

**LEMBARAN DAERAH
KOTA BEKASI**



NOMOR : 13

2007

SERI : E

**PERATURAN DAERAH KOTA BEKASI
NOMOR 13 TAHUN 2007
TENTANG
PENYELENGGARAAN PELAYANAN PUBLIK DI KOTA BEKASI
DENGAN RAHMAT TUHAN YANG MAHA ESA**

WALIKOTA BEKASI,

Menimbang : bahwa dalam rangka menjamin terselenggaranya pelayanan publik sesuai dengan asas-asas umum pemerintahan yang baik dan Instruksi Presiden Nomor 5 Tahun 2004 tentang Percepatan Pemberantasan Korupsi serta untuk memberi perlindungan bagi setiap warga negara dan penduduk Kota Bekasi dalam mendapatkan pelayanan dari penyelenggara pelayanan publik di Daerah, perlu ditetapkan Peraturan Daerah tentang Penyelenggaraan Pelayanan Publik di Kota Bekasi.

Mengingat :

1. Undang-Undang Nomor 5 Tahun 1960 tentang Peraturan Dasar Pokok-pokok Agraria (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 1960 Nomor 104, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 2013);

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 23 Tahun 1997 tentang Pengelolaan Lingkungan Hidup (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 1997 Nomor 68, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 3699);
4. Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 1999 Nomor 42, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 3821);
5. Undang-Undang Nomor 31 Tahun 2000 tentang Desain Industri (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2000 Nomor 243, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4045);
6. Undang-Undang Nomor 10 Tahun 2004 tentang Pembentukan Peraturan Perundang-undangan (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2004 Nomor 53, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4389);
7. Undang-Undang Nomor 32 Tahun 2004 tentang Pemerintahan Daerah (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2004 Nomor 125, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4437) sebagaimana telah diubah dengan Undang-Undang Nomor 8 Tahun 2005 tentang Penetapan Peraturan Pemerintah Pengganti Undang-Undang Nomor 3 Tahun 2005 tentang Perubahan Atas Undang-Undang Nomor 32 Tahun 2004 tentang Pemerintahan Daerah menjadi Undang-Undang (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2005 Nomor 108, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4548);
8. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2007 tentang Penanaman Modal (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2007 Nomor 67, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4724);
9. Undang-Undang Nomor 26 Tahun 2007 tentang Penataan Ruang (Lembaran Negara Republik Indonesia

Tahun 2007 Nomor 68, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4725);

10. Peraturan Pemerintah Nomor 27 Tahun 1999 tentang Analisis Mengenai Dampak Lingkungan (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 1999 Nomor 59, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 3838);
11. Peraturan Pemerintah Nomor 79 Tahun 2005 tentang Pedoman Pembinaan dan Pengawasan Penyelenggaraan Pemerintahan Daerah (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2005 Nomor 165, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4593);
12. Peraturan Pemerintah Nomor 38 Tahun 2007 tentang Pembagian Urusan Pemerintahan Antara Pemerintah, Pemerintahan Daerah Provinsi dan Pemerintahan Daerah Kabupaten/Kota (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2007 Nomor 82, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4737);
13. Peraturan Pemerintah Nomor 41 Tahun 2007 tentang Pedoman Organisasi Perangkat Daerah (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2007 Nomor 89 Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4741);
14. Keputusan Presiden Nomor 34 Tahun 1992 tentang Pemanfaatan Tanah, Hak Guna Usaha dan Hak Guna Bangunan Untuk Usaha Patungan Dalam Rangka Penanaman Modal Asing;
15. Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor : 63/KEP/M.PAN/7/2003 tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik;
16. Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 26/KEP/M.PAN/2/2004 tentang Petunjuk Teknis Transparansi dan Akuntabilitas Pelayanan Publik.

Dengan Persetujuan Bersama

DEWAN PERWAKILAN RAKYAT DAERAH KOTA BEKASI

dan

WALIKOTA BEKASI

MEMUTUSKAN :

Menetapkan : **PERATURAN DAERAH TENTANG PENYELENGGARAAN
PELAYANAN PUBLIK DI KOTA BEKASI.**

BAB I

KETENTUAN UMUM

Pasal 1

Dalam Peraturan Daerah ini yang dimaksud dengan :

1. Daerah adalah Kota Bekasi.
2. Pemerintah Daerah adalah Walikota dan perangkat daerah sebagai unsur penyelenggara pemerintahan daerah.
3. Dewan Perwakilan Rakyat Daerah yang selanjutnya disebut DPRD adalah Dewan Perwakilan Rakyat Daerah Kota Bekasi sebagai unsur penyelenggara pemerintahan daerah.
4. Perangkat Daerah adalah lembaga yang dibentuk Pemerintah Daerah dan merupakan Satuan Kerja Perangkat Daerah selanjutnya disingkat SKPD yang membantu Walikota dalam penyelenggaraan Pemerintah Daerah.
5. Instansi Pemerintah adalah instansi pelaksana pelayanan publik Pemerintah atau instansi Pemerintah pelaksana Peraturan Perundang-undangan yang ada di Daerah.
6. Pelayanan Publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan yang dilaksanakan oleh penyelenggara pelayanan dalam rangka pemenuhan kebutuhan penerima pelayanan sesuai dengan hak-hak sipil setiap warga negara dan penduduk atas suatu barang, jasa, dan/atau pelayanan administrasi yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik.
7. Penyelenggara pelayanan publik yang selanjutnya disebut Penyelenggara adalah penyelenggara pemerintahan yang dilaksanakan oleh SKPD, instansi pemerintah, Badan Usaha Milik Negara/Badan Usaha Milik Daerah dan badan hukum yang menyelenggarakan pelayanan publik di Daerah.

8. Aparat penyelenggara pelayanan publik yang selanjutnya disebut Aparat adalah para pejabat dan/atau pegawai yang bekerja di dalam organisasi penyelenggara pelayanan publik di Daerah.
9. Masyarakat adalah seluruh pihak yang berkedudukan sebagai penerima manfaat dari pelayanan baik warga negara maupun penduduk sebagai orang-perseorangan, maupun badan hukum yang berada atau beraktivitas atau berkepentingan di Kota Bekasi.
10. Standar pelayanan adalah tolok ukur yang dipergunakan sebagai pedoman penyelenggaraan pelayanan dan acuan penilaian kualitas pelayanan sebagai komitmen atau janji dari Penyelenggara kepada masyarakat untuk memberikan pelayanan yang berkualitas.
11. Maklumat pelayanan adalah pernyataan tertulis dari Penyelenggara berisi janji-janji Penyelenggara untuk menjamin bahwa pelayanan yang diberikan sesuai dengan standar pelayanan serta dipublikasikan secara memadai.
12. Sistem informasi adalah mekanisme penyampaian informasi dari Penyelenggara kepada masyarakat dan sebaliknya baik dalam bentuk lisan, tulisan maupun melalui fasilitas elektronik tentang segala hal yang terkait dengan penyelenggaraan pelayanan yang dikelolanya.

BAB II

ASAS DAN RUANG LINGKUP

Pasal 2

Penyelenggaraan pelayanan publik di Daerah dilaksanakan sesuai dengan asas penyelenggaraan pelayanan publik yang meliputi asas :

- a. kepastian hukum;
- b. transparansi;
- c. partisipatif;
- d. akuntabilitas;
- e. kepentingan umum;
- f. profesionalisme;
- g. kesamaan hak;
- h. keseimbangan hak dan kewajiban.

Pasal 3

Ruang lingkup penyelenggaraan pelayanan publik meliputi jenis pelayanan pemberian perizinan dan pelayanan selain perizinan yang dilakukan oleh Penyelenggara, termasuk lembaga Pemerintah Pusat yang ada di Daerah serta lembaga lainnya yang dibentuk oleh dan/atau yang bekerja sama dengan Pemerintah Daerah untuk melaksanakan sebagian urusan pemerintahan daerah.

Pasal 4

Jenis pelayanan pemberian perizinan dan pelayanan selain perizinan sebagaimana dimaksud Pasal 3 adalah mencakup seluruh pelayanan dalam lingkup wewenang Pemerintah Daerah maupun karena amanat peraturan perundang-undangan yang berlaku.

Pasal 5

Rincian jenis pelayanan sebagaimana dimaksud Pasal 4 yang berada dalam ruang lingkup Pemerintah Daerah, ditetapkan dengan Peraturan Walikota.

BAB III

PENYELENGGARA PELAYANAN PUBLIK

Bagian Kesatu Fungsi Utama Penyelenggara

Pasal 6

Penyelenggara wajib melakukan fungsi utama sebagai :

- a. pelaksana pelayanan;
- b. pengelola pengaduan masyarakat;
- c. pengelola informasi bagi pihak yang berkepentingan;
- d. pengawas internal.

Bagian Kedua Larangan dan Kewajiban Penyelenggara

Pasal 7

Penyelenggara dilarang :

1. melaksanakan pelayanan publik yang tidak sesuai dengan pembiayaan atau mata anggaran yang disediakan khusus untuk itu atau membebankan pungutan yang tidak berdasarkan peraturan perundang-undangan kepada masyarakat;
2. melalaikan atau tidak memberikan pelayanan sesuai tugas dan fungsinya pada waktu yang telah ditentukan sehingga mengakibatkan terhambatnya proses pelayanan;
3. memberi izin kepada pihak tertentu untuk menggunakan sarana dan prasarana sebagai fasilitas pelayanan publik yang tidak sesuai dengan peruntukannya;
4. mengalihkan dan/atau mengubah fungsi peruntukan setiap sarana dan prasarana sebagai fasilitas pelayanan publik yang tidak dilaksanakan berdasarkan ketentuan peraturan perundang-undangan yang berlaku.

Pasal 8

- (1) Penyelenggara wajib bertanggung jawab atas pelayanan yang dilaksanakannya.
- (2) Kewajiban Penyelenggara sebagaimana dimaksud pada ayat (1) adalah sebagai berikut :
 - a. menerapkan prinsip-prinsip penyelenggaraan;
 - b. menyusun dan menetapkan standar pelayanan teknis serta tata cara pengelolaan pengaduan dan keluhan dari penerima pelayanan dengan mengedepankan prinsip penjelasan yang tepat dan tuntas;
 - c. membuat maklumat pelayanan;
 - d. menyiapkan sarana dan prasarana yang diperuntukkan bagi penyandang cacat, lanjut usia, wanita hamil dan balita yang diatur lebih lanjut dengan Peraturan Walikota;
 - e. mengelola sarana, prasarana dan fasilitas pelayanan publik secara efisien, efektif, transparan dan akuntabel, serta berkesinambungan;
 - f. memberikan pengumuman dan/atau memasang tanda-tanda yang jelas di tempat yang mudah diketahui terhadap perubahan dan/atau pengalihan fungsi fasilitas pelayanan publik;
 - g. menyiapkan sarana dan prasarana yang layak dalam pelaksanaan pengelolaan pengaduan atau keluhan;
 - h. menyampaikan informasi kepada masyarakat mengenai prosedur pengajuan pengaduan;
 - i. melaporkan tindak lanjut dari pengelolaan pengaduan secara berkala kepada Walikota dan tembusan kepada pengawas fungsional;

- j. melaksanakan survei indeks kepuasan masyarakat secara periodik sesuai pedoman yang berlaku.
- (3) Dalam rangka memaksimalkan hasil penyelenggaraan pelayanan publik, Walikota berkewajiban mengkoordinasikan penyelenggaraan pelayanan publik di Daerah.

Bagian Ketiga Pengelolaan Sumber Daya Aparatur

Pasal 9

Guna menjamin konsistensi dan peningkatan kualitas pelayanan oleh Aparatur, maka pengembangan karier dan promosi jabatan pegawai Pemerintah Daerah diselenggarakan secara transparan, tidak diskriminatif, adil dan sesuai dengan peraturan kepegawaian yang berlaku.

Pasal 10

- (1) SKPD, para pimpinan instansi pemerintah, para pimpinan Badan Usaha Milik Negara/Badan Usaha Milik Daerah dan para pimpinan badan hukum yang menyelenggarakan pelayanan publik di Daerah wajib mengadakan evaluasi kinerja aparatur pelayanan di lingkungan satuan kerja yang bersangkutan secara berkala dan berkelanjutan.
- (2) Pejabat pimpinan organisasi penyelenggara pelayanan publik sebagaimana dimaksud ayat (1), wajib menyempurnakan pengelolaan sumber daya aparatur dan prosedur penyelenggaraan pelayanan publik berdasarkan hasil evaluasi sebagaimana dimaksud ayat (1).
- (3) Hasil evaluasi kinerja sebagaimana dimaksud dalam ayat (1) dan penyempurnaan sebagaimana dimaksud dalam ayat (2), wajib dilaporkan kepada Walikota.
- (4) Evaluasi kinerja aparatur dan penyempurnaan sebagaimana dimaksud dalam ayat (1) dan ayat (2) dilakukan berdasarkan asas-asas penyelenggaraan pelayanan publik sebagaimana tersebut dalam Pasal 2, serta indikator yang jelas dan terukur sesuai ketentuan pedoman yang berlaku dalam metode survei Indeks Kepuasan Masyarakat.

- (5) Evaluasi bagi Instansi Pemerintah Pusat, BUMN mengikuti mekanisme evaluasi yang berlaku pada instansi yang bersangkutan.

Bagian Keempat Hubungan Antar Penyelenggara

Pasal 11

- (1) Atas permintaan salah satu unsur Penyelenggara, sesama Penyelenggara yang lain dapat memberi bantuan kedinasan untuk suatu penyelenggaraan pelayanan publik yang memiliki keterkaitan dengan pelayanan yang diberikannya.
- (2) Pemberian bantuan kedinasan sebagaimana dimaksud ayat (1), harus didasarkan pada :
 - a. lingkup kewenangan dan tugas pelayanan publik tersebut yang tidak dapat dilakukan sendiri oleh Penyelenggara yang meminta;
 - b. ketidakmampuan sumber daya manusia Penyelenggara; dan/ atau
 - c. ketidaklengkapan sarana dan prasarana yang dimiliki Penyelenggara.

Bagian Kelima Kerja sama Penyelenggara dengan Pihak Lain

Pasal 12

- (1) Penyelenggara dapat menyerahkan sebagian tugas penyelenggaraan pelayanan publik kepada pihak lain untuk pelayanan selain perizinan dalam bentuk perjanjian kerjasama penyelenggaraan pelayanan publik, sepanjang dapat dipertanggungjawabkan sesuai ketentuan yang berlaku.
- (2) Pihak lain sebagaimana dimaksud ayat (1) harus berbadan hukum Indonesia dan berdomisili tetap serta memiliki akses yang mudah dan cepat ke lokasi pelayanan.
- (3) Kerjasama sebagaimana dimaksud ayat (1) tidak boleh menimbulkan beban tambahan bagi masyarakat selain yang telah ditentukan, kecuali ditentukan lain oleh peraturan perundang-undangan yang berlaku.

BAB IV

PENYELENGGARAAN PELAYANAN PUBLIK

Bagian Kesatu

Prinsip-prinsip Penyelenggaraan Pelayanan Publik

Pasal 13

Penyelenggara wajib menerapkan prinsip-prinsip penyelenggaraan pelayanan publik yang meliputi :

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

Bagian Kedua Standar Pelayanan

Pasal 14

Penyusunan dan penetapan standar pelayanan teknis harus sesuai dengan sifat, jenis dan karakteristik layanan yang diselenggarakan dengan memperhatikan area pelayanan, kepentingan dan masukan dari masyarakat dan pihak terkait.

Pasal 15

Standar pelayanan teknis sebagaimana dimaksud Pasal 14 sekurang-kurangnya mencantumkan dengan jelas hal-hal yang meliputi :

- a. produk pelayanan;
- b. prosedur pelayanan;
- c. waktu penyelesaian;
- d. biaya pelayanan;

- e. sarana dan prasarana;
- f. kompetensi petugas pemberi pelayanan.

Bagian Ketiga

Maklumat Pelayanan

Pasal 16

Maklumat pelayanan yang dibuat oleh Penyelenggara harus sesuai dengan sifat, jenis dan karakteristik layanan yang diselenggarakan dan dipublikasikan secara jelas.

Bagian Keempat

Sistem Informasi Dalam Penyelenggaraan Pelayanan Publik

Pasal 17

- (1) Penyelenggara mengelola sistem informasi secara efisien, efektif dan mudah diakses.
- (2) Sistem informasi sebagaimana dimaksud ayat (1) meliputi :
 - a. jenis pelayanan;
 - b. persyaratan dan prosedur pelayanan;
 - c. standar pelayanan;
 - d. maklumat pelayanan;
 - e. penanganan keluhan atau pengaduan;
 - f. biaya pelayanan.
- (3) Selain sistem informasi sebagaimana dimaksud pada ayat (2) bagi SKPD dan Perusahaan Daerah wajib melaksanakan penyajian statistik kinerja pelayanan.

Bagian Kelima

Pengelolaan Sarana, Prasarana dan Fasilitas Pelayanan Publik

Pasal 18

Sarana, prasarana dan fasilitas pelayanan publik dikelola oleh Penyelenggara secara efisien, efektif, transparan dan akuntabel, serta berkesinambungan.

Pasal 19

Dalam melakukan pengelolaan sebagaimana dimaksud Pasal 18, Penyelenggara melaksanakan inventarisasi dan pemeliharaan sarana, prasarana dan fasilitas pelayanan publik secara sistematis dan profesional.

Pasal 20

- (1) Dalam hal adanya perubahan bentuk dan/atau perbaikan fasilitas pelayanan publik, penyelenggara membuat Pengumuman dan/atau pemasangan tanda-tanda yang jelas dan dipasang di tempat yang mudah diketahui.
- (2) Bentuk dan isi pengumuman sebagaimana dimaksud ayat (1) sekurang-kurangnya memuat nama kegiatan, nama penanggungjawab, biaya pelaksanaan pekerjaan dan waktu pelaksanaan kegiatan.

Bagian Keenam Pelayanan Khusus

Pasal 21

Penyelenggara dapat menyediakan pelayanan kelas-kelas tertentu sepanjang tidak bertentangan dengan peraturan perundang-undangan.

Bagian Ketujuh Biaya Pelayanan Publik

Pasal 22

Pungutan biaya penyelenggaraan pelayanan publik yang menyangkut hak-hak sipil pada hakikatnya dibebankan kepada Daerah dan/atau Negara dengan tidak menutup kemungkinan ditetapkan pungutan biaya pelayanan kepada penerima layanan.

Pasal 23

Biaya penyelenggaraan pelayanan sebagaimana dimaksud Pasal 22 ditetapkan berdasarkan peraturan perundang-undangan dengan memperhatikan dan mempertimbangkan hal-hal sebagai berikut :

- a. tingkat kemampuan dan daya beli masyarakat;
- b. nilai/harga yang berlaku di Daerah atas barang dan/atau jasa;
- c. rincian biaya yang jelas dan transparan.

Pasal 24

Setiap biaya penyelenggaraan pelayanan sebagaimana dimaksud Pasal 22 dan Pasal 23 beserta jangka waktu yang diperlukan untuk memproses berkas harus terpampang jelas pada loket-loket pelayanan dan di tempat yang memudahkan semua pihak yang berkepentingan mengetahuinya.

Bagian Kedelapan Perilaku Aparat Dalam Pelayanan Publik

Pasal 25

Aparat dalam menyelenggarakan pelayanan publik berperilaku sebagai berikut :

- a. adil dan tidak diskriminatif;
- b. hormat, ramah dan tidak melecehkan;
- c. bersikap tegas, cermat dan handal serta tidak memberikan keputusan yang berlarut-larut;
- d. tidak memberikan proses yang berbelit-belit;
- e. patuh pada perintah atasan yang sah dan wajar;
- f. tidak membocorkan informasi atau dokumen yang menurut peraturan perundang-undangan wajib dirahasiakan;
- g. tidak menyalahgunakan sarana dan prasarana pelayanan;
- h. tidak memberikan informasi yang salah atau menyesatkan dalam menanggapi permintaan informasi;
- i. profesional dan tidak menyimpang dari prosedur.

Bagian Kesembilan Pembinaan dan Pengawasan Penyelenggaraan Pelayanan Publik

Pasal 26

- (1). Pembinaan penyelenggaraan pelayanan publik di lingkungan SKPD, BUMD dan satuan kerja lainnya yang dibentuk Pemerintah Daerah dilaksanakan oleh Sekretariat Daerah.

- (2) Pembinaan penyelenggaraan pelayanan publik terhadap lembaga lainnya yang bekerjasama dengan Pemerintah Daerah dilaksanakan oleh SKPD sesuai dengan tugas pokok dan fungsinya.
- (3) Pembinaan penyelenggaraan pelayanan publik yang dilaksanakan oleh instansi Pemerintah Pusat dan BUMN dilakukan melalui mekanisme pembinaan instansi yang bersangkutan.

Pasal 27

- (1) Pengawasan penyelenggaraan pelayanan publik dilakukan secara internal dan eksternal.
- (2) Pengawasan internal penyelenggaraan dilakukan melalui :
 - a. pengawasan oleh atasan langsung secara berjenjang sesuai dengan peraturan perundang-undangan;
 - b. pengawasan oleh aparat pengawasan fungsional sesuai dengan peraturan perundang-undangan.
- (3) Pengawasan eksternal penyelenggaraan pelayanan publik dilakukan melalui:
 - a. pengawasan oleh lembaga pemerintah yang memiliki fungsi dan kewenangan pengawasan sesuai dengan peraturan perundang-undangan;
 - b. pengawasan yang dilakukan oleh masyarakat berupa laporan atau pengaduan masyarakat tentang penyimpangan dalam penyelenggaraan pelayanan publik.

Pasal 28

- (1) Pengawasan masyarakat terhadap penyelenggaraan dilakukan oleh perseorangan atau lembaga/organisasi masyarakat yang berkompeten.
- (2) Pengawasan oleh perseorangan atau lembaga/organisasi masyarakat sebagaimana dimaksud ayat (1) dilakukan melalui pemberian informasi mengenai pelanggaran terhadap kewajiban yang tidak dilaksanakan dan/atau pelaksanaan pelayanan yang tidak sesuai dengan peraturan perundang-undangan.

- (3) Pemberian informasi mengenai pelanggaran sebagaimana dimaksud ayat (2) disampaikan kepada pimpinan Penyelenggara dan/atau aparat pengawas fungsional di Daerah.

Bagian Kesepuluh Pengelolaan Pengaduan

Pasal 29

- (1) Informasi berupa pengaduan atau keluhan mengenai pelanggaran peraturan sebagaimana dimaksud dalam Pasal 28 ayat (3) ditindaklanjuti oleh pimpinan Penyelenggara.
- (2) Berdasarkan pengaduan atau keluhan sebagaimana dimaksud dalam ayat (1), Penyelenggara dan/atau atasan Penyelenggara dan/atau pengawas menyusun rekomendasi tindak lanjut berupa tanggapan terhadap pengaduan atau keluhan yang diterima termasuk kepada institusi penegak hukum.

Pasal 30

- (1) Pengaduan atau keluhan dari penerima pelayanan dikelola dengan mengedepankan prinsip penyelesaian yang cepat dan tuntas.
- (2) Tata cara pengelolaan pengaduan dari penerima pelayanan meliputi:
- a. prosedur pengelolaan pengaduan;
 - b. penentuan pejabat atau berupa tim yang mengelola pengaduan;
 - c. prioritas penyelesaian pengaduan;
 - d. pelaporan proses dan hasil pengelolaan pengaduan;
 - e. penyampaian hasil pengelolaan pengaduan kepada pihak-pihak terkait;
 - f. dokumentasi dan statistik pengelolaan pengaduan.

BAB V

PENYELESAIAN SENGKETA PELAYANAN PUBLIK

Pasal 31

- (1) Penyelenggara dapat menjadi objek hukum yang diwakili oleh pejabat yang bertanggung jawab di dalam organisasi Penyelenggara.

- (2) Penuntutan dilakukan terhadap aparat yang bertanggung jawab dalam penyelenggaraan pelayanan publik dan/atau Aparat yang terlibat langsung, baik secara sendiri atau bersama-sama.

Pasal 32

Dalam hal pelayanan publik yang diberikan oleh Penyelenggara dan/atau Aparat menimbulkan kerugian perdata atau mengandung unsur perbuatan pidana atau bersifat melawan hukum, gugatan diajukan melalui Peradilan Umum.

BAB VI

KETENTUAN SANKSI

Pasal 33

- (1) Penyelenggara sebagai lembaga yang melanggar kewajiban dan/atau larangan yang diatur dalam Peraturan Daerah ini dikenakan sanksi administratif berupa:
 - a. pemberian peringatan;
 - b. pembayaran ganti rugi; dan/atau
 - c. pengenaan denda.
- (2) Penyelenggara sebagai Aparat yang melanggar kewajiban dan/atau larangan sebagaimana dimaksud dalam Peraturan Daerah ini dikenakan sanksi administratif berupa:
 - a. pemberian peringatan;
 - b. pembayaran ganti rugi;
 - c. pengurangan gaji dalam waktu tertentu;
 - d. penundaan atau penurunan pangkat atau golongan;
 - e. pembebasan tugas dari jabatan dalam waktu tertentu;
 - f. pemberhentian dengan hormat; atau
 - g. pemberhentian dengan tidak hormat.
- (3) Ganti rugi sebagaimana dimaksud ayat (2) huruf b diberikan kepada penerima pelayanan yang dirugikan berdasarkan tata cara yang akan ditetapkan lebih lanjut dengan Peraturan Walikota.

Pasal 34

Pengenaan sanksi sebagaimana dimaksud Pasal 33, dilakukan oleh atasan langsung atau pimpinan dari lembaga atau Aparat yang bertanggung jawab atas kegiatan pelayanan publik, sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku.

BAB VII

KETENTUAN PERALIHAN

Pasal 35

Pelaksanaan standar pelayanan, maklumat pelayanan, sistem informasi dan tata cara pengelolaan pengaduan yang telah ada pada masing-masing Penyelenggara menyesuaikan dengan Peraturan Daerah ini selambat-lambatnya satu tahun sejak ditetapkan.

Pasal 36

Penyelenggara bertanggung jawab secara struktural baik sebagai lembaga maupun perorangan dalam menegakkan pelaksanaan ketentuan yang mengatur pelayanan yang bersangkutan.

Pasal 37

- (1) Penyelenggaraan pelayanan publik yang secara tegas diatur dalam Peraturan Daerah dan/atau Peraturan Walikota berlaku ketentuan tata cara penegakkan peraturan daerah dan peraturan lainnya yang dilaksanakan secara fungsional oleh Satuan Polisi Pamong Praja.
- (2) Tata cara penegakkan peraturan daerah dan peraturan lainnya sebagaimana dimaksud ayat (1) ditetapkan dalam Peraturan Walikota.

BAB VIII

KETENTUAN PENUTUP

Pasal 38

Peraturan Daerah ini mulai berlaku pada tanggal diundangkan.

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

Ditetapkan di Bekasi
pada tanggal 29 Agustus 2007

WALIKOTA BEKASI

Ttd/Cap

AKHMAD ZURFAIH

Diundangkan di Bekasi
pada tanggal 29 Agustus 2007

SEKRETARIS DAERAH KOTA BEKASI

Ttd/Cap

TJANDRA UTAMA EFFENDI

Pembina Utama Muda
NIP. 010 081 186

LEMBARAN DAERAH KOTA BEKASI TAHUN 2007 NOMOR 13 SERI E

P E N J E L A S A N
PERATURAN DAERAH KOTA BEKASI
NOMOR 13 TAHUN 2007
TENTANG
PENYELENGGARAAN PELAYANAN PUBLIK
DI KOTA BEKASI

I. Penjelasan 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. Penjelasan Pasal demi Pasal

Pasal 1 : Cukup jelas

Pasal 2

Asas penyelenggaraan pelayanan publik yang meliputi asas :

- a. Kepastian hukum dimaksudkan adanya peraturan perUndang-Undangan yang menjamin terselenggaranya pelayanan publik sesuai dengan kebutuhan dan rasa keadilan masyarakat.
- b. Transparansi dimaksudkan bahwa setiap penerima pelayanan dapat dengan mudah mengakses dan memperoleh informasi mengenai pelayanan yang diinginkan.
- c. Partisipatif dimaksudkan untuk mendorong peranserta masyarakat dalam penyelenggaraan pelayanan publik dengan memperhatikan aspirasi, kebutuhan dan harapan masyarakat.
- d. Akuntabilitas dimaksudkan bahwa proses penyelenggaraan pelayanan publik harus dapat dipertanggungjawabkan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.
- e. Kepentingan umum dimaksudkan bahwa dalam pemberian pelayanan publik tidak boleh mengutamakan kepentingan pribadi dan/atau golongan.
- f. Profesionalisme dimaksudkan bahwa aparat penyelenggara pelayanan harus memiliki kompetensi sesuai dengan bidang tugasnya.
- g. Kesamaan hak dimaksudkan bahwa dalam pemberian pelayanan publik tidak diskriminatif dalam arti tidak membedakan suku, ras, agama, golongan, gender dan status ekonomi.

- h. Keseimbangan hak dan kewajiban dimaksudkan bahwa pemenuhan hak harus sebanding dengan kewajiban yang harus dilaksanakan, baik oleh pemberi maupun penerima pelayanan.

Pasal 3 : Cukup jelas

Pasal 4

Jenis pelayanan pemberian perizinan antara lain seperti :

1. Pelayanan pemberian Izin Mendirikan Bangunan;
2. Pelayanan pemberian Izin Lokasi;
3. Pelayanan pemberian Izin Trayek;
4. Pelayanan pemberian Izin Gangguan;
5. Pelayanan pemberian Izin Usaha Perdagangan;
6. Pelayanan pemberian Izin Reklame;
7. Pelayanan pemberian Izin Penelitian/ Survey/ Riset dan PKL;
8. Pelayanan pemberian Izin Undian, dll.

Jenis pelayanan selain perizinan antara lain seperti :

1. Pelayanan pembuatan Kartu Tanda Penduduk (KTP);
2. Pelayanan pembuatan Kartu Keluarga (KK);
3. Pelayanan penerbitan Akta Perkawinan;
4. Pelayanan penerbitan Akta Lahir;
5. Pelayanan pembuatan Rekomendasi Pendirian Rumah Ibadah;
6. Pelayanan pembuatan Rekomendasi Pendirian Sekolah Swasta;
7. Pelayanan pendaftaran organisasi sosial, LSM dan yayasan
8. Pelayanan pemberian tanda lapor orang asing;
9. Pelayanan pendaftaran partai politik dan organisasi sosial politik;
10. Pelayanan pemberian surat pengantar perjalanan orang terlantar;
11. Pelayanan pemberian surat pengantar keringanan pengobatan ke rumah sakit;
12. Pelayanan pemberian rekomendasi adopsi anak;
13. Pelayanan pemberian rekomendasi pengumpulan sumbangan untuk korban bencana, dll.

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

Prinsip-prinsip penyelenggaraan pelayanan publik yang meliputi :

- a. Kesederhanaan : prosedur pelayanan publik tidak berbelit-belit, mudah dipahami, dan mudah dilaksanakan.
- b. Kejelasan :
 - 1). persyaratan teknis dan administrasi pelayanan publik
 - 2). unit kerja/pejabat yang berwenang dan bertanggung jawab dalam memberikan pelayanan dan penyelesaian keluhan/persoalan/sengketa dalam pelaksanaan pelayanan publik .
- c. Kepastian waktu : pelaksanaan pelayanan publik dapat diselesaikan dalam kurun waktu yang telah ditentukan.
- d. Akurasi : produk pelayanan publik diterima dengan benar, tepat, dan sah.
- e. Keamanan dan kenyamanan : proses dan produk pelayanan publik dapat memberikan rasa aman dan nyaman.
- f. Tanggungjawab : pimpinan penyelenggara pelayanan publik atau pejabat yang ditunjuk bertanggungjawab atas penyelenggaraan pelayanan dan penyelesaian keluhan/persoalan dalam pelaksanaan pelayanan publik.
- g. Kelengkapan sarana dan prasarana : tersedianya sarana dan prasarana kerja, peralatan kerja dan pendukung lainnya yang memadai termasuk penyediaan sarana teknologi telekomunikasi dan informatika
- h. Kemudahan akses : tempat dan lokasi serta sarana pelayanan yang memadai, mudah dijangkau oleh masyarakat dan dapat memanfaatkan teknologi komunikasi dan informasi.
- i. Kedisiplinan, kesopanan, dan keramahan : aparat penyelenggara pelayanan harus disiplin, sopan, ramah, dan memberikan pelayanan dengan ikhlas, sehingga penerima pelayanan merasa dihargai hak-haknya.

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

Penyediaan pelayanan kelas-kelas tertentu dimaksudkan untuk memberikan kemudahan pelayanan sesuai dengan kemampuan penerima pelayanan, contoh : kelas bisnis/VIP pada pemberian pelayanan bidang kesehatan, transportasi dan lain-lain.

Pasal 22 : Cukup jelas
Pasal 23 : Cukup jelas
Pasal 24 : Cukup jelas
Pasal 25 : Cukup jelas
Pasal 26 : Cukup jelas
Pasal 27 : Cukup jelas

Pasal 28

Yang dimaksud berkompeten adalah bagi perorangan harus memiliki kemampuan dan pengetahuan di bidangnya dan bagi lembaga/organisasi masyarakat harus memiliki kemampuan dan bergerak dalam bidang pengawasan.

Pasal 29 : Cukup jelas
Pasal 30 : Cukup jelas
Pasal 31 : Cukup jelas
Pasal 32 : Cukup jelas
Pasal 33 : Cukup jelas
Pasal 34 : Cukup jelas
Pasal 35 : Cukup jelas
Pasal 36 : Cukup jelas
Pasal 37 : Cukup jelas
Pasal 38 : Cukup jelas