



KEPUTUSAN KEPALA DINAS KESEHATAN KOTA BITUNG
NOMOR : 440/KES/47/SK/VII/2023

TENTANG

PENETAPAN PRODUK LAYANAN
PADA DINAS KESEHATAN KOTA BITUNG

KEPALA DINAS KESEHATAN KOTA BITUNG

- Menimbang : a. bahwa untuk mewujudkan kepastian tentang hak, tanggung jawab, kewajiban dan kewenangan seluruh pihak terkait dalam penyelenggaraan pelayanan publik Dinas Kesehatan Kota Bitung dan dalam rangka mewujudkan sistem penyelenggaraan pemerintahan sesuai dengan asas- asas umum penyelenggaraan pemerintahan yang baik, terpenuhinya hak-hak masyarakat dalam memperoleh pelayanan publik secara maksimal serta mewujudkan partisipasi dan ketaatan masyarakat dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik, maka perlu ditetapkan produk layanan.
- b. bahwa melaksanakan ketentuan Pasal 1 Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 15 Tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan menyebutkan Setiap penyelenggara Pelayanan Publik wajib menetapkan dan menerapkan Standar Pelayanan Publik untuk setiap jenis pelayanan dan ditetapkan oleh Pimpinan Penyelenggara Pelayanan Publik.
- c. bahwa berdasarkan pertimbangan sebagaimana dimaksud dalam huruf a dan b, perlu menetapkan Keputusan Kepala Dinas Kesehatan Kota Bitung tentang Penetapan Produk Layanan Pada Dinas Kesehatan Kota Bitung.

- Mengingat : 1. Undang-Undang Nomor 7 Tahun 1990 tentang Pembentukan Kotamadya Daerah Tingkat II Bitung (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 1990 Nomor 52, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 3421).
2. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2009 Nomor 112, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5038).
3. Undang-Undang Nomor 36 Tahun 2009 tentang Kesehatan.
4. Undang-Undang Nomor 12 Tahun 2011 tentang Pembentukan Peraturan Perundang-undangan (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2011 Nomor 82, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5234) sebagaimana telah diubah dengan Undang-Undang Nomor 15 Tahun 2019 tentang Perubahan atas Undang-Undang Nomor 12 Tahun 2011 tentang Pembentukan Peraturan Perundang-undangan (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2019 Nomor 183, Tambahan Lembaran

- Negara Republik Indonesia Nomor 6398).
5. Undang-Undang Nomor 36 Tahun 2014 tentang Tenaga Kesehatan.
 6. Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2014 Nomor 224, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5587) sebagaimana telah beberapa kali diubah terakhir dengan Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2020 tentang Cipta Kerja (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2020 Nomor 245, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 6573).
 7. Peraturan Presiden Nomor 76 tahun 2013 tentang Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik.
 8. Peraturan Menteri Negara Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 15 Tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2014 Nomor 615).
 9. Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 52 Tahun 2011 tentang Standar Prosedur Operasional di Lingkungan Pemerintah Provinsi dan Kabupaten/Kota (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2011 Nomor 704).
 10. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 35 Tahun 2012 tentang Pedoman Penyusunan Standar Prosedur Operasional Administrasi Pemerintahan (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2012 Nomor 649).
 11. Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 80 Tahun 2015 tentang Pembentukan Produk Hukum Daerah (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2015 Nomor 2036) sebagaimana telah diubah dengan Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 120 Tahun 2018 tentang Perubahan atas Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 80 Tahun 2015 tentang Pembentukan Produk Hukum Daerah (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2019 Nomor 157).
 12. Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 138 Tahun 2017 tentang Penyelenggaraan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Daerah (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2017 Nomor 1956).
 13. Peraturan Daerah Kota Bitung Nomor 8 Tahun 2016 tentang Pembentukan dan Susunan Perangkat Daerah Kota Bitung (Lembaran Daerah Kota Bitung Tahun 2016 Nomor 8).
 14. Peraturan Daerah Kota Bitung Nomor 37 tahun 2016 tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas Dan Fungsi Serta Tata Kerja Dinas Kesehatan Kota Bitung (Berita Daerah Kota Bitung Tahun 2016 Nomor 37).

MEMUTUSKAN :

Menetapkan : KEPUTUSAN KEPALA DINAS KESEHATAN KOTA BITUNG TENTANG PENETAPAN PRODUK LAYANAN PADA DINAS KESEHATAN KOTA BITUNG.

KESATU : Menetapkan Produk Layanan pada Dinas Kesehatan Kota Bitung sebagai berikut :

I. Rekomendasi Fasilitas Kesehatan :

1. Rekomendasi Izin Rumah Sakit Kelas C;
2. Rekomendasi Izin Rumah Sakit Kelas D;
3. Rekomendasi Izin Klinik Utama;
4. Rekomendasi Izin Klinik Pratama;
5. Rekomendasi Izin Klinik Mata Utama;
6. Rekomendasi Izin Klinik Mata Pratama;
7. Rekomendasi Izin Klinik Kecantikan;
8. Rekomendasi Izin Klinik Kesehatan Ibu dan Anak/Bersalin;
9. Rekomendasi Izin Apotik;
10. Rekomendasi Izin Toko Obat Berizin
11. Rekomendasi Izin Penyelenggaraan Optikal/Optik
12. Rekomendasi Izin Operasional Puskesmas
13. Rekomendasi Izin Pelayanan Hemodialisa

II. Rekomendasi Tenaga Kesehatan :

1. Rekomendasi Izin Praktik Dokter Spesialis;
2. Rekomendasi Izin Praktik Dokter Umum;
3. Rekomendasi Izin Praktik Dokter Gigi;
4. Rekomendasi Izin Praktik Apoteker;
5. Rekomendasi Izin Praktik Tenaga Kesehatan Masyarakat;
6. Rekomendasi Izin Praktik Tenaga Teknik Kefarmasian;
7. Rekomendasi Izin Praktik Bidan;
8. Rekomendasi Izin Praktik Perawat;
9. Rekomendasi Izin Praktik Analis;
10. Rekomendasi Izin Praktik Refraksionis Optisien;
11. Rekomendasi Izin Praktik Akupuntur;
12. Rekomendasi Izin Praktik Fisioterapi;
13. Rekomendasi Izin Praktik Sanitarian;
14. Rekomendasi Izin Praktik Perekam Medik;
15. Rekomendasi Izin Kerja Tenaga Teknis Elektro Medik;
16. Rekomendasi Izin Kerja Tenaga Kesehatan Tradisional Empiris;
17. Rekomendasi Izin Kerja Tenaga Radiografer;
18. Rekomendasi Izin Kerja Tenaga Teknik Biomedik/Pengobatan Komplementer Alternatif;
19. Rekomendasi izin Kerja Terapi Wicara;
20. Rekomendasi izin Kerja Teknik Kardiovaskuler;
21. Rekomendasi Izin Kerja Tenaga Penata Anestesi;
22. Rekomendasi Izin Praktik Gizi;

III. Rekomendasi Izin Pangan Industri Rumah tangga (PIRT).

IV. Rekomendasi Izin Sertifikat Produksi Usaha Kecil Obat Tradisional (UKOT)

V. Rekomendasi Izin Sertifikat Produksi Usaha Mikro Obat (UMOT)

VI. Rekomendasi Izin Produksi Kosmetika

VII. Rekomendasi Izin Surat Terdaftar Pengobat Tradisional (STPT)

VIII. Rekomendasi Pindah Rangka

IX. Rekomendasi Laik Sanitasi dan Higienis.

- KEDUA** : Produk Layanan sebagaimana dimaksud dalam Diktum KESATU wajib dilaksanakan oleh instansi yang melakukan pelayanan rekomendasi sebagai bagian dari perizinan produk layanan.
- KELIMA** : Keputusan ini mulai berlaku pada tanggal ditetapkan dengan ketentuan apabila dikemudian hari terdapat kekeliruan akan diadakan perubahan sebagaimana mestinya.

Ditetapkan di : Bitung
Pada Tanggal : 10 Juli 2023

**KEPALA DINAS KESEHATAN
KOTA BITUNG**



dr. PITTER H. LUMINGKEWAS
Pembina Utama Muda
NIP. 197402242005011011



WALIKOTA BITUNG

**PERATURAN WALIKOTA BITUNG
NOMOR 35 TAHUN 2013**

TENTANG

**PENYELENGGARAAN PELAYANAN PUBLIK
DI LINGKUNGAN PEMERINTAH KOTA BITUNG**

DENGAN RAHMAT TUHAN YANG MAHA ESA

WALIKOTA BITUNG,

- Menimbang :**
- a. bahwa Pemerintah Kota Bitung berkewajiban melayani setiap penduduk di dalam memenuhi hak dan kebutuhan dasarnya dalam kerangka pelayanan publik sebagaimana harapan dan tuntutan seluruh penduduk;
 - b. bahwa untuk mewujudkan kepercayaan masyarakat terhadap Pemerintah, Badan Usaha Milik Negara yang bertanggungjawab atas terselenggaranya pelayanan publik yang baik serta untuk memberi perlindungan bagi setiap penduduk dari penyalahgunaan wewenang di dalam penyelenggaraan pelayanan publik, diperlukan pengaturan yang selaras dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku;
 - c. bahwa dengan berdasarkan pertimbangan sebagaimana dimaksud dalam huruf a dan huruf b perlu menetapkan Peraturan Walikota tentang Penyelenggaraan Pelayanan Publik di Lingkungan Pemerintah Kota Bitung;
- Mengingat :**
1. Undang-Undang Nomor. 8 Tahun 1974 tentang Pokok-pokok Kepegawaian (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 1974 Nomor 55, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 3041) sebagaimana telah diubah dengan Undang-Undang Nomor 43 Tahun 1999 tentang Perubahan atas Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1974 tentang Pokok-Pokok Kepegawaian (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 1999 Nomor 169, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 3890).
 2. Undang-Undang Nomor 7 Tahun 1990 tentang Pembentukan Kotamadya Daerah Tingkat II Bitung (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 1990 Nomor 52, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 3421).
 3. Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 1999 Nomor 42, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4125).

4. 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 beberapa kali diubah 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).
5. Undang-Undang Nomor 37 Tahun 2008 tentang Ombudsman Republik Indonesia (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2008 Nomor 139, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4899).
6. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2009 Nomor 112, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5038).
7. Undang-Undang Nomor 12 Tahun 2011 tentang Pembentukan Peraturan Perundang-Undangan (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2011 Nomor 82, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5234).
8. Peraturan Pemerintah Nomor 68 Tahun 1999 tentang Tata Cara Pelaksanaan Peran Serta Masyarakat Dalam Penyelenggaraan Negara (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 1999 Nomor 129, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 3866).
9. Peraturan Pemerintah Nomor 38 Tahun 2007 tentang Pembagian Urusan Pemerintahan Antara Pemerintah, Pemerintahan Daerah Provinsi dan Pemerintahan Daerah Kabupaten/Kota (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2007 Nomor 82, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4737).
10. Peraturan Pemerintah Nomor 41 Tahun 2007 tentang Organisasi Perangkat Daerah (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2007 Nomor 89, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4741).
11. Peraturan Pemerintah Nomor 21 Tahun 2011 tentang Pembentukan, Susunan, dan Tata Kerja Perwakilan Ombudsman Republik Indonesia di Daerah (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2011 Nomor 42, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5207).
12. Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 53 Tahun 2011 tentang Pembentukan Produk Hukum Daerah (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2011 Nomor 694).
13. Peraturan Daerah Kota Bitung Nomor 17 Tahun 2008 tentang Urusan Pemerintahan Wajib dan Pilihan yang menjadi Kewenangan Pemerintahan Kota Bitung (Lembaran Daerah Kota Bitung Tahun 2008 Nomor 17, Tambahan Lembaran Daerah Kota Bitung Nomor 87).
14. Peraturan Daerah Kota Bitung Nomor 10 Tahun 2012 tentang Organisasi dan Tata Kerja Sekretariat Daerah dan Sekretariat Dewan Perwakilan Rakyat Daerah Kota Bitung (Lembaran Daerah Kota Bitung Tahun 2012 Nomor 18).

15. Peraturan Daerah Kota Bitung Nomor 11 Tahun 2012 tentang Perubahan Kedua Atas Peraturan Daerah Kota Bitung Nomor 19 Tahun 2008 tentang Organisasi dan Tata Kerja Dinas Daerah Kota Bitung (Lembaran Daerah Kota Bitung Tahun 2012 Nomor 19).
16. Peraturan Daerah Kota Bitung Nomor 12 Tahun 2012 tentang Organisasi dan Tata Kerja Inspektorat, Badan Perencanaan Pembangunan Daerah, Lembaga Teknis Daerah dan Lembaga Lain Kota Bitung (Lembaran Daerah Kota Bitung Tahun 2012 Nomor 20).
17. Peraturan Daerah Kota Bitung Nomor 21 Tahun 2008 tentang Organisasi dan Tata Kerja Kecamatan dan Kelurahan di Kota Bitung (Lembaran Daerah Kota Bitung Tahun 2008 Nomor 91).

MEMUTUSKAN :

Menetapkan : PERATURAN WALIKOTA BITUNG TENTANG PENYELENGGARAAN PELAYANAN PUBLIK DI LINGKUNGAN PEMERINTAH KOTA BITUNG.

**BAB I
KETENTUAN UMUM**

Pasal 1

Dalam Peraturan Walikota ini yang dimaksud dengan :

1. Daerah adalah Kota Bitung.
2. Pemerintahan Daerah adalah Penyelenggara urusan pemerintahan oleh pemerintah daerah dan DPRD menurut asas otonomi dan tugas pembantuan dengan prinsip otonomi seluas-luasnya dalam sistem dan prinsip Negara Kesatuan Republik Indonesia sebagaimana dimaksud dalam UUD Negara Republik Indonesia Tahun 1945.
3. Pemerintah Daerah adalah Walikota dan perangkat daerah sebagai unsur penyelenggara pemerintahan daerah.
4. Sekretaris Daerah selanjutnya disebut SEKDA adalah Sekretaris Daerah Kota Bitung.
5. Pelayanan Publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa dan/atau pelayanan administratif yang disediakan oleh Penyelenggara Pelayanan Publik.
6. Penyelenggara Pelayanan Publik yang selanjutnya disebut Penyelenggara adalah setiap institusi Penyelenggara Negara yang dibentuk berdasarkan Undang-Undang untuk kegiatan pelayanan publik, dan badan hukum lain yang dibentuk semata-mata untuk kegiatan pelayanan publik.
7. Organisasi Penyelenggara pelayanan publik yang selanjutnya disebut Organisasi Penyelenggara adalah satuan kerja penyelenggara pelayanan publik yang berada di lingkungan pemerintah provinsi, korporasi, lembaga independen yang dibentuk berdasarkan Peraturan Daerah untuk melaksanakan 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 rangkaian tindakan pelayanan publik.

9. Masyarakat adalah semua 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 di pergunakan 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. Pengaduan adalah laporan dari penerima pelayanan kepada penyelenggara, pelaksana, pengawas internal dan pengawas eksternal, karena terjadinya ketidaksesuaian antara pelayanan yang diterima dengan standar pelayanan.
12. Komisi Pelayanan Publik yang selanjutnya disingkat KPP adalah lembaga yang dibentuk berdasarkan peraturan daerah yang menjalankan fungsi pengawasan eksternal atas penyelenggaraan pelayanan publik dalam rangka pelaksanaan otonomi daerah, baik yang dilakukan pemerintah daerah, korporasi dan pihak-pihak lain yang mendapat dukungan dana sebagian atau seluruhnya dari APBD.
13. Pelayanan barang publik adalah pelayanan yang menghasilkan berbagai bentuk/jenis barang yang digunakan oleh masyarakat.
14. Pelayanan jasa publik adalah pelayanan yang menghasilkan berbagai bentuk jasa yang dibutuhkan oleh masyarakat.
15. Pelayanan administratif adalah pelayanan yang menghasilkan berbagai bentuk dokumen resmi yang dibutuhkan oleh masyarakat.
16. Maklumat pelayanan adalah pernyataan tertulis yang berisi keseluruhan rincian kewajiban dan janji yang terdapat dalam standar pelayanan.
17. Sistem Informasi pelayanan publik yang selanjutnya disebut Sisten Informasi adalah rangkaian kegiatan yang meliputi penyimpanan dan pengelolaan informasi serta mekanisme penyampaian informasi dari penyelenggara kepada masyarakat dan sebaliknya dalam bentuk lisan, tulisan dalam huruf Barile, bahasa gambar dan/atau bahasa lokal, serta disajikan secara manual atau elektronik.
18. Mediasi adalah penyelesaian sengketa pelayanan publik antar para pihak melalui bantuan oleh Komisi Pelayanan Publik selaku lembaga pengawas eksternal atau lembaga pengawas eksternal lainnya maupun oleh mediator yang dibentuk oleh Komisi Pelayanan Publik atau lembaga pengawas eksternal.

BAB II MAKSUD, TUJUAN, ASAS DAN RUANG LINGKUP

Bagian Kesatu Maksud dan Tujuan

Pasal 2

Peraturan Walikota tentang penyelenggaraan pelayanan publik dimaksudkan untuk memberikan kepastian hukum dan perkuatan komitmen antara penyelenggara, pelaksana dan masyarakat dalam kegiatan pelayanan publik sebagai wujud dari pelaksanaan reformasi birokrasi.

Pasal 3

Tujuan Peraturan Walikota tentang Penyelenggaraan Pelayanan Publik adalah :

- a. terwujudnya sistem pengorganisasian pelayanan publik yang memenuhi standar pelayanan;
- b. terwujudnya kepastian hukum tentang hak, kewajiban, kewenangan dan tanggungjawab serta perlindungan terhadap seluruh pihak yang terkait dengan penyelenggaraan pelayanan publik; dan
- c. memberi payung hukum bagi lembaga pengawas internal, dan pengawas eksternal yang dibentuk berdasarkan Peraturan Walikota ini.

Bagian Kedua Asas

Pasal 4

Penyelenggaraan pelayanan publik berdasarkan asas :

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

Bagian Ketiga Ruang Lingkup

Pasal 5

- (1) Ruang lingkup penyelenggaraan pelayanan publik terdiri atas :
 - a. Ruang lingkup pelayanan; dan
 - b. Ruang lingkup penyelenggara pelayanan.
- (2) Ruang lingkup pelayanan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) huruf a meliputi pendidikan, pengajaran, pekerjaan, usaha, tempat tinggal, komunikasi dan informasi, lingkungan hidup, kesehatan, jaminan sosial, energi, perbankan, perhubungan, sumber daya alam, pariwisata sektor strategis lainnya.
- (3) Ruang lingkup penyelenggaraan pelayanan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) huruf b meliputi tindakan administratif pemerintah daerah maupun non pemerintah daerah yang diwajibkan dan diatur dalam peraturan perundang-undangan yang berlaku.

- (1) Penyelenggaraan Pelayanan Publik sebagaimana dimaksud dalam Pasal 5 ayat (1) huruf a meliputi :
 - a. pelayanan barang publik;
 - b. pelayanan jasa publik; dan
 - c. pelayanan administratif.
- (2) Pelayanan barang publik sebagaimana dimaksud pada ayat (1) huruf a meliputi :
 - a. pengadaan dan penyuluran barang publik yang dilakukan oleh instansi pemerintah yang sebagian atau seluruh dananya bersumber pada APBD;
 - b. pengadaan dan penyuluran barang publik yang dilakukan oleh BUMD, Badan Usaha yang modal pendiriannya sebagian atau seluruhnya bersumber dari kekayaan daerah yang dipisahkan; dan
 - c. pengadaan dan penyuluran barang publik oleh lembaga swasta tetapi ketersediannya menjadi misi negara yang ditetapkan dalam peraturan perundang-undangan.
- (3) Pelayanan jasa publik sebagaimana dimaksud pada ayat (1) huruf b meliputi:
 - a. penyediaan jasa publik oleh instansi pemerintah yang sebagian atau seluruh dananya bersumber dari APBD;
 - b. penyediaan jasa publik yang dilakukan oleh BUMD, Badan Usaha yang modal pendiriannya sebagian atau seluruhnya bersumber dari kekayaan daerah yang dipisahkan; dan
 - c. penyediaan jasa publik oleh lembaga swasta tetapi ketersediannya menjadi misi negara yang ditetapkan dalam peraturan perundang-undangan.
- (4) Pelayanan Administratif sebagaimana dimaksud dalam ayat (1) huruf c meliputi :
 - a. tindakan administratif pemerintah yang diwajibkan oleh negara dan diatur dalam peraturan perundang-undangan dalam rangka mewujudkan perlindungan pribadi, keluarga, kehormatan, martabat, dan harta benda warga negara; dan
 - b. tindakan administratif oleh instansi non pemerintah yang diwajibkan oleh negara dan diatur dalam peraturan perundang-undangan serta diharapkan berdasarkan perjanjian dengan penerima pelayanan.

Pasal 7

- Penyelenggara pelayanan yang melaksanakan pelayanan publik sebagaimana dimaksud dalam Pasal 5 ayat (3) meliputi :
- a. setiap instansi penyelenggara pemerintahan daerah yang melaksanakan pelayanan publik;
 - b. korporasi yang dibentuk berdasarkan peraturan daerah, dan/atau satuan kerja di lingkungan badan usaha milik daerah, badan usaha swasta serta lembaga swasta daerah yang ditugasi melaksanakan pelayanan publik;
 - c. lembaga independen yang dibentuk berdasarkan peraturan daerah yang dilaksanakan oleh satuan kerja yang melaksanakan pelayanan publik; dan
 - d. Badan hukum lain yang dibentuk semata-mata untuk kegiatan pelayanan publik yang dilaksanakan oleh satuan kerja di lingkungan badan hukum dimaksud yang melaksanakan pelayanan publik atas dasar perjanjian antar pihak.

Pasal 8

- (1) Penyelenggara yang melaksanakan pelayanan barang publik dan jasa publik serta pelayanan administratif yang pembiayaannya tidak bersumber dari APBD atau badan usaha yang modal pendiriannya sebagian atau seluruhnya tidak bersumber dari kekayaan daerah yang dipisahkan, tetapi menjalankan tugas dan fungsi pemerintahan daerah harus memenuhi ukuran besaran biaya dan jaringan.
- (2) Ketentuan mengenai ukuran besaran biaya dan jaringan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) ditetapkan sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku.

BAB III

SISTEM PENGORGANISASIAN PELAYANAN PUBLIK

Bagian Kesatu

Pembina dan Penanggung Jawab Pelayanan

Pasal 9

- (1) Guna menjamin kelancaran penyelenggaraan pelayanan publik, diperlukan pembina dan penanggung jawab.
- (2) Pembina sebagaimana dimaksud pada ayat (1) adalah Walikota.
- (3) Pembina melaksanakan tugas pembinaan, pengawasan dan evaluasi atas pelaksanaan tugas penanggung jawab atau penyelenggara.
- (4) Pembina wajib melaporkan hasil perkembangan kinerja pelayanan publik kepada DPRD yang membidangi Pendayagunaan Aparatur.

Pasal 10

- (1) Penanggung jawab adalah Sekretaris Daerah atau pejabat yang ditunjuk oleh Walikota;
- (2) Penanggung jawab mempunyai tugas :
 - a. mengkoordinasikan kelancaran pelayanan publik sesuai dengan standar pelayanan pada setiap organisasi penyelenggara;
 - b. melakukan evaluasi penyelenggaraan pelayanan publik; dan
 - c. melaporkan hasil pelaksanaan tugasnya kepada Walikota.

Bagian Kedua

Pengorganisasian Pelayanan Publik

Pasal 11

- (1) Organisasi penyelenggara berkewajiban menyelenggarakan pelayanan publik sesuai dengan tujuan pembentukan;
- (2) Penyelenggaraan pelayanan publik sebagaimana dimaksud ayat (1) sekurang-kurangnya meliputi :
 - a. teknis pelayanan;
 - b. penyelesaian pengaduan;
 - c. pengelolaan jaringan informasi;
 - d. pengawasan internal;
 - e. penyuluhan kepada masyarakat;
 - f. pelayanan konsultasi;

- (3) Penyelenggara dan seluruh bagian organisasi penyelenggara bertanggungjawab atas ketidakmampuan, pelanggaran, dan kegagalan penyelenggaraan pelayanan.

Bagian Ketiga

Evaluasi dan Pengelolaan Pelaksana Pelayanan Publik

Pasal 12

- (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;
- (4) Ketentuan lebih lanjut mengenai indikator evaluasi sebagaimana dimaksud pada ayat (3) diatur dengan Keputusan Walikota.

Pasal 13

- (1) Penyelenggara berkewajiban melakukan penyeleksian dan promosi Pelaksana secara transparan, tidak diskriminatif dan adil sesuai dengan peraturan perundang-undangan;
- (2) Penyelenggara wajib memberikan penghargaan kepada Pelaksana yang memiliki prestasi kerja;
- (3) Penyelenggara wajib memberikan sanksi kepada Pelaksana yang melakukan pelanggaran terhadap ketentuan internal penyelenggara sesuai peraturan perundang-undangan yang berlaku;
- (4) Ketentuan lebih lanjut mengenai mekanisme pemberian penghargaan dan sanksi yang diatur dengan Keputusan Walikota.

BAB IV

HAK, KEWAJIBAN DAN LARANGAN

Bagian Kesatu

Hak, Kewajiban dan Larangan bagi Penyelenggara

Pasal 14

Penyelenggara berhak :

- a. memberikan pelayanan tanpa dihambat pihak lain yang bukan tugasnya;
- b. melakukan kerja sama dalam pelayanan;
- c. memperoleh dukungan anggaran bagi 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 yang berlaku.

Pasal 15

Penyelenggara berkewajiban :

- a. menyusun dan menetapkan standar pelayanan;
- b. menyusun, menetapkan, dan mempublikasikan maklumat pelayanan;
- c. menempatkan pelaksana yang kompeten;
- d. menyediakan sarana, prasarana, dan/atau fasilitas pelayanan publik yang diperlukan;
- e. memberikan pelayanan yang berkualitas sesuai dengan asas, tujuan dan standar pelayanan publik;
- f. berpartisipasi aktif dan bertanggung jawab atas penyelenggaraan pelayanan publik di institusinya;
- g. membantu masyarakat dalam memahami hak dan tanggung jawabnya; dan
- h. Memenuhi panggilan atau mewakili organisasi untuk hadir atau melaksanakan perintah suatu tindakan hukum atas permintaan pejabat yang berwenang dari lembaga negara atau instansi pemerintah yang berhak, berwenang, dan sah sesuai dengan peraturan perundang-undangan.

Pasal 16

Penyelenggara dilarang :

- a. menghambat, menghindari, menolak melakukan pelayanan terhadap publik kecuali jika tidak sesuai dengan asas dan standar pelayanan;
- b. membuat perjanjian kerja sama dengan pihak lain yang bertentangan dengan ketentuan yang berlaku dan merugikan masyarakat selaku penerima layanan;
- c. 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; dan
- d. melanggar asas penyelenggaraan pelayanan publik.

Bagian Kedua

Hak, Kewajiban dan Larangan bagi Pelaksana

Pasal 17

Pelaksana berhak :

- a. melaksanakan pelayanan tanpa dihambat oleh pihak lain yang bukan tugasnya;
- b. melakukan kegiatan pelayanan sesuai penugasan dan standar pelayanan serta memperoleh istirahat di luar jam pelayanan;
- c. memperoleh tambahan pendapatan atau remunerasi atas pemberian pelayanan publik di luar jam pelayanan atau pemberian pelayanan pada hari libur;
- d. melakukan pembelaan yang disampaikan kepada penyelenggara atau atasannya terhadap pengaduan dan tuntutan yang tidak sesuai kenyataan dalam penyelenggaraan pelayanan publik; dan
- e. menolak permintaan pelayanan yang bertentangan dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku;

Pelaksana berkewajiban :

- a. melakukan pelayanan sesuai dengan standar pelayanan;
- b. memberikan pelayanan dengan penuh rasa tanggung jawab, ramah, persuasif dan tidak diskriminatif;
- c. mempertanggungjawabkan tugasnya kepada penyelenggara atas pelaksanaan pelayanan yang dilakukan;
- d. membuat laporan berkala atas kinerja pelayanan kepada penyelenggara;
- e. menindaklanjuti setiap pengaduan dari masyarakat sesuai prosedur yang telah ditetapkan ;
- f. memberikan pertanggungjawaban sesuai dengan ketentuan yang berlaku apabila mengundurkan diri atau melepaskan tanggung jawab atas tugasnya; dan
- g. memenuhi panggilan untuk hadir atau melaksanakan perintah suatu tindakan publik atas permintaan pejabat yang berwenang dari lembaga publik sesuai dengan peraturan perundang-undangan.

Pelaksana dilarang :

- a. menghambat, menghindari, menolak melakukan pelayanan terhadap publik kecuali tidak sesuai dengan asas dan standar pelayanan yang telah ditetapkan;
- b. melakukan pungutan dengan publik apapun kecuali yan g telah dicantumkan dalam publik dan/atau maklumat pelayanan yang telah dipublikasikan;
- c. meninggalkan tugas dan kewajiban, kecuali atas izin penyelenggara;
- d. merangkap jabatan sebagai komisaris atau pengurus organisasi usaha bagi pelaksana yang berasal dari lingkungan instansi pemerintah, badan usaha milik publik dan badan usaha milik daerah;
- e. membuat perjanjian kerja sama dengan pihak lain tanpa persetujuan penyelenggara; dan
- f. melanggar asas penyelenggaraan pelayanan publik.

Bagian Ketiga

Hak, Kewajiban dan Larangan bagi Masyarakat

Masyarakat berhak :

- a. memperoleh pemenuhan pelayanan yang berkualitas sesuai dengan asas, tujuan dan standar pelayanan;
- b. mengetahui kebenaran isi standar pelayanan;
- c. mengawasi pelaksanaan standar pelayanan;
- d. mendapat tanggapan atas pengaduan yang diajukan;
- e. memperoleh perlindungan dan advokasi;
- f. memberitahukan kepada Pelaksana untuk memperbaiki pelayanan apabila pelayanan yang diberikan tidak sesuai dengan standar pelayanan; dan
- g. mengadukan kepada penyelenggara, pengawas internal, pengawas eksternal dan DPRD apabila pelayanan yang diberikan Pelaksana tidak sesuai dengan standar pelayanan yang ditetapkan.

Pasal 21

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.

Pasal 22

Masyarakat dilarang :

- a. menaksa, menekan dan/atau mengancam baik fisik maupun psikis pelaksanaan pelayanan publik;
- b. menggunakan dokumen atau pengakuan palsu atau bukan haknya dalam berhubungan dengan pelaksanaan pelayanan publik;
- c. mempengaruhi dan/atau menggunakan tipu muslihat terhadap pelaksanaan pelayanan publik dalam melaksanakan tugasnya;
- d. menggunakan media publik atas terjadinya penyimpangan terhadap pelayanan ketika pengaduan masih dalam proses penyelesaian; dan
- e. melakukan hal-hal lain yang dikategorikan sebagai perbuatan melawan publik, melanggar kepatutan dan keterliban umum dalam meminta pelayanan kepada pelaksana pelayanan publik.

BAB V
PENYELENGGARAAN PELAYANAN PUBLIK

Bagian Kesatu
Standar Pelayanan

Pasal 23

- (1) Penyelenggara berkewajiban menyusun dan menetapkan standar pelayanan sesuai fungsi dan tugasnya dengan memperhatikan kemampuan organisasi penyelenggara, kebutuhan masyarakat, dan kondisi lingkungan.
- (2) Dalam menyusun dan menetapkan standar pelayanan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) penyelenggara wajib mengikutsertakan masyarakat dan pihak terkait.
- (3) Pengikutsertaan masyarakat dan pihak terkait sebagaimana dimaksud pada ayat (2) dilakukan sesuai dengan prinsip tidak diskriminatif, terkait langsung dengan jenis pelayanan, memiliki kompetensi dan mengutamakan musyawarah.
- (4) Penyelenggara wajib menerapkan standar pelayanan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dalam setiap pemberian pelayanan.
- (5) Penyusunan standar pelayanan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dan ayat (2) dengan berpedoman pada peraturan perundang-undangan yang berlaku.

Pasal 24

Komponen standar pelayanan sekurang-kurangnya meliputi :

- a. jenis atau produk pelayanan;
- b. dasar hukum;
- c. persyaratan;

- d. sistem, mekanisme dan prosedur;
- e. jangka waktu penyelesaian;
- f. biaya/tarif;
- g. sarana, prasarana, dan/atau fasilitas;
- h. kompetensi pelaksana;
- i. pengawasan internal;
- j. penanganan pengaduan, saran dan masukan;
- k. jumlah pelaksana;
- l. jaminan pelayanan sesuai dengan standar pelayanan;
- m. jaminan keamanan, keselamatan dan perlindungan terhadap pihak terkait dalam bentuk komitmen untuk memberikan rasa aman, bebas dari bahaya dan risiko keragu-raguan dalam penyelenggaraan pelayanan; dan
- n. evaluasi kinerja pelaksana.

Bagian Kedua
Maklumat Pelayanan

Pasal 25

- (1) Penyelenggara berkewajiban menyusun dan menetapkan maklumat pelayanan yang merupakan pernyataan kesanggupan penyelenggara dalam melaksanakan pelayanan sesuai dengan standar pelayanan.
- (2) Maklumat pelayanan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) wajib di publikasikan secara jelas dan luas.

Bagian Ketiga
Sistem Informasi Pelayanan Publik

Pasal 26

- (1) Dalam rangka menjamin kelancaran dan kepastian terhadap penyelenggaraan pelayanan publik perlu disusun sistem informasi yang bersifat regional.
- (2) Penyelenggara mengelola sistem informasi yang bersifat regional.
- (3) Sistem informasi sebagaimana dimaksud pada ayat (2) berisi semua informasi pelayanan publik yang berasal dari organisasi penyelenggara pada setiap tingkatan.
- (4) Penyelenggara berkewajiban mengelola sistem informasi yang terdiri atas sistem informasi elektronik atau non elektronik, sekurang-kurangnya meliputi :
 - a. profil penyelenggara;
 - b. profil pelaksana;
 - c. standar pelayanan;
 - d. maklumat pelayanan;
 - e. pengelolaan pengaduan; dan
 - f. penilaian kinerja.
- (5) Penyelenggara berkewajiban menyediakan informasi sebagaimana dimaksud pada ayat (4) kepada masyarakat secara terbuka dan mudah diakses.

Pasal 27

Dokumen, akta dan produk administrasi lainnya dalam penyelenggaraan pelayanan publik dinyatakan sah sesuai dengan peraturan perundang-undangan.

Bagian Keempat
Pengelolaan Sarana, Prasarana dan/atau Fasilitas Pelayanan

Pasal 28

- (1) Penyelenggara dan pelaksana berkewajiban mengelola sarana, prasarana dan/atau fasilitas pelayanan secara efektif, efisien, transparan, akuntabel dan berkesinambungan, serta bertanggungjawab 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 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.
- (4) Atas analisis dan daftar kebutuhan sebagaimana dimaksud pada ayat (3), penyelenggara melakukan pengadaan sesuai dengan peraturan perundang-undangan dengan mempertimbangkan prinsip efektifitas, efisiensi, transparansi, akuntabilitas dan berkesinambungan.

Pasal 29

- (1) Penyelenggara yang bermaksud melakukan perbaikan sarana, prasarana dan/atau fasilitas pelayanan wajib mengumumkan dan mencantumkan batas waktu penyelesaian pekerjaan secara jelas dan terbuka.
- (2) Perbaikan sarana, prasarana dan/atau fasilitas pelayanan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dilarang mengakibatkan terhentinya kegiatan pelayanan.
- (3) Pengumuman oleh penyelenggara harus dilakukan paling lambat 30 (tiga puluh) hari kalender sebelum pelaksanaan pekerjaan dimulai dengan memasang pengumuman melalui media dan di tempat penyelenggaraan pelayanan yang diketahui oleh masyarakat.

Bagian Kelima
Pelayanan Khusus

Pasal 30

- (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 31

- (1) Penyelenggara dapat menyediakan pelayanan berjenjang secara transparan, akuntabel, dan sesuai dengan standar pelayanan serta peraturan perundang-undangan.
- (2) Pelayanan berjenjang sebagaimana dimaksud pada ayat (1), harus mematuhi ketentuan tentang proporsi akses dan pelayanan kepada kelompok masyarakat berdasarkan asas persamaan perlakuan, keterbukaan, serta

keterjangkauan masyarakat dan sesuai dengan kemampuan ekonomi masyarakat agar pelayanan lebih nyaman, baik, dan tidak diskriminatif.

Bagian Keenam
Biaya Pelayanan Publik

Pasal 32

- (1) Biaya penyelenggaraan pelayanan publik merupakan tanggung jawab pemerintah daerah dan/atau masyarakat.
- (2) Biaya penyelenggaraan pelayanan publik yang merupakan tanggung jawab pemerintah daerah sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dibebankan kepada APBD.
- (3) Biaya penyelenggaraan pelayanan publik selain yang ditentukan pada ayat (2) dibebankan kepada penerima pelayanan publik.

Pasal 33

- (1) Organisasi penyelenggara berhak mendapatkan alokasi anggaran sesuai dengan tingkat kebutuhan pelayanan guna mendukung kinerja pelayanan publik.
- (2) Korporasi, BUMD dan lembaga lain yang dibentuk sesuai dengan Peraturan Daerah wajib mengalokasikan anggaran yang memadai secara proposional untuk peningkatan kualitas kegiatan pelayanan publik.

Bagian Ketujuh

Prilaku Pelaksana dalam Pelayanan

Pasal 34

- Pelaksana dalam menyelenggarakan pelayanan publik harus berperilaku sebagai berikut :
- a. adil dan tidak diskriminatif;
 - b. cermat;
 - c. santun dan ramah;
 - d. responsif dan tidak berbelarut-larut;
 - e. profesional;
 - f. tidak mempersulit;
 - g. dapat dipertanggungjawabkan dan sesuai prosedur;
 - h. menjaga kerahasiaan informasi atau dokumen sesuai ketentuan;
 - i. terbuka dan mengambil langkah yang tepat untuk menghindari benturan kepentingan;
 - j. tidak menyalahgunakan sarana, prasarana dan/atau fasilitas pelayanan publik;
 - k. tidak memberikan informasi yang menyesatkan; dan
 - l. tidak menyalahgunakan informasi, jabatan, dan/atau kewenangan jabatan.

Bagian Kedelapan
Pengawasan Penyelenggaraan Pelayanan Publik

Pasal 35

- (1) Pengawasan penyelenggaraan pelayanan publik dilakukan oleh pengawas internal dan pengawas eksternal.
- (2) Pengawasan internal dilakukan melalui :
 - a. pengawasan oleh atasan langsung; dan
 - b. pengawasan oleh pengawas fungsional daerah.
- (3) Pengawasan eksternal dilakukan melalui :
 - a. pengawasan oleh masyarakat berupa laporan atau pengaduan dalam penyelenggaraan pelayanan publik;
 - b. pengawasan oleh perwakilan ombudsman sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku
 - c. pengawasan oleh DPRD; dan
 - d. pengawasan oleh KPP yang dibentuk berdasarkan Peraturan Bupati.

Bagian Kesembilan
Pengelolaan Pengaduan

Pasal 36

- (1) Masyarakat berhak mengadakan penyelenggaraan pelayanan publik kepada penyelenggara, pengawas internal, perwakilan ombudsman, DPRD atau KPP.
- (2) Pengaduan sebagaimana dimaksud ayat (1) dilakukan paling lambat 30 (tiga puluh) hari sejak pengadu menerima pelayanan.
- (3) Pengaduan yang disampaikan kepada penyelenggara, pengawas internal atau KPP sudah harus mendapatkan perhatian, tanggapan dan ditindak lanjutinya selambat-lambatnya 5 (lima) hari kerja terhitung sejak pengaduan itu disampaikan.
- (4) Tanggapan atas pengaduan, setidak-tidaknya memuat :
 - a. penjelasan rinci tentang persoalan pokok yang diadukan.
 - b. organisasi atau instansi yang berwenang menyelesaikan; dan
 - c. tindakan, keputusan atau saran sebagai rekomendasi kepada pengadu.
- (5) Penyelenggara, pengawas internal dan KPP wajib mengirimkan dokumen tanggapan kepada pengadu.
- (6) Penyelenggara, pengawas internal dan KPP wajib menyediakan fasilitas penerimaan pengaduan, pemantauan pengaduan dan evaluasi pengelolaan pengaduan yang mudah diketahui dan diakses oleh masyarakat, serta menunjuk petugas untuk menerima dan mengelola pengaduan.

Pasal 37

- Penyelesaian pengaduan dilakukan dalam tenggang waktu sebagai berikut :
- a. pengaduan yang disampaikan kepada penyelenggara, pengawas internal dan/atau KPP sudah harus diselesaikan selambat-lambatnya 12 (duabelas) hari kerja terhitung sejak pengaduan diterima; dan
 - b. pengaduan yang disampaikan kepada perwakilan ombudsman atau DPRD ditindaklanjuti sesuai peraturan perundang-undangan yang berlaku.

Pasal 38

- (1) Dalam rangka pengelolaan pengaduan, penyelenggara berkewajiban menyusun mekanisme mekanisme pengelolaan pengaduan.
- (2) Materi dan mekanisme pengelolaan pengaduan sebagaimana dimaksud pada ayat (1), 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. pekomendasi pengelolaan pengaduan;
 - g. penyampaian hasil pengelolaan pengaduan kepada atasan pelaksana;
 - h. pemantauan dan evaluasi pengelolaan pengaduan;
 - i. pokokmen dan statistik pengelolaan pengaduan; dan
 - j. pencantuman nama dan alamat penanggungjawab serta sarana pengaduan yang mudah diakses.

Bagian Kesepuluh Penilaian Kinerja

Pasal 39

- (1) Pembina dan/atau penanggungjawab penyelenggaraan pelayanan publik berkewajiban melakukan penilaian kinerja penyelenggaraan pelayanan sistem secara berkala.
- (2) Penilaian kinerja sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dilakukan dengan menggunakan indikator kinerja berdasarkan standar pelayanan.
- (3) Organisasi penyelenggara dan/atau pelaksana yang memberikan layanan prima berdasarkan kriteria penilaian kinerja sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dapat diberikan penghargaan.
- (4) Ketentuan mengenai indikator kinerja dan pemberian penghargaan diatur lebih lanjut dengan Keputusan Walikota.

BAB VI SISTEM PELAYANAN TERPADU

Pasal 40

- (1) Dalam rangka meningkatkan kelancaran, kemudahan dan percepatan dalam pelayanan, terhadap jenis pelayanan tertentu, penyelenggara dapat membentuk sistem pelayanan terpadu.
- (2) Sistem pelayanan terpadu bertujuan sistem kepastian dan percepatan pelayanan agar lebih sistem manfaat, efektif dan efisien bagi penyelenggara, pelaksana dan masyarakat.
- (3) Jenis-jenis pelayanan yang diselenggarakan dengan sistem pelayanan terpadu sebagaimana dimaksud pada ayat (1) diatur lebih lanjut dengan Keputusan Walikota.

Pasal 41

- (1) Pelayanan terpadu dilaksanakan dengan prinsip :
- ekonomis;
 - berkualitas;
 - sederhana;
 - mudah di akses;
 - murah; dan
 - terkoordinasi.
- (2) Sistem pelayanan terpadu mengandung unsur :
- Kesatuan penanganan;
 - kesatuan tempat dan/atau jaringan elektronik;
 - kesatuan pengendalian; dan
 - kesatuan publik pelaporan.

BAB VII
PERAN SERTA MASYARAKAT

Pasal 42

- (1) Peran serta masyarakat dalam penyelenggaraan pelayanan publik dilakukan sejak penyusunan standar pelayanan sampai dengan evaluasi dan pemberian penghargaan.
- (2) Peran serta masyarakat sebagaimana dimaksud pada ayat (1) diwujudkan dalam bentuk pemberian hak dan kewajiban, serta peran aktif dalam penyusunan kebijakan pelayanan publik.
- (3) Masyarakat dapat membentuk lembaga pengawasan pelayanan publik di luar lembaga pengawas eksternal yang dibentuk berdasarkan Peraturan Walikota ini.
- (4) Masyarakat dapat melakukan evaluasi secara mandiri terhadap penyelenggaraan pelayanan publik, dan hasilnya diserahkan kepada penyelenggara.

Pasal 43

- (1) Peran serta masyarakat dalam pengawasan penerapan standar pelayanan dilakukan dengan :
- penilaian kebenaran isi standar pelayanan;
 - pengawasan pelaksanaan standar pelayanan;
 - pemberitahuan kepada penyelenggara tentang kualitas pelayanan yang tidak sesuai dengan standar pelayanan;
 - pengaduan terjadinya penyimpangan standar pelayanan yang dilakukan oleh penyelenggara atau pelaksana;
 - pengajuan usul pelibatan pengawas eksternal dalam hal penyelenggara melakukan penyimpangan berulang dan tidak melakukan tindakan perbaikan secara proposional; dan
 - pemantauan tindak lanjut penyelesaian pengaduan.
- (2) Tata cara pengikut sertaan masyarakat dalam penyelenggaraan pelayanan publik diatur lebih lanjut dengan Keputusan Walikota.

BAB VIII
KOMISI PELAYANAN PUBLIK

Bagian Kesatu
Kedudukan, tugas dan kewajiban

Pasal 44

- (1) KPP berkedudukan di Kota Bitung dengan cakupan kerja meliputi seluruh organisasi penyelenggara pelayanan publik di lingkungan pemerintah daerah.
- (2) KPP merupakan lembaga pengawas eksternal yang dalam melaksanakan tugas dan fungsinya bersifat independen bebas dari pengaruh siapapun.
- (3) Dalam melaksanakan tugas dan wewenangnya KPP dapat menjalin kerjasama kemitraan dengan ombudsman maupun dengan pemerintah kota bitung dan instansi lainnya.
- (4) Dalam melaksanakan tugas dan wewenangnya KPP dibantu oleh staf Sekretariat.
- (5) Staf Sekretariat sebagaimana dimaksud pada ayat (4) adalah pegawai negeri sipil yang kompeten berdasarkan penugasan dari pemerintah daerah.

Pasal 45

- (1) Sebagai pengawas eksternal terhadap penyelenggaraan pelayanan publik KPP bertugas :
 - a. menerima pengaduan, memeriksa dan menyelesaikan setiap sengketa pelayanan publik;
 - b. membuat pengaduan mengenai prosedur penyelesaian sengketa pelayanan publik yang bersifat non litigasi;
 - c. melakukan verifikasi dan mediasi antara para pihak yang bersengketa dalam pelayanan publik; dan
 - d. menindaklanjuti keluhan dan ketidakpuasan pelayanan publik, baik yang disampaikan secara langsung maupun tidak langsung oleh masyarakat.
- (2) Dalam menjalankan tugas sebagaimana dimaksud pada ayat (1) KPP berkewajiban :
 - a. meminta informasi dari penyelenggara dan/atau pelaksana pelayanan publik;
 - b. melakukan konfirmasi kepada pengadu dan/atau instansi terkait bahwa persoalan yang disampaikan belum diadakan atau tidak sedang diproses ombudsman maupun oleh pengadilan;
 - c. menghadirkan pihak-pihak untuk kepentingan konsultasi maupun mediasi;
 - d. meminta informasi pada organisasi penyelenggara dan/atau pelaksana tentang pengajuan keberatan dari masyarakat dan tindak lanjut yang telah dilakukan; dan
 - e. memberi saran atau masukan baik diminta ataupun tidak kepada Walikota melalui DPRD dalam rangka memperbaiki kinerja pelayanan.
- (3) Organisasi penyelenggara dan/atau pelaksana yang diminta keterangan sebagaimana dimaksud pada ayat (2) huruf d wajib memenuhi permintaan KPP sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan yang berlaku.

Bagian Kedua
Organisasi

Paragraf 1
Persyaratan Keanggotaan KPP

Pasal 46

Syarat-syarat untuk menjadi anggota KPP adalah sebagai berikut :

- a. warga Negara Indonesia yang berdomisili di Kota Bitung;
- b. bertakwa kepada Tuhan Yang Maha Esa;
- c. berusia minimal 30 (tiga puluh) tahun dan maksimal 60 (enam puluh) tahun serta sehat jasmani dan rohani;
- d. berpengalaman dibidang pelayanan publik, komunikasi dan informatika, kebijakan publik, politik, hukum dan advokasi masyarakat;
- e. independen dan bukan anggota atau pengurus partai politik;
- f. tidak pernah dihukum karena melakukan tindak pidana yang diancam dengan pidana penjara 5 (lima) tahun atau lebih berdasarkan putusan pengadilan yang telah mempunyai kekuatan hukum tetap; dan
- g. tidak sedang merangkap jabatan yang dapat menimbulkan konflik kepentingan.

Paragraf 2

Jumlah dan Masa Keanggotaan

Pasal 47

- (1) KPP beranggotakan 7 (tujuh) orang yang terdiri dari seorang Ketua dan seorang Wakil Ketua merangkap anggota serta 5 (lima) orang anggota.
- (2) Ketua dan Wakil Ketua sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dipilih secara musyawarah untuk mufakat dari dan oleh anggota.
- (3) Ketua, Wakil Ketua dan anggota sebagaimana dimaksud pada ayat (1) harus sanggup bekerjasama.

Pasal 48

Masa keanggotaan KPP selama 4 (empat) tahun dan dapat dipilih kembali untuk masa keanggotaan 1 (satu) periode berikutnya.

Paragraf 3

Penetapan dan Pelantikan Anggota KPP

Pasal 49

- (1) Anggota KPP ditetapkan dengan Keputusan Walikota atas usulan dari DPRD setelah melalui proses penjiangan, penyaringan serta uji kemampuan dan kelayakan bersama dengan Tim Independen.
- (2) Anggota KPP yang diusulkan DPRD sebagaimana dimaksud pada ayat (1) ditetapkan melalui keputusan DPRD.
- (3) Keputusan Walikota sebagaimana dimaksud pada ayat (1) diterbitkan selambat-lambatnya 12 (dua belas) hari kerja sejak diterimanya usulan dari DPRD.

- (4) Pelantikan anggota KPP dilakukan oleh Walikota setelah diterbitkannya Keputusan Walikota.

Paragraf 4
Pemberhentian, Pemberhentian Sementara dan
Penggantian Antar Waktu

Pasal 50

- (1) Masa Keanggotaan KPP berakhir, karena :
- a. berhenti dari jabatannya ; dan/atau
 - b. diberhentikan dari jabatannya.
- (2) Anggota KPP yang berhenti dari jabatannya sebagaimana dimaksud pada ayat (1) huruf a, karena :
- a. masa jabatannya berakhir;
 - b. mengundurkan diri secara sukarela; dan/atau
 - c. meninggal dunia.
- (3) Anggota KPP yang diberhentikan dari jabatannya sebagaimana dimaksud pada ayat (1) huruf b, karena :
- a. dipidana berdasarkan putusan pengadilan yang telah mempunyai kekuatan hukum tetap;
 - b. tidak lagi memenuhi persyaratan sebagaimana dimaksud dalam pasal 45; dan
 - c. berhalangan secara kumulatif lebih dari 46 (empat puluh enam) hari dalam 1 (satu) tahun;
- (4) Anggota KPP yang sedang menjalani proses hukum dan telah ditetapkan sebagai terdakwa dengan ancaman pidana 5 (lima) tahun atau lebih diberhentikan sementara sampai ada putusan pengadilan yang mempunyai kekuatan hukum tetap.
- (5) Pemberhentian dan Pemberhentian sementara anggota KPP dari jabatannya berdasarkan ketentuan sebagaimana dimaksud pada ayat (3) dan ayat (4) ditetapkan dengan Keputusan Walikota.
- (6) Pada saat pemberhentian sementara sebagaimana dimaksud pada ayat (4), anggota KPP hanya menerima 50% (lima puluh perseratus) dari honorarium yang seharusnya diterima.

Pasal 51

- (1) Bagi anggota KPP yang berhenti atau diberhentikan dari jabatannya sebelum habis masa jabatannya dapat digantikan oleh orang lain yang memenuhi syarat-syarat yang telah ditetapkan melalui proses penggantian antar waktu.
- (2) Calon pengganti antar waktu sebagaimana dimaksud pada ayat (1) diambil dari orang yang telah mengikuti proses penjurangan, penyarangan serta uji kemampuan dan kelayakan sebagaimana dimaksud dalam Pasal 49 ayat (1).
- (3) Penggantian antar waktu sebagaimana dimaksud pada ayat (1) hanya dilakukan apabila sisa masa jabatan anggota yang berhenti atau diberhentikan dari jabatannya paling sedikit masih tersisa 6 (enam) bulan.

Bagian Ketiga
Evaluasi dan Pertanggungjawaban

Pasal 52

- (1) Anggota KPP dievaluasi kinerjanya setiap tahun oleh DPRD.
- (2) Apabila hasil evaluasi sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dan dengan mempertimbangkan masukan dari Tim Independen, ternyata kinerja KPP

ditilai tidak memadai maka DPRD berwenang mengusulkan penggantian secara perorangan ataupun keseluruhan kepada Walikota.

Pasal 53

- (1) KPP melaporkan pertanggungjawaban kerjanya kepada DPRD dan mempublikasikan kepada masyarakat.
- (2) Laporan kinerja KPP kepada DPRD sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dilakukan secara periodik setiap 6 (enam) bulan atau sewaktu-waktu apabila terjadi hal-hal yang khusus dan pada akhir masa jabatannya.

BAB IX

SANKSI

Pasal 54

Pelanggaran terhadap ketentuan dalam Peraturan Walikota ini dikenakan sanksi sesuai peraturan perundang-undangan yang berlaku.

BAB X

KETENTUAN PENUTUP

Pasal 55

- (1) Hal-hal yang belum diatur dalam Peraturan Walikota ini sepanjang mengenai teknis pelaksanaannya diatur lebih lanjut dalam Keputusan Walikota.
 - (2) Peraturan Walikota sebagaimana dimaksud pada ayat (1) ditetapkan paling lama 6 (enam) bulan sejak diundangkannya Peraturan Walikota ini.
- Pasal 56**

Peraturan ini mulai berlaku pada tanggal diundangkan.

Agar setiap orang dapat mengetahuinya, memerintahkan pengundangan Peraturan Walikota ini dengan penempatannya dalam Berita Daerah Kota Bitung.

Ditetapkan di Bitung

Pada Tanggal 23 Agustus 2013

WALIKOTA BITUNG

tttd

HANNY SONDAKH

Diundangkan di Bitung
Pada tanggal 23 Agustus 2013

SEKRETARIS DAERAH KOTA,

tttd

Drs. EDISON HUMIANG, M.Si
PEMBINA UTAMA MADYA
NIP.19610804 198603 1 016

BERITA DAERAH KOTA BITUNG TAHUN 2013 NOMOR 90