



WALIKOTA PROBOLINGGO
PROVINSI JAWA TIMUR

SALINAN

PERATURAN DAERAH KOTA PROBOLINGGO
NOMOR 9 TAHUN 2019
TENTANG
PELAYANAN PUBLIK

DENGAN RAHMAT TUHAN YANG MAHA ESA

WALIKOTA PROBOLINGGO,

- Menimbang :
- a. bahwa Pemerintah Kota Probolinggo memiliki komitmen untuk meningkatkan kualitas dan menjamin penyediaan pelayanan publik serta menjamin perlindungan bagi masyarakat di dalam pelayanan publik;
 - b. bahwa untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik dan menjamin hak dan kewajiban masyarakat atas pelayanan publik diperlukan norma hukum yang memberikan pengaturan secara jelas, tegas dan transparan;
 - c. bahwa untuk menjamin hak dan kewajiban antara penyelenggara pelayanan publik dengan masyarakat, perlu adanya pedoman dan ketentuan yang mengatur pelayanan publik;
 - d. bahwa berdasarkan pertimbangan sebagaimana dimaksud dalam huruf a, huruf b, dan huruf c, perlu menetapkan Peraturan Daerah tentang Pelayanan Publik;
- Mengingat :
1. Pasal 18 ayat (6) Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945;
 2. Undang-Undang Nomor 12 Tahun 1950 tentang Pembentukan Daerah-Daerah Kabupaten/Kota Dalam Lingkungan Provinsi Jawa Timur (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 1950 Nomor 19, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 9), sebagaimana telah diubah dengan Undang-Undang Nomor 2 Tahun 1965 (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 1965 Nomor 19, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 2730);

3. Undang-Undang Nomor 28 Tahun 1999 tentang Penyelenggara Negara yang Bersih dan Bebas dari Korupsi, Kolusi dan Nepotisme (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 1999 Nomor 75, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 3851);
4. Undang-Undang Nomor 31 Tahun 1999 tentang Pemberantasan Tindak Pidana Korupsi (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 1999 Nomor 78, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 3854) sebagaimana telah diubah dengan Undang-Undang Nomor 20 Tahun 2001 tentang Perubahan atas Undang-Undang Nomor 31 Tahun 1999 tentang Pemberantasan Tindak Pidana Korupsi (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2001 Nomor 134, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4150);
5. 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);
6. 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);
7. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2009 Nomor 112, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5038);
8. 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);
9. 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 diubah yang kedua kalinya dengan Undang-Undang Nomor 9 Tahun 2015 (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2015 Nomor 58, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5679);

10. Undang-Undang Nomor 30 Tahun 2014 tentang Administrasi Pemerintahan (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2014 Nomor 292, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5601);
11. 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);
12. Peraturan Pemerintah Nomor 12 Tahun 2017 tentang Pedoman Pembinaan dan Pengawasan Penyelenggaraan Pemerintahan Daerah (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2017 Nomor 73, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 6041);
13. Peraturan Pemerintah Nomor 2 Tahun 2018 tentang Standar Pelayanan Minimal (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2018 Nomor 2, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 6178);
14. Peraturan Presiden Nomor 76 Tahun 2013 tentang Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2013 Nomor 191);
15. Peraturan Presiden Nomor 87 Tahun 2014 tentang Peraturan Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 12 Tahun 2017 tentang Pembentukan Peraturan Perundang-Undangan (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2014 Nomor 199);
16. Peraturan Presiden Nomor 97 Tahun 2014 tentang Penyelenggaraan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2014 Nomor 221);
17. Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 4 Tahun 2010 tentang Pedoman Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN) (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2010 Nomor 522);
18. Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 52 Tahun 2011 tentang Standar Operasional Prosedur di Lingkungan Pemerintah Provinsi dan Kabupaten/Kota (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2011 Nomor 704);
19. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 15 Tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2014 Nomor 615);

20. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 24 Tahun 2014 tentang Pedoman Penyelenggaraan Pengelolaan Pengaduan Nasional (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2014 Nomor 1170);
21. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 30 Tahun 2014 tentang Pedoman Inovasi Pelayanan Publik (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2014 Nomor 1715);
22. 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 (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2018 Nomor 157);
23. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 13 Tahun 2017 tentang Penyelenggaraan Sistem Informasi Pelayanan Publik Nasional (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2017 Nomor 707);
24. 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);
25. 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);
26. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 17 Tahun 2017 tentang Pedoman Penilaian Kinerja Unit Penyelenggara Pelayanan Publik (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2017 Nomor 877);
27. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 23 Tahun 2017 tentang Penyelenggaraan Mal Pelayanan Publik (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2017 Nomor 1387);
28. Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 138 Tahun 2017 tentang Penyelenggaraan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Daerah (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2017 Nomor 1956);

29. Peraturan Daerah Provinsi Jawa Timur Nomor 8 Tahun 2011 tentang Pelayanan Publik (Lembaran Daerah Provinsi Jawa Timur Nomor 7 Tahun 2011 Seri D, Tambahan Lembaran Daerah Provinsi Jawa Timur Nomor 7), sebagaimana telah diubah dengan Peraturan Daerah Provinsi Jawa Timur Nomor 14 Tahun 2016 Lembaran Daerah Provinsi Jawa Timur Tahun 2016 Nomor 10 Seri D, Tambahan Lembaran Daerah Provinsi Jawa Timur Nomor 65);

Dengan Persetujuan Bersama

DEWAN PERWAKILAN RAKYAT DAERAH KOTA PROBOLINGGO

dan

WALIKOTA PROBOLINGGO

MEMUTUSKAN :

Menetapkan : PERATURAN DAERAH TENTANG PELAYANAN PUBLIK.

BAB I

KETENTUAN UMUM

Pasal 1

Dalam Peraturan Daerah ini, yang dimaksud dengan :

1. Daerah adalah Kota Probolinggo.
2. Walikota adalah Walikota Probolinggo.
3. Pemerintah Daerah adalah Walikota dan Perangkat Daerah sebagai unsur penyelenggara pemerintahan Daerah.
4. Dewan Perwakilan Rakyat Daerah, yang selanjutnya disebut DPRD adalah Dewan Perwakilan Rakyat Daerah Kota Probolinggo.
5. Perangkat Daerah adalah unsur pembantu Kepala Daerah dan DPRD dalam penyelenggaraan Urusan Pemerintahan yang menjadi kewenangan Pemerintah Kota Probolinggo.
6. Anggaran Pendapatan dan Belanja Daerah, yang selanjutnya disingkat APBD adalah Anggaran Pendapatan dan Belanja Daerah Kota Probolinggo.
7. 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.

8. Pelayanan barang publik adalah pelayanan yang menghasilkan berbagai bentuk/jenis barang yang digunakan oleh masyarakat.
9. Pelayanan jasa publik adalah pelayanan yang menghasilkan berbagai bentuk jasa yang dibutuhkan oleh masyarakat.
10. Pelayanan administrasi adalah pelayanan yang menghasilkan berbagai bentuk dokumen resmi yang dibutuhkan oleh masyarakat.
11. Penyelenggara pelayanan publik yang selanjutnya disebut Penyelenggara adalah setiap institusi penyelenggara pemerintahan daerah, Badan Usaha Milik Daerah, dan lembaga lain yang dibentuk berdasarkan peraturan perundang-undangan serta badan hukum lain yang dibentuk berdasarkan peraturan perundang-undangan yang bertujuan semata-mata untuk kegiatan pelayanan publik.
12. Organisasi penyelenggara pelayanan publik yang selanjutnya disebut Organisasi Penyelenggara adalah satuan kerja penyelenggara pelayanan publik yang berada di lingkungan pemerintah daerah, Badan Usaha Milik Daerah, dan lembaga lain yang dibentuk berdasarkan peraturan daerah serta badan hukum lain yang dibentuk berdasarkan peraturan daerah yang bertujuan semata-mata untuk kegiatan pelayanan publik.
13. Pelaksana pelayanan publik yang selanjutnya disebut pelaksana adalah pejabat, pegawai, petugas, dan setiap orang yang bekerja pada organisasi penyelenggara yang bertugas melaksanakan tindakan atau serangkaian tindakan pelayanan publik.
14. Kinerja pelayanan publik adalah prestasi kerja atau hasil pelaksanaan kerja organisasi penyelenggara pelayanan publik sebagai hasil proses pelayanan publik sesuai standar pelayanan dan etika moral yang diukur dengan responsif, responsibilitas, dan akuntabilitas.
15. Badan Usaha Milik Daerah, yang selanjutnya disebut BUMD adalah Badan Usaha yang didirikan oleh Pemerintah Kota Probolinggo baik bentuk Perseroan Terbatas maupun Perusahaan Daerah.
16. Penilaian Kinerja Organisasi Penyelenggara Pelayanan Publik adalah serangkaian proses evaluasi dan penilaian kinerja perangkat daerah penyelenggara pelayanan publik di lingkungan Kementerian, Lembaga dan Pemerintah Daerah dengan menggunakan unsur dan metode yang sudah ditetapkan dalam peraturan perundang-undangan.
17. 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.

18. 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.
19. Standar Operasional Prosedur, yang selanjutnya disingkat SOP adalah serangkaian petunjuk tertulis yang dibakukan mengenai proses penyelenggaraan tugas-tugas Pemerintah Daerah.
20. 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.
21. Maklumat Pelayanan adalah pernyataan tertulis yang berisi keseluruhan rincian kewajiban dan janji yang terdapat dalam standar pelayanan.
22. Survei Kepuasan Masyarakat adalah salah satu tolak ukur evaluasi penyelenggara pelayanan publik yang dilakukan melalui proses umpan balik kepuasan masyarakat terhadap pelayanan yang diberikan oleh Penyelenggara pelayanan publik berdasarkan indikator dan metodologi survei yang sudah ditentukan.
23. Indeks Kepuasan Masyarakat adalah ukuran kepuasan masyarakat sebagai penerima layanan yang disediakan oleh Penyelenggara pelayanan publik berdasarkan standar pelayanan yang telah ditetapkan.
24. Pelayanan Terpadu Satu Pintu adalah pola pelayanan terpadu satu pintu diselenggarakan pada satu tempat yang meliputi berbagai jenis pelayanan yang memiliki keterkaitan proses dan dilayani melalui satu pintu.
25. Forum Konsultasi Publik yang selanjutnya disingkat FKP adalah kegiatan dialog, diskusi pertukaran opini secara partisipatif antara penyelenggara layanan publik dengan publik.
26. Mal Pelayanan Publik yang selanjutnya disebut MPP adalah tempat berlangsungnya kegiatan atau aktivitas penyelenggaraan pelayanan publik atas barang, jasa dan/atau pelayanan administrasi yang merupakan perluasan fungsi pelayanan terpadu pemerintah daerah, serta pelayanan Badan Usaha Milik Daerah dalam rangka menyediakan pelayanan yang cepat, mudah, terjangkau, aman, dan nyaman.
27. Pengaduan adalah laporan dari penerima layanan kepada penyelenggara, pelaksana, pengawas internal dan pengawas eksternal, karena terjadinya ketidaksesuaian antara pelayanan yang diterima dengan standar pelayanan yang telah ditetapkan.

28. Pengadu adalah masyarakat yang melakukan pengaduan atas penyelenggaraan pelayanan publik yang diberikan oleh Penyelenggara dan Pelaksana.
29. Pihak lain adalah Mitra Kerjasama, termasuk Biro Jasa, di luar penyelenggara yang berdasarkan perjanjian atau penunjukan disertai atau diberi sebagian tugas tertentu oleh penyelenggara pelayanan, kecuali yang menurut undang-undang tugas tersebut harus dilaksanakan sendiri oleh penyelenggara.
30. Inovasi adalah proses kreatif penciptaan pengetahuan dalam melakukan penemuan baru yang berbeda dan/atau modifikasi dari yang sudah ada.
31. Inovasi Pelayanan Publik adalah terobosan jenis pelayanan baik yang merupakan gagasan/ide kreatif orisinal dan/atau adaptasi/modifikasi yang memberikan manfaat bagi masyarakat, baik secara langsung maupun tidak langsung. Dengan kata lain, inovasi pelayanan publik sendiri tidak mengharuskan suatu penemuan baru, tetapi dapat merupakan suatu pendekatan baru yang bersifat kontekstual dalam arti inovasi tidak terbatas dari tidak ada kemudian muncul gagasan dan praktik inovasi, tetapi dapat berupa inovasi hasil dari perluasan maupun peningkatan kualitas pada inovasi yang ada.
32. Kompetisi Inovasi Pelayanan Publik yang selanjutnya disebut dengan kompetisi adalah kegiatan seleksi, penilaian, dan pemberian penghargaan yang diberikan kepada inovasi pelayanan publik yang dilakukan oleh Kementerian/Lembaga/Pemerintah Daerah.

BAB II

MAKSUD, TUJUAN, PRINSIP, DAN RUANG LINGKUP

Bagian Kesatu

Maksud dan Tujuan

Pasal 2

Peraturan Daerah tentang pelayanan publik dimaksudkan untuk memberikan kepastian hukum dan perkuatan komitmen antara penyelenggara, organisasi penyelenggara, pelaksana dan masyarakat dalam kegiatan pelayanan publik sebagai wujud dari pelaksanaan reformasi birokrasi dan pemenuhan serta perlindungan hak-hak masyarakat.

Pasal 3

Tujuan Peraturan Daerah tentang pelayanan publik adalah:

- a. terwujudnya sistem pengorganisasian pelayanan publik yang memenuhi standar pelayanan dan prinsip-prinsip tatakelola pelayanan publik yang baik sesuai peraturan perundang-undangan yang berlaku;

- b. terwujudnya kepastian hukum atas hak, tanggung jawab, kewajiban, kewenangan dan tanggung jawab serta perlindungan terhadap seluruh pihak yang terkait dalam pelayanan publik;
- c. terwujudnya partisipasi dan ketaatan masyarakat dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik.

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 diskriminasi
- h. keterbukaan;
- i. akuntabilitas;
- j. fasilitas dan perlakuan khusus bagi kelompok rentan;
- k. ketepatan waktu; dan
- l. kecepatan, kemudahan dan keterjangkauan.

Bagian Kedua

Berdasarkan Prinsip

Pasal 5

Pelayanan publik dilakukan berdasarkan prinsip :

- a. penyelenggaraan Pelayanan publik harus memberikan kemudahan akses bagi seluruh masyarakat;
- b. penyelenggaraan Pelayanan Publik harus menjamin kejelasan tujuan dalam pelaksanaannya;
- c. penyelenggaraan Pelayanan Publik harus menjamin adanya standar waktu penyelesaian dan tarif layanannya;
- d. penyelenggaraan Pelayanan Publik harus menjamin dan bertanggungjawab terhadap pelaksanaan layanan yang standar;
- e. penyelenggaraan Pelayanan Publik harus dilengkapi sarana dan prasarana yang memadai; dan
- f. penyelenggaraan Pelayanan Publik harus memberikan rasa aman dan nyaman selama layanan berlangsung.

Bagian Ketiga
Ruang Lingkup
Pasal 6

- (1) Ruang lingkup pelayanan publik 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/atau penyaluran barang publik yang dilakukan oleh perangkat daerah yang sebagian atau seluruh dananya bersumber dari APBD dan/atau APBN; dan
 - b. pengadaan dan/atau penyaluran barang publik yang dilakukan oleh BUMD dan badan usaha yang modal pendiriannya sebagian atau seluruhnya bersumber dari kekayaan Daerah yang dipisahkan.
- (3) Pelayanan jasa publik sebagaimana dimaksud pada ayat (1) huruf b meliputi:
 - a. penyediaan jasa publik oleh instansi pemerintah daerah yang sebagian atau seluruh dananya bersumber dari APBD dan/atau APBN antara lain pelayanan pendidikan, kesehatan, perizinan, kependudukan, sosial dan pelayanan lain yang diatur di dalam perundang-undangan; dan
 - b. penyediaan jasa publik oleh BUMD dan badan usaha yang modal pendiriannya sebagian atau seluruhnya bersumber dari kekayaan daerah yang dipisahkan.
- (4) Pelayanan administratif sebagaimana dimaksud pada ayat (1) huruf c meliputi:
 - a. tindakan administratif oleh instansi pemerintah daerah, diselenggarakan dalam bentuk pelayanan pemberian dokumen berupa perizinan dan non perizinan; dan
 - b. tindakan administratif oleh instansi non pemerintah, diselenggarakan dalam bentuk pelayanan pemberian dokumen berupa perizinan dan non perizinan sesuai peraturan perundang-undangan.

BAB III
SISTEM PENGORGANISASIAN PELAYANAN PUBLIK
Bagian Kesatu

Pembina dan Penanggung Jawab

Pasal 7

- (1) Walikota melakukan pembinaan pelayanan publik di daerah.

- (2) Pembina mempunyai tugas melakukan pembinaan, pengawasan, pengendalian dan evaluasi terhadap pelaksanaan tugas penanggung jawab dan organisasi penyelenggara pelayanan publik.
- (3) Pembina wajib melaporkan hasil perkembangan kinerja pelayanan publik kepada DPRD dan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi melalui Gubernur Jawa Timur.

Pasal 8

- (1) Walikota menunjuk Sekretaris Daerah menjadi penanggung jawab pelayanan publik.
- (2) Penanggung jawab pelayanan publik mempunyai tugas:
 - a. mengkoordinasikan penyelenggaraan pelayanan publik sesuai dengan standar pelayanan, standar operasional prosedur (SOP), dan kebijakan lain yang telah ditetapkan dalam penyelenggaraan pelayanan publik;
 - b. Walikota melakukan evaluasi penyelenggaraan pelayanan publik di daerah; dan
 - c. melaporkan hasil pelaksanaan tugasnya kepada Pembina.

Bagian Kedua

Tata Kerja Organisasi Penyelenggara

Pasal 9

- (1) Walikota menunjuk Kepala Perangkat Daerah yang membidangi sebagai penanggungjawab organisasi penyelenggara pelayanan publik.
- (2) Organisasi penyelenggara pelayanan publik mempunyai tugas :
 - a. menyusun standar pelayanan, standar operasional prosedur (SOP), standar kepuasan masyarakat (SKM), maklumat pelayanan, mengelola pengaduan, mengembangkan sistem informasi pelayanan publik, mengembangkan mal pelayanan publik (MPP) dan melakukan inovasi pelayanan lain sesuai dengan tugas pokok dan fungsinya;
 - b. melakukan evaluasi pelaksanaan pelayanan publik di lingkungan organisasi penyelenggara pelayanan publik secara periodik; dan
 - c. melaporkan pelaksanaan pelayanan publik di lingkungan organisasi penyelenggara pelayanan publik kepada pembina melalui penanggung jawab pelayanan publik.

Pasal 10

- (1) Organisasi Penyelenggara harus menyelenggarakan pelayanan publik sesuai dengan tugas pokok dan fungsinya.
- (2) Pelayanan publik sebagaimana dimaksud pada ayat (1), meliputi :
 - a. teknis pelaksanaan pelayanan;

- b. pengelolaan pengaduan masyarakat;
 - c. pengelolaan informasi dan jaringan informasi;
 - d. pengawasan internal;
 - e. penyuluhan kepada masyarakat; dan
 - f. pelayanan konsultasi.
- (3) Organisasi penyelenggara pelayanan publik bertanggungjawab atas keberlangsungan dan eksistensi pelayanan publik daerah.

Bagian Ketiga

Evaluasi Pelayanan Publik

Pasal 11

- (1) Organisasi penyelenggara pelayanan publik wajib melaksanakan pengendalian dan evaluasi kinerja pelaksana di seluruh organisasi penyelenggara pelayanan secara berkala dan berkelanjutan.
- (2) Berdasarkan hasil evaluasi sebagaimana dimaksud pada ayat (1), organisasi penyelenggara wajib melakukan upaya peningkatan kapasitas pelaksana dan/atau kelengkapan sarana dan prasarana pelayanan.
- (3) Evaluasi terhadap kinerja organisasi penyelenggara sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dilakukan dengan indikator yang jelas dan terukur, dengan memperhatikan perbaikan prosedur dan/atau penyempurnaan organisasi sesuai dengan asas-asas pelayanan publik berdasarkan ketentuan peraturan perundang-undangan.
- (4) Setiap organisasi penyelenggara wajib melakukan evaluasi kinerja pelayanan publik.
- (5) Evaluasi sebagaimana dimaksud pada ayat (4) dilakukan paling sedikit 1 (satu) kali dalam 1 (satu) tahun.
- (6) Evaluasi kinerja pelayanan publik dapat bekerjasama dengan perguruan tinggi.
- (7) Ketentuan mengenai variabel, indikator, sistem dan mekanisme evaluasi kinerja pelayanan sebagaimana dimaksud pada ayat (3) diatur lebih lanjut dengan Peraturan Walikota.

Pasal 12

Penyelenggara pelayanan publik mempublikasikan hasil evaluasi kinerja penyelenggaraan pelayanan publik kepada masyarakat sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku.

Bagian Keempat
Seleksi, Penghargaan dan Sanksi Pelaksana
Pasal 13

- (1) Organisasi penyelenggara berkewajiban melakukan penyeleksian terhadap pelaksana secara transparan, non diskriminatif dan adil, sesuai ketentuan peraturan perundang-undangan.
- (2) Organisasi penyelenggara dapat memberikan penghargaan kepada pelaksana yang memiliki prestasi kerja.
- (3) Organisasi penyelenggara wajib memberikan sanksi kepada pelaksana yang melakukan pelanggaran ketentuan internal penyelenggara sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku.
- (4) Ketentuan mengenai mekanisme seleksi, pemberian penghargaan dan sanksi ditetapkan lebih lanjut dengan Peraturan Walikota.

Bagian Kelima
Hubungan Antar Organisasi Penyelenggara
Pasal 14

- (1) Dalam rangka meningkatkan efisiensi dan efektivitas pelayanan yang berkaitan dengan teknis operasional pelayanan dan/atau pendukung pelayanan, dapat dilakukan kerjasama antar organisasi penyelenggara.
- (2) Kerjasama antar organisasi penyelenggara meliputi kegiatan yang berkaitan dengan teknis operasional pelayanan dan/atau pendukung pelayanan.
- (3) Dalam hal organisasi penyelenggara yang memiliki lingkup kewenangan dan tugas pelayanan publik tidak dapat dilakukan sendiri karena keterbatasan sumberdaya dan/atau dalam keadaan darurat, penyelenggara dapat meminta bantuan organisasi penyelenggara lain yang mempunyai kapasitas memadai.
- (4) Permintaan bantuan sebagaimana dimaksud pada ayat (3) dapat dilakukan dalam hal:
 - a. ada alasan hukum bahwa pelayanan publik tidak dapat dilaksanakan sendiri oleh organisasi penyelenggara;
 - b. kekurangan sumberdaya dan fasilitas yang dimiliki organisasi penyelenggara, yang berakibat pelayanan publik tidak dapat dilaksanakan sendiri;
 - c. organisasi penyelenggara tidak memiliki pengetahuan dan kemampuan untuk melaksanakannya sendiri;
 - d. organisasi penyelenggara membutuhkan surat keterangan atau dokumen yang diperlukan dari organisasi penyelenggara lainnya; dan

- e. pelayanan publik hanya dapat dilaksanakan dengan biaya, peralatan dan fasilitas yang tidak mampu ditanggung sendiri oleh organisasi penyelenggara.
- (5) Permintaan organisasi penyelenggara lain sebagaimana dimaksud pada ayat (3) dapat dipenuhi oleh organisasi penyelenggara pemberi bantuan, sesuai tugas dan fungsi organisasi penyelenggara yang bersangkutan.

Bagian Keenam

Kerjasama Organisasi Penyelenggara dengan Pihak Lain

Pasal 15

- (1) Organisasi 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;
 - b. penyelenggara berkewajiban menginformasikan perjanjian kepada masyarakat;
 - c. tanggungjawab pelaksanaan kerjasama berada pada penerima kerjasama, sedangkan tanggungjawab penyelenggaraan pelayanan publik secara menyeluruh berada pada organisasi penyelenggara;
 - d. informasi tentang identitas pihak lain dan organisasi penyelenggara sebagai penanggungjawab pelayanan publik harus dicantumkan oleh organisasi penyelenggara pada tempat yang jelas dan mudah diketahui masyarakat; dan
 - e. organisasi penyelenggara dan pihak lain wajib mencantumkan alamat tempat pengaduan dan sarana untuk menampung keluhan masyarakat yang mudah diakses, antara lain melalui telepon, pesan layanan singkat (short message services), laman (website), pos-elektronik (e-mail), media sosial, dan kotak pengaduan.
- (2) Pihak lain sebagaimana dimaksud pada ayat (1) wajib berbadan hukum Indonesia.
- (3) Pemilihan pihak lain penerima kerjasama dilaksanakan dengan mekanisme sesuai ketentuan peraturan perundang-undangan.
- (4) Kerjasama penyelenggaraan pelayanan publik dengan pihak lain tidak boleh menambah beban masyarakat.
- (5) Tata cara dan mekanisme pelaksanaan kerjasama berpedoman pada peraturan perundang-undangan yang berlaku.

BAB IV
HAK DAN KEWAJIBAN
Bagian Kesatu
Hak dan Kewajiban Organisasi Penyelenggara
Pasal 16

Organisasi penyelenggara berhak :

- a. memberikan pelayanan tanpa dihambat pihak lain yang tidak berwenang;
- b. melakukan kerjasama dalam pelayanan;
- 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 17

Organisasi 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 mendukung terciptanya iklim pelayanan publik yang memadai;
- e. memberikan pelayanan yang berkualitas sesuai dengan asas-asas penyelenggaraan pelayanan publik;
- f. membantu masyarakat dalam memahami hak dan tanggungjawabnya;
- g. berpartisipasi aktif dan mematuhi peraturan perundang-undangan yang terkait dengan penyelenggaraan pelayanan publik;
- h. melaksanakan pelayanan sesuai dengan standar pelayanan dan standar operasional prosedur (SOP) pelayanan;
- i. melakukan evaluasi kinerja penyelenggaraan pelayanan dalam rangka perbaikan;
- j. memberikan pertanggungjawaban terhadap pelayanan yang diselenggarakan;
- k. mempertanggungjawabkan pelayanan yang telah dilakukan, dalam hal yang bersangkutan mengundurkan diri atau melepaskan jabatan;
- l. memenuhi panggilan atau mewakili perangkat daerah dan BUMD untuk hadir atau melaksanakan perintah berdasarkan ketentuan peraturan perundang-undangan, atas permintaan Pembina;
- m. memberikan informasi yang terkait dengan pelayanan;
- n. mengelola dan menyelesaikan pengaduan masyarakat melalui mekanisme sesuai ketentuan peraturan perundang-undangan; dan

- o. memenuhi panggilan atau mewakili organisasi penyelenggara 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.

Bagian Kedua

Hak dan Kewajiban Pelaksana

Pasal 18

Pelaksana berhak :

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

Pasal 19

Pelaksana berkewajiban :

- a. melakukan kegiatan pelayanan sesuai dengan standar pelayanan dan penugasan yang diberikan oleh organisasi penyelenggara;
- b. bertanggungjawab atas pelaksanaan pelayanan sesuai ketentuan peraturan perundang-undangan;
- c. memenuhi panggilan atau mewakili organisasi penyelenggara 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 kinerja dan keuangan kepada Penyelenggara secara berkala;
- f. mematuhi standar pelayanan dan standar operasional prosedur (SOP) pelayanan;
- g. memberikan informasi yang terkait dengan pelayanan; dan
- h. merespon dan mengelola pengaduan masyarakat melalui mekanisme sesuai ketentuan peraturan perundang-undangan.

Bagian Ketiga
Hak dan Kewajiban Masyarakat
Pasal 20

Masyarakat berhak :

- a. mendapat pelayanan yang berkualitas sesuai dengan asas dan tujuan pelayanan, serta standar pelayanan yang telah ditetapkan;
- b. memperoleh informasi standar pelayanan;
- c. mengawasi pelaksanaan standar pelayanan;
- d. mendapatkan tanggapan terhadap pengaduan yang diajukan;
- e. mendapatkan advokasi, perlindungan, dan/atau pemenuhan pelayanan;
- f. memberikan saran dan masukan kepada pimpinan organisasi penyelenggara dan/atau pelaksana untuk memperbaiki pelayanan apabila pelayanan yang diberikan tidak sesuai dengan standar pelayanan;
- g. memberikan teguran dan saran kepada pelaksana untuk memperbaiki pelayanan apabila pelayanan yang diberikan tidak sesuai dengan standar pelayanan;
- h. mengadukan organisasi penyelenggara dan/atau pelaksana yang melakukan penyimpangan standar pelayanan kepada pembina pelayanan publik dan/atau Ombudsman;
- i. mendapatkan kemudahan untuk memperoleh informasi selengkap-lengkapny tentang sistem dan mekanisme pelayanan publik; dan
- j. menggugat organisasi penyelenggara dan pelaksana yang merugikan hak masyarakat, melalui mekanisme sesuai ketentuan peraturan perundang-undangan.

Pasal 21

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
Standar Pelayanan

Pasal 22

- (1) Organisasi penyelenggara berkewajiban menyusun dan menetapkan standar pelayanan dengan memperhatikan kemampuan organisasi penyelenggara, kebutuhan masyarakat dan kondisi lingkungan di daerah.

- (2) Dalam penyusunan standar pelayanan, penyelenggara dapat mengikutsertakan masyarakat dan pihak terkait sesuai asas non diskriminasi.
- (3) Keikutsertaan masyarakat dan pihak terkait sebagaimana dimaksud pada ayat (2) terdiri dari unsur :
 - a. semua pihak yang berkedudukan sebagai penerima manfaat pelayanan publik baik secara langsung maupun tidak langsung; dan
 - b. tokoh masyarakat, akademisi, dunia usaha, organisasi profesi, dan/atau lembaga swadaya masyarakat (LSM).
- (4) Organisasi penyelenggara melakukan evaluasi terhadap penerapan dan isi standar pelayanan secara periodik berdasarkan saran dan masukan dari masyarakat.
- (5) Ketentuan mengenai mekanisme proses penyusunan, penerapan, dan evaluasi penerapan standar pelayanan publik ditetapkan lebih lanjut dengan Peraturan Walikota.

Pasal 23

Komponen standar pelayanan mencakup :

- a. dasar hukum;
- b. persyaratan;
- c. sistem, mekanisme, dan prosedur;
- d. waktu pelayanan;
- e. biaya/tarif;
- f. produk dan spesifikasi pelayanan;
- g. sarana, prasarana, dan/atau fasilitas;
- h. kompetensi pelaksana;
- i. perilaku pelaksana; dan
- j. penanganan pengaduan, saran dan masukan.

Bagian Kedua

Tata Perilaku Pelaksana Pelayanan Publik

Pasal 24

- (1) Organisasi penyelenggara menyusun dan menerapkan standar etika dan tata perilaku bagi pelaksana dalam memberikan pelayanan publik.
- (2) Standar etika dan perilaku pelayanan tersebut mencakup unsur-unsur sikap sebagai berikut :
 - 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 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 berkualitas.
- (3) Organisasi penyelenggara melakukan pengawasan terhadap penerapan etika dan tata perilaku pelaksana pelayanan.

Bagian Ketiga Maklumat Pelayanan

Pasal 25

- (1) Organisasi penyelenggara wajib menyusun dan menetapkan maklumat pelayanan yang merupakan pernyataan kesanggupan penyelenggara dalam melaksanakan pelayanan sesuai dengan standar pelayanan publik.
- (2) Maklumat Pelayanan wajib dipublikasikan secara jelas, terbuka dan mudah diakses oleh masyarakat.

Bagian Keempat Standar Operasional Prosedur Pelayanan Publik

Pasal 26

- (1) Organisasi penyelenggara menyusun, menetapkan dan menerapkan SOP pelayanan publik.
- (2) Organisasi penyelenggara menggunakan SOP sebagai salah satu instrumen pengendalian terhadap pelaksana dalam melakukan pelayanan publik.
- (3) SOP menjadi panduan dan acuan bagi pelaksana dalam penyelenggaraan pelayanan publik.
- (4) Organisasi penyelenggara melakukan review penerapan SOP secara berkala sebagai salah satu dasar perbaikan kualitas pelayanan publik.
- (5) Ketentuan mengenai mekanisme proses penyusunan, penetapan, penerapan, dan evaluasi penerapan SOP ditetapkan lebih lanjut dengan Peraturan Walikota.

Bagian Kelima Sistem Informasi Pelayanan Publik

Pasal 27

- (1) Dalam rangka menjamin kelancaran dan kepastian terhadap penyelenggaraan pelayanan publik perlu disusun sistem informasi pelayanan publik yang mudah diakses masyarakat.
- (2) Sistem informasi berisi semua informasi pelayanan publik yang berasal dari organisasi penyelenggara.

- (3) Penyelenggara wajib mengelola sistem informasi yang terdiri atas sistem informasi elektronik dan non elektronik, sekurang-kurangnya meliputi :
 - a. profil Penyelenggara;
 - b. profil Pelaksana;
 - c. standar pelayanan;
 - d. Maklumat pelayanan;
 - e. pengelolaan pengaduan; dan
 - f. penilaian kinerja.
- (4) Penyelenggara wajib menyediakan informasi pelayanan publik sebagaimana dimaksud pada ayat (3) kepada masyarakat secara terbuka, informatif dan mudah diakses.

Pasal 28

Dokumen, akta, dan produk administratif lainnya baik berupa produk elektronik atau non elektronik dalam penyelenggaraan pelayanan publik dinyatakan sah sesuai dengan peraturan perundang-undangan.

Bagian Keenam

Pengelolaan Sarana, Prasarana, dan/atau Fasilitas Pelayanan Publik

Pasal 29

- (1) Organisasi penyelenggara wajib memenuhi sarana dan prasarana pelayanan sesuai dengan standar pelayanan dalam rangka memberikan pelayanan yang cepat, tepat dan nyaman.
- (2) Organisasi penyelenggara dan pelaksana wajib mengelola dan memelihara 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.
- (3) Pelaksana wajib memberikan laporan kepada penyelenggara mengenai kondisi dan kebutuhan sarana, prasarana, dan/atau fasilitas pelayanan publik sesuai standar pelayanan.

BAB VI

PENILAIAN KINERJA PELAYANAN

Bagian Kesatu

Biaya/Tarif Pelayanan Publik

Pasal 30

- (1) Biaya/tarif pelayanan publik merupakan tanggungjawab bersama pemerintah daerah dan/atau masyarakat sesuai ketentuan peraturan perundang-undangan.

- (2) Biaya/tarif pelayanan publik yang menjadi tanggungjawab pemerintah daerah dibebankan pada APBD.
- (3) Biaya/tarif penyelenggaraan pelayanan publik selain yang ditentukan pada ayat (2) dibebankan kepada penerima pelayanan publik.
- (4) Penentuan biaya pelayanan publik sebagaimana dimaksud pada ayat (3) ditetapkan dengan persetujuan DPRD, sesuai ketentuan peraturan perundang-undangan.

Bagian Kedua

Survei Kepuasan Masyarakat

Pasal 31

- (1) Dalam rangka meningkatkan perbaikan kualitas pelayanan publik secara berkelanjutan, diperlukan umpan balik penilaian kinerja penyelenggara berdasarkan pendapat masyarakat melalui sebuah survei kepuasan masyarakat.
- (2) Survei kepuasan masyarakat dilakukan dengan metode indeks kepuasan masyarakat (IKM).
- (3) Setiap organisasi penyelenggara wajib melakukan survei kepuasan masyarakat secara periodik minimal 1 (satu) kali dalam setahun.
- (4) Unsur-unsur atau variabel yang digunakan dalam pelaksanaan survei kepuasan masyarakat sekurang-kurangnya meliputi indikator:
 - a. persyaratan pelayanan;
 - b. sistem, mekanisme, dan prosedur pelayanan;
 - c. waktu pelayanan;
 - d. biaya/tarif pelayanan;
 - e. produk dan spesifikasi pelayanan;
 - f. sarana, prasarana, dan/atau fasilitas pelayanan;
 - g. kompetensi pelaksana;
 - h. perilaku pelaksana;
 - i. penanganan pengaduan, saran dan masukan;
- (5) Organisasi penyelenggara wajib melaporkan hasil pelaksanaan survei kepuasan masyarakat kepada pembina pelayanan publik melalui penanggung jawab pelayanan publik.
- (6) Penyelenggara wajib mempublikasikan hasil survei kepuasan dalam bentuk indeks kepuasan masyarakat (IKM) atau lainnya secara periodik minimal 1 (satu) kali dalam setahun kepada masyarakat melalui media massa, media elektronik atau media informasi lain.

- (7) Ketentuan mengenai metode dan publikasi hasil survei kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik ditetapkan lebih lanjut dengan Peraturan Walikota.

Bagian Ketiga
Pengelolaan Pengaduan
Pasal 32

- (1) Penyelenggara wajib menyusun mekanisme pengelolaan pengaduan, menyediakan sarana pengaduan, dan menugaskan pelaksana yang kompeten sesuai ketentuan peraturan perundang-undangan.
- (2) Mekanisme dan sarana pengaduan dipublikasikan secara luas serta mudah dijangkau dan diakses oleh masyarakat.
- (3) Masyarakat berhak mengadukan penyelenggaraan pelayanan publik yang diterimanya secara berjenjang kepada organisasi penyelenggara, penyelenggara pelayanan publik, DPRD, dan perwakilan Ombudsman.
- (4) Pengaduan dilakukan paling lambat 30 (tiga puluh) hari sejak pengadu menerima pelayanan publik.
- (5) Pengaduan secara berjenjang sebagaimana dimaksud pada ayat (3) dilakukan apabila pengadu belum atau tidak memperoleh jawaban pengaduan sampai batas waktu tertentu dan tidak memuaskan.
- (6) Organisasi penyelenggara dan pelaksana berkewajiban mengelola dan menyelesaikan pengaduan yang berasal dari penerima pelayanan dalam batas waktu yang ditentukan.
- (7) Tanggapan atas pengaduan, sekurang-kurangnya memuat :
 - a. penjelasan rinci tentang persoalan pokok yang diadukan;
 - b. organisasi penyelenggara yang berwenang menyelesaikan; dan
 - c. keputusan tindakan, solusi dan saran yang diberikan sebagai rekomendasi kepada pengadu.
- (8) Penyelenggara menginformasikan hasil tindak lanjut pengaduan kepada pengadu.
- (9) Materi dan mekanisme pengaduan sekurang-kurangnya meliputi :
 - a. identitas pengadu;
 - b. pencantuman nama dan alamat penanggungjawab serta sarana pengaduan yang mudah diakses;
 - c. prosedur pengelolaan pengaduan;
 - d. pelaksana berwenang mengelola pengaduan;
 - e. prioritas penyelesaian pengaduan;
 - f. pelaporan proses dan hasil pengelolaan pengaduan;
 - g. rekomendasi pengelolaan pengaduan;

- h. penyampaian hasil pengelolaan pengaduan; dan
 - i. pemantauan dan evaluasi pengaduan.
- (10) Format, bentuk, tahapan dan tata cara pengelolaan pengaduan pelayanan publik ditetapkan lebih lanjut dengan Peraturan Walikota.

Bagian Keempat

Penilaian Kinerja

Pasal 33

- (1) Penanggung jawab pelayanan publik melakukan penilaian kinerja penyelenggaraan pelayanan publik secara berkala sekurang-kurangnya 1 (satu) kali dalam 1 (satu) tahun.
- (2) Penilaian kinerja sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dilakukan dengan menggunakan indikator kinerja yang telah ditetapkan dalam peraturan perundang-undangan.
- (3) Hasil penilaian kinerja digunakan sebagai dasar pemberian penghargaan dan sanksi oleh pembina.
- (4) Ketentuan mengenai indikator, mekanisme dan metode penilaian kinerja ditetapkan lebih lanjut dengan Peraturan Walikota.

Bagian Kedelapan

Pelayanan Khusus

Pasal 34

- (1) Penyelenggara harus memberikan pelayanan dengan perlakuan khusus kepada anggota masyarakat kelompok rentan, meliputi penyandang cacat, lanjut usia, wanita hamil, balita, korban bencana dan kelompok rentan lainnya sesuai dengan peraturan perundang-undangan.
- (2) Ketentuan mengenai taat cara pemberian pelayanan dengan perlakuan khusus sebagaimana dimaksud pada ayat (1) diatur lebih lanjut dalam Peraturan Walikota.

BAB VII

INOVASI PELAYANAN PUBLIK

Pasal 35

- (1) Penyelenggara pelayanan melakukan pembangunan dan pengembangan inovasi pelayanan dalam rangka mempercepat peningkatan kualitas pelayanan publik.
- (2) Pembangunan dan pengembangan inovasi pelayanan publik dilakukan secara kompetitif, adaptif, pertukaran pengalaman dan berkelanjutan.

- (3) Fasilitasi pembangunan dan pengembangan inovasi pelayanan publik, sebagaimana dimaksud pada ayat (2) dilakukan melalui kompetisi inovasi, sistem informasi inovasi, pemanfaatan dan pengembangan jaringan informasi, peningkatan kapasitas, dan pemantauan yang berkelanjutan.
- (4) Organisasi penyelenggara pelayanan melakukan inovasi pelayanan publik secara berkelanjutan dan menghasilkan inovasi pelayanan publik minimal 1 (satu) kali dalam setahun.
- (5) Bentuk dan ruang lingkup inovasi pelayanan, serta system informasi inovasi, mekanisme dan prosedur pelaksanaan kompetisi pelayanan publik ditetapkan lebih lanjut dengan Peraturan Walikota

BAB VIII

MAL PELAYANAN PUBLIK

Pasal 36

- (1) Dalam rangka memberikan kemudahan, kecepatan, keterjangkauan, keamanan, dan kenyamanan kepada masyarakat dalam mendapatkan pelayanan, penyelenggara membentuk Mal Pelayanan Publik (MPP).
- (2) MPP diselenggarakan oleh Perangkat Daerah yang menangani Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu yang meliputi jenis pelayanan perizinan dan non perizinan yang menjadi kewenangan pemerintah daerah.
- (3) Penyelenggaraan MPP dapat mengikutsertakan organisasi perangkat daerah, Badan Usaha Milik Daerah, Badan Umum Milik Negara serta instansi vertikal berdasarkan kesepakatan yang dituangkan dalam Nota Kesepahaman bersama.
- (4) Nota Kesepahaman ditindaklanjuti dengan Perjanjian Kerjasama para pihak yang mencakup:
 - a. pemanfaatan sumber-sumber daya gedung dan sarana prasarana/ fasilitas;
 - b. pembinaan sumber daya manusia aparatur MPP; dan
 - c. pembiayaan yang terkait fungsi pelayanan masing-masing pihak yang tergabung di dalam MPP.
- (5) Perangkat Daerah yang menangani Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu menyusun ketentuan dan tata tertib yang harus dipatuhi oleh para pihak yang tergabung di dalam MPP.
- (6) Para pihak yang tergabung dalam MPP dapat melakukan publikasi kepada masyarakat pengguna layanan.
- (7) Sistem, mekanisme dan prosedur kerja, hak dan kewajiban serta tata tertib para pihak dalam penyelenggaraan MPP ditetapkan lebih lanjut dengan Peraturan Walikota.

BAB IX

FORUM KONSULTASI PUBLIK

Pasal 37

- (1) Penyelenggara membentuk Tim FKP dalam rangka meningkatkan partisipasi masyarakat dan akuntabilitas dalam proses penyelenggaraan pelayanan publik.
- (2) Tim FKP diketuai oleh penanggungjawab penyelenggara pelayanan publik.
- (3) Organisasi penyelenggara pelayanan publik dapat membentuk Tim FKP di bawah koordinasi Tim FKP Penyelenggara pelayanan publik.
- (4) FKP dapat diselenggarakan oleh organisasi penyelenggara pelayanan publik di bawah koordinasi tim FKP.
- (5) Tim FKP dapat beranggotakan perwakilan dari berbagai pemangku kepentingan pelayanan publik.
- (6) Tim FKP sebagaimana dimaksud pada ayat (2) ditetapkan dengan keputusan Walikota.
- (7) FKP dapat diselenggarakan dalam bentuk tatap muka dan non tatap muka.
- (8) Ruang lingkup pelaksanaan FKP adalah untuk membahas berbagai hal terkait pelayanan publik yang meliputi:
 - a. penyusunan kebijakan Pelayanan Publik;
 - b. penyusunan Standar Pelayanan;
 - c. pengawasan dan evaluasi penyelenggaraan Pelayanan Publik;
 - d. pemberian penghargaan; dan
 - e. survei kepuasan masyarakat.
- (9) Sistem, mekanisme dan bentuk kegiatan, serta tata kerja pelaksanaan FKP ditetapkan lebih lanjut dengan Peraturan Walikota.

BAB X

PEMANFAATAN TEKNOLOGI INFORMASI

Pasal 38

- (1) Untuk meningkatkan efektivitas, efisiensi, dan kemudahan akses pelayanan publik, Penyelenggara dapat memanfaatkan teknologi informasi.
- (2) Pemanfaatan teknologi informasi sebagaimana dimaksud pada ayat (1) menjadi alat bantu dalam mewujudkan akuntabilitas pelayanan publik sebagai bagian tata kelola pemerintahan yang baik dalam kerangka pemerintahan berbasis elektronik atau *electronic goverment (e-government)*.
- (3) Teknologi informasi meningkatkan kecepatan, ketepatan, kepastian dan transparansi proses pelayanan publik.
- (4) Penyelenggara memberikan kemudahan dan keamanan akses bagi masyarakat dalam pemanfaatan teknologi informasi yang disediakan sesuai ketentuan peraturan perundang-undangan.

- (5) Bentuk pengembangan dan pemanfaatan teknologi informasi dalam pelayanan publik ditetapkan lebih lanjut dengan Peraturan Walikota.

BAB XI

PERAN SERTA MASYARAKAT

Pasal 39

- (1) Peran serta masyarakat dalam pelayanan publik dimulai sejak penyusunan standar pelayanan sampai dengan evaluasi pelayanan dan pemberian penghargaan.
- (2) Peran serta masyarakat diwujudkan dalam bentuk kerjasama, pemenuhan hak dan kewajiban masyarakat, serta peran aktif dalam penyusunan kebijakan pelayanan publik.

BAB XII

KERAHASIAAN DOKUMEN

Pasal 40

- (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 pelayanan publik dapat dinyatakan tertutup apabila memenuhi persyaratan yang diatur dalam ketentuan peraturan perundang-undangan.
- (4) Organisasi penyelenggara dan/atau pelaksana yang membuka dan/atau tidak menjaga kerahasiaan dokumen pelayanan publik yang seharusnya dirahasiakan kepada pihak yang tidak berwenang, dikenakan sanksi sesuai ketentuan peraturan perundang-undangan.

BAB XIII

PENGAWASAN

Pasal 41

- (1) Pengawasan pelayanan publik dilakukan oleh pengawas internal dan pengawas eksternal.
- (2) Pengawasan internal penyelenggaraan pelayanan publik dilakukan melalui :
 - a. pengawasan oleh penyelenggara dan organisasi penyelenggara; dan
 - b. pengawasan oleh instansi pengawas fungsional.
- (3) Pengawasan eksternal penyelenggaraan pelayanan publik dilakukan melalui:
 - a. pengawasan oleh DPRD; dan
 - b. pengawasan oleh Ombudsman.

BAB XIV
LARANGAN
Pasal 42

Organisasi 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 43

Pelaksana dilarang :

- a. merangkap sebagai komisaris atau pengurus organisasi usaha bagi pelaksana yang berasal dari lingkungan perangkat daerah;
- 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-asas penyelenggaraan pelayanan publik; dan
- f. menerima imbalan dalam bentuk apapun dari masyarakat yang terkait langsung atau tidak dengan penyelenggaraan pelayanan.

Pasal 44

Masyarakat dilarang :

- a. memaksa, menekan dan/atau mengancam baik fisik maupun psikis pelaksana pelayanan publik;
- b. menggunakan dokumen atau pengakuan palsu atau yang bukan haknya dalam berhubungan dengan pelaksana pelayanan publik;
- c. mempengaruhi dan/atau menggunakan tipu muslihat terhadap pelaksana pelayanan dalam pelaksanaan 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 hukum, melanggar kepatutan dan ketertiban umum dalam meminta pelayanan kepada pelaksana pelayanan publik.

Pasal 45

- (1) Organisasi penyelenggara, lembaga usaha dan masyarakat yang bermaksud melakukan perbaikan sarana, prasarana, dan/atau fasilitas pelayanan publik wajib mengumumkan dan mencatumkan batas waktu penyelesaian pekerjaan secara jelas dan terbuka.

- (2) Perbaikan sarana, prasarana, dan/atau fasilitas pelayanan publik dilarang mengakibatkan berhentinya kegiatan pelayanan publik.
- (3) Pengumuman oleh Organisasi penyelenggara, lembaga usaha dan masyarakat harus dilakukan selambat-lambatnya 30 (tiga puluh) dari kalender sebelum pelaksanaan pekerjaan dimulai dengan memasang tanda yang memuat sekurang-kurangnya :
- a. nama kegiatan;
 - b. nama dan alamat penanggung jawab;
 - c. waktu kegiatan;
 - d. alamat pengaduan berupa nomor telepon, nomor tujuan pesan layanan singkat (*short message service/SMS*), laman (*website*), *e-mail*, dan kotak pengaduan.

Pasal 46

Penyelenggara dan pelaksana yang tidak melakukan kewajiban sebagaimana dimaksud dalam Pasal 45 diberikan sanksi sesuai dengan peraturan perundang-undangan.

Pasal 47

Sarana, prasarana, dan/atau fasilitas pelayanan publik dengan perlakuan khusus sebagaimana dimaksud dalam Pasal 34 dilarang digunakan oleh orang yang tidak berhak.

BAB XV

SANKSI ADMINISTRATIF

Pasal 48

Tindakan penyimpangan atau pengabaian terhadap wewenang, prosedur dan substansi penyelenggaraan pelayanan publik, merupakan pelanggaran yang dapat dikenakan sanksi administratif berupa :

- a. teguran lisan;
- b. teguran tertulis; dan
- c. mutasi jabatan.

BAB XVI

KETENTUAN PERALIHAN

Pasal 49

Paling lambat 1 (satu) tahun terhitung sejak berlakunya Peraturan Daerah ini, seluruh penyelenggaraan pelayanan publik wajib disesuaikan dengan Peraturan Daerah ini.

BAB XVII
KETENTUAN PENUTUP

Pasal 50

Petunjuk Pelaksanaan Peraturan Daerah ini harus ditetapkan dalam waktu paling lambat 1 (satu) tahun terhitung sejak berlakunya Peraturan Daerah ini.

Pasal 51

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

Ditetapkan di Probolinggo
pada tanggal 4 September 2019

WALIKOTA PROBOLINGGO,

Ttd,

HADI ZAINAL ABIDIN

Diundangkan di Probolinggo
pada tanggal 4 September 2019

PENJABAT SEKRETARIS DAERAH KOTA PROBOLINGGO,

Ttd,

ACHMAD SUDIYANTO

LEMBARAN DAERAH KOTA PROBOLINGGO TAHUN 2019 NOMOR 9

NOREG PERATURAN DAERAH KOTA PROBOLINGGO NOMOR 269-9/2019

Salinan sesuai dengan aslinya,
KEPALA BAGIAN HUKUM



TITIK WIDAYAWATI, SH, M.Hum

NIP. 19680108 199403 2 014

PENJELASAN
ATAS
PERATURAN DAERAH KOTA PROBOLINGGO
NOMOR 9 TAHUN 2019
TENTANG
PELAYANAN PUBLIK

I. UMUM :

Pemerintah Kota Probolinggo sebagai agen publik menyadari sepenuhnya bahwa dalam rangka menjalankan kewenangannya berdasarkan peraturan perundang-undangan melekat salah satu kewajiban untuk menyelenggarakan pelayanan publik kepada penduduk dan warga Kota Probolinggo. Pemerintah Kota Probolinggo berkewajiban memenuhi kebutuhan setiap penduduk dan warga Kota Probolinggo melalui suatu sistem pemerintahan daerah yang mendukung perwujudan penyelenggaraan pelayanan publik yang prima dalam rangka memenuhi kebutuhan dasar dan hak sipil setiap penduduk dan warga Kota Probolinggo atas barang publik, jasa publik, dan pelayanan administratif. Praktik pelayanan publik yang selama ini telah dilakukan perlu ditingkatkan kualitas dan strukturnya agar mampu memenuhi tuntutan masyarakat. Perkembangan masyarakat menuntut pemenuhan pelayanan publik yang mampu memenuhi kebutuhan mereka.

Maksud Peraturan Daerah tentang Penyelenggaraan Pelayanan Publik ini pada hakikatnya adalah untuk memberikan kepastian hukum terhadap penyelenggaraan pelayanan publik dan pemenuhan hak-hak masyarakat secara berkualitas, terintegrasi dan berkesinambungan. Sedangkan tujuannya pada hakikatnya adalah mewujudkan tata kelola pemerintahan yang baik dan memberikan perlindungan terhadap pemenuhan hak-hak masyarakat, dalam hal ini penduduk dan warga Kota Probolinggo. Untuk mencapaimaksud dan tujuan tersebut, maka Peraturan Daerah ini diharapkan dapat memberi kejelasan dan pengaturan mengenai penyelenggaraan pelayanan publik, antara lain meliputi :

- a. pengertian dan batasan penyelenggaraan pelayanan publik;
- b. asas, tujuan, dan ruang lingkup penyelenggaraan pelayanan publik;
- c. pembinaan dan penataan penyelenggaraan pelayanan publik;
- d. hak, kewajiban, dan larangan bagi seluruh pihak yang terkait dalam penyelenggaraan pelayanan publik;

- e. aspek penyelenggaraan pelayanan publik yang meliputi standar pelayanan, maklumat pelayanan, sistem informasi, sarana dan prasarana, biaya/tarif pelayanan, pengelolaan pengaduan, dan penilaian kinerja;
- f. peran serta masyarakat;
- g. penyelesaian pengaduan dalam penyelenggaraan pelayanan publik; dan
- h. sanksi.

Peraturan Daerah Kota Probolinggo tentang Penyelenggaraan Pelayanan Publik ini mengakomodasi beberapa karakteristik lokal untuk mengakomodasi keunikan pelayanan bagi masyarakat Kota Probolinggo. Tujuannya adalah untuk menciptakan proses pelayanan publik yang akuntabel, jelas, terjangkau, sederhana dan efisien sesuai dengan tuntutan dan perkembangan kondisi masyarakat Kota Probolinggo. Beberapa muatan lokal yang diakomodasi tersebut antara lain :

- a. pengelolaan pengaduan adalah bagian penting dalam pengawasan dan evaluasi pelayanan publik. Pemerintah Kota Probolinggo memandang perlu untuk menyusun sistem pengaduan yang berjenjang mulai dari organisasi penyelenggara pelayanan sampai dengan pengaduan kepada pengawas eksternal (Ombudsman). Maka ditegaskan bahwa pengaduan dilakukan secara berjenjang, mulai kepada pelaksana pelayanan, organisasi penyelenggara pelayanan, sampai dengan lembaga pengawas eksternal. Jenjang pengaduan ini bertujuan agar respon dan solusi atas pengaduan yang diambil lebih efektif, cepat dan operasional teknis, sehingga hasil jawaban penjelasan dan rekomendasi pengaduan lebih cepat. Meski demikian, penanganan jenjang pengaduan ini harus tertib dan diatur melalui batasan waktu yang tegas.
- b. Mal Pelayanan Publik adalah tempat berlangsungnya kegiatan atau aktivitas penyelenggaraan pelayanan publik atas barang, jasad/atau pelayanan administrasi organisasi perangkat daerah dan/atau Badan Usaha Milik Daerah yang dikelola oleh Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Perizinan Terpadu Satu Pintu dalam rangka menyediakan pelayanan yang cepat, mudah, terjangkau, aman, dan nyaman.
- c. Citizen Charter dalam penyusunan Standar Pelayanan, Maklumat Pelayanan dan Standar Operasional Prosedur (SOP) mengingat masyarakat sudah memiliki kesadaran dan kemampuan dan dukungan tingkat pendidikan sehingga mampu melakukan partisipasi dalam pelayanan publik.

II. PASAL DEMI PASAL

Pasal 1

Cukup jelas.

Pasal 2

Cukup jelas.

Pasal 3

Cukup jelas

Pasal 4

Huruf a

tempat dan lokasi sarana dan prasarana pelayanan yang memadai, mudah dijangkau oleh masyarakat dan dapat memanfaatkan teknologi telekomunikasi dan informasi.

Huruf b

Mencakup: (a) Persyaratan teknis dan administrative pelayanan publik (b) Unit kerja/pejabat yang berwenang dan bertanggungjawab dalam memberikan pelayanan dan penyelesaian keluhan/pesoalan/sengketa dalam pelaksanaan pelayanan publik, (c) Rincian biaya pelayanan public dan tata cara pembayaran.

Huruf c

pelaksanaan pelayanan publik dapat diselesaikan dalam kurun waktu yang telah ditentukan.

Huruf d

Pelaksanaan pelayanan publik dapat diselesaikan dalam kurun waktu yang telah ditentukan dan Produk pelayanan publik diterima dengan benar, tepat dan sah.

Huruf e

Proses dan produk pelayanan publik memberikan rasa aman dan kepastian hukum.

Huruf f

Pimpinan penyelenggara pelayanan publik atau pejabat yang ditunjuk bertanggungjawab atas penyelenggaraan pelayanan dan penyelesaian keluhan/persoalan dalam pelaksanaan pelayanan publik.

Huruf g

Peralatan kerja dan pendukung lainnya yang memadai termasuk penyediaan sarana teknologi telekomunikasi dan informatika.

Huruf h

Pemberi pelayanan harus bersikap disiplin, sopan dan santun, ramah, serta memberi pelayanan dengan ikhlas.

Huruf i

Lingkungan pelayanan harus tertib, teratur, disediakan ruang tunggu yang nyaman, bersih, rapih, lingkungan yang indah dan sehat, serta dilengkapi dengan fasilitas pendukung pelayanan, seperti parkir, toilet, tempat ibadah dan lainnya.

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

Komponen standar pelayanan publik sudah ditetapkan di dalam Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 15 Tahun 2014 tentang Standar Pelayanan.

Pasal 24

Cukup jelas.

Pasal 25

Cukup jelas.

Pasal 26

Pedoman, mekanisme dan tata cara, format dan isi, serta penetapan Standar Operasional Prosedur (SOP) sudah ditetapkan di dalam Peraturan Menteri Dalam Negeri Republik Indonesia Nomor 52 Tahun 2011 tentang Standar Operasional Prosedur di Lingkungan Pemerintah Provinsi dan Kabupaten/Kota.

Pasal 27

Cukup jelas.

Pasal 28

Cukup jelas.

Pasal 29

Cukup jelas.

Pasal 30

Ayat (1)

Cukup jelas.

Ayat (2)

Cukup jelas.

Ayat (3)

Cukup jelas.

Ayat (4)

Tarif pelayanan harus ditetapkan dengan Peraturan Daerah yang memuat besaran tarif setiap jenis pelayanan yang diberikan oleh penyelenggara pelayanan.

Pasal 31

Ayat (1)

Cukup jelas.

Ayat (2)

Metode analisis perhitungan Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) sudah ditetapkan di dalam Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik.

Ayat (3)

Cukup jelas.

Ayat (4)

Cukup jelas.

Ayat (5)

Cukup jelas.

Ayat (6)

Format dan bentuk publikasi hasil Survei Kepuasan Masyarakat berupa Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) diatur di dalam Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik.

Ayat (7)

Cukup jelas.

Pasal 32

Cukup jelas.

Pasal 33

Ayat (1)

Cukup jelas.

Ayat (2)

Indikator penilaian kinerja pelayanan publik sudah ditetapkan di dalam Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 17 Tahun 2017 tentang Pedoman Penilaian Kinerja Unit Penyelenggara Pelayanan Publik.

Ayat (3)

Cukup jelas.

Ayat (4)

Cukup jelas.

Pasal 34

Cukup jelas.

Pasal 35

Cukup jelas.

Pasal 36

Cukup jelas.

Pasal 37

Ayat (1)

Struktur Forum Konsultasi Publik (FKP) dan tata cara pengelolaannya sudah ditetapkan di dalam Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 16 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyelenggaraan Forum Konsultasi Publik di Lingkungan Unit Penyelenggara Pelayanan Publik.

Ayat (2)

Cukup jelas.

Ayat (3)

Cukup jelas.

Ayat (4)

Cukup jelas.

Ayat (5)

Cukup jelas.

Ayat (6)

Cukup jelas.

Ayat (7)

Cukup jelas.

Ayat (8)

Cukup jelas.

Ayat (9)

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

Ayat (1)

Cukup jelas.

Ayat (2)

Cukup jelas.

Ayat (3)

Pengumuman dilakukan dengan menggunakan papan nama dengan ukuran tertentu proporsional sehingga mudah dilihat dan diakses oleh masyarakat, sekaligus sebagai media informasi pengawasan terhadap perbaikan sarana pelayanan publik.

Pasal 46

Cukup jelas.

Pasal 47

Sarana, prasarana dan fasilitas yang dibutuhkan untuk setiap jenis kelompok masyarakat rentan. Untuk wanita hamil dibutuhkan ruang menyusui, bagi balita diberikan ruang bermain, bagi penyandang cacat disediakan jalan khusus untuk kursi roda dll.

Pasal 48

Cukup jelas.

Pasal 49

Cukup jelas.

Pasal 50

Cukup jelas.

Pasal 51

Cukup jelas.

TAMBAHAN LEMBARAN DAERAH KOTA PROBOLINGGO NOMOR 44