembangan teknologi informasi yang semakin canggih, maka pemerintah daerah dituntut untuk melaksanakan pelayanan publik dengan sarana penunjang pelayanan yang memadai, untuk memenuhi kebutuhan masyarakat dan mempermudah proses penyusunan, serta meningkatkan kemandirian unit-unit pelayanan.

Bahwa sebagai upaya untuk meningkatkan kualitas dan menjamin penyediaan pelayanan publik yang baik serta untuk memberi perlindungan bagi setiap warga negara dan badan hukum dari penyalahgunaan wewenang di dalam penyelenggaraan pelayanan publik, diperlukan pengaturan hukum yang mendukungnya.

Berdasarkan Pertimbangan tersebut, Pemerintahan Kota Gorontalo perlu membentuk Peraturan Daerah Tentang Pelayanan Publik. Adapun materi yang diatur dalam Peraturan Daerah ini meliputi : Ruang Lingkup Penyelenggaraan Pelayanan Publik, Pembina dan Penanggung jawab, Organisasi Penyelenggara, Kerja sama Penyelenggara, Hak dan Kewajiban Penyelenggara, Kewajiban Pelaksana, Hak dan Kewajiban Masyarakat, Penyelenggaraan Pelayanan Publik, Pemantauan dan Evaluasi, Peran serta Masyarakat, Pengawasan, Penyelesaian Pengaduan.

II. PASAL DEMI PASAL

Pasal 1

Cukup jelas.

Pasal 2

Cukup jelas.

Pasal 3

Cukup jelas.

Pasal 4

Cukup jelas.

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

Cukup jelas.

Pasal 15

Cukup jelas.

Pasal 16

Cukup jelas.

Pasal 17

Cukup jelas.

Pasal 18

Cukup jelas.

Pasal 19

Cukup jelas.

Pasal 20

Cukup jelas.

Pasal 21

Cukup jelas.

Pasal 22

Cukup jelas.

Pasal 23

Ayat (1)

Cukup jelas.

Ayat (2)

Yang dimaksud dengan proses identifikasi waktu adalah bahwa dalam menghitung waktu perlu memperhatikan prosedur yang mengatur hubungan dengan pengguna layanan maupun prosedur yang mengatur hubungan antar petugas.

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

Huruf a

Cukup jelas.

Huruf b

Yang dimaksud dengan survei kepuasan masyarakat adalah pengukuran secara komprehensif kegiatan tentang tingkat kepuasan

masyarakat yang diperoleh dari hasil pengukuran atas pendapat masyarakat dalam memperoleh pelayanan dari penyelenggara pelayanan publik.

Huruf c

Cukup jelas.

Huruf d

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.

Pasal 43

Cukup jelas.

Pasal 44

Cukup jelas.

Pasal 45

Cukup jelas.

TAMBAHAN LEMBARAN DAERAH KOTA GORONTALO NOMOR...