

LAMPIRAN



RANCANGAN

PERATURAN DAERAH KOTA BEKASI

NOMOR ... TAHUN ...

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 Nomor 13 Tahun 2007 tentang Penyelenggaraan Pelayanan Publik di Kota Bekasi perlu disesuaikan;
- 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);
 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 2023

- Nomor 41, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 6856);
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);

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 adalah Kota Bekasi.
2. Pemerintah Pusat adalah Presiden Republik Indonesia yang memegang kekuasaan pemerintahan negara Republik Indonesia yang dibantu oleh Wakil Presiden dan menteri sebagaimana dimaksud dalam Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945.
3. Pemerintah Daerah adalah kepala daerah sebagai unsur penyelenggara Pemerintahan Daerah yang

memimpin pelaksanaan urusan pemerintahan yang menjadi kewenangan Daerah otonom.

4. Wali Kota adalah wali kota Bekasi.
5. Dewan Perwakilan Rakyat Daerah yang selanjutnya disebut DPRD adalah Dewan Perwakilan Rakyat Daerah Kota Bekasi sebagai unsur penyelenggara pemerintahan daerah.
6. Pelayanan Publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa, dan/atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik.
7. Penyelenggara pelayanan publik yang selanjutnya disebut Penyelenggara adalah setiap institusi penyelenggara negara, korporasi, lembaga independen yang dibentuk berdasarkan undang-undang untuk kegiatan pelayanan publik, dan badan hukum lain yang dibentuk semata-mata untuk kegiatan pelayanan publik.
8. Pelaksana Pelayanan Publik yang selanjutnya disebut Pelaksana adalah pejabat, pegawai, petugas, dan setiap orang yang bekerja di dalam organisasi penyelenggara yang bertugas melaksanakan tindakan atau serangkaian tindakan pelayanan publik.
9. 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.

10. 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.
11. Maklumat pelayanan adalah pernyataan tertulis yang berisi keseluruhan rincian kewajiban dan janji yang terdapat dalam standar pelayanan.
12. 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.
13. Sistem informasi pelayanan publik yang selanjutnya disebut Sistem Informasi adalah rangkaian kegiatan yang meliputi penyimpanan dan pengelolaan informasi serta mekanisme penyampaian informasi dari penyelenggara kepada masyarakat dan sebaliknya dalam bentuk lisan, tulisan Latin, tulisan dalam huruf Braile, bahasa gambar, dan/atau bahasa lokal, serta disajikan secara manual ataupun elektronik.

14. Perangkat Daerah adalah unsur pembantu kepala Daerah dan Dewan Perwakilan Rakyat Daerah dalam penyelenggaraan Urusan Pemerintahan yang menjadi kewenangan Daerah.
15. 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.
16. Badan hukum adalah badan yang diakui sebagai subjek hukum Indonesia dalam hukum Indonesia.
17. 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 sebagaimana dimaksud dalam Pasal 3 meliputi pelayanan barang publik dan jasa publik serta pelayanan administratif yang diatur dalam peraturan perundang-undangan.
- (2) Ruang lingkup sebagaimana dimaksud pada ayat (1) meliputi:
 - a. pendidikan;
 - b. pengajaran;

- c. pekerjaan dan usaha;
- d. tempat tinggal;
- e. komunikasi dan informasi;
- f. lingkungan hidup;
- g. kesehatan;
- h. jaminan sosial;
- i. energi;
- j. perhubungan;
- k. sumber daya alam;
- l. pariwisata; dan
- m. sektor strategis lainnya.

(3) Pelayanan barang publik sebagaimana dimaksud pada ayat (1) 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 peraturan perundang-undangan.

(4) Pelayanan jasa publik sebagaimana dimaksud pada ayat (1) 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 peraturan perundang-undangan.

Pasal 4

- (1) Pelayanan administratif sebagaimana dimaksud dalam Pasal 3 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 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 tercantum dalam standar pelayanan yang ditetapkan oleh kepala unit Penyelenggara.

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 penanggungjawab.
- (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 Penanggungjawab Penyelenggaraan Pelayanan Publik di Daerah menjamin kelancaran penyelenggaraan pelayanan publik.
- (2) Penanggungjawab sebagaimana dimaksud pada ayat (1) mempunyai tugas:
 - a. mengoordinasikan kelancaran Penyelenggaraan Pelayanan Publik sesuai dengan Standar Pelayanan pada setiap Perangkat Daerah;
 - 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 bertanggung jawab 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 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.

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 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 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 (sms)), laman (website), pos-el (e-mail), dan kotak pengaduan.

- (2) Pihak lain sebagaimana dimaksud ayat (1) wajib berbadan hukum Indonesia dan berdomisili tetap.
- (3) Kerjasama sebagaimana dimaksud ayat (1) tidak menimbulkan beban tambahan bagi masyarakat selain yang telah ditentukan, kecuali ditentukan lain oleh peraturan perundang-undangan yang berlaku.

BAB IV LARANGAN DAN KEWAJIBAN

Bagian Kesatu Larangan 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 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. 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. melaksanakan pelayanan sesuai dengan standar pelayanan dan asas penyelenggaraan pelayanan publik;
- d. menyusun, menetapkan, dan memublikasikan maklumat pelayanan;
- e. menempatkan pelaksana yang kompeten;
- f. 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 yang diatur lebih lanjut dengan Peraturan Walikota;
- g. mengelola sarana, prasarana dan fasilitas pelayanan publik secara efisien, efektif, transparan dan akuntabel, serta berkesinambungan;
- h. memberikan pengumuman dan/atau memasang tanda-tanda yang jelas di tempat yang mudah diketahui terhadap perubahan dan/atau pengalihan fungsi fasilitas pelayanan publik;
- i. menyiapkan sarana dan prasarana yang layak dalam pelaksanaan pengelolaan pengaduan atau keluhan;

- j. menyampaikan informasi kepada masyarakat mengenai prosedur pengajuan pengaduan;
- k. melaporkan tindak lanjut dari pengelolaan pengaduan secara berkala kepada Walikota dan tembusan kepada pengawas fungsional;
- l. melaksanakan survei indeks kepuasan masyarakat secara periodik sesuai pedoman yang berlaku;
- m. berpartisipasi aktif dan mematuhi peraturan perundang-undangan yang terkait dengan penyelenggaraan pelayanan publik;
- n. memberikan pertanggungjawaban atas pelaksanaan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan;
- o. membantu masyarakat dalam memahami hak dan tanggung jawabnya;
- p. bertanggung jawab dalam pengelolaan organisasi penyelenggara pelayanan publik;
- q. memenuhi panggilan untuk hadir atau melaksanakan perintah suatu tindakan hukum atas permintaan pejabat yang berwenang dari lembaga negara atau instansi pemerintah yang berhak, berwenang, dan sah sesuai dengan peraturan perundang-undangan; dan
- r. memberikan pertanggungjawaban apabila mengundurkan diri atau melepaskan tanggung jawab sesuai dengan peraturan perundang-undangan.

(3) Dalam rangka memaksimalkan hasil penyelenggaraan pelayanan publik, Walikota berkewajiban

mengkoordinasikan penyelenggaraan pelayanan publik di Daerah.

Pasal 15

Penyelenggara dilarang:

- a. 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;
- b. melalaikan atau tidak memberikan pelayanan sesuai tugas dan fungsinya pada waktu yang telah ditentukan sehingga mengakibatkan terhambatnya proses pelayanan;
- c. memberi izin kepada pihak tertentu untuk menggunakan sarana dan prasarana sebagai fasilitas pelayanan publik yang tidak sesuai dengan peruntukannya;
- d. mengalihkan dan/atau mengubah fungsi peruntukan setiap sarana dan prasarana sebagai fasilitas pelayanan publik yang tidak dilaksanakan berdasarkan ketentuan peraturan perundang-undangan yang berlaku.

Bagian Kedua
Larangan dan Kewajiban Pelaksana

Pasal 16

Pelaksana berkewajiban:

- a. melakukan kegiatan pelayanan sesuai dengan penugasan yang diberikan oleh penyelenggara;
- b. memberikan pertanggungjawaban atas pelaksanaan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan;
- c. memenuhi panggilan untuk hadir atau melaksanakan perintah suatu tindakan hukum atas permintaan pejabat yang berwenang dari lembaga negara atau instansi pemerintah yang berhak, berwenang, dan sah sesuai dengan peraturan perundang-undangan;
- d. memberikan pertanggungjawaban apabila mengundurkan diri atau melepaskan tanggung jawab sesuai dengan peraturan perundang-undangan; dan
- e. melakukan evaluasi dan membuat laporan keuangan dan kinerja kepada penyelenggara secara berkala.

Pasal 17

Pelaksana dilarang:

- a. merangkap sebagai komisaris atau pengurus organisasi usaha bagi pelaksana yang berasal dari lingkungan instansi pemerintah, badan usaha milik negara, dan badan usaha milik daerah;
- b. meninggalkan tugas dan kewajiban, kecuali mempunyai alasan yang jelas, rasional, dan sah sesuai dengan peraturan perundang-undangan;

- c. menambah pelaksana tanpa persetujuan penyelenggara;
- d. membuat perjanjian kerja sama dengan pihak lain tanpa persetujuan penyelenggara; dan
- e. melanggar asas penyelenggaraan pelayanan publik.

Bagian Ketiga

Hak dan Kewajiban bagi Masyarakat

Pasal 18

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. mengadakan 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 19

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 20

- (1) Penyelenggara berkewajiban menyusun dan menetapkan standar pelayanan dengan sifat, jenis dan karakteristik layanan yang diselenggarakan yang 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.
- (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.

Pasal 21

Standar pelayanan sebagaimana dimaksud Pasal 19 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 keraguraguan;
- n. mekanisme dan ketentuan pemberian ganti rugi; dan
- o. evaluasi kinerja pelaksana.

Bagian Kedua Maklumat Pelayanan

Pasal 22

Penyelenggara berkewajiban menyusun dan menetapkan maklumat pelayanan yang merupakan pernyataan kesanggupan penyelenggara dalam melaksanakan pelayanan sesuai dengan standar pelayanan sebagaimana dimaksud dalam Pasal 20.

Pasal 23

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

Bagian Ketiga
Sistem Pelayanan Terpadu

Pasal 24

- (1) Penyelenggara dapat menyelenggarakan Sistem Pelayanan Terpadu, untuk mempermudah penyelenggaraan berbagai bentuk Pelayanan Publik.
- (2) Sistem Pelayanan Terpadu sebagaimana dimaksud pada ayat (1) merupakan satu kesatuan proses pengelolaan pelayanan terhadap beberapa jenis pelayanan yang dilakukan secara terintegrasi dalam satu tempat baik secara fisik maupun virtual sesuai dengan Standar Pelayanan.
- (3) Sistem Pelayanan Terpadu secara fisik sebagaimana dimaksud pada ayat (2) dapat dilaksanakan melalui:
 - a. Sistem Pelayanan Terpadu satu pintu; dan/atau
 - b. Sistem Pelayanan Terpadu satu atap.
- (4) Sistem Pelayanan Terpadu secara virtual sebagaimana dimaksud pada ayat (2) merupakan sistem pelayanan yang dilakukan dengan memadukan pelayanan secara elektronik.

Pasal 25

- (1) Sistem Pelayanan Terpadu satu pintu sebagaimana dimaksud dalam Pasal 19 ayat (3) huruf a dilakukan dengan cara memadukan beberapa jenis pelayanan untuk menyelenggarakan pelayanan secara terintegrasi dalam satu kesatuan proses dimulai dari tahap permohonan sampai dengan tahap penyelesaian produk pelayanan melalui satu pintu.

- (2) Penyelenggaraan sistem pelayanan terpadu satu pintu wajib dilaksanakan untuk jenis pelayanan perizinan dan nonperizinan bidang penanaman modal.
- (3) Penyelenggaraan Sistem Pelayanan Terpadu satu pintu sebagaimana dimaksud pada ayat (1) didasarkan pada pendelegasian wewenang atau pelimpahan wewenang dari Walikota atau pimpinan korporasi kepada pimpinan Satuan Kerja Penyelenggara sistem pelayanan terpadu.
- (4) Pendelegasian wewenang atau pelimpahan wewenang sebagaimana dimaksud pada ayat (2) ditetapkan dengan Keputusan Walikota atau keputusan pimpinan korporasi sesuai dengan kewenangannya berdasarkan ketentuan peraturan perundang-undangan.
- (5) Penyelenggaraan sistem pelayanan terpadu satu pintu harus dilaksanakan untuk jenis pelayanan perizinan dan nonperizinan.
- (6) Penyelenggara sistem pelayanan terpadu satu pintu sebagaimana dimaksud pada ayat (2) wajib melakukan koordinasi, konsultasi, dan melaporkan perkembangan penyelenggaraan pelayanan kepada instansi/satuan kerja yang mendelegasikan wewenang atau yang melimpahkan wewenang, terutama menyangkut aspek teknis dalam penyelenggaraan pelayanan.
- (7) Ketentuan lebih lanjut mengenai penyelenggaraan Sistem Pelayanan Terpadu satu pintu diatur dengan Peraturan Walikota.

Pasal 26

- (1) Penyelenggaraan Sistem Pelayanan Terpadu satu atap sebagaimana dimaksud dalam Pasal 19 ayat (3) huruf b dilakukan dengan cara memadukan beberapa jenis pelayanan dan/atau beberapa organisasi Penyelenggara untuk menyelenggarakan pelayanan secara bersama pada satu tempat mulai dari tahap permohonan sampai dengan tahap penyelesaian produk pelayanan melalui satu atap.
- (2) Penyelenggaraan Sistem Pelayanan Terpadu satu atap sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dilaksanakan berdasarkan penugasan dari Penyelenggara kepada Pelaksana untuk menyelenggarakan pelayanan pada lokasi penyelenggaraan Sistem Pelayanan Terpadu sesuai dengan penugasan dimaksud.
- (3) Ketentuan lebih lanjut mengenai penyelenggaraan Sistem Pelayanan Terpadu satu atap diatur dengan Peraturan Walikota.

Bagian Keempat

Sistem Informasi dalam Penyelenggaraan
Pelayanan Publik

Pasal 27

- (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) Sistem informasi sebagaimana dimaksud pada ayat (1) paling sedikit terdiri atas:
- 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.

Bagian Kelima

Pengelolaan Sarana, Prasarana dan Fasilitas Pelayanan Publik

Pasal 28

- (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.

Pasal 29

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.

Pasal 30

- (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 peraturan perundang-undangan.

- (2) Perbuatan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dinyatakan batal demi hukum.

Pasal 31

- (1) Dalam hal adanya perubahan bentuk dan/atau perbaikan sarana, prasarana, dan/atau 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 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.

Pasal 32

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.

Bagian Keenam
Pelayanan Khusus

Pasal 33

- (1) Penyelenggara berkewajiban memberikan pelayanan dengan perlakuan khusus kepada anggota masyarakat tertentu sesuai dengan 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.

Pasal 34

Penyelenggara dapat menyediakan pelayanan berjenjang atau pelayanan secara bertingkat untuk jenis pelayanan jasa publik berdasarkan kelas pelayanan secara adil, proporsional, tidak diskriminatif, dan sesuai dengan standar pelayanan serta ketentuan peraturan perundang-undangan.

Bagian Ketujuh
Biaya/Tarif Pelayanan Publik

Pasal 35

- (1) Biaya/tarif pelayanan publik pada dasarnya merupakan tanggung jawab Pemerintah Daerah Kota dan/atau masyarakat.
- (2) Biaya/tarif pelayanan publik yang merupakan tanggung jawab Pemerintah Daerah Kota sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dibebankan kepada Pemerintah Daerah Kota apabila diwajibkan dalam peraturan perundang-undangan.
- (3) Biaya/tarif pelayanan publik selain yang diwajibkan oleh peraturan perundang-undangan sebagaimana dimaksud pada ayat (2) dibebankan kepada penerima pelayanan publik.
- (4) Penentuan biaya/tarif pelayanan publik sebagaimana dimaksud pada ayat (2) dan ayat (3) ditetapkan dengan persetujuan DPRD dan berdasarkan peraturan perundang-undangan.

Pasal 36

Setiap biaya penyelenggaraan pelayanan sebagaimana dimaksud Pasal 40 harus terpampang jelas pada ruang pelayanan.

Pasal 37

- (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 38

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 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 39

- (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 peraturan perundang-undangan; dan
 - b. pengawasan oleh pengawas fungsional sesuai dengan 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.

Pasal 40

- (1) Pengawasan oleh masyarakat sebagaimana dimaksud Pasal 46 ayat (3) huruf b dilakukan melalui pemberian informasi mengenai pelanggaran terhadap kewajiban yang tidak dilaksanakan dan/atau pelaksanaan pelayanan yang tidak sesuai dengan peraturan perundang-undangan.
- (2) Pemberian informasi mengenai pelanggaran sebagaimana dimaksud ayat (1) disampaikan kepada pimpinan Penyelenggara, dan/atau Ombudsman.

Bagian Kesepuluh
Pengelolaan Pengaduan

Pasal 41

- (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) Informasi berupa pengaduan atau keluhan sebagaimana dimaksud dalam Pasal 28 ayat (3) ditindaklanjuti oleh pimpinan Penyelenggara dengan menugaskan pelaksana yang kompeten dalam pengelolaan pengaduan.
- (4) Berdasarkan pengaduan atau keluhan sebagaimana dimaksud dalam ayat (1), Penyelenggara menyusun

rencana tindak lanjut terhadap pengaduan atau keluhan yang diterima.

- (5) Penyelenggara berkewajiban mengumumkan nama dan alamat penanggung jawab pengelola pengaduan serta sarana pengaduan yang disediakan.

Pasal 42

- (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) sekurang-kurangnya meliputi:
 - a. identitas pengadu;
 - b. prosedur pengelolaan pengaduan;
 - c. penentuan pelaksana yang mengelola pengaduan;
 - d. prioritas penyelesaian pengaduan;
 - e. pelaporan proses dan hasil pengelolaan pengaduan kepada atasan pelaksana;
 - f. rekomendasi pengelolaan pengaduan;
 - g. penyampaian hasil pengelolaan pengaduan kepada pihak terkait;
 - h. pemantauan dan evaluasi pengelolaan pengaduan;

- i. dokumentasi dan statistik pengelolaan pengaduan; dan
- j. pencantuman nama dan alamat penanggung jawab serta sarana pengaduan yang mudah diakses.

Bagian Kesebelas

Penilaian Kinerja

Pasal 43

- (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.

BAB VI

PERAN SERTA MASYARAKAT

Pasal 44

- (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 PENYELESAIAN SENGKETA PELAYANAN PUBLIK

Pasal 45

- (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 Pelaksana yang terlibat langsung, baik secara sendiri atau bersama-sama.

Pasal 46

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

BAB VIII
INOVASI PELAYANAN PUBLIK

Pasal 47

- (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. memiliki kebaruan, yaitu memperkenalkan cara, pendekatan atau kebijakan dan desain pelaksanaan baru dan berbeda dalam rangka penyelenggaraan Pelayanan Publik;
 - b. efektif, yaitu menghasilkan keluaran yang nyata sesuai dengan tujuan penyelenggaraan Pelayanan Publik;
 - c. bermanfaat, yaitu memberikan dampak bagi peningkatan kualitas Pelayanan Publik;
 - d. mudah disebarkan, yaitu mudah untuk ditiru dan dikembangkan oleh Penyelenggara Inovasi lainnya; dan

- e. berkelanjutan, yaitu terus diterapkan dan dikembangkan secara berkesinambungan, serta mendapat dukungan masyarakat.
- (4) Terhadap inovasi Pelayanan Publik sebagaimana dimaksud pada ayat (1), Penyelenggara dapat melaksanakan inovasi melalui kegiatan:
- a. penciptaan inovasi;
 - b. pengembangan inovasi; dan
 - c. pelebagaan inovasi.
- (5) Inovasi pelayanan publik sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dilaksanakan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.

BAB IX

PENYELESAIAN PENGADUAN

Bagian Kesatu

Pengaduan

Pasal 48

- (1) Masyarakat berhak mengadukan penyelenggaraan pelayanan publik kepada Penyelenggara, ombudsman, dan/atau DPRD.
- (2) Masyarakat yang melakukan pengaduan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dijamin hak-haknya oleh peraturan perundang-undangan.

- (3) Pengaduan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dilakukan terhadap:
- a. Penyelenggara yang tidak melaksanakan kewajiban dan/atau melanggar larangan; dan
 - b. Pelaksana yang memberi pelayanan yang tidak sesuai dengan standar pelayanan.

Pasal 49

- (1) Atasan satuan kerja penyelenggara berwenang menjatuhkan sanksi kepada satuan kerja penyelenggara yang tidak memenuhi kewajiban dan/atau melanggar larangan sebagaimana dimaksud dalam 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 50

- (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) Pengadu dapat memasukkan tuntutan ganti rugi dalam surat pengaduannya sebagaimana dimaksud pada ayat (3).
- (5) Dalam keadaan tertentu, nama dan identitas pengadu dapat dirahasiakan.

Pasal 51

- (1) Pengaduan sebagaimana dimaksud dalam Pasal 42 ayat (3) dapat disertai dengan bukti-bukti sebagai pendukung pengaduannya.
- (2) Dalam hal pengadu membutuhkan dokumen terkait dengan pengaduannya dari penyelenggara dan/atau pelaksana untuk mendukung pembuktian sebagaimana dimaksud pada ayat (1), penyelenggara dan/atau pelaksana wajib memberikannya.

Pasal 52

- (1) Penyelenggara wajib memberikan tanda terima Pengaduan.
- (2) Tanda terima pengaduan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) sekurang-kurangnya memuat:

- a. identitas pengadu secara lengkap;
 - b. uraian pelayanan yang tidak sesuai dengan standar pelayanan;
 - c. tempat dan waktu penerimaan pengaduan; dan
 - d. tanda tangan serta nama pejabat/pegawai yang menerima pengaduan.
- (3) Penyelenggara wajib menanggapi pengaduan masyarakat paling lambat 14 (empat belas) hari sejak pengaduan diterima yang sekurang-kurangnya 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 selambat-lambatnya 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.

Pasal 53

- (1) Pengaduan terhadap pelaksana ditujukan kepada atasan Pelaksana.
- (2) Pengaduan terhadap penyelenggara sebagaimana dimaksud dalam Pasal 5 ayat (3) huruf a dan huruf b, ayat (4) huruf a dan huruf b, serta ayat (7) huruf a ditujukan kepada atasan satuan kerja penyelenggara.

Bagian Kedua
Penyelesaian Pengaduan oleh Penyelenggara
Pelayanan Publik

Pasal 54

- (1) Penyelenggara wajib memeriksa pengaduan dari masyarakat mengenai pelayanan publik yang diselenggarakannya.
- (2) Proses pemeriksaan untuk memberikan tanggapan pengaduan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dilakukan sesuai dengan peraturan perundangundangan yang berlaku bagi penyelenggara.

Pasal 55

- (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.

Pasal 56

- (1) Dalam melakukan pemeriksaan materi aduan, penyelenggara wajib menjaga kerahasiaan.
- (2) Kewajiban menjaga kerahasiaan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) tidak gugur setelah pimpinan penyelenggara berhenti atau diberhentikan dari jabatannya.

Pasal 57

- (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.

Bagian Ketiga

Pelanggaran Hukum dalam Penyelenggaraan

Pelayanan Publik

Pasal 58

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

Pasal 59

- (1) Dalam hal penyelenggara melakukan perbuatan melawan hukum dalam penyelenggaraan pelayanan publik sebagaimana diatur dalam undang-undang ini, 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 60

- (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 X
KETENTUAN SANKSI

Pasal 61

- (1) Penyelenggara atau pelaksana yang melanggar ketentuan sebagaimana dimaksud dalam Pasal 14 ayat (2) huruf m, Pasal 17 huruf e, Pasal 9 ayat (2) dan ayat (3) dikenai sanksi teguran tertulis.
- (2) Penyelenggara atau pelaksana yang melanggar ketentuan sebagaimana dimaksud dalam Pasal 9 ayat (1) dan ayat (2), Pasal 12 ayat (1) huruf b dan huruf e, Pasal 14 ayat (2) huruf c, Pasal 16 huruf a, Pasal 17 huruf b dan huruf c, Pasal 28 ayat (2), Pasal 33 ayat (2), Pasal 52 ayat (1), Pasal 54 ayat (1), Pasal 55 ayat (1), dan Pasal 57 ayat (3) dikenai sanksi teguran tertulis, dan apabila dalam waktu 3 (tiga) bulan tidak melaksanakan ketentuan dimaksud dikenai sanksi pembebasan dari jabatan.
- (3) Penyelenggara atau pelaksana yang melanggar ketentuan sebagaimana dimaksud Pasal 41 ayat (1) dan ayat (5) dikenai sanksi teguran tertulis, dan apabila dalam waktu 3 (tiga) bulan atau dalam masa pelaksanaan pekerjaan tidak melaksanakan ketentuan dimaksud dikenai sanksi pembebasan dari jabatan.
- (4) Penyelenggara atau pelaksana yang melanggar ketentuan sebagaimana dimaksud dalam Pasal 14 ayat (2) huruf e, huruf f, huruf n, dan huruf o, Pasal 27 ayat (1) dan ayat (2), Pasal 31 ayat (1) dan ayat (3), Pasal 33 ayat (1), Pasal 41 ayat (2), Pasal 42 ayat (1),

Pasal 51 ayat (2), Pasal 52 ayat (3), dan Pasal 57 ayat (2) dikenai sanksi penurunan gaji sebesar satu kali kenaikan gaji berkala untuk paling lama 1 (satu) tahun.

- (5) Penyelenggara atau pelaksana yang melanggar ketentuan sebagaimana dimaksud dalam Pasal 43 ayat (1) dikenai sanksi penurunan pangkat pada pangkat yang setingkat lebih rendah untuk paling lama 1 (satu) tahun.
- (6) Penyelenggara atau pelaksana yang melanggar ketentuan sebagaimana dimaksud dalam Pasal 14 huruf d, huruf e, huruf j, huruf k, dan huruf l, Pasal 16 huruf b, huruf c, huruf d, dan huruf e, Pasal 17 huruf a dan huruf d, Pasal 20 ayat (2) dan ayat (3), Pasal 22, Pasal 31 ayat (5), Pasal 41 ayat (4), Pasal 55 ayat (2), serta Pasal 57 ayat (1) dan ayat (4) dikenai sanksi pembebasan dari jabatan.
- (7) Penyelenggara atau pelaksana yang melanggar ketentuan sebagaimana dimaksud dalam Pasal 14 ayat (2) huruf b, Pasal 20 ayat (1), dan Pasal 29 dikenai sanksi pemberhentian dengan hormat tidak atas permintaan sendiri.
- (8) Penyelenggara atau pelaksana yang melanggar ketentuan sebagaimana dimaksud dalam Pasal 30 ayat (1) dan Pasal 56 ayat (1) dikenai sanksi pemberhentian tidak dengan hormat.
- (9) Penyelenggara atau Pelaksana yang melanggar ketentuan sebagaimana dimaksud dalam Pasal 20 ayat (2) dan ayat (5), dan Pasal 22 dikenai sanksi pembebasan dari jabatan.

- (10) Penyelenggara atau Pelaksana yang melanggar ketentuan sebagaimana dimaksud dalam Pasal 20 ayat (1) dikenai sanksi pemberhentian dengan hormat tidak atas permintaan sendiri.
- (11) Pembina yang melanggar ketentuan sebagaimana dimaksud dalam Pasal 25 ayat (2) dikenai sanksi teguran peringatan dan dilakukan pembinaan secara khusus terhadap Pembina.
- (12) Penyelenggara sebagaimana dimaksud Pasal 4 ayat (3) huruf c dan ayat (4) huruf c, yang melanggar ketentuan sebagaimana dimaksud dalam Pasal 20 ayat (2) dikenai sanksi pembekuan misi dan/atau izin yang diterbitkan oleh instansi pemerintah.
- (13) Penyelenggara yang dikenai sanksi sebagaimana pada ayat (5) apabila dalam jangka waktu paling lama 6 (enam) bulan tidak melakukan perbaikan kinerja dikenai sanksi pencabutan izin yang diterbitkan oleh instansi pemerintah.

Pasal 62

Pengenaan sanksi sebagaimana dimaksud Pasal 61, dilakukan oleh atasan langsung atau pimpinan dari lembaga atau Pelaksana yang bertanggung jawab atas kegiatan pelayanan publik, sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku.

Pasal 63

- (1) Penyelenggara atau pelaksana yang tidak melakukan kewajiban sebagaimana dimaksud dalam Pasal 18 ayat (1), Pasal 20 ayat (1) dan ayat (4), Pasal 21 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 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 64

- (1) Penyelenggara atau pelaksana yang tidak melakukan kewajiban sebagaimana dimaksud dalam Pasal 28 ayat (1), Pasal 31 ayat (1) dan ayat (5), dan atas perbuatan tersebut mengakibatkan kerugian negara dikenai denda.
- (2) Besaran denda ditetapkan berdasarkan putusan pengadilan.

Pasal 65

- (1) Sanksi bagi penyelenggara sebagaimana dimaksud dalam Pasal 61, Pasal 63, dan Pasal 64 dikenakan kepada pimpinan penyelenggara.
- (2) Pengenaan sanksi sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dilakukan oleh atasan penyelenggara yang bertanggung jawab atas kegiatan pelayanan publik sesuai dengan peraturan perundang-undangan.
- (3) Pelanggaran yang dilakukan oleh penyelenggara sebagaimana diatur dalam Pasal 48 ayat (3) yang menimbulkan kerugian wajib dibayar oleh

penyelenggara setelah dibuktikan nilai kerugiannya sesuai dengan peraturan perundang-undangan.

Pasal 66

Pimpinan penyelenggara dan/atau pelaksana yang dikenai sanksi sebagaimana dimaksud dalam Pasal 61, Pasal 63, dan Pasal 64 dapat dilanjutkan pemrosesan perkara ke lembaga peradilan umum apabila penyelenggara melakukan perbuatan melawan hukum dan/atau penyelenggara melakukan tindak pidana.

BAB XI

KETENTUAN PERALIHAN

Pasal 67

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 XII

KETENTUAN PENUTUP

Pasal 68

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 Seri E), dicabut dan dinyatakan tidak berlaku.

Pasal 69

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 ...
WALI KOTA BEKASI,

..

Diundangkan di Bekasi

Pada tanggal ...

SEKRETARIS DAERAH KOTA BEKASI,

RENY HENDRAWATI

BERITA DAERAH KOTA BEKASI TAHUN ... NOMOR ...

PENJELASAN
ATAS
PERATURAN DAERAH KOTA BEKASI
NOMOR TAHUN
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-Undang 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

Cukup jelas.

Pasal 9

Cukup jelas.

Pasal 10

Cukup jelas.

Pasal 11

Cukup jelas.

Pasal 12

Cukup jelas.

Pasal 13

Cukup jelas.

Pasal 14

Cukup jelas.

Pasal 15

Cukup jelas.

Pasal 16

Cukup jelas.

Pasal 17

Cukup jelas.

Pasal 18

Cukup jelas.

Pasal 19

Cukup jelas.

Pasal 20

Cukup jelas.

Pasal 21

Cukup jelas.

Pasal 22

Cukup jelas.

Pasal 23

Cukup jelas.

Pasal 24

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.

Ayat (3)

Cukup jelas.

Ayat (4)

Cukup jelas.

Pasal 25

Cukup jelas.

Pasal 26

Cukup jelas.

Pasal 27

Cukup jelas.

Pasal 28

Cukup jelas.

Pasal 29

Cukup jelas.

Pasal 30

Cukup jelas.

Pasal 31

Cukup jelas.

Pasal 32

Cukup jelas.

Pasal 33

Ayat (1)

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.

Ayat (2)

Cukup jelas.

Pasal 34

Yang dimaksud dengan “Pelayanan Berjenjang” adalah penyelenggaraan pelayanan yang dilaksanakan secara bertingkat dengan menyediakan kelas-kelas pelayanan yang disesuaikan dengan kebutuhan masyarakat untuk memberikan pilihan kepada masyarakat pengguna pelayanan dengan tetap memperhatikan prinsip keadilan dan proporsionalitas.

Pasal 35

Cukup jelas.

Pasal 36

Cukup jelas.

Pasal 37

Cukup jelas.

Pasal 38

Cukup jelas.

Pasal 39

Cukup jelas.

Pasal 40

Cukup jelas.

Pasal 41

Cukup jelas.

Pasal 42

Cukup jelas.

Pasal 43

Cukup jelas.

Pasal 44

Cukup jelas.

Pasal 45

Cukup jelas.

Pasal 46

Cukup jelas.

Pasal 47

Cukup jelas.

Pasal 48

Cukup jelas.

Pasal 49

Cukup jelas.

Pasal 50

Cukup jelas.

Pasal 51

Cukup jelas.

Pasal 52

Cukup jelas.

Pasal 53

Cukup jelas.

Pasal 54

Cukup jelas.

Pasal 55

Cukup jelas.

Pasal 56

Cukup jelas.

Pasal 57

Cukup jelas.

Pasal 58

Cukup jelas.

Pasal 59

Cukup jelas.

Pasal 60

Cukup jelas.

Pasal 61

Cukup jelas.

Pasal 62

Cukup jelas.

Pasal 63

Cukup jelas.

Pasal 64

Cukup jelas.

Pasal 65

Cukup jelas.

Pasal 66

Cukup jelas.

Pasal 67

Cukup jelas.

Pasal 68

Cukup jelas.

Pasal 69

Cukup jelas.

TAMBAHAN LEMBARAN DAERAH KOTA BEKASI TAHUN

NOMOR