



WALIKOTA BALIKPAPAN
PROVINSI KALIMANTAN TIMUR

PERATURAN DAERAH KOTA BALIKPAPAN
NOMOR 13 TAHUN 2014
TENTANG
PENYELENGGARAAN PELAYANAN PUBLIK

DENGAN RAHMAT TUHAN YANG MAHA ESA
WALIKOTA BALIKPAPAN,

- Menimbang:
- a. bahwa dalam rangka pemenuhan hak dan kebutuhan dasar setiap penduduk di Kota Balikpapan, Pemerintah Kota Balikpapan mempunyai kewajiban dalam penyelenggaraan pelayanan publik sesuai dengan kewenangannya;
 - b. bahwa penyelenggaraan pelayanan publik oleh Pemerintah Kota Balikpapan harus dilakukan secara terintegrasi dan berkesinambungan dalam upaya memenuhi harapan dan tuntutan masyarakat terhadap kualitas pelayanan publik;
 - c. bahwa untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik dengan berdasarkan pada asas-asas umum pemerintahan yang baik, serta untuk memberikan perlindungan kepada setiap penduduk Kota Balikpapan dalam penyelenggaraan pelayanan publik, maka perlu pengaturan dalam Peraturan Daerah;
 - d. bahwa berdasarkan pertimbangan sebagaimana dimaksud dalam 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 27 Tahun 1959 tentang Penetapan Undang-Undang Darurat Nomor 3 Tahun 1953 tentang Pembentukan Daerah Tingkat II di Kalimantan (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 1953 Nomor 9) sebagai Undang-Undang (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 1959 Nomor 72, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 1820);

3. 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 beberapa kali terakhir dengan Undang-Undang Nomor 12 Tahun 2008 tentang Perubahan Kedua atas Undang-Undang Nomor 32 Tahun 2004 tentang Pemerintahan Daerah (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2008 Nomor 59, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4844);

Dengan Persetujuan Bersama

DEWAN PERWAKILAN RAKYAT DAERAH KOTA BALIKPAPAN

dan

WALIKOTA BALIKPAPAN

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 Balikpapan.
2. Walikota adalah Walikota Balikpapan.
3. Pemerintah Daerah adalah Walikota dan Perangkat Daerah sebagai unsur penyelenggara pemerintahan Daerah Kota Balikpapan.
4. Dewan Perwakilan Rakyat Daerah yang selanjutnya disingkat DPRD adalah Dewan Perwakilan Rakyat Daerah Kota Balikpapan selaku Badan Legislatif.
5. Satuan Kerja Perangkat Daerah yang selanjutnya disingkat SKPD adalah Satuan Kerja Perangkat Daerah di lingkungan Pemerintah Kota Balikpapan.
6. Badan Usaha Milik Daerah yang selanjutnya disingkat BUMD adalah Badan Usaha yang didirikan oleh Pemerintah Kota Balikpapan baik bentuk Perseroan Terbatas maupun Perusahaan Daerah.
7. Pelayanan Publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai ketentuan peraturan perundang-undangan bagi masyarakat atas barang, jasa, dan/atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik.
8. Penyelenggara Pelayanan Publik yang selanjutnya disebut Penyelenggara adalah Kepala SKPD dan Direksi BUMD yang membawahkan Pelaksana pelayanan publik.
9. Pelaksana Pelayanan Publik yang selanjutnya disebut Pelaksana adalah pejabat, pegawai, petugas, dan setiap orang yang bekerja pada SKPD yang bertugas melaksanakan tindakan atau serangkaian tindakan pelayanan publik.

10. Kinerja adalah gambaran mengenai tingkat pencapaian sasaran ataupun tujuan SKPD dan BUMD sebagai penjabaran dari visi, misi serta strategi SKPD dan BUMD yang mengindikasikan tingkat keberhasilan dan kegagalan pelaksanaan kegiatan-kegiatan sesuai dengan program dan kebijakan yang ditetapkan.
11. Standar Pelayanan adalah tolok ukur yang dipergunakan sebagai pedoman penyelenggaraan pelayanan dan acuan penilaian kualitas pelayanan sebagai kewajiban dan janji Penyelenggara kepada masyarakat dalam rangka pelayanan yang berkualitas, cepat, mudah, terjangkau, dan terukur.
12. Sistem Informasi Pelayanan Publik 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 atau elektronik.
13. Maklumat Pelayanan adalah pernyataan tertulis yang berisi keseluruhan rincian kewajiban dan janji yang terdapat dalam standar pelayanan.
14. Indeks Kepuasan Masyarakat adalah ukuran kepuasan masyarakat sebagai penerima layanan yang disediakan oleh Penyelenggara pelayanan publik berdasarkan standar pelayanan yang telah ditetapkan.
15. Pengaduan adalah pemberitahuan dari penerima pelayanan yang berisi informasi tentang ketidaksesuaian antara pelayanan yang diterima dengan standar pelayanan yang telah ditentukan.
16. Anggaran Pendapatan dan Belanja Daerah yang selanjutnya disingkat APBD adalah Anggaran Pendapatan dan Belanja Daerah Kota Balikpapan.

BAB II

MAKSUD, TUJUAN, ASAS, PRINSIP DAN RUANG LINGKUP

Bagian Kesatu

Maksud dan Tujuan

Pasal 2

Penyelenggaraan Pelayanan Publik dimaksudkan untuk memberikan kepastian hukum terhadap penyelenggaraan Pelayanan Publik dan pemenuhan hak masyarakat secara berkualitas, terintegrasi dan berkesinambungan.

Pasal 3

Penyelenggaraan Pelayanan Publik bertujuan untuk:

- a. mewujudkan prinsip tata kelola pemerintahan yang baik;
- b. mewujudkan kualitas pelayanan, efisiensi dan efektivitas penyelenggaraan Pelayanan Publik dan pencegahan korupsi, kolusi dan nepotisme; dan
- c. mewujudkan penyelenggaraan Pelayanan Publik yang sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.

Bagian Kedua

Asas

Pasal 4

Penyelenggaraan Pelayanan Publik berasaskan:

- a. kepentingan umum;
- b. kepastian hukum;
- c. kesamaan hak;
- d. keseimbangan hak dan kewajiban;

- e. keprofesionalan;
- f. partisipatif;
- g. persamaan perlakuan/non diskriminatif;
- h. transparansi;
- i. akuntabilitas;
- j. fasilitas dan perlakuan khusus bagi kelompok rentan;
- k. ketepatan waktu;
- l. kecepatan, kemudahan, dan keterjangkauan;
- m. efisiensi dan efektivitas;
- n. konsistensi;
- o. keadilan;
- p. kecermatan;
- q. motivasi;
- r. tidak melampaui kewenangan;
- s. kewajaran dan kepatutan;
- t. perlindungan hukum; dan
- u. proporsional.

Bagian Ketiga

Prinsip

Pasal 5

Penyelenggaraan Pelayanan Publik dilakukan berdasarkan prinsip:

- 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; dan
- j. kenyamanan.

Bagian Keempat

Ruang Lingkup

Pasal 6

- (1) Ruang lingkup Pelayanan Publik meliputi:
 - a. pelayanan barang publik;
 - b. pelayanan jasa publik; dan
 - c. pelayanan administratif.
- (2) Sektor Pelayanan Publik pada 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. perbankan;
- k. perhubungan;
- l. sumber daya alam;
- m. pariwisata; dan
- n. sektor lainnya berdasarkan ketentuan peraturan perundang-undangan yang merupakan urusan Pemerintah Daerah.

Pasal 7

- (1) Pelayanan barang publik sebagaimana dimaksud dalam Pasal 6 ayat (1) huruf a merupakan pelayanan yang menghasilkan berbagai bentuk atau jenis barang yang digunakan oleh publik, sesuai kewenangan Pemerintah Daerah berdasarkan ketentuan peraturan perundang-undangan dan penyelarasan Pelayanan Publik yang dilaksanakan oleh BUMD.
- (2) Pelayanan barang publik sebagaimana dimaksud pada ayat (1) meliputi:
 - a. pengadaan dan penyaluran barang publik yang dilakukan oleh SKPD yang sebagian atau seluruh dananya bersumber dari APBD;
 - b. pengadaan dan penyaluran barang publik yang dilakukan oleh badan usaha yang modal pendiriannya sebagian atau seluruhnya bersumber dari kekayaan Daerah yang dipisahkan; dan
 - c. pengadaan dan penyaluran barang publik yang pembiayaannya tidak bersumber dari APBD atau badan usaha yang modal pendiriannya sebagian atau seluruhnya bersumber dari kekayaan Daerah yang dipisahkan, tetapi ketersediaannya menjadi misi Daerah, yang ditetapkan sesuai ketentuan peraturan perundang-undangan.

Pasal 8

- (1) Pelayanan jasa publik sebagaimana dimaksud dalam Pasal 6 ayat (1) huruf b merupakan pelayanan yang menghasilkan berbagai bentuk jasa yang dibutuhkan oleh publik, meliputi:
 - a. penyediaan jasa publik oleh SKPD yang sebagian atau seluruh dananya bersumber dari APBD;
 - 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 APBD atau badan usaha yang modal pendiriannya sebagian atau seluruhnya bersumber dari kekayaan Daerah yang dipisahkan, tetapi ketersediaannya menjadi misi Daerah yang ditetapkan sesuai ketentuan peraturan perundang-undangan.
- (2) Pelayanan jasa publik sebagaimana dimaksud pada ayat (1) harus memenuhi skala kegiatan didasarkan pada ukuran besaran biaya tertentu yang digunakan dan jaringan yang dimiliki dalam kegiatan Pelayanan Publik untuk dikategorikan sebagai Penyelenggara.

Pasal 9

- Pelayanan administratif sebagaimana dimaksud dalam Pasal 6 ayat (1) huruf c merupakan pelayanan yang menghasilkan berbagai bentuk dokumen resmi yang dibutuhkan oleh publik, meliputi:
- a. tindakan administratif Pemerintah Daerah dalam rangka mewujudkan perlindungan pribadi, keluarga, kehormatan, martabat, dan harta benda masyarakat; dan
 - b. tindakan administratif oleh instansi non Pemerintah yang diatur dalam ketentuan peraturan perundang-undangan.

Pasal 10

Ketentuan lebih lanjut mengenai rincian jenis Pelayanan Publik sebagaimana dimaksud dalam Pasal 7, Pasal 8, dan Pasal 9 diatur dengan Peraturan Walikota.

BAB III

PEMBINA, PENYELENGGARA, DAN EVALUASI PELAYANAN PUBLIK

Bagian Kesatu

Pembina

Pasal 11

- (1) Walikota merupakan pembina penyelenggaraan Pelayanan Publik di Daerah.
- (2) Pembina sebagaimana dimaksud pada ayat (1) mempunyai tugas melakukan pembinaan, pengawasan, pengendalian dan evaluasi terhadap pelaksanaan tugas Penyelenggara.
- (3) Pembina sebagaimana dimaksud pada ayat (1) wajib melaporkan hasil perkembangan Kinerja Pelayanan Publik kepada DPRD setiap tahun.

Bagian Kedua

Penyelenggara

Pasal 12

Penyelenggara yang ditunjuk oleh Walikota mempunyai tugas:

- a. mengoordinasikan kelancaran penyelenggaraan Pelayanan Publik di lingkungan SKPD dan Direksi BUMD sesuai Standar Pelayanan;
- b. melakukan evaluasi penyelenggaraan Pelayanan Publik; dan
- c. melaporkan penyelenggaraan Pelayanan Publik di lingkungan SKPD dan BUMD yang bersangkutan kepada Pembina.

Pasal 13

- (1) Penyelenggara wajib menyelenggarakan Pelayanan Publik sesuai dengan tugas dan fungsi SKPD dan BUMD.
- (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.

Bagian Ketiga

Akuntabilitas

Pasal 14

Penyelenggara wajib melakukan pengawasan dan pengendalian pelayanan berdasarkan kewenangannya.

Bagian Keempat

Evaluasi Penyelenggaraan Pelayanan Publik

Pasal 15

- (1) Penyelenggara wajib melaksanakan evaluasi terhadap Kinerja Pelaksana di lingkungan SKPD dan BUMD yang bersangkutan secara berkala dan berkelanjutan.
- (2) Berdasarkan hasil evaluasi sebagaimana dimaksud pada ayat (1), Penyelenggara wajib melakukan upaya peningkatan kapasitas Pelaksana dan/atau kelengkapan sarana dan prasarana.
- (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 berdasarkan ketentuan peraturan perundang-undangan.

Pasal 16

- (1) Penyelenggara wajib secara berkala mengadakan evaluasi Kinerja penyelenggaraan Pelayanan Publik.
- (2) Kinerja sebagaimana dimaksud pada ayat (1) diukur secara menyeluruh dari aspek:
 - a. masukan, merupakan indikator keberhasilan efisiensi sumber daya untuk menghasilkan keluaran dan hasil;
 - b. proses, merupakan indikator kejelasan prosedur, penyederhanaan prosedur, kecepatan, ketepatan dengan biaya murah; dan
 - c. keluaran, merupakan indikator tingkat kepuasan pelayanan dan peningkatan pelayanan.

Pasal 17

- (1) Penyelenggara wajib melakukan penyeleksian terhadap Pelaksana secara transparan, non diskriminatif dan adil, sesuai ketentuan peraturan perundang-undangan.
- (2) Penyelenggara dapat memberikan penghargaan kepada Pelaksana yang memiliki prestasi kerja.
- (3) Penyelenggara dapat memberikan sanksi kepada Pelaksana yang melakukan pelanggaran ketentuan internal penyelenggaraan Pelayanan Publik.
- (4) Ketentuan lebih lanjut mengenai mekanisme penyeleksian, pemberian penghargaan dan sanksi sebagaimana dimaksud pada ayat (1), ayat (2), dan ayat (3) diatur dengan Peraturan Walikota.

Bagian Kelima

Kerjasama Penyelenggara dengan Pihak Lain

Pasal 18

- (1) Penyelenggara dapat melakukan kerjasama dalam bentuk penyerahan sebagian tugas penyelenggaraan Pelayanan Publik kepada pihak lain, dengan ketentuan:
 - a. kerjasama penyelenggaraan Pelayanan Publik dituangkan dalam bentuk perjanjian berdasarkan ketentuan peraturan perundang-undangan dan Standar Pelayanan;
 - b. Penyelenggara berkewajiban menginformasikan perjanjian kepada masyarakat;

- c. tanggung jawab pelaksanaan kerjasama bidang tertentu berada pada mitra kerjasama, sedangkan tanggung jawab penyelenggaraan Pelayanan Publik secara menyeluruh berada pada Penyelenggara;
 - d. informasi tentang identitas mitra kerjasama dan Penyelenggara sebagai penanggungjawab Pelayanan Publik harus dicantumkan oleh Penyelenggara pada tempat yang jelas dan mudah diketahui masyarakat; dan
 - e. Penyelenggara dan mitra kerjasama wajib mencantumkan alamat tempat Pengaduan dan sarana untuk menampung keluhan masyarakat yang mudah diakses, antara lain melalui telepon, pesan layanan singkat, laman, pos-elektronik, dan kotak Pengaduan.
- (2) Mitra kerjasama sebagaimana dimaksud pada ayat (1) wajib berbadan hukum Indonesia.
- (3) Pemilihan mitra kerjasama sebagaimana dimaksud pada ayat (2) dilaksanakan dengan mekanisme sesuai ketentuan peraturan perundang-undangan.
- (4) Kerjasama sebagaimana dimaksud pada ayat (1) tidak boleh membebani masyarakat.

BAB IV

HAK, KEWAJIBAN, DAN LARANGAN

Bagian Kesatu

Hak dan Kewajiban Penyelenggara

Pasal 19

Penyelenggara berhak:

- a. memberikan pelayanan tanpa dihambat pihak lain yang tidak berwenang;
- b. melakukan kerjasama;
- c. mengelola anggaran pembiayaan penyelenggaraan Pelayanan Publik;
- d. melakukan pembelaan terhadap Pengaduan, tuntutan dan gugatan yang tidak sesuai dengan kenyataan dalam penyelenggaraan Pelayanan Publik; dan
- e. menolak permintaan pelayanan yang bertentangan dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.

Pasal 20

Penyelenggara berkewajiban:

- a. menyusun dan menetapkan Standar Pelayanan;
- b. menyusun, menetapkan, dan mempublikasikan Maklumat Pelayanan;
- c. memberikan jaminan kepastian hukum atas produk pelayanan;
- d. menempatkan Pelaksana yang berkompeten;
- e. menyediakan sarana, prasarana, dan/atau fasilitas Pelayanan Publik yang mendukung terciptanya iklim pelayanan yang sehat;
- f. memberikan pelayanan yang berkualitas sesuai dengan asas-asas penyelenggaraan Pelayanan Publik;
- g. membantu masyarakat dalam memahami hak dan tanggung jawabnya;
- h. berpartisipasi aktif dan mematuhi peraturan perundang-undangan yang terkait dengan penyelenggaraan Pelayanan Publik;
- i. memberikan pertanggungjawaban terhadap pelayanan yang diselenggarakan;
- j. mempertanggungjawabkan pelayanan yang telah dilakukan, dalam hal yang bersangkutan mengundurkan diri atau melepaskan jabatan;
- k. memenuhi panggilan atau mewakili SKPD dan BUMD untuk hadir atau melaksanakan perintah berdasarkan ketentuan peraturan perundang-undangan, atas permintaan Pembina;

- l. memberikan informasi yang terkait dengan pelayanan; dan
- m. menanggapi dan mengelola pengaduan masyarakat melalui mekanisme sesuai ketentuan peraturan perundang-undangan.

Bagian Kedua

Kewajiban dan Larangan Pelaksana

Pasal 21

Pelaksana berkewajiban:

- a. melakukan kegiatan pelayanan sesuai dengan penugasan yang diberikan oleh Penyelenggara;
- b. bertanggung jawab atas pelaksanaan pelayanan sesuai ketentuan peraturan perundang-undangan;
- c. memenuhi panggilan atau mewakili SKPD dan BUMD untuk hadir atau melaksanakan perintah berdasarkan ketentuan peraturan perundang-undangan, atas permintaan Penyelenggara;
- d. mempertanggungjawabkan pelayanan yang telah dilakukan, dalam hal yang bersangkutan mengundurkan diri atau melepaskan jabatan;
- e. melakukan evaluasi serta menyusun laporan keuangan dan Kinerja kepada Penyelenggara secara berkala;
- f. memberikan informasi yang terkait dengan pelayanan; dan
- g. menanggapi dan mengelola Pengaduan masyarakat melalui mekanisme sesuai ketentuan peraturan perundang-undangan.

Pasal 22

Pelaksana dilarang:

- a. merangkap sebagai komisaris atau pengurus organisasi usaha bagi Pelaksana yang berasal dari lingkungan SKPD dan BUMD;
- b. meninggalkan tugas dan kewajiban, kecuali mempunyai alasan yang jelas, rasional, dan sah sesuai ketentuan peraturan perundang-undangan;
- c. menambah Pelaksana tanpa persetujuan Penyelenggara;
- d. membuat perjanjian kerjasama dengan pihak lain tanpa persetujuan Penyelenggara;
- e. melanggar asas penyelenggaraan Pelayanan Publik; dan
- f. menerima imbalan dalam bentuk apapun dari masyarakat yang terkait langsung atau tidak dengan penyelenggaraan pelayanan.

Bagian Ketiga

Hak dan Kewajiban Masyarakat

Pasal 23

Masyarakat berhak:

- a. mendapat pelayanan yang berkualitas sesuai dengan asas dan tujuan pelayanan;
- b. mengetahui kebenaran substansi Standar Pelayanan;
- c. mengawasi pelaksanaan Standar Pelayanan;
- d. mendapatkan jaminan kepastian hukum atas produk pelayanan;
- e. mendapatkan tanggapan terhadap Pengaduan yang diajukan;
- f. mendapatkan advokasi, perlindungan, dan/atau pemenuhan pelayanan;
- g. menyarankan kepada Pimpinan Penyelenggara dan/atau Pelaksana untuk memperbaiki pelayanan apabila pelayanan yang diberikan tidak sesuai dengan Standar Pelayanan;

- h. menyarankan kepada Pelaksana untuk memperbaiki pelayanan apabila pelayanan yang diberikan tidak sesuai dengan Standar Pelayanan;
- i. mengadukan Penyelenggara dan/atau Pelaksana yang melakukan penyimpangan Standar Pelayanan dan/atau tidak memperbaiki pelayanan kepada Pembina Penyelenggara dan Ombudsman, dan/atau Komisi Pelayanan Publik;
- j. menerima informasi yang terkait dengan pelayanan; dan
- k. menggugat Penyelenggara dan Pelaksana yang dianggap merugikan, melalui mekanisme sesuai ketentuan peraturan perundang-undangan.

Pasal 24

Masyarakat berkewajiban:

- a. mematuhi dan memenuhi ketentuan sebagaimana dipersyaratkan dalam Standar Pelayanan;
- b. menjaga 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

Pola Pelayanan

Pasal 25

- (1) Pola penyelenggaraan Pelayanan Publik meliputi:
 - a. fungsional merupakan pola pelayanan publik diberikan oleh Penyelenggara, sesuai dengan tugas, fungsi dan kewenangannya;
 - b. terpusat merupakan pola Pelayanan Publik diberikan secara tunggal oleh Penyelenggara berdasarkan pelimpahan wewenang sesuai ketentuan peraturan perundang-undangan;
 - c. terpadu, terdiri atas:
 - 1. terpadu satu atap merupakan pola pelayanan terpadu satu atap diselenggarakan dalam satu tempat yang meliputi berbagai jenis pelayanan yang tidak mempunyai keterkaitan proses dan dilayani melalui beberapa pintu; dan
 - 2. terpadu satu pintu merupakan pola pelayanan terpadu satu pintu diselenggarakan pada satu tempat yang meliputi berbagai jenis pelayanan yang memiliki keterkaitan proses dan dilayani melalui satu pintu.
 - d. Gugus tugas merupakan petugas Pelayanan Publik secara perorangan atau dalam bentuk gugus tugas yang ditempatkan pada instansi pemberi pelayanan dan lokasi pemberian pelayanan tertentu.
- (2) Ketentuan lebih lanjut mengenai penerapan pola penyelenggaraan Pelayanan Publik sebagaimana dimaksud pada ayat (1) diatur dengan Peraturan Walikota.

Bagian Kedua

Standar Pelayanan

Paragraf 1

Umum

Pasal 26

- (1) Penyelenggara wajib menyusun, menetapkan, dan menerapkan Standar Pelayanan publik.

- (2) Dalam penyusunan dan penetapan Standar Pelayanan publik sebagaimana dimaksud pada ayat (1), Penyelenggara wajib mengikutsertakan masyarakat dengan prinsip non diskriminatif.
- (3) Pengikutsertaan masyarakat sebagaimana dimaksud pada ayat (2) beserta jumlahnya ditentukan oleh Penyelenggara terkait langsung dengan jenis pelayanan, memperhatikan integritas, memiliki kompetensi, dan kepedulian
- (4) Penyusunan Standar Pelayanan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) didahului dengan penyiapan rancangan Standar Pelayanan oleh Penyelenggara, yang berorientasi pada peningkatan kualitas pelayanan dengan tidak memberatkan Penyelenggara.
- (5) Penyiapan rancangan Standar Pelayanan sebagaimana dimaksud pada ayat (4), Penyelenggara dapat melibatkan masyarakat.

Pasal 27

- (1) Standar Pelayanan Publik sebagaimana dimaksud dalam Pasal 26 ayat (1) memuat 2 (dua) komponen yaitu:
 - a. komponen standar pelayanan yang terkait dengan proses penyampaian pelayanan (*service delivery*); dan
 - b. komponen standar pelayanan yang terkait dengan proses pengelolaan pelayanan di internal organisasi (*manufacturing*).
- (2) Komponen standar pelayanan yang terkait dengan proses penyampaian pelayanan (*service delivery*) sebagaimana dimaksud pada ayat (1) huruf a meliputi:
 - a. Persyaratan;
 - b. Sistem, mekanisme dan prosedur;
 - c. Jangka waktu penyelesaian;
 - d. Biaya/tarif;
 - e. Produk pelayanan;
 - f. Penanganan pengaduan, sarana dan masukan
- (3) Komponen standar pelayanan yang terkait dengan proses pengelolaan pelayanan di internal organisasi (*manufacturing*) sebagaimana dimaksud pada ayat (1) huruf b, meliputi:
 - a. Dasar hukum;
 - b. Sarana, prasarana, dan/atau fasilitas;
 - c. Kompetensi Pelaksana;
 - d. Pengawasan internal;
 - e. Jumlah Pelaksana;
 - f. Jaminan pelayanan;
 - g. Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan; dan
 - h. Evaluasi Kinerja Pelaksana.

Pasal 28

Standar Pelayanan Publik sebagaimana dimaksud dalam Pasal 27 ayat (2) wajib dipublikasikan oleh Penyelenggara secara luas sebagai jaminan kepastian hukum bagi penerima pelayanan.

Paragraf 2

Tata Perilaku Penyelenggara

Pasal 29

Penyelenggara dan pelaksana wajib memiliki tata perilaku sebagai kode etik dalam memberikan Pelayanan Publik, meliputi:

- a. bertindak jujur, disiplin, proporsional dan profesional;
- b. bertindak adil dan non diskriminatif;
- c. peduli, teliti dan cermat;

- d. bersikap ramah dan bersahabat;
- e. bersikap tegas dan tidak memberikan pelayanan yang tidak berbelit-belit;
- f. bersikap mandiri dan dilarang menerima imbalan dalam bentuk apapun; dan
- g. perilaku lain yang menunjang terlaksananya penyelenggaraan Pelayanan Publik yang cepat, tepat dan akurat.

Bagian Ketiga

Peningkatan Kualitas Pelayanan Publik

Pasal 30

- (1) Penyelenggara wajib meningkatkan Pelayanan Publik sesuai dengan tugas dan fungsinya.
- (2) Dalam hal peningkatan Pelayanan Publik Penyelenggara sebagaimana dimaksud pada ayat (1), harus memperhatikan:
 - a. komitmen Penyelenggara dan Pelaksana;
 - b. perubahan pola pikir terhadap fungsi pelayanan;
 - c. partisipasi pengguna pelayanan;
 - d. kepercayaan;
 - e. kesadaran Penyelenggara dan Pelaksana;
 - f. keterbukaan;
 - g. ketersediaan anggaran;
 - h. tumbuhnya rasa memiliki;
 - i. survei kepuasan masyarakat;
 - j. kejujuran;
 - k. realistis dan cepat;
 - l. umpan balik dan hubungan masyarakat;
 - m. keberanian dan kebiasaan menerima Pengaduan; dan
 - n. keberhasilan dalam menggunakan metode.

Bagian Keempat

Survei Kepuasan Masyarakat

Pasal 31

- (1) Untuk mencapai kualitas Pelayanan Publik, diperlukan penilaian atas pendapat masyarakat melalui penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat.
- (2) Dasar pengukuran Survei Kepuasan Masyarakat sebagaimana dimaksud pada ayat (1), berpedoman pada petunjuk teknis yang telah ditetapkan Menteri.
- (3) Ketentuan lebih lanjut mengenai langkah penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat sebagaimana dimaksud pada ayat (2) diatur dengan Peraturan Walikota.

Bagian Kelima

Maklumat Pelayanan

Pasal 32

- (1) Penyelenggara wajib menyusun dan menetapkan Maklumat Pelayanan yang merupakan pernyataan kesanggupan Penyelenggara dalam melaksanakan pelayanan sesuai dengan Standar Pelayanan sebagaimana dimaksud dalam Pasal 26 dan Pasal 27.
- (2) Maklumat Pelayanan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) wajib dipublikasikan.

Bagian Keenam
Sistem Informasi Pelayanan Publik

Pasal 33

- (1) Dalam rangka memberikan dukungan informasi terhadap penyelenggaraan Pelayanan Publik, diselenggarakan sistem informasi yang mudah diakses masyarakat.
- (2) Setiap informasi harus dapat diperoleh masyarakat dengan cara cepat, tepat, mudah dan sederhana.
- (3) Sistem informasi sebagaimana dimaksud pada ayat (1) memuat informasi Pelayanan Publik, yang terdiri atas sistem informasi elektronik dan non elektronik, paling sedikit meliputi:
 - a. profil Penyelenggara;
 - b. profil Pelaksana;
 - c. Standar Pelayanan;
 - d. Maklumat Pelayanan;
 - e. pengelolaan Pengaduan; dan
 - f. penilaian Kinerja.

Pasal 34

- (1) Untuk meningkatkan efektivitas dan efisiensi Pelayanan Publik, Penyelenggara dapat memanfaatkan teknologi informasi.
- (2) Pemanfaatan teknologi informasi sebagaimana dimaksud pada ayat (1) menjadi alat bantu dalam melaksanakan transparansi dan akuntabilitas Pelayanan Publik, untuk mewujudkan tata kelola pemerintahan yang baik dalam kerangka pemerintahan elektronik.
- (3) Penyelenggara memberikan kemudahan akses bagi masyarakat terhadap pemanfaatan teknologi informasi yang disediakan sesuai ketentuan peraturan perundang-undangan.
- (4) Ketentuan lebih lanjut mengenai pemanfaatan teknologi informasi sebagaimana dimaksud pada ayat (2) diatur dengan Peraturan Walikota.

Bagian Ketujuh

Pengelolaan Sarana, Prasarana, dan/atau Fasilitas Pelayanan Publik

Pasal 35

- (1) Penyelenggara dan Pelaksana wajib mengelola dan memelihara sarana, prasarana, dan/atau fasilitas Pelayanan Publik secara efektif, efisien, transparan, dan akuntabel.
- (2) Pelaksana wajib memberikan laporan kepada Penyelenggara mengenai kondisi dan kebutuhan sarana, prasarana, dan/atau fasilitas Pelayanan Publik, sesuai Standar Pelayanan.

Bagian Kedelapan

Pelayanan Akses Khusus

Pasal 36

- (1) Penyelenggara dapat memberikan pelayanan dengan perlakuan khusus kepada anggota masyarakat tertentu dengan menyediakan sarana dan prasarana yang diperuntukkan bagi:
 - a. penyandang cacat;
 - b. lanjut usia;
 - c. wanita hamil dan balita; dan
 - d. korban bencana.

- (2) Sarana, Prasarana, dan/atau fasilitas Pelayanan Publik dengan perlakuan khusus sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dilarang digunakan oleh orang yang tidak berhak.
- (3) Penyediaan sarana dan prasarana sebagaimana dimaksud pada ayat (1) harus menjamin aksesibilitas pengguna layanan yang dilakukan secara bertahap, sesuai ketentuan peraturan perundang-undangan.

Pasal 37

Penyelenggaraan jenis Pelayanan Publik tertentu dimungkinkan untuk memberikan penyelenggaraan pelayanan akses khusus dengan ketentuan seimbang dengan biaya yang dikeluarkan dan sesuai ketentuan peraturan perundang-undangan.

Bagian Kesembilan

Biro Jasa

Pasal 38

- (1) Pengurusan Pelayanan Publik pada dasarnya dilakukan sendiri oleh masyarakat, namun dengan pertimbangan tertentu dan sebagai wujud partisipasi masyarakat, dapat dilakukan oleh Biro Jasa.
- (2) Biro Jasa sebagaimana dimaksud pada ayat (1) harus memiliki izin usaha dari instansi yang berwenang, dengan ketentuan dalam menyelenggarakan kegiatan pelayanannya harus berkoordinasi dengan Penyelenggara.
- (3) Koordinasi sebagaimana dimaksud pada ayat (2) berkaitan dengan persyaratan, tarif jasa dan waktu pelayanan.
- (4) Ketentuan lebih lanjut mengenai pengurusan oleh Biro Jasa sebagaimana dimaksud pada ayat (1) diatur dengan Peraturan Walikota.

Bagian Kesepuluh

Biaya/Tarif Pelayanan Publik

Pasal 39

- (1) Biaya Pelayanan Publik merupakan tanggung jawab Daerah dan/atau masyarakat, sesuai ketentuan peraturan perundang-undangan.
- (2) Penentuan biaya/tarif Pelayanan Publik sebagaimana dimaksud pada ayat (1) ditetapkan oleh Walikota dengan persetujuan DPRD.

Bagian Kesebelas

Penanganan Pengaduan

Pasal 40

- (1) Pemerintah Daerah wajib menyusun tata cara penanganan Pengaduan dan menyediakan sarana Pengaduan sesuai ketentuan peraturan perundang-undangan.
- (2) Sistem penanganan Pengaduan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) harus memenuhi:
 - a. aspek institusional;
 - b. aspek prosedural;
 - c. bersifat integratif; dan
 - d. bersifat komprehensif.
- (3) Prinsip penanganan Pengaduan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) meliputi:
 - a. objektivitas;
 - b. koordinasi;
 - c. efektivitas dan efisiensi;

- d. akuntabilitas; dan
 - e. transparan.
- (4) Ketentuan yang harus diatur di dalam prosedur dan mekanisme penanganan Pengaduan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) paling sedikit meliputi:
- a. penentuan pejabat yang berwenang untuk melakukan pengelolaan Pengaduan;
 - b. penentuan tata cara pengalihan Pengaduan dari penerima Pengaduan kepada pejabat teknis yang berwenang;
 - c. penentuan tata cara pemberian informasi kepada yang mengajukan Pengaduan tentang hambatan yang muncul dalam proses penyelesaian masalah;
 - d. penentuan tata cara pemberian informasi dari petugas lapangan kepada petugas administrasi tentang sudah atau belum diselesaikannya masalah dan penginformasian hambatan yang ada; dan
 - e. penginformasian kepada pihak yang mengajukan Pengaduan, dalam hal masalah yang dikeluhkan telah berhasil diselesaikan.
- (5) Pengaduan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dilakukan paling lambat 30 (tiga puluh) hari sejak pihak yang mengajukan Pengaduan menerima pelayanan.
- (6) Ketentuan lebih lanjut mengenai prosedur dan mekanisme penanganan Pengaduan sebagaimana dimaksud pada ayat (4) diatur dengan Peraturan Walikota.

Pasal 41

- (1) Penyelenggara wajib menangani dan menindaklanjuti Pengaduan penerima pelayanan dalam batas tertentu sesuai dengan kewenangannya.
- (2) Proses penanganan Pengaduan dilakukan oleh Penyelenggara melalui:
- a. konfirmasi dan klarifikasi;
 - b. penelitian dan pemeriksaan; dan
 - c. pelaporan hasil penelitian dan pemeriksaan.
- (3) Proses penanganan Pengaduan sebagaimana dimaksud pada ayat (2) dilakukan sesuai ketentuan peraturan perundang-undangan.

Pasal 42

- (1) Dalam hal Pelayanan Publik yang diberikan menimbulkan kerugian di bidang tata usaha negara, masyarakat dapat menggugat Penyelenggara dan/atau Pelaksana melalui peradilan tata usaha negara.
- (2) Dalam hal Penyelenggara dan/atau Pelaksana melakukan perbuatan melawan hukum dalam penyelenggaraan Pelayanan Publik, masyarakat dapat mengajukan gugatan ke pengadilan.
- (3) Dalam hal Penyelenggara dan/atau Pelaksana diduga melakukan tindak pidana dalam penyelenggaraan Pelayanan Publik, masyarakat dapat melaporkan Penyelenggara dan/atau Pelaksana kepada pihak berwenang.

BAB VI

PERAN SERTA MASYARAKAT

Pasal 43

- (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 kerjasama, pemenuhan hak dan kewajiban masyarakat, serta peran aktif dalam penyusunan kebijakan Pelayanan Publik.

- (3) Peran serta masyarakat sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dapat pula dengan membentuk lembaga pengawasan Pelayanan Publik.
- (4) Ketentuan lebih lanjut mengenai tata cara pengikutsertaan masyarakat sebagaimana dimaksud pada ayat (1) diatur dengan Peraturan Walikota.

BAB VII

KERAHASIAAN DOKUMEN

Pasal 44

- (1) Penyelenggara wajib menjamin ketersediaan dokumen yang autentik dan terpercaya sesuai prinsip, kaidah dan standar kearsipan sebagaimana dibutuhkan dalam penyelenggaraan Pelayanan Publik, untuk diakses masyarakat.
- (2) Dokumen sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dapat diakses untuk kepentingan pemanfaatan, pendayagunaan dan Pelayanan Publik, dengan memperhatikan prinsip keutuhan, keamanan dan keselamatan arsip.
- (3) Dokumen sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dapat dinyatakan tertutup apabila memenuhi persyaratan yang diatur dalam ketentuan peraturan perundang-undangan.
- (4) Penyelenggara dan/atau Pelaksana yang membuka dan/atau tidak menjaga kerahasiaan dokumen Pelayanan Publik yang seharusnya dirahasiakan, dikenakan sanksi sesuai ketentuan peraturan perundang-undangan.
- (5) Ketentuan lebih lanjut mengenai kerahasiaan dokumen sebagaimana dimaksud pada ayat (3) dan ayat (4) diatur dengan Peraturan Walikota.

BAB VIII

PENGAWASAN

Pasal 45

- (1) Pengawasan penyelenggaraan Pelayanan Publik terdiri atas:
 - a. pengawasan internal; dan
 - b. pengawasan eksternal.
- (2) Pengawasan internal penyelenggaraan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) huruf a meliputi:
 - a. pengawasan oleh Penyelenggara; dan
 - b. pengawasan oleh instansi pengawas fungsional.
- (3) Pengawasan eksternal sebagaimana dimaksud pada ayat (1) huruf b meliputi:
 - a. pengawasan oleh masyarakat;
 - b. pengawasan oleh DPRD; dan
 - c. pengawasan oleh Ombudsman.

BAB IX

SANKSI ADMINISTRATIF

Pasal 46

- (1) Pelanggaran terhadap ketentuan Pasal 13, Pasal 14, Pasal 15, Pasal 16, Pasal 17, Pasal 20, Pasal 21, Pasal 22, Pasal 26 ayat (1) dan ayat (2), Pasal 28, Pasal 29, Pasal 30, Pasal 32, Pasal 35, Pasal 40, Pasal 41 dan Pasal 44 dikenakan sanksi administratif.
- (2) Sanksi administratif sebagaimana dimaksud pada ayat (1), dapat berupa:
 - a. peringatan lisan;
 - b. peringatan tertulis;
 - c. penundaan kenaikan pangkat;
 - d. penurunan pangkat;
 - e. mutasi jabatan;
 - f. pembebasan tugas dan jabatan dalam waktu tertentu;

- g. pemberhentian dengan hormat tidak atas permintaan sendiri; dan/atau
 - h. pemberhentian tidak dengan hormat.
- (3) Mekanisme sanksi administratif sebagaimana dimaksud pada ayat (2) dilaksanakan sesuai ketentuan peraturan perundang-undangan.

BAB X
KETENTUAN PENUTUP

Pasal 47

Peraturan Daerah ini mulai berlaku pada tanggal diundangkan.

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

Ditetapkan di Balikpapan
pada tanggal 24 Juli 2014
WALIKOTA BALIKPAPAN,

ttd

M. RIZAL EFFENDI

Diundangkan di Balikpapan
pada tanggal 25 Juli 2014

SEKRETARIS DAERAH KOTA BALIKPAPAN,

ttd

SAYID MN FADLI

LEMBARAN DAERAH KOTA BALIKPAPAN TAHUN 2014 NOMOR 13

Salinan sesuai dengan aslinya
SEKRETARIAT DAERAH KOTA BALIKPAPAN
KEPALA BAGIAN HUKUM,

DAUD PIRADE
NIP 19610806 199003 1 004

NOREG PERATURAN DAERAH KOTA BALIKPAPAN, PROVINSI KALIMANTAN TIMUR:
(05/2014)