

LEMBARAN DAERAH
KOTA BEKASI



NOMOR : 2

TAHUN : 2025

PERATURAN DAERAH KOTA BEKASI
NOMOR 2 TAHUN 2025

TENTANG

PENYELENGGARAAN PELAYANAN PUBLIK

DENGAN RAHMAT TUHAN YANG MAHA ESA

WALI KOTA BEKASI,

- Menimbang : a. bahwa dalam rangka meningkatkan kualitas penyelenggaraan Pelayanan Publik yang prima serta memenuhi kebutuhan dasar dan hak sipil setiap warga negara atas Pelayanan Publik, diperlukan pengaturan mengenai Pelayanan Publik;
- b. bahwa dalam rangka menjamin terselenggaranya Pelayanan Publik sesuai dengan pemenuhan asas-asas umum pemerintahan yang baik, diperlukan mekanisme yang menjamin kepastian hukum bagi masyarakat melalui pengaturan penyelenggaraan Pelayanan Publik;
- c. bahwa dengan berlakunya Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, Peraturan Daerah Kota Bekasi Nomor 13 Tahun 2007 tentang Penyelenggaraan Pelayanan Publik di Kota Bekasi perlu diganti;
- d. bahwa berdasarkan pertimbangan sebagaimana huruf a, huruf b, dan huruf c perlu menetapkan Peraturan Daerah tentang Penyelenggaraan Pelayanan Publik;
- Mengingat : 1. Pasal 18 ayat (6) Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945;
2. Undang-Undang Nomor 9 Tahun 1996 tentang Pembentukan Kotamadya Daerah Tingkat II Bekasi (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 1996 Nomor 111, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 3663);

3. Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2008 Nomor 61, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4846);
4. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2009 Nomor 112, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5038);
5. Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2014 Nomor 244, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5587) sebagaimana telah beberapa kali diubah terakhir dengan Undang-Undang Nomor 6 Tahun 2023 tentang Penetapan Peraturan Pemerintah Pengganti Undang-Undang Nomor 2 Tahun 2022 tentang Cipta Kerja Menjadi Undang-Undang (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2023 Nomor 41, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 6856);
6. 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);
7. Peraturan Pemerintah Nomor 18 Tahun 2016 tentang Perangkat Daerah (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2016 Nomor 114 Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5888) sebagaimana telah diubah dngan Peraturan Pemerintah Nomor 72 Tahun 2019 tentang Perubahan atas Peraturan Pemerintah Nomor 18 Tahun 2016 tentang Perangkat Daerah (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2019 Nomor 187, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 6042);
8. Peraturan Pemerintah Nomor 12 Tahun 2017 tentang Pembinaan dan Pengawasan Penyelenggaraan Pemerintahan Daerah (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2017 Nomor 73, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 6041);
9. Peraturan Pemerintah Nomor 38 Tahun 2017 tentang Inovasi Daerah (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2017 Nomor 206, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 6123);

10. Peraturan Presiden Nomor 76 Tahun 2013 tentang Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2013 Nomor 191);
11. Peraturan Presiden Nomor 97 Tahun 2014 tentang Penyelenggaraan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2014 Nomor 221);
12. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 15 Tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2014 Nomor 615);
13. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2017 Nomor 708);
14. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 16 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyelenggaraan Forum Konsultasi Publik di Lingkungan Unit Penyelenggara Pelayanan Publik (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2017 Nomor 765);
15. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 62 Tahun 2018 Tentang Pedoman Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2018 Nomor 1726);
16. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 91 Tahun 2021 tentang Pembinaan Inovasi Pelayanan Publik (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2021 Nomor 1572);
17. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 29 Tahun 2022 tentang Pemantauan dan Evaluasi Kinerja Penyelenggaraan Pelayanan Publik (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2022 Nomor 672) sebagaimana telah diubah dengan Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 4 Tahun 2023 tentang Perubahan atas Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 29 Tahun 2022 tentang Pemantauan dan Evaluasi Kinerja Penyelenggaraan Pelayanan Publik (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2023 Nomor 234);

Dengan Persetujuan Bersama

DEWAN PERWAKILAN RAKYAT DAERAH KOTA BEKASI

dan

WALI KOTA BEKASI

MEMUTUSKAN:

Menetapkan : PERATURAN DAERAH TENTANG PENYELENGGARAAN PELAYANAN PUBLIK.

BAB I
KETENTUAN UMUM

Pasal 1

Dalam Peraturan Daerah ini yang dimaksud dengan:

1. Daerah Kota yang selanjutnya disebut Daerah adalah Daerah Kota Bekasi.
2. Pemerintah Daerah adalah Wali Kota sebagai unsur Penyelenggara Pemerintahan Daerah yang memimpin pelaksanaan urusan pemerintahan yang menjadi kewenangan daerah otonom.
3. Wali Kota adalah Wali Kota Bekasi.
4. Dewan Perwakilan Rakyat Daerah yang selanjutnya disingkat DPRD adalah lembaga perwakilan rakyat daerah yang berkedudukan sebagai unsur penyelenggara Pemerintahan Daerah.
5. 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.
6. 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.
7. 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.
8. 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.

9. Standar pelayanan adalah tolok ukur yang dipergunakan sebagai pedoman penyelenggaraan Pelayanan Publik dan acuan penilaian kualitas pelayanan sebagai kewajiban dan janji Penyelenggara kepada masyarakat dalam rangka pelayanan yang berkualitas, cepat, mudah, terjangkau, dan terukur.
10. Maklumat pelayanan adalah pernyataan tertulis yang berisi keseluruhan rincian kewajiban dan janji yang terdapat dalam standar pelayanan.
11. 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.
12. 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.
13. Perangkat Daerah adalah unsur pembantu Wali Kota dan DPRD dalam penyelenggaraan urusan pemerintahan yang menjadi kewenangan daerah.
14. Ombudsman adalah lembaga negara yang mempunyai kewenangan mengawasi penyelenggaraan Pelayanan Publik, baik yang dilakukan oleh Penyelenggara negara dan pemerintahan termasuk yang diselenggarakan oleh badan usaha milik negara, badan usaha milik Daerah dan badan hukum milik negara serta badan usaha milik 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.
15. Badan hukum adalah badan yang diakui sebagai subjek hukum Indonesia dalam hukum Indonesia.
16. Orang adalah orang perseorangan dan/atau korporasi.

BAB II ASAS DAN RUANG LINGKUP

Bagian Kesatu Asas

Pasal 2

Penyelenggaraan Pelayanan Publik di Daerah dilaksanakan sesuai dengan asas penyelenggaraan Pelayanan Publik yang meliputi asas:

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

Bagian Kedua Ruang Lingkup

Pasal 3

- (1) Ruang lingkup Pelayanan Publik, meliputi:
 - a. pelayanan barang publik;
 - b. jasa publik; dan
 - c. pelayanan administratif.
- (2) Ruang lingkup Pelayanan Publik sebagaimana dimaksud pada ayat (1) meliputi:
 - a. pendidikan;
 - b. pengajaran;
 - c. pekerjaan dan usaha;
 - d. tempat tinggal;
 - e. komunikasi dan informasi;
 - f. lingkungan hidup;
 - g. kesehatan;
 - h. jaminan sosial;
 - i. energi;
 - j. perhubungan;
 - k. sumber daya alam;
 - l. pariwisata;
 - m. kependudukan; dan
 - n. sektor strategis lainnya.

- (3) Pelayanan barang publik sebagaimana dimaksud pada ayat (1) huruf a meliputi:
 - a. pengadaan dan penyaluran barang publik yang dilakukan oleh Pemerintah Daerah yang sebagian atau seluruh dananya bersumber dari 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 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 dalam ketentuan peraturan perundang-undangan.
- (4) Pelayanan jasa publik sebagaimana dimaksud pada ayat (1) huruf b meliputi:
 - a. penyediaan jasa publik oleh Pemerintah Daerah 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 dan/atau kekayaan daerah yang dipisahkan, tetapi ketersediaannya menjadi misi daerah yang ditetapkan dalam ketentuan peraturan perundang-undangan.

Pasal 4

- (1) Pelayanan administratif sebagaimana dimaksud dalam Pasal 3 ayat (1) huruf c merupakan pelayanan oleh Penyelenggara yang menghasilkan berbagai bentuk dokumen resmi yang dibutuhkan oleh Masyarakat.
- (2) Pelayanan administratif sebagaimana dimaksud pada ayat (1) meliputi tindakan administratif pemerintah yang diwajibkan oleh negara dan diatur dalam ketentuan peraturan perundang-undangan dalam rangka mewujudkan perlindungan pribadi dan/atau keluarga, kehormatan, martabat, dan harta benda warga negara.

Pasal 5

Rincian jenis pelayanan yang berada dalam ruang lingkup Pemerintah Daerah sebagaimana dimaksud dalam Pasal 3 dan Pasal 4 tercantum dalam standar pelayanan yang ditetapkan oleh kepala unit penyelenggara pelayanan.

BAB III

PEMBINA, PENANGGUNGJAWAB, ORGANISASI
PENYELENGGARA, DAN PELAKSANA PELAYANAN PUBLIK

Bagian Kesatu

Pembina

Pasal 6

- (1) Wali Kota sebagai pembina penyelenggaraan Pelayanan Publik di Daerah menjamin kelancaran penyelenggaraan Pelayanan Publik.
- (2) Pembina sebagaimana dimaksud pada ayat (1) mempunyai tugas:
 - a. melakukan pembinaan;
 - b. pengawasan; dan
 - c. evaluasi terhadap pelaksanaan tugas dari penanggung jawab.
- (3) Pembina sebagaimana dimaksud pada ayat (2) melaporkan hasil perkembangan kinerja Pelayanan Publik kepada DPRD dan Gubernur.

Bagian Kedua

Penanggung Jawab

Pasal 7

- (1) Sekretaris Daerah sebagai penanggung jawab penyelenggaraan Pelayanan Publik di Daerah menjamin kelancaran penyelenggaraan Pelayanan Publik.
- (2) Penanggung jawab sebagaimana dimaksud pada ayat (1) mempunyai tugas:
 - a. mengoordinasikan kelancaran penyelenggaraan Pelayanan Publik sesuai dengan standar pelayanan pada setiap Penyelenggara;
 - b. melakukan evaluasi penyelenggaraan Pelayanan Publik; dan
 - c. melaporkan pelaksanaan penyelenggaraan Pelayanan Publik kepada pembina.

Bagian Ketiga

Organisasi Penyelenggara

Pasal 8

- (1) Organisasi Penyelenggara/satuan kerja unit pelayanan berkewajiban menyelenggarakan Pelayanan Publik sesuai dengan tujuan.

- (2) Penyelenggaraan Pelayanan Publik sebagaimana dimaksud pada ayat (1) paling sedikit meliputi :
 - a. pelaksanaan pelayanan;
 - b. pengelolaan pengaduan masyarakat;
 - c. pengelolaan informasi;
 - d. pengawasan internal;
 - e. penyuluhan kepada masyarakat; dan
 - f. pelayanan konsultasi.
- (3) Penyelenggara dan seluruh bagian Organisasi Penyelenggara bertanggungjawab atas ketidakmampuan, pelanggaran, dan kegagalan penyelenggaraan pelayanan.

Bagian Keempat Evaluasi dan Pengelolaan Pelaksana Pelayanan Publik

Pasal 9

- (1) Penyelenggara berkewajiban melaksanakan evaluasi terhadap kinerja Pelaksana di lingkungan organisasi 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 dengan indikator yang jelas dan terukur dengan memperhatikan perbaikan prosedur dan/atau penyempurnaan organisasi sesuai dengan asas Pelayanan Publik dan ketentuan peraturan perundang-undangan.
- (4) Penyelenggara yang melanggar ketentuan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dan ayat (2) dikenai sanksi sesuai ketentuan peraturan perundang-undangan.
- (5) Sanksi bagi Penyelenggara sebagaimana dimaksud dalam ayat (4) dikenakan kepada pimpinan Penyelenggara.
- (6) Pengenaan sanksi sebagaimana dimaksud pada ayat (5) dilakukan oleh atasan pimpinan Penyelenggara yang bertanggung jawab atas kegiatan Pelayanan Publik sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.

Pasal 10

- (1) Penyelenggara wajib memberikan penghargaan kepada Pelaksana yang memiliki prestasi kerja.
- (2) Penyelenggara wajib memberikan hukuman kepada Pelaksana yang melakukan pelanggaran ketentuan internal Penyelenggara.
- (3) Ketentuan lebih lanjut mengenai mekanisme pemberian penghargaan dan hukuman ditentukan oleh Penyelenggara.

- (4) Penyelenggara yang melanggar ketentuan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dan ayat (2) dikenai sanksi sesuai ketentuan peraturan perundang-undangan.
- (5) Sanksi bagi Penyelenggara sebagaimana dimaksud dalam ayat (4) dikenakan kepada pimpinan Penyelenggara.
- (6) Pengenaan sanksi sebagaimana dimaksud pada ayat (4) dilakukan oleh atasan pimpinan Penyelenggara yang bertanggung jawab atas kegiatan Pelayanan Publik sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.

Bagian Kelima Hubungan Antar Penyelenggara

Pasal 11

- (1) Dalam rangka meningkatkan efisiensi dan efektifitas pelayanan, Penyelenggara dapat melakukan kerja sama antar Penyelenggara.
- (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, permintaan Penyelenggara lain wajib dipenuhi oleh Penyelenggara pemberi bantuan sesuai dengan tugas dan fungsi Organisasi Penyelenggara berdasarkan ketentuan peraturan perundang-undangan.

Bagian Keenam Kerja Sama Penyelenggara dengan Pihak Lain

Pasal 12

- (1) Penyelenggara dapat melakukan kerja sama dalam bentuk penyerahan sebagian tugas penyelenggaraan Pelayanan Publik kepada pihak lain dengan ketentuan:
 - a. perjanjian kerja sama penyelenggaraan Pelayanan Publik dituangkan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan dan dalam pelaksanaannya didasarkan pada standar pelayanan;
 - b. Penyelenggara berkewajiban menginformasikan perjanjian kerja sama kepada masyarakat;
 - c. tanggung jawab pelaksanaan kerja sama berada pada penerima kerja sama, sedangkan tanggung jawab penyelenggaraan secara menyeluruh berada pada Penyelenggara;

- d. informasi tentang identitas pihak lain dan identitas Penyelenggara sebagai penanggung jawab kegiatan harus dicantumkan oleh Penyelenggara pada tempat yang jelas dan mudah diketahui masyarakat; dan
 - e. Penyelenggara dan pihak lain wajib mencantumkan alamat tempat mengadu dan sarana untuk menampung keluhan masyarakat yang mudah diakses, antara lain telepon, pesan layanan singkat (*short message service*), laman (*website*), *pos-el (e-mail)*, kotak pengaduan, dan aplikasi digital lainnya.
- (2) Pihak lain sebagaimana dimaksud ayat (1) wajib berbadan hukum Indonesia dan berdomisili tetap.
 - (3) Kerja sama sebagaimana dimaksud pada ayat (1) tidak menimbulkan beban tambahan bagi masyarakat.
 - (4) Penyelenggara yang melanggar ketentuan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) huruf b dan huruf e dikenai sanksi sesuai ketentuan peraturan perundang-undangan.
 - (5) Sanksi bagi Penyelenggara sebagaimana dimaksud dalam ayat (4) dikenakan kepada pimpinan Penyelenggara.
 - (6) Pengenaan sanksi sebagaimana dimaksud pada ayat (5) dilakukan oleh atasan pimpinan Penyelenggara yang bertanggung jawab atas kegiatan Pelayanan Publik sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.

BAB IV HAK, KEWAJIBAN DAN LARANGAN

Bagian Kesatu Hak dan Kewajiban Penyelenggara

Pasal 13

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 ketentuan peraturan perundang-undangan.

Pasal 14

- (1) Penyelenggara wajib bertanggung jawab atas pelayanan yang dilaksanakannya.
- (2) Kewajiban Penyelenggara sebagaimana dimaksud pada ayat (1) adalah sebagai berikut:

- a. menyusun dan menetapkan standar pelayanan;
- b. menerapkan prinsip-prinsip penyelenggaraan;
- c. menyusun dan menetapkan standar pelayanan teknis serta tata cara pengelolaan pengaduan dan keluhan dari penerima pelayanan dengan mengedepankan prinsip penjelasan yang tepat dan tuntas;
- d. melaksanakan pelayanan sesuai dengan standar pelayanan dan asas penyelenggaraan Pelayanan Publik;
- e. menyusun, menetapkan, dan memublikasikan maklumat pelayanan;
- f. menempatkan Pelaksana yang kompeten;
- g. menyiapkan sarana, prasarana, dan/atau fasilitas Pelayanan Publik yang mendukung terciptanya iklim pelayanan yang memadai termasuk bagi penyandang cacat, lanjut usia, wanita hamil dan balita;
- h. mengelola sarana, prasarana dan fasilitas Pelayanan Publik secara efisien, efektif, transparan dan akuntabel, serta berkesinambungan;
- i. memberikan pengumuman dan/atau memasang tanda-tanda yang jelas di tempat yang mudah diketahui terhadap perubahan dan/atau pengalihan fungsi fasilitas Pelayanan Publik;
- j. menyiapkan sarana dan prasarana yang layak dalam pelaksanaan pengelolaan pengaduan atau keluhan;
- k. menyampaikan informasi kepada masyarakat mengenai prosedur pengajuan pengaduan;
- l. melaporkan tindak lanjut dari pengelolaan pengaduan secara berkala kepada Wali Kota dan tembusan kepada pengawas fungsional;
- m. melaksanakan survei indeks kepuasan masyarakat secara periodik sesuai pedoman yang berlaku;
- n. berpartisipasi aktif dan mematuhi ketentuan peraturan perundang-undangan yang terkait dengan penyelenggaraan Pelayanan Publik;
- o. memberikan pertanggungjawaban atas pelaksanaan pelayanan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan;
- p. membantu masyarakat dalam memahami hak dan tanggung jawabnya;
- q. bertanggung jawab dalam pengelolaan organisasi Penyelenggara Pelayanan Publik;
- r. 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 ketentuan peraturan perundang-undangan; dan

- s. memberikan pertanggungjawaban apabila mengundurkan diri atau melepaskan tanggung jawab sesuai dengan peraturan perundang-undangan.
- (3) Dalam rangka memaksimalkan hasil penyelenggaraan Pelayanan Publik, Wali Kota berkewajiban mengkoordinasikan penyelenggaraan Pelayanan Publik di Daerah.
- (4) Penyelenggara yang melanggar ketentuan sebagaimana dimaksud pada ayat (2) dikenai sanksi sesuai ketentuan peraturan perundang-undangan.
- (5) Penyelenggara sebagaimana dimaksud dalam Pasal 3 ayat (3) huruf c dan ayat (4) huruf c yang melanggar ketentuan sebagaimana dimaksud ayat (2) huruf b dikenai sanksi sesuai ketentuan peraturan perundang-undangan.
- (6) Sanksi bagi Penyelenggara sebagaimana dimaksud dalam ayat (4) dan ayat (5) dikenakan kepada pimpinan Penyelenggara.
- (7) Pengenaan sanksi sebagaimana dimaksud pada ayat (4) dilakukan oleh atasan pimpinan Penyelenggara yang bertanggung jawab atas kegiatan Pelayanan Publik sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.
- (8) Pengenaan sanksi sebagaimana dimaksud pada ayat (5) dilakukan oleh Pemerintah Daerah yang bertanggung jawab atas kegiatan Pelayanan Publik sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.

Bagian Kedua
Kewajiban dan Larangan Pelaksana

Pasal 15

- (1) 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 ketentuan 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.
- (2) Pelaksana yang melanggar ketentuan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dikenai sanksi sesuai ketentuan peraturan perundang-undangan.

- (3) Pengenaan sanksi sebagaimana dimaksud pada ayat (2) dilakukan oleh pimpinan Penyelenggara yang bertanggung jawab atas kegiatan Pelayanan Publik sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.

Pasal 16

- (1) Pelaksana dilarang:
 - a. merangkap sebagai komisaris atau pengurus organisasi usaha bagi Pelaksana yang berasal dari lingkungan Perangkat Daerah dan Badan Usaha Milik Daerah;
 - b. meninggalkan tugas dan kewajiban, kecuali mempunyai alasan yang jelas, rasional, dan sah sesuai dengan ketentuan 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.
- (2) Pelaksana yang melanggar ketentuan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dikenai sanksi sesuai ketentuan peraturan perundang-undangan.
- (3) Pengenaan sanksi sebagaimana dimaksud pada ayat (2) dilakukan oleh pimpinan Penyelenggara yang bertanggung jawab atas kegiatan Pelayanan Publik sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.

Bagian Ketiga Hak dan Kewajiban bagi Masyarakat

Pasal 17

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 18

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 V

PENYELENGGARAAN PELAYANAN PUBLIK

Bagian Kesatu Standar Pelayanan

Pasal 19

- (1) Penyelenggara berkewajiban menyusun dan menetapkan standar pelayanan dengan sifat, jenis dan karakteristik layanan yang diselenggarakan dengan memperhatikan area pelayanan, kemampuan Penyelenggara, kebutuhan dan masukan dari masyarakat dan pihak terkait.
- (2) Dalam menyusun dan menetapkan standar pelayanan sebagaimana dimaksud pada ayat (1), Penyelenggara wajib mengikutsertakan masyarakat dan pihak terkait dalam Forum Konsultasi Publik.
- (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.
- (5) Penyusunan standar pelayanan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dan ayat (2) dilakukan dengan berpedoman pada peraturan perundang undangan.
- (6) Penyelenggara yang melanggar ketentuan sebagaimana dimaksud ayat (1), ayat (2) dan ayat (3) dikenai sanksi sesuai ketentuan peraturan perundang-undangan.
- (7) Sanksi bagi Penyelenggara sebagaimana dimaksud dalam ayat (6) dikenakan kepada pimpinan Penyelenggara.
- (8) Pengenaan sanksi sebagaimana dimaksud pada ayat (7) dilakukan oleh atasan pimpinan Penyelenggara yang bertanggung jawab atas kegiatan Pelayanan Publik sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.

Pasal 20

Komponen standar pelayanan paling sedikit meliputi:

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

Bagian Kedua Maklumat Pelayanan

Pasal 21

- (1) Penyelenggara berkewajiban menyusun dan menetapkan maklumat pelayanan yang merupakan pernyataan kesanggupan Penyelenggara dalam melaksanakan pelayanan sesuai dengan standar pelayanan sebagaimana dimaksud dalam Pasal 20.
- (2) Maklumat Pelayanan Publik sebagaimana dimaksud pada ayat (1) paling sedikit memuat:
 - a. jenis pelayanan yang disediakan;
 - b. syarat, prosedur, biaya dan waktu;
 - c. hak dan kewajiban Pemerintah Daerah dan warga masyarakat; dan
 - d. satuan kerja atau unit kerja penanggung jawab penyelenggaraan pelayanan.
- (3) Penyelenggara yang melanggar ketentuan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dikenai sanksi sesuai ketentuan peraturan perundang-undangan.
- (4) Sanksi bagi Penyelenggara sebagaimana dimaksud dalam ayat (2) dikenakan kepada pimpinan Penyelenggara.
- (5) Pengenaan sanksi sebagaimana dimaksud pada ayat (3) dilakukan oleh atasan pimpinan Penyelenggara yang bertanggung jawab atas kegiatan pelayanan publik sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.

Pasal 22

- (1) Maklumat pelayanannya sebagaimana dimaksud dalam Pasal 21 wajib dipublikasikan secara jelas dan luas.
- (2) Penyelenggara yang melanggar ketentuan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dikenai sanksi sesuai ketentuan peraturan perundang-undangan.
- (3) Sanksi bagi Penyelenggara sebagaimana dimaksud dalam ayat (2) dikenakan kepada pimpinan Penyelenggara.
- (4) Pengenaan sanksi sebagaimana dimaksud pada ayat (3) dilakukan oleh atasan pimpinan Penyelenggara yang bertanggung jawab atas kegiatan Pelayanan Publik sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.

Bagian Ketiga Sistem Pelayanan Terpadu

Pasal 23

- (1) Penyelenggara dapat menyelenggarakan Sistem Pelayanan Terpadu, untuk mempermudah penyelenggaraan berbagai bentuk Pelayanan Publik.
- (2) Penyelenggaraan Sistem Pelayanan Terpadu sebagaimana dimaksud pada ayat (1) diselenggarakan sesuai ketentuan peraturan perundang-undangan.

Bagian Keempat Sistem Informasi Pelayanan Publik

Pasal 24

- (1) Dalam rangka memberikan dukungan informasi terhadap penyelenggaraan Pelayanan Publik perlu diselenggarakan Sistem Informasi.
- (2) Sistem Informasi sebagaimana dimaksud pada ayat (1) berisi semua informasi Pelayanan Publik yang berasal dari Penyelenggara.
- (3) Penyelenggara berkewajiban mengelola sistem informasi yang terdiri atas sistem informasi elektronik atau nonelektronik, sekurang-kurangnya meliputi:
 - a. profil Penyelenggara;
 - b. profil Pelaksana;
 - c. standar pelayanan;
 - d. maklumat pelayanan;
 - e. pengelolaan pengaduan; dan
 - f. penilaian kinerja.
- (4) Penyelenggara berkewajiban menyediakan informasi sebagaimana dimaksud pada ayat (3) kepada masyarakat secara terbuka dan mudah diakses.

- (5) Penyelenggara yang melanggar ketentuan sebagaimana dimaksud pada ayat (3) dan ayat (4) dikenai sanksi sesuai ketentuan peraturan perundang-undangan.
- (6) Sanksi bagi Penyelenggara sebagaimana dimaksud pada ayat (5) dikenakan kepada pimpinan Penyelenggara.
- (7) Pengenaan sanksi sebagaimana dimaksud pada ayat (6) dilakukan oleh atasan pimpinan Penyelenggara yang bertanggung jawab atas kegiatan Pelayanan Publik sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.

Bagian Kelima
Pengelolaan Sarana, Prasarana dan/atau Fasilitas
Pelayanan Publik
Pasal 25

- (1) Penyelenggara dan Pelaksana berkewajiban mengelola sarana, prasarana, dan/atau fasilitas Pelayanan Publik secara efektif, efisien, transparan, akuntabel, dan berkesinambungan serta bertanggung jawab terhadap pemeliharaan dan/atau penggantian sarana, prasarana, dan/atau fasilitas Pelayanan Publik.
- (2) Pelaksana wajib memberikan laporan kepada Penyelenggara mengenai kondisi dan kebutuhan sarana, prasarana, dan/atau fasilitas Pelayanan Publik serta Pelaksana sesuai dengan tuntutan kebutuhan standar pelayanan.
- (3) Atas laporan kondisi dan kebutuhan sebagaimana dimaksud pada ayat (2), Penyelenggara melakukan analisis dan menyusun daftar kebutuhan sarana, prasarana, dan/atau fasilitas Pelayanan Publik dan Pelaksana.
- (4) Atas analisis dan daftar kebutuhan sebagaimana dimaksud pada ayat (3), Penyelenggara melakukan pengadaan sesuai dengan peraturan perundang-undangan dengan mempertimbangkan prinsip efektivitas, efisiensi, transparansi, akuntabilitas, dan berkesinambungan.
- (5) Penyelenggara dan Pelaksana yang melanggar ketentuan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dan ayat (2) dikenai sanksi sesuai ketentuan peraturan perundang-undangan.
- (6) Sanksi bagi Penyelenggara sebagaimana dimaksud dalam ayat (5) dikenakan kepada pimpinan Penyelenggara.
- (7) Pengenaan sanksi sebagaimana dimaksud pada ayat (6) dilakukan oleh atasan pimpinan Penyelenggara yang bertanggung jawab atas kegiatan Pelayanan Publik sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.
- (8) Pengenaan bagi Pelaksana sebagaimana dimaksud pada ayat (5) dilakukan oleh pimpinan Penyelenggara yang bertanggung jawab atas kegiatan Pelayanan Publik sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.

Pasal 26

- (1) Penyelenggara dilarang memberikan izin dan/atau membiarkan pihak lain menggunakan sarana, prasarana, dan/atau fasilitas Pelayanan Publik yang mengakibatkan sarana, prasarana, dan/atau fasilitas Pelayanan Publik tidak berfungsi atau tidak sesuai dengan peruntukannya.
- (2) Penyelenggara yang melanggar ketentuan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dikenai sanksi sesuai ketentuan peraturan perundang-undangan.
- (3) Sanksi bagi Penyelenggara sebagaimana dimaksud dalam ayat (2) dikenakan kepada pimpinan Penyelenggara.
- (4) Pengenaan sanksi sebagaimana dimaksud pada ayat (3) dilakukan oleh atasan pimpinan Penyelenggara yang bertanggung jawab atas kegiatan Pelayanan Publik sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.

Pasal 27

- (1) 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 ketentuan peraturan perundang-undangan.
- (2) Perbuatan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dinyatakan batal demi hukum.
- (3) Penyelenggara yang melanggar ketentuan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dikenai sanksi sesuai ketentuan peraturan perundang-undangan.
- (4) Sanksi bagi Penyelenggara sebagaimana dimaksud pada ayat (3) dikenakan kepada pimpinan Penyelenggara.
- (5) Pengenaan sanksi sebagaimana dimaksud pada ayat (4) dilakukan oleh atasan pimpinan Penyelenggara yang bertanggung jawab atas kegiatan Pelayanan Publik sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.

Pasal 28

- (1) Dalam hal adanya perubahan bentuk dan/atau perbaikan sarana, prasarana, dan/atau fasilitas Pelayanan Publik, Penyelenggara wajib membuat pengumuman dan/atau pemasangan tanda-tanda yang jelas dan dipasang di tempat yang mudah diketahui.
- (2) Bentuk dan isi pengumuman sebagaimana dimaksud pada ayat (1) sekurang-kurangnya memuat waktu penyelesaian pekerjaan.

- (3) Perbaikan sarana, prasarana, dan/atau fasilitas Pelayanan Publik sebagaimana dimaksud pada ayat (2) dilarang mengakibatkan terhentinya kegiatan Pelayanan Publik.
- (4) 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 (*short message service* (sms)), laman (*website*), pos-el (*email*), dan kotak pengaduan.
- (5) Penyelenggara dan Pelaksana yang tidak melakukan kewajiban sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dinyatakan telah melakukan kelalaian.
- (6) Penyelenggara dan Pelaksana yang melanggar ketentuan sebagaimana dimaksud pada ayat (1), ayat (2), ayat (3) dan ayat (5) dikenai sanksi sesuai ketentuan peraturan perundang-undangan.
- (7) Sanksi bagi Penyelenggara sebagaimana dimaksud dalam ayat (6) dikenakan kepada pimpinan Penyelenggara.
- (8) Pengenaan sanksi sebagaimana dimaksud pada ayat (7) dilakukan oleh atasan pimpinan Penyelenggara yang bertanggung jawab atas kegiatan Pelayanan Publik sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.

Bagian Keenam
Pelayanan Khusus
Pasal 29

- (1) Penyelenggara berkewajiban memberikan pelayanan dengan perlakuan khusus kepada anggota masyarakat tertentu sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.
- (2) Sarana, prasarana, dan/atau fasilitas Pelayanan Publik dengan perlakuan khusus sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dilarang digunakan oleh orang yang tidak berhak.
- (3) Penyelenggara yang melanggar ketentuan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dikenai sanksi sesuai ketentuan peraturan perundang-undangan.
- (4) Sanksi bagi Penyelenggara sebagaimana dimaksud dalam ayat (3) dikenakan kepada pimpinan Penyelenggara.
- (5) Pengenaan sanksi sebagaimana dimaksud pada ayat (4) dilakukan oleh atasan pimpinan Penyelenggara yang bertanggung jawab atas kegiatan Pelayanan Publik sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.

Pasal 30

- (1) Penyelenggara dapat menyediakan pelayanan berjenjang secara transparan, akuntabel, dan sesuai dengan standar pelayanan serta ketentuan 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.
- (3) Proporsi akses dan kategori kelompok masyarakat sebagaimana dimaksud pada ayat (2) sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.

Bagian Ketujuh
Biaya/Tarif Pelayanan Publik

Pasal 31

- (1) Biaya/tarif Pelayanan Publik pada dasarnya merupakan tanggung jawab Pemerintah Daerah dan/atau masyarakat.
- (2) Biaya/tarif Pelayanan Publik yang merupakan tanggung jawab Pemerintah Daerah sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dibebankan kepada Pemerintah Daerah apabila diwajibkan dalam ketentuan peraturan perundang-undangan.
- (3) Biaya/tarif Pelayanan Publik selain yang diwajibkan oleh ketentuan 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 ketentuan peraturan perundang-undangan.

Pasal 32

- (1) Penyelenggara berhak mendapatkan alokasi anggaran sesuai dengan tingkat kebutuhan pelayanan.
- (2) Selain alokasi anggaran sebagaimana dimaksud pada ayat (1), Penyelenggara dapat memperoleh anggaran dari pendapatan hasil Pelayanan Publik.

Bagian Kedelapan
Perilaku Pelaksana dalam Pelayanan Publik

Pasal 33

Pelaksana dalam menyelenggarakan Pelayanan Publik 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. tidak membocorkan informasi atau dokumen yang wajib dirahasiakan sesuai dengan ketentuan 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. tidak memberikan informasi yang salah atau menyesatkan 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 Kesembilan
Pengawasan Penyelenggaraan Pelayanan Publik
Pasal 34

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

Bagian Kesepuluh
Pengelolaan Pengaduan

Pasal 35

- (1) Penyelenggara berkewajiban menyediakan sarana pengaduan dan menugaskan Pelaksana yang kompeten dalam pengelolaan pengaduan.
- (2) Penyelenggara berkewajiban mengelola pengaduan yang berasal dari penerima pelayanan, serta rekomendasi Ombudsman dan DPRD 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.
- (5) Penyelenggara yang melanggar ketentuan sebagaimana dimaksud pada ayat (1), ayat (2), ayat (3) dan ayat (4) dikenai sanksi sesuai ketentuan peraturan perundang-undangan.
- (6) Sanksi bagi Penyelenggara sebagaimana dimaksud pada ayat (5) dikenakan kepada pimpinan Penyelenggara.
- (7) Pengenaan sanksi sebagaimana dimaksud pada ayat (6) dilakukan oleh atasan pimpinan Penyelenggara yang bertanggung jawab atas kegiatan Pelayanan Publik sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.

Pasal 36

- (1) Penyelenggara berkewajiban menyusun mekanisme pengelolaan pengaduan dari penerima pelayanan dengan mengedepankan asas penyelesaian yang cepat dan tuntas.
- (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) paling sedikit memuat:
 - 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) Penyelenggara yang melanggar ketentuan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dikenai sanksi sesuai ketentuan peraturan perundang-undangan.
- (5) Sanksi bagi Penyelenggara sebagaimana dimaksud pada ayat (4) dikenakan kepada pimpinan Penyelenggara.
- (6) Pengenaan sanksi sebagaimana dimaksud pada ayat (5) dilakukan oleh atasan pimpinan Penyelenggara yang bertanggung jawab atas kegiatan Pelayanan Publik sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.

Bagian Kesebelas
Penilaian Kinerja

Pasal 37

- (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.
- (3) Penyelenggara yang melanggar ketentuan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dikenai sanksi sesuai ketentuan peraturan perundang-undangan.
- (4) Sanksi bagi Penyelenggara sebagaimana dimaksud pada ayat (3) dikenakan kepada pimpinan Penyelenggara.
- (5) Pengenaan sanksi sebagaimana dimaksud pada ayat (4) dilakukan oleh atasan pimpinan Penyelenggara yang bertanggung jawab atas kegiatan Pelayanan Publik sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.

BAB VI
PERAN SERTA MASYARAKAT

Pasal 38

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

BAB VII
INOVASI PELAYANAN PUBLIK

Pasal 39

- (1) Dalam rangka peningkatan kualitas Pelayanan Publik, Penyelenggara dapat melakukan pembangunan dan pengembangan inovasi Pelayanan Publik.
- (2) Inovasi Pelayanan Publik sebagaimana dimaksud pada ayat (1) merupakan terobosan jenis pelayanan berupa gagasan/ide kreatif orisinal dan/atau adaptasi/modifikasi yang memberikan manfaat langsung atau tidak langsung bagi masyarakat.
- (3) Kriteria inovasi Pelayanan Publik sebagaimana dimaksud pada ayat (1) meliputi:

- a. mengandung pembaharuan seluruh atau sebagian unsur dari inovasi;
 - b. memberi manfaat bagi Daerah dan/atau masyarakat;
 - c. tidak mengakibatkan pembebanan dan/atau pembatasan pada masyarakat yang tidak sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan;
 - d. merupakan urusan pemerintahan yang menjadi kewenangan Daerah; dan
 - e. dapat direplikasi.
- (4) Terhadap inovasi Pelayanan Publik sebagaimana dimaksud pada ayat (1), Penyelenggara dapat melaksanakan inovasi melalui kegiatan:
- a. penciptaan inovasi;
 - b. pengembangan inovasi; dan
 - c. pelembagaan inovasi.
- (5) Inovasi Pelayanan Publik sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dilaksanakan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.

BAB VIII
PENYELESAIAN PENGADUAN
Bagian Kesatu
Pengaduan

Pasal 40

- (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 ketentuan 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 memberi pelayanan yang tidak sesuai dengan standar pelayanan.
- (4) Penyelenggara yang melanggar ketentuan sebagaimana dimaksud pada ayat (3) yang menimbulkan kerugian wajib memberikan kompensasi setelah dibuktikan nilai kerugiannya sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.

Pasal 41

- (1) Atasan satuan kerja Penyelenggara berwenang menjatuhkan sanksi kepada satuan kerja Penyelenggara yang tidak memenuhi kewajiban dan/atau melanggar larangan sebagaimana dimaksud pada Pasal 40 ayat (3) huruf a.

- (2) Atasan Pelaksana menjatuhkan sanksi kepada Pelaksana yang melakukan pelanggaran sebagaimana dimaksud dalam Pasal 40 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 42

- (1) Pengaduan sebagaimana dimaksud dalam Pasal 40 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 materiel atau immateriel yang diderita;
 - c. permintaan penyelesaian yang diajukan; dan
 - d. tempat, waktu penyampaian, dan tanda tangan.
- (4) Dalam keadaan tertentu, nama dan identitas pengadu dapat dirahasiakan.

Pasal 43

- (1) Pengaduan sebagaimana dimaksud dalam Pasal 42 ayat (3) dapat disertai dengan 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.
- (3) Penyelenggara dan/atau Pelaksana yang melanggar ketentuan sebagaimana dimaksud pada ayat (2) dikenai sanksi sesuai ketentuan peraturan perundang-undangan.
- (4) Sanksi bagi Penyelenggara sebagaimana dimaksud dalam ayat (3) dikenakan kepada pimpinan Penyelenggara.
- (5) Pengenaan sanksi sebagaimana dimaksud pada ayat (4) dilakukan oleh atasan pimpinan Penyelenggara yang bertanggung jawab atas kegiatan Pelayanan Publik sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.
- (6) Pengenaan sanksi bagi Pelaksana sebagaimana dimaksud pada ayat (3) dilakukan oleh pimpinan Penyelenggara yang bertanggung jawab atas kegiatan Pelayanan Publik sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.

Pasal 44

- (1) Penyelenggara wajib memberikan tanda terima pengaduan.
- (2) Tanda terima pengaduan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) paling sedikit memuat:
 - a. identitas pengadu secara lengkap;
 - b. uraian pelayanan yang tidak sesuai dengan standar pelayanan;
 - c. tempat dan waktu penerimaan pengaduan; dan
 - d. tanda tangan serta nama pejabat/pegawai yang menerima pengaduan.
- (3) Penyelenggara wajib menanggapi pengaduan masyarakat paling lambat 14 (empat belas) hari sejak pengaduan diterima yang paling sedikit berisi informasi lengkap atau tidak lengkapnya materi aduan sebagaimana dimaksud dalam Pasal 42 ayat (3).
- (4) Dalam hal materi aduan tidak lengkap, pengadu melengkapi materi aduannya paling lambat 30 (tiga puluh) hari terhitung sejak menerima tanggapan dari Penyelenggara sebagaimana diinformasikan oleh pihak Penyelenggara.
- (5) Dalam hal berkas pengaduan tidak dilengkapi dalam waktu sebagaimana dimaksud pada ayat (4), pengadu dianggap mencabut pengaduannya.
- (6) Penyelenggara yang melanggar ketentuan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dan ayat (3) dikenai sanksi sesuai ketentuan peraturan perundang-undangan.
- (7) Sanksi bagi Penyelenggara sebagaimana dimaksud pada ayat (6) dikenakan kepada pimpinan Penyelenggara.
- (8) Pengenaan sanksi sebagaimana dimaksud pada ayat (7) dilakukan oleh atasan Penyelenggara yang bertanggung jawab atas kegiatan Pelayanan Publik sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.

Pasal 45

- (1) Pengaduan terhadap Pelaksana ditujukan kepada atasan Pelaksana.
- (2) Pengaduan terhadap Penyelenggara sebagaimana dimaksud dalam Pasal 3 ayat (3) huruf a dan huruf b, ayat (4) huruf a dan huruf b, serta Pasal 4 ayat (1) dan (2) ditujukan kepada atasan satuan kerja Penyelenggara.

Bagian Kedua

Penyelesaian Pengaduan oleh Penyelenggara
Pelayanan Publik

Pasal 46

- (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 ketentuan peraturan perundang-undangan bagi Penyelenggara.
- (3) Penyelenggara yang melanggar ketentuan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dikenai sanksi sesuai ketentuan peraturan perundang-undangan.
- (4) Sanksi bagi Penyelenggara sebagaimana dimaksud pada ayat (3) dikenakan kepada pimpinan Penyelenggara.
- (5) Pengenaan sanksi sebagaimana dimaksud pada ayat (4) dilakukan oleh atasan Penyelenggara yang bertanggung jawab atas kegiatan Pelayanan Publik sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.

Pasal 47

- (1) Dalam memeriksa materi pengaduan, Penyelenggara wajib berpedoman pada prinsip independen, nondiskriminasi, tidak memihak, dan tidak memungut biaya.
- (2) Penyelenggara wajib menerima dan merespons pengaduan.
- (3) Dalam hal pengadu keberatan dipertemukan dengan pihak teradu karena alasan tertentu yang dapat mengancam atau merugikan kepentingan pengadu, dengar pendapat dapat dilakukan secara terpisah.
- (4) Penyelenggara yang melanggar ketentuan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dan ayat (2) dikenai sanksi sesuai ketentuan peraturan perundang-undangan.
- (5) Sanksi bagi Penyelenggara sebagaimana dimaksud pada ayat (4) dikenakan kepada pimpinan Penyelenggara.
- (6) Pengenaan sanksi sebagaimana dimaksud pada ayat (5) dilakukan oleh atasan Penyelenggara yang bertanggung jawab atas kegiatan Pelayanan Publik sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.

Pasal 48

- (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.
- (3) Penyelenggara yang melanggar ketentuan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dikenai sanksi sesuai ketentuan peraturan perundang-undangan.
- (4) Sanksi bagi Penyelenggara sebagaimana dimaksud pada ayat (3) dikenakan kepada pimpinan Penyelenggara.
- (5) Pengenaan sanksi sebagaimana dimaksud pada ayat (4) dilakukan oleh atasan Penyelenggara yang bertanggung jawab atas kegiatan Pelayanan Publik sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.

Pasal 49

- (1) Penyelenggara wajib memutuskan hasil pemeriksaan pengaduan paling lambat 60 (enam puluh) hari sejak berkas pengaduan dinyatakan lengkap.
- (2) Keputusan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) wajib disampaikan kepada pihak pengadu paling lambat 14 (empat belas) hari sejak diputuskan.
- (3) Penyelenggara berkewajiban memberikan tembusan keputusan kepada pengadu mengenai penyelesaian perkara yang diadukan.
- (4) Penyelenggara yang melanggar ketentuan sebagaimana dimaksud pada ayat (1), ayat (2), dan ayat (3) dikenai sanksi sesuai ketentuan peraturan perundang-undangan.
- (5) Sanksi bagi Penyelenggara sebagaimana dimaksud dalam ayat (4) dikenakan kepada pimpinan Penyelenggara.
- (6) Pengenaan sanksi sebagaimana dimaksud pada ayat (5) dilakukan oleh atasan Penyelenggara yang bertanggung jawab atas kegiatan Pelayanan Publik sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.

Bagian Ketiga Pelanggaran Hukum dalam Penyelenggaraan Pelayanan Publik

Pasal 50

Masyarakat dapat menggugat Penyelenggara atau Pelaksana melalui peradilan tata usaha negara apabila pelayanan yang diberikan menimbulkan kerugian di bidang tata usaha negara.

Pasal 51

- (1) Dalam hal Penyelenggara melakukan perbuatan melawan hukum dalam penyelenggaraan Pelayanan Publik, masyarakat dapat mengajukan gugatan terhadap Penyelenggara ke pengadilan.
- (2) Pengajuan gugatan terhadap Penyelenggara sebagaimana dimaksud pada ayat (1) tidak menghapus kewajiban Penyelenggara untuk melaksanakan keputusan Ombudsman dan/atau Penyelenggara.
- (3) Pengajuan gugatan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dilakukan sesuai dengan peraturan perundang-undangan.

Pasal 52

- (1) Dalam hal Penyelenggara diduga melakukan tindak pidana dalam penyelenggaraan Pelayanan Publik sebagaimana diatur dalam undang-undang ini, masyarakat dapat melaporkan Penyelenggara kepada pihak berwenang.

- (2) Laporan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) tidak menghapus kewajiban Penyelenggara untuk melaksanakan keputusan Ombudsman dan/atau Penyelenggara.

BAB IX KETENTUAN PIDANA

Pasal 53

- (1) Penyelenggara atau Pelaksana yang tidak melakukan kewajiban sebagaimana dimaksud dalam Pasal 25 ayat (1), Pasal 28 ayat (1) dan ayat (5), Pasal 29 ayat (1) dan ayat (2) dan atas perbuatan tersebut mengakibatkan timbulnya luka, cacat tetap, atau hilangnya nyawa bagi pihak lain dikenai sanksi pidana sebagaimana diatur dalam ketentuan peraturan perundang-undangan.
- (2) Pengenaan sanksi pidana sebagaimana dimaksud pada ayat (1) tidak membebaskan dirinya membayar ganti rugi bagi korban.
- (3) Besaran ganti rugi bagi korban ditetapkan berdasarkan putusan pengadilan.

Pasal 54

- (1) Penyelenggara atau Pelaksana yang tidak melakukan kewajiban sebagaimana dimaksud dalam Pasal 25 ayat (1), Pasal 28 ayat (1) dan ayat (5), dan atas perbuatan tersebut mengakibatkan kerugian negara dikenai denda.
- (2) Besaran denda ditetapkan berdasarkan putusan pengadilan.

Pasal 55

Pimpinan Penyelenggara dan/atau Pelaksana yang dikenai sanksi sebagaimana dimaksud dalam Pasal 53 dan Pasal 54 dapat dilanjutkan pemrosesan perkara ke lembaga peradilan umum apabila Penyelenggara melakukan perbuatan melawan hukum dan/atau Penyelenggara melakukan tindak pidana.

BAB X KETENTUAN PERALIHAN

Pasal 56

Standar pelayanan, maklumat pelayanan, sistem informasi, dan tata cara pengelolaan pengaduan yang telah ada pada masing-masing Penyelenggara tetap berlaku sepanjang tidak bertentangan dengan Peraturan Daerah ini.

BAB XI
KETENTUAN PENUTUP

Pasal 57

Pada saat Peraturan Daerah ini mulai berlaku, peraturan pelaksanaan dari Peraturan Daerah Kota Bekasi Nomor 13 Tahun 2007 tentang Penyelenggaraan Pelayanan Publik di Kota Bekasi (Lembaran Daerah Kota Bekasi Tahun 2007 Nomor 13) tetap berlaku sepanjang tidak bertentangan dengan Peraturan Daerah ini.

Pasal 58

Pada saat Peraturan Daerah ini mulai berlaku, Peraturan Daerah Kota Bekasi Nomor 13 Tahun 2007 tentang Penyelenggaraan Pelayanan Publik di Kota Bekasi (Lembaran Daerah Kota Bekasi Tahun 2007 Nomor 13), dicabut dan dinyatakan tidak berlaku.

Pasal 59

Peraturan Daerah ini mulai berlaku pada tanggal diundangkan.
Agar setiap orang mengetahuinya, memerintahkan pengundangan Peraturan Daerah ini dengan menempatkannya dalam Lembaran Daerah Kota Bekasi.

Ditetapkan di Bekasi
pada tanggal 3 Maret 2025

WALI KOTA BEKASI,

Ttd

TRI ADHIANTO TJAHYONO

Diundangkan di Bekasi
pada tanggal

SEKRETARIS DAERAH KOTA BEKASI,

JUNAEDI

LEMBARAN DAERAH KOTA BEKASI TAHUN 2025 NOMOR 2

NOREG PERATURAN DAERAH KOTA BEKASI PROVINSI JAWA BARAT:
(3/15/2025)

PENJELASAN
ATAS
PERATURAN DAERAH KOTA BEKASI
NOMOR 2 TAHUN 2025
TENTANG
PENYELENGGARAAN PELAYANAN PUBLIK

I. UMUM

Penyelenggaraan Pelayanan Publik di Daerah menjadi suatu kemutlakan oleh karena kewajiban Pemerintah baik di pusat maupun di daerah sebagai Penyelenggara Pelayanan Publik memenuhi kebutuhan dasar masyarakat. Untuk memenuhi kebutuhan dasar dan hak-hak sipil setiap warga negara atas barang, jasa, dan pelayanan administrasi maka Penyelenggara Pelayanan Publik harus memberikan perhatian dan penanganan yang sungguh-sungguh. Dalam kerangka meningkatkan kualitas Pelayanan Publik upaya yang dilakukan antara lain menerbitkan berbagai landasan peraturan perundang-undangan di bidang Pelayanan Publik.

Atas dasar hal tersebut serta adanya tuntutan masyarakat yang semakin meningkat, khususnya di bidang penyelenggaraan Pelayanan Publik yang semakin transparan dan berkualitas, maka harus pula dibarengi dengan tersedianya pedoman/ landasan bergerak bagi setiap lembaga/organisasi Penyelenggara pelayanan, termasuk perorangan guna memenuhi kebutuhan masyarakat sesuai bidang pelayanan yang diinginkan.

Disadari bahwa kondisi penyelenggaraan Pelayanan Publik di Daerah masih belum efektif bahkan cenderung kurang berkualitas, termasuk aspek sumber daya manusia aparatur yang belum memadai. Untuk mengatasi kondisi tersebut perlu dilakukan upaya perbaikan kualitas penyelenggaraan Pelayanan Publik secara berkesinambungan demi mewujudkan Pelayanan Publik yang prima. Dalam usaha perbaikan kualitas pelayanan dimaksud dilakukan melalui pembenahan sistem Pelayanan Publik secara menyeluruh dan terintegrasi yang dituangkan dalam peraturan perundang-undangan berupa peraturan daerah.

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. PASAL DEMI PASAL.

Pasal 1

Cukup jelas.

Pasal 2

Huruf a

Yang dimaksud dengan “asas kepentingan umum” adalah bahwa dalam pemberian Pelayanan Publik tidak boleh mengutamakan kepentingan pribadi dan/atau golongan.

Huruf b

Yang dimaksud dengan “asas kepastian hukum” adalah adanya peraturan perUndang-Undangan yang menjamin terselenggaranya Pelayanan Publik sesuai dengan kebutuhan dan rasa keadilan masyarakat.

Huruf c

Yang dimaksud dengan “asas transparansi” adalah bahwa setiap penerima pelayanan dapat dengan mudah mengakses dan memperoleh informasi mengenai pelayanan yang diinginkan.

Huruf d

Yang dimaksud dengan “asas partisipatif” adalah penyelenggaraan Pelayanan Publik dimaksudkan untuk mendorong peran serta masyarakat dalam penyelenggaraan Pelayanan Publik dengan memperhatikan aspirasi, kebutuhan dan harapan masyarakat.

Huruf e

Yang dimaksud dengan “asas akuntabilitas” adalah bahwa proses penyelenggaraan Pelayanan Publik harus dapat dipertanggungjawabkan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.

Huruf f

Yang dimaksud dengan “asas profesionalisme” adalah bahwa aparat Penyelenggara pelayanan harus memiliki kompetensi sesuai dengan bidang tugasnya.

Huruf g

Yang dimaksud dengan “asas kesamaan hak” adalah bahwa dalam pemberian Pelayanan Publik tidak diskriminatif dalam arti tidak membedakan suku, ras, agama, golongan, gender, dan status ekonomi.

Huruf h

Yang dimaksud dengan “asas keseimbangan hak dan kewajiban” adalah bahwa pemenuhan hak harus sebanding dengan kewajiban yang harus dilaksanakan, baik oleh pemberi maupun penerima pelayanan.

Huruf i

Yang dimaksud dengan “fasilitas dan perlakuan khusus bagi kelompok rentan” adalah bahwa penyelenggaraan Pelayanan Publik meliputi pemberian kemudahan terhadap kelompok rentan sehingga tercipta keadilan dalam pelayanan.

Huruf j

Yang dimaksud dengan “asas ketepatan waktu” adalah bahwa penyelesaian setiap jenis pelayanan dilakukan tepat waktu sesuai dengan standar pelayanan.

Huruf k

Yang dimaksud dengan “asas kecepatan, kemudahan, dan keterjangkauan” adalah bahwa setiap jenis pelayanan dilakukan secara cepat, mudah, dan terjangkau.

Pasal 3

Cukup jelas.

Pasal 4

Cukup jelas.

Pasal 5

Cukup jelas.

Pasal 6

Cukup jelas.

Pasal 7

Cukup jelas.

Pasal 8

Ayat (1)

Cukup jelas.

Ayat (2)

Huruf a

Yang dimaksud dengan “pelaksanaan pelayanan” adalah rangkaian kegiatan pelayanan dimulai dari pengajuan permohonan sampai dengan tahap penyelesaian produk layanan.

Huruf b

Yang dimaksud dengan “pengelolaan pengaduan masyarakat” adalah kegiatan penanganan pengaduan sesuai dengan mekanisme dan tata cara pengelolaan pengaduan.

Huruf c

Yang dimaksud dengan “pengelolaan informasi” adalah kegiatan penerimaan, penyusunan, penyimpanan, pemeliharaan, penggunaan, dan penyajian informasi secara manual maupun elektronik oleh Penyelenggara berkaitan dengan penyelenggaraan Pelayanan Publik.

Huruf d

Yang dimaksud dengan “pengawasan internal” adalah sistem pengendalian intern dan pengawasan langsung yang dilakukan oleh pimpinan Perangkat Daerah atau atasan langsung Pelaksana.

Huruf e

Yang dimaksud dengan “penyuluhan kepada Masyarakat” adalah suatu proses atau cara yang dilakukan oleh Penyelenggara dan/atau Pelaksana untuk memberikan penerangan atau informasi kepada Masyarakat.

Huruf f

Yang dimaksud dengan “pelayanan konsultasi” adalah layanan yang diberikan oleh Penyelenggara dan/atau Pelaksana untuk membantu pihak lain dalam memperoleh wawasan, pemahaman, dan cara-cara yang perlu dilaksanakan dalam menangani kondisi dan/atau masalah.

Ayat (3)

Cukup jelas.

Pasal 9

Ayat (1)

Secara berkala dan berkelanjutan merupakan periode yang dilakukan dalam waktu 3 (tiga) bulan, 6 (enam) bulan, 12 (dua belas) bulan, atau 24 (dua puluh empat) bulan sekali yang diatur sesuai dengan standar pelayanan yang ditetapkan.

Ayat (2)

Cukup jelas.

Ayat (3)

Cukup jelas.

Ayat (4)

Cukup jelas.

Ayat (5)

Cukup jelas.

Ayat (6)

Cukup jelas.

Pasal 10

Ayat (1)

Cukup jelas.

Ayat (2)

Cukup jelas.

Ayat (3)

Ketentuan internal Penyelenggara merupakan ketentuan yang mengatur peningkatan kinerja Pelaksana, misalnya ketentuan disiplin, etika, prosedur, dan instruksi kerja.

Ayat (4)

Cukup jelas.

Ayat (5)

Cukup jelas.

Ayat (6)

Cukup jelas.

Pasal 11

Ayat (1)

Cukup jelas.

Ayat (2)

Teknis operasional pelayanan merupakan kegiatan yang terkait langsung dengan pelaksanaan pelayanan, antara lain penyediaan sumber daya pelayanan, seperti teknologi, peralatan dan sumber daya lain, serta Standar Operasional Prosedur (SOP).

Ayat (3)

Dalam keadaan darurat pemberi bantuan dapat mengeluarkan surat penugasan kepada pihak terkait untuk melaksanakan pemberian bantuan.

Ayat (4)

Keadaan darurat merupakan keadaan yang ditetapkan oleh Perangkat Daerah yang bertanggung jawab. Dalam menetapkan kejadian sebagai keadaan darurat, dilakukan sesuai dengan peraturan perundang-undangan.

Pasal 12

Ayat (1)

Penyerahan sebagian tugas merupakan pemberian sebagian tugas kepada pihak lain dari seluruh tugas penyelenggaraan pelayanan, kecuali yang menurut undang-undang harus dilaksanakan sendiri oleh Penyelenggara, misalnya pelayanan KTP dan pelayanan perizinan lain. Pihak lain adalah pihak di luar Penyelenggara yang disertai atau diberi sebagian tugas oleh Penyelenggara pelayanan. Pengertian kerja sama juga termasuk penunjukan operator Pelaksana atau kontraktor yang diberi hak menjalankan fungsi Penyelenggara, misalnya pengelolaan parkir dan air minum yang diserahkan kepada swasta.

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 kerja sama, 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 penanggung jawab kegiatan meliputi nama, alamat, telepon, pesan layanan singkat (*short message service* (sms)), dan laman (*website*).

Huruf e

Cukup jelas.

Ayat (2)

Cukup jelas.

Ayat (3)

Tidak menambah beban bagi masyarakat dimaksudkan tidak memberikan tambahan biaya, prosedur yang berbelit, waktu penyelesaian yang lebih lama, atau hambatan akses.

Ayat (4)

Cukup jelas.

Ayat (5)

Cukup jelas.

Ayat (6)

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

Ayat (1)

Cukup jelas.

Ayat (2)

Pihak terkait merupakan pihak yang dianggap kompeten dalam memberikan masukan terhadap penyusunan standar pelayanan.

Ayat (3)

Cukup jelas.

Ayat (4)

Keberagaman maksudnya adalah pengikutsertaan masyarakat yang mewakili berbagai unsur dan profesi, antara lain pengguna layanan, tokoh masyarakat, akademisi/praktisi, dunia usaha, lembaga swadaya masyarakat, dan media massa.

Ayat (5)

Cukup jelas.

Ayat (6)

Cukup jelas.

Ayat (7)

Cukup jelas.

Ayat (8)

Cukup jelas.

Pasal 20

Huruf a

Peraturan perundang-undangan yang menjadi dasar penyelenggaraan pelayanan.

Huruf b

Syarat yang harus dipenuhi dalam pengurusan suatu jenis pelayanan, baik persyaratan teknis maupun administratif.

Huruf c

Tata cara pelayanan yang dibakukan bagi pemberi dan penerima pelayanan, termasuk pengaduan.

Huruf d

Jangka waktu yang diperlukan untuk menyelesaikan seluruh proses pelayanan dari setiap jenis pelayanan.

Huruf e

Ongkos yang dikenakan kepada penerima layanan dalam mengurus dan/atau memperoleh pelayanan dari Penyelenggara yang besarnya ditetapkan berdasarkan kesepakatan antara Penyelenggara dan masyarakat.

Huruf f

Hasil pelayanan yang diberikan dan diterima sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan.

Huruf g

Peralatan dan fasilitas yang diperlukan dalam penyelenggaraan pelayanan, termasuk peralatan dan fasilitas pelayanan bagi kelompok rentan.

Huruf h

Kemampuan yang harus dimiliki oleh Pelaksana meliputi pengetahuan, keahlian, keterampilan, dan pengalaman.

Huruf i

Pengendalian yang dilakukan oleh pimpinan satuan kerja atau atasan langsung Pelaksana.

Huruf j

Tata cara pelaksanaan penanganan pengaduan dan tindak lanjut.

Huruf k

Tersedianya Pelaksana sesuai dengan beban kerja.

Huruf l

Cukup jelas.

Huruf m

Kepastian memberikan rasa aman dan bebas dari bahaya, risiko, dan keragu-raguan.

Huruf n

Penilaian untuk mengetahui seberapa jauh pelaksanaan kegiatan sesuai dengan standar pelayanan.

Pasal 21

Cukup jelas.

Pasal 22

Ayat (1)

Dipublikasikan secara jelas dan luas merupakan penginformasian kepada khalayak sehingga mudah diketahui, dilihat, dibaca, dan diakses.

Ayat (2)

Cukup jelas.

Ayat (3)

Cukup jelas.

Ayat (4)

Cukup jelas.

Pasal 23

Ayat (1)

Yang dimaksud dengan “Sistem Pelayanan Terpadu” adalah satu kesatuan pengelolaan dalam pemberian pelayanan yang dilaksanakan dalam satu tempat dan dikontrol oleh sistem pengendalian manajemen guna mempermudah, mempercepat, dan mengurangi biaya.

Ayat (2)

Cukup jelas.

Pasal 24

Ayat (1)

Cukup jelas.

Ayat (2)

Cukup jelas.

Ayat (3)

Sistem informasi elektronik merupakan penerapan teknologi informasi yang berbasis jaringan telekomunikasi dan media elektronik, yang berfungsi merancang, memproses, menganalisis, menampilkan, dan/atau menyebarkan informasi elektronik.

Huruf a

Profil Penyelenggara meliputi nama, penanggung jawab, Pelaksana, struktur organisasi, anggaran penyelenggaraan, alamat pengaduan, nomor telepon, dan pos-el (*email*).

Huruf b

Profil Pelaksana meliputi Pelaksana yang bertanggung jawab, Pelaksana, anggaran pelaksanaan, alamat pengaduan, nomor telepon, dan pos-el (*email*).

Huruf c

Standar pelayanan berisi informasi yang lengkap tentang keterangan yang menjelaskan lebih rinci isi standar pelayanan tersebut.

Huruf d

Cukup jelas.

Huruf e

Pengelolaan pengaduan merupakan proses penanganan pengaduan mulai dari tahap penyeleksian, penelaahan, dan pengklasifikasian sampai dengan kepastian penyelesaian pengaduan.

Huruf f

Penilaian kinerja merupakan 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.

Ayat (4)

Cukup jelas.

Ayat (5)

Cukup jelas.

Ayat (6)

Cukup jelas.

Ayat (7)

Cukup jelas.

Pasal 25

Ayat (1)

Dalam melakukan pengelolaan sarana, prasarana dan/atau fasilitas pelayanan, Penyelenggara melaksanakan perencanaan, pengadaan, pemeliharaan serta inventarisasi sarana, prasarana, dan/atau fasilitas pelayanan secara sistematis, transparan, lengkap, dan akurat.

Ayat (2)

Pelaksana yang wajib memberikan laporan adalah pejabat yang bertanggung jawab memberikan laporan kepada Penyelenggara.

Ayat (3)

Cukup jelas.

Ayat (4)
Cukup jelas.

Ayat (5)
Cukup jelas.

Ayat (6)
Cukup jelas.

Ayat (7)
Cukup jelas.

Ayat (8)
Cukup jelas.

Pasal 26
Cukup jelas.

Pasal 27

Ayat (1)
Cukup jelas.

Ayat (2)
Batal demi hukum merupakan perjanjian yang batal sejak awal diadakan atau tidak memiliki akibat hukum.

Ayat (3)
Cukup jelas.

Ayat (4)
Cukup jelas.

Ayat (5)
Cukup jelas.

Pasal 28

Ayat (1)
Cukup jelas.

Ayat (2)
Cukup jelas.

Ayat (3)
Cukup jelas.

Ayat (4)
Cukup jelas.

Ayat (5)
Ketentuan ini tidak berlaku dalam keadaan kuasa kahar (*force majeure*), misalnya kerusuhan massa, huru-hara politik, perang, bencana alam, dan kendala lapangan yang tidak bisa diatasi.

Ayat (6)
Cukup jelas.

Ayat (7)
Cukup jelas.

Ayat (8)
Cukup jelas.

Pasal 29

Ayat (1)

Masyarakat tertentu merupakan kelompok rentan, antara lain penyandang cacat, lanjut usia, wanita hamil, anak-anak, korban bencana alam, dan korban bencana sosial.

Ayat (2)

Cukup jelas.

Ayat (3)

Cukup jelas.

Ayat (4)

Cukup jelas.

Ayat (5)

Cukup jelas.

Pasal 30

Ayat (1)

Pelayanan berjenjang merupakan pelayanan yang diberikan kepada masyarakat sesuai dengan kemampuan ekonomi masyarakat agar pelayanan lebih nyaman, baik, dan adil.

Ayat (2)

Proporsi akses merupakan perbandingan persentase penyediaan kelas pelayanan secara berjenjang kepada kelompok masyarakat pada setiap jenis pelayanan.

Ayat (3)

Cukup jelas.

Pasal 31

Cukup jelas.

Pasal 32

Cukup jelas.

Pasal 33

Cukup jelas.

Pasal 34

Cukup jelas.

Pasal 35

Ayat (1)

Cukup jelas.

Ayat (2)

Mengelola pengaduan merupakan proses penanganan pengaduan mulai dari tahap penyeleksian, penelaahan, dan pengklasifikasian sampai dengan kepastian penyelesaian pengaduan.

Ayat (3)

Menindaklanjuti merupakan penyelesaian pengaduan sampai tuntas, termasuk kejelasan hasil, seperti sanksi kepada Pelaksana, perubahan pengaturan, dan penerbitan dokumen yang diminta pengadu.

Ayat (4)

Sarana pengaduan, antara lain nomor telepon, pesan layanan singkat (*short message service* (sms)), laman (*website*), pos-el (email), dan kotak pengaduan.

Ayat (5)

Cukup jelas.

Ayat (6)

Cukup jelas.

Ayat (7)

Cukup jelas.

Pasal 36

Cukup jelas.

Pasal 37

Ayat (1)

Berkala adalah secara rutin, teratur, dan dalam jangka waktu sekurang-kurangnya 1 (satu) kali dalam setahun.

Ayat (2)

Indikator kinerja merupakan ukuran atau alat petunjuk yang digunakan untuk menilai kinerja.

Ayat (3)

Cukup jelas.

Ayat (4)

Cukup jelas.

Ayat (5)

Cukup jelas.

Pasal 38

Cukup jelas.

Pasal 39

Cukup jelas.

Pasal 40

Cukup jelas.

Pasal 41

Cukup jelas.

Pasal 42

Cukup jelas.

Pasal 43

Ayat (1)

Cukup jelas.

Ayat (2)

Dalam hal Penyelenggara dapat membuktikan bahwa materi aduan tidak benar atau perbuatan Penyelenggara tidak salah atau tidak melanggar, pengadu dapat diberi dokumen pembuktian.

- Ayat (3)
Cukup jelas.
- Ayat (4)
Cukup jelas.
- Ayat (5)
Cukup jelas.
- Ayat (6)
Cukup jelas.

Pasal 44

- Ayat (1)
Cukup jelas.
- Ayat (2)
Cukup jelas.
- Ayat (3)
Cukup jelas.
- Ayat (4)
Cukup jelas.
- Ayat (5)
Dalam hal pengadu tidak dapat melengkapi materi aduan dalam batas waktu yang ditentukan, pengaduan dinyatakan batal.
- Ayat (6)
Cukup jelas.
- Ayat (7)
Cukup jelas.
- Ayat (8)
Cukup jelas.

Pasal 45

- Ayat (1)
Atasan Pelaksana sebagai pihak yang bertanggung jawab dan sekaligus memiliki wewenang untuk menjatuhkan sanksi kepada Pelaksana yang menjadi bawahannya.
Atasan Pelaksana sebagaimana dimaksud dalam ayat ini juga berlaku untuk korporasi.
- Ayat (2)
Cukup jelas.

Pasal 46

- Cukup jelas.

Pasal 47

- Ayat (1)
Penerapan prinsip independent, nondiskriminasi, dan tidak memihak dimaksudkan untuk mencegah terjadinya keberpihakan dalam menyelesaikan materi aduan karena pihak teradu dan Penyelenggara yang menyelesaikan aduan berada dalam instansi/lembaga yang sama.

Ayat (2)

Kewajiban menerima dan merespons dimaksudkan untuk memperoleh objektivitas dalam memutuskan penanganan penyelesaian pengaduan.

Ayat (3)

Dengar pendapat dapat dilakukan secara terpisah merupakan forum pertemuan antara pengadu dan teradu secara terbatas terhadap permintaan pengadu karena alasan tertentu yang dapat mengancamnya.

Ayat (4)

Cukup jelas.

Ayat (5)

Cukup jelas.

Ayat (6)

Cukup jelas.

Pasal 48

Cukup jelas.

Pasal 49

Ayat (1)

Cukup jelas.

Ayat (2)

Cukup jelas.

Ayat (3)

Pemberitahuan kepada pengadu dapat berupa tembusan surat, salinan, atau petikan.

Ayat (4)

Cukup jelas.

Ayat (5)

Cukup jelas.

Ayat (6)

Cukup jelas.

Pasal 50

Cukup jelas.

Pasal 51

Cukup jelas.

Pasal 52

Ayat (1)

Masyarakat yang melaporkan adalah masyarakat yang mengalami atau mengetahui tindak pidana yang dilakukan oleh Penyelenggara Pelayanan Publik.

Ayat (2)

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.

TAMBAHAN LEMBARAN DAERAH KOTA BEKASI NOMOR 2