



WALIKOTA BANJARMASIN

PROVINSI KALIMANTAN SELATAN

PERATURAN DAERAH KOTA BANJARMASIN

NOMOR 11 TAHUN 2014

TENTANG

PENYELENGGARAAN PELAYANAN PUBLIK DI KOTA BANJARMASIN

DENGAN RAHMAT TUHAN YANG MAHA ESA

WALIKOTA BANJARMASIN,

- Menimbang :
- a. bahwa pelayanan publik merupakan bentuk tugas pemerintahan yang utama untuk dijalankan dan dimaksimalkan;
 - b. setiap aparatur pemerintahan daerah wajib menjalankan fungsi dan tugasnya melayani masyarakat secara baik dan bertanggungjawab sesuai dengan aturan hukum;
 - c. bahwa dalam rangka mewujudkan pemerintahan yang baik segala bentuk pelayanan kepada masyarakat harus berdasarkan pada kejelasan serta prosedur yang mudah, cepat dan tepat;
 - d. bahwa berdasarkan pertimbangan sebagaimana dimaksud dalam huruf a, huruf b dan huruf c perlu menetapkan Peraturan Daerah tentang Penyelenggaraan Pelayanan Publik
- Mengingat :
1. Undang-Undang Nomor 27 Tahun 1959 tentang Penetapan Undang-Undang Darurat Nomor 3 Tahun 1953 tentang Pembentukan Daerah Tingkat II di Kalimantan (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 1953 Nomor 9, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 1820) Sebagai Undang-Undang (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 1959 Nomor 72, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 1820);
 2. Undang-Undang Nomor 5 Tahun 1986 tentang Peradilan Tata Usaha Negara (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 1986 Nomor 77) sebagaimana telah beberapa kali diubah, terakhir dengan Undang-Undang Nomor 51 Tahun 2009 tentang Perubahan Kedua Atas Undang-Undang Nomor 5 Tahun 1986 tentang Peradilan Tata Usaha Negara (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2009 Nomor 160, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5079);

3. Undang-Undang Nomor 28 Tahun 1999 tentang Penyelenggara Negara yang Bersih dan Bebas Korupsi, Kolusi, dan Nepotisme (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 1999 Nomor 75, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 3851);
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 11 Tahun 2005 tentang Pengesahan Internasional Covenant on Economic, Sosial and Culture Rights (Kovenan Internasional Tentang Hak-Hak Ekonomi, Sosial dan Budaya (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2005 Nomor 118, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4557);
6. 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);
7. Undang-Undang Nomor 37 Tahun 2008 tentang Ombudsman Republik Indonesia (Lembaran Negara Tahun 2008 Nomor 139, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4899);
8. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (Lembaran Negara Tahun 2009 Nomor 112, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5038);
9. Undang-Undang Nomor 43 Tahun 2009 tentang Kearsipan (Lembaran Negara Tahun 2009 Nomor 152, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5071);
10. Undang-Undang Nomor 12 Tahun 2011 tentang Pembentukan Peraturan Perundang-undangan (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2004 Nomor 82, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5234);
11. Peraturan Pemerintah Nomor 65 Tahun 2005 tentang Pedoman Penyusunan dan Penerapan Standar Pelayanan Minimal (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2005 Nomor 150, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4585);

12. Peraturan Pemerintah Nomor 79 Tahun 2005 tentang Pedoman Pembinaan dan Pengawasan Penyelenggaraan Pemerintahan Daerah (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2005 Nomor 165, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4593);
13. 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);
14. 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);
15. Peraturan Pemerintah Nomor 53 Tahun 2010 tentang Peraturan Disiplin Pegawai Negeri Sipil (Lembaran Negara Tahun 2010 Nomor 74, Tambahan Lembaran Negara Nomor 5136);
13. Peraturan Pemerintah Nomor 61 Tahun 2010 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2010 Nomor 99, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5149);
14. Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 24 Tahun 2006 tentang Pedoman Penyelenggaraan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2011 Nomor 484);
15. Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 33 Tahun 2011 tentang Pedoman Fasilitasi Pengaduan di Lingkungan Kementerian Dalam Negeri dan Pemerintahan Daerah (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2011 Nomor 484);
16. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 36 Tahun 2012 tentang Petunjuk teknis Penyusunan, Penetapan, Dan Penerapan Standar Pelayanan;
17. Peraturan Daerah Kota Banjarmasin Nomor 12 Tahun 2008 tentang Urusan Pemerintahan Yang Menjadi Kewenangan Pemerintah Kota Banjarmasin (Lembaran Daerah Tahun 2008 Nomor 12, Tambahan Lembaran Daerah Nomor 10);
18. Peraturan Daerah Kota Banjarmasin Nomor 28 Tahun 2011 tentang Pembentukan Organisasi Dan Tata Kerja Perangkat Daerah Kota Banjarmasin (Lembaran Daerah Tahun 2011 Nomor 28, Tambahan Lembaran Daerah Nomor 23), sebagaimana telah diubah dengan Peraturan Daerah Kota Banjarmasin Nomor 16 Tahun 2013 tentang Perubahan Atas Peraturan Daerah Kota Banjarmasin Nomor 28 Tahun 2011 tentang Pembentukan Organisasi Dan Tata Kerja Perangkat Daerah Kota Banjarmasin (Lembaran Daerah Tahun 2013 Nomor 16);

Dengan Persetujuan Bersama

DEWAN PERWAKILAN RAKYAT DAERAH KOTA BANJARMASIN

dan

WALIKOTA BANJARMASIN

MEMUTUSKAN

**Menetapkan : PERATURAN DAERAH TENTANG PENYELENGGARAAN
PELAYANAN PUBLIK DI KOTA BANJARMASIN**

**BAB I
KETENTUAN UMUM**

Pasal 1

Dalam Peraturan Daerah ini yang dimaksud dengan :

1. Daerah adalah Kota Banjarmasin.
2. Pemerintah Daerah adalah Pemerintah Daerah Kota Banjarmasin.
3. Walikota adalah Walikota Banjarmasin.
4. Dewan Perwakilan Rakyat daerah adalah Dewan Perwakilan Rakyat Daerah Kota Banjarmasin.
5. Satuan Kerja Perangkat Daerah yang selanjutnya disebut dengan SKPD adalah Dinas/Badan/Unit Pelaksana Teknis dalam lingkup pemerintah Kota Banjarmasin.
6. Pelayanan Publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan Peraturan Perundang-undangan bagi setiap masyarakat atas barang, jasa dan/atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik.
7. Atasan Satuan Kerja Penyelenggara adalah pimpinan satuan kerja yang membawahi secara langsung satu atau lebih satuan kerja yang melaksanakan pelayanan publik.
8. Pelaksana pelayanan publik yang selanjutnya disebut Pelaksana adalah pejabat, pegawai, petugas yang bertugas melaksanakan tindakan atau serangkaian tindakan pelayanan publik.
9. Masyarakat adalah seluruh pihak, baik warga negara maupun penduduk sebagai orang perseorangan, kelompok, maupun badan hukum yang berkedudukan sebagai penerima manfaat pelayanan publik, baik secara langsung maupun tidak langsung.
10. Standar pelayanan adalah tolok ukur yang dipergunakan sebagai pedoman penyelenggaraan pelayanan dan acuan penilaian kualitas pelayanan sebagai kewajiban dan janji penyelenggara kepada masyarakat dalam rangka pelayanan yang berkualitas, cepat, mudah, terjangkau, dan terukur.
11. Sistem informasi pelayanan publik yang selanjutnya disebut Sistem Informasi adalah rangkaian kegiatan yang meliputi penyimpanan dan pengelolaan informasi serta mekanisme penyampaian informasi dari penyelenggara kepada masyarakat dan sebaliknya dalam bentuk lisan, tulisan latin, tulisan dalam huruf braile, bahasa gambar, dan/atau bahasa lokal, serta disajikan secara manual ataupun elektronik.

12. Ombudsman adalah lembaga negara yang mempunyai kewenangan mengawasi penyelenggaraan pelayanan publik, baik yang diselenggarakan oleh penyelenggara negara dan pemerintahan termasuk yang diselenggarakan oleh badan usaha milik negara, badan usaha milik daerah, dan badan hukum milik negara serta badan swasta, maupun perseorangan yang diberi tugas menyelenggarakan pelayanan publik tertentu yang sebagian atau seluruh dananya bersumber dari anggaran pendapatan dan belanja negara dan/atau anggaran pendapatan dan belanja daerah.

BAB II MAKSUD, TUJUAN, ASAS, DAN RUANG LINGKUP

Bagian Kesatu Maksud dan Tujuan

Pasal 2

Peraturan Daerah tentang penyelenggaraan pelayanan publik di Kota Banjarmasin dimaksudkan untuk memberikan kepastian hukum dalam hubungan antara masyarakat dan penyelenggara dalam pelayanan publik.

Pasal 3

Tujuan pelayanan publik adalah:

- a. terwujudnya batasan dan hubungan yang jelas tentang hak, tanggung jawab, kewajiban, dan kewenangan seluruh pihak yang terkait dengan penyelenggaraan pelayanan publik;
- b. terwujudnya sistem penyelenggaraan pelayanan publik yang layak sesuai dengan asas-asas umum pemerintahan dan korporasi yang baik;
- c. terpenuhinya penyelenggaraan pelayanan publik sesuai dengan peraturan perundang-undangan; dan
- d. terwujudnya perlindungan dan kepastian hukum bagi masyarakat dalam penyelenggaraan pelayanan publik.

Bagian Kedua Asas

Pasal 4

Penyelenggaraan pelayanan publik berasaskan:

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

Bagian Ketiga
Ruang Lingkup

Pasal 5

- (1) Ruang lingkup pelayanan publik yang diatur dalam Peraturan Daerah ini meliputi pelayanan administratif yang diatur dalam peraturan perundang-undangan.
- (2) Pelayanan administratif sebagaimana dimaksud pada ayat (1) meliputi: tindakan administratif pelayanan publik yang diwajibkan oleh negara dan diatur dalam peraturan perundang-undangan dalam rangka mewujudkan perlindungan pribadi, keluarga, kehormatan, martabat, dan harta benda warga negara.

BAB III
PENYELENGGARAAN PELAYANAN PUBLIK

Bagian Kesatu
Sistem Pelayanan

Pasal 6

- (1) Pelayanan Publik di daerah dilaksanakan dengan sistem pelayanan terpadu.
- (2) Sistem pelayanan terpadu sebagaimana dimaksud pada ayat (1) berupa :
 - a. Pelayanan Terpadu Satu Atap; dan
 - b. Pelayanan Terpadu Satu Pintu.
- (3) Pelayanan Terpadu Satu Atap dilakukan dalam hal :
 - a. diperlukan satu tempat khusus;
 - b. meliputi berbagai jenis pelayanan; dan
 - c. proses tidak memiliki keterkaitan satu sama lainnya;
 - d. dilayani melalui beberapa pintu.
- (4) Pelayanan Terpadu Satu Pintu dilakukan dalam hal :
 - a. diperlukan satu tempat khusus;
 - b. meliputi berbagai jenis pelayanan;
 - c. proses memiliki keterkaitan satu sama lainnya;
 - d. dilayani melalui satu pintu.

Pasal 7

- (1) Walikota dapat mencanangkan program untuk penyelenggaraan pelayanan secara Satu Pintu dan Satu Atap (One Stop Service (OSS)).
- (2) Pelaksanaan program dapat dilakukan secara bertahap dengan memperhatikan pada kesiapan dan kemampuan daerah.

BAB II ORGANISASI

Pasal 8

- (1) SKPD dan BUMD sebagai penyelenggara pelayanan publik wajib menyelenggarakan pelayanan publik sesuai dengan tugas pokok dan fungsi.
- (2) Penyelenggaraan pelayanan publik sebagaimana dimaksud pada ayat (1), paling sedikit meliputi:
 - a. pelaksanaan pelayanan;
 - b. pengelolaan pengaduan masyarakat;
 - c. pengelolaan informasi;
 - d. pengawasan internal;
 - e. penyuluhan kepada masyarakat; dan
 - f. pelayanan konsultasi.
- (3) Penyelenggara dan seluruh bagian organisasi penyelenggara bertanggungjawab atas ketidakmampuan, pelanggaran dan kegagalan penyelenggaraan pelayanan publik.

BAB IV PENGELOLAAN SUMBER DAYA

Bagian Kesatu Umum

Pasal 9

Pemerintah Daerah berkewajiban untuk melakukan pemenuhan aspek fisik maupun non fisik pada organisasi Pelayanan Publik.

Bagian Kedua Pemenuhan Aspek Fisik

Pasal 10

Pemenuhan aspek fisik organisasi Pelayanan Publik berupa :

- a. kemudahan akses berupa tempat dan lokasi yang mudah dijangkau oleh masyarakat.
- b. sarana bangunan yang memiliki desain pelayanan dan prasarana perkantoran yang terpenuhi untuk kegiatan pelayanan;
- c. suasana ruangan pelayanan yang nyaman sesuai dengan kebutuhan publik;
- d. pengembangan alat prasarana sesuai dengan kemajuan teknologi termasuk peralatan kerja;

Bagian Ketiga Pemenuhan Aspek Non Fisik

Pasal 11

Aspek non fisik berupa :

- a. dianggarkan dalam APBD untuk pelaksanaan kegiatan;
- b. menempatkan pejabat dan staf/tim teknis atau sebutan lain sejenis yang memiliki kemampuan untuk :

- 1) mengetahui dan memahami sistem dan organisasi pelayanan publik;
 - 2) mampu menilai keefektifan sistem dan organisasi pelayanan publik;
 - 3) mampu memahami peraturan perundang-undangan yang berlaku.
 - 4) memiliki karakter dan penampilan yang menyenangkan serta tidak individualistis dalam penyelenggaraan organisasi.
- c. melaksanakan pendidikan, pelatihan dan pengembangan keilmuan bagi aparatur pelayanan terkait pelayanan publik, hukum administrasi dan hukum perizinan.
- d. memberikan penghargaan berupa insentif/penghargaan lainnya kepada pelaksana kerja dengan berbasis kinerja dan pencapaian.

Bagian Keempat Rekrutmen dan Promosi Aparat

Pasal 12

Pemerintah Daerah wajib menyelenggarakan rekrutmen dan promosi aparatur pelayanan publik secara transparan, tidak diskriminatif dan adil, sesuai dengan aturan hukum.

Bagian Kelima Evaluasi Organisasi

Pasal 13

- (1) Setiap SKPD wajib mengadakan evaluasi kinerja aparatur pelayanan publik di lingkungan organisasinya secara berkala dan berkelanjutan.
- (2) Setiap SKPD wajib menyempurnakan struktur organisasi, sumberdaya aparatur dan prosedur penyelenggaraan pelayanan publik berdasarkan hasil evaluasi kinerja yang telah dilakukan.
- (3) Hasil evaluasi kinerja dan penyempurnaan tersebut wajib dilaporkan Oleh Penyelenggara pelayanan kepada Walikota melalui Sekretaris Daerah.
- (4) Evaluasi kinerja aparatur serta penyempurnaan struktur organisasi, sumberdaya aparatur dan prosedur penyelenggaraan pelayanan publik dilakukan berdasarkan asas-asas penyelenggaraan pelayanan publik, serta indikator yang jelas dan terukur sesuai peraturan perundang-undangan yang berlaku.

BAB V KEWAJIBAN BAGI PENYELENGGARA PELAYANAN PUBLIK

Bagian Kesatu Menjalankan Prinsip Pelayanan Publik

Pasal 14

- (1) Setiap pejabat atau pelaksana kegiatan pelayanan publik wajib mengutamakan prinsip-prinsip penyelenggaraan pelayanan publik.
- (2) Prinsip-prinsip sebagaimana dimaksud pada ayat (1) meliputi :

- a) kesederhanaan; prosedur tidak berbelit-belit, mudah dipahami dan mudah dilaksanakan.
- b) kejelasan; dalam hal:
 - 1. persyaratan teknis dan administrasi.
 - 2. unit kerja/pejabat yang berwenang dan bertanggungjawab dalam memberikan pelayanan dan penyelesaian keluhan/persoalan/sengketa dalam pelaksanaan pelayanan publik.
 - 3. rincian biaya pelayanan publik dan tata cara pembayaran.
- c) kepastian dan ketepatan waktu; pelaksanaan pelayanan publik dapat diselesaikan dalam kurun waktu yang telah ditentukan.
- d) akurasi; produk pelayanan publik diterima dengan benar, tepat dan sah.
- e) tidak diskriminatif; tidak membedakan suku, ras, agama, golongan, gender dan status ekonomi.
- f) bertanggungjawab; pimpinan penyelenggara atau pejabat yang ditunjuk bertanggung jawab atas penyelenggaraan pelayanan dan penyelesaian keluhan/persoalan dalam pelaksanaan pelayanan publik.
- g) kejujuran.
- h) kecermatan; hati-hati, teliti dan telaten.
- i) kedisiplinan, kesopanan dan keramahan; Aparat penyelenggara pelayanan harus disiplin, sopan, ramah, dan memberikan pelayanan dengan ikhlas, sehingga penerima pelayanan merasa dihargai hak-haknya.
- j) keamanan dan kenyamanan; proses dan produk dapat memberikan rasa aman, nyaman dan kepastian hukum.

Bagian Kedua Standar Pelayanan

Pasal 15

- (1) SKPD wajib menyusun dan menetapkan standar pelayanan publik sesuai dengan sifat, jenis dan karakteristik layanan yang diselenggarakan dengan memperhatikan lingkungan, kepentingan dan masukan dari masyarakat dan pihak terkait.
- (2) Standar pelayanan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) ditetapkan oleh Walikota selaku pembina pelayanan di daerah dengan memperhatikan masukan dari masyarakat serta aspek-aspek lain yang mendorong peningkatan kualitas pelayanan.
- (3) Penyelenggara pelayanan publik wajib menerapkan standar pelayanan yang telah ditetapkan.

Pasal 16

Penetapan Standar pelayanan publik sekurang-kurangnya meliputi:

- a) dasar hukum;
- b) persyaratan;
- c) system, mekanisme, dan prosedur;
- d) jangka waktu penyelesaian;
- e) biaya/tariff;
- f) produk pelayanan
- g) sarana, prasarana, dan/atau fasilitas;
- h) kompetensi pelaksana;
- i) pengawasan internal;
- j) penanganan pengaduan, saran, dan masukan;
- k) jumlah pelaksana;
- l) jaminan pelayanan;
- m) jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan;
- n) evaluasi kinerja pelaksana.

Bagian Ketiga
Maklumat Pelayanan

Pasal 17

- (1) Penyelenggara wajib menyusun maklumat pelayanan (servis charter) sesuai dengan sifat, jenis, dan karakteristik layanan yang diselenggarakan dan dipublikasikan secara jelas (mudah dilihat, mudah dibaca dan mudah diakses)
- (2) Maklumat pelayanan sekurang-kurangnya meliputi:
 - a) profil penyelenggara;
 - b) tugas dan wewenang penyelenggara;
 - c) pihak mana saja yang dapat menjadi penerima layanan;
 - d) janji yang dapat diharapkan oleh penerima layanan termasuk kualitas layanan;
 - e) persyaratan yang harus dipenuhi oleh penerima layanan;
 - f) pernyataan dan uraian mengenai standar pelayanan;
 - g) mekanisme pengawasan terhadap pelayanan yang diberikan;
 - h) mekanisme pengajuan pengaduan, saran dan masukan dalam pelayanan yang diberikan
 - i) pernyataan akan kesediaan penyelenggara untuk terus memperbaiki dan menyempurnakan maklumat pelayanan berdasarkan saran dan masukan; dan
 - j) uraian mengenai alamat dan informasi mengenai mekanisme korespondensi dengan penyelenggara.

Bagian Keempat
Sistem Informasi

Pasal 18

- (1) Sistem informasi dalam penyelenggaraan pelayanan publik :
 - a. setiap proses perumusan dan hasil kebijakan disampaikan informasinya secara aktif kepada masyarakat;
 - b. kewajiban menyebarluaskan informasi sebagaimana dimaksud huruf a dengan bahasa yang mudah dipahami, dan dengan cara yang mudah masyarakat mendapatkannya;
 - c. dalam hal kontrak kerja atau kesepakatan yang dibuat oleh institusi penyelenggara pelayanan publik, unsur transparansi harus dicantumkan;
 - d. apabila informasi telah dinyatakan terbuka bagi masyarakat berdasarkan permintaan ataupun melalui mekanisme formal, maka informasi tersebut wajib dimasukkan dalam daftar informasi yang wajib tersedia setiap dibutuhkan; dan
 - e. setiap institusi Penyelenggara Pelayanan Publik wajib membuat dan memiliki sistem penyediaan informasi yang cepat, tepat waktu, murah, dan sederhana baik secara elektronik maupun non-elektronik.
- (2) Dokumen, akta dan sejenisnya yang dipergunakan dalam penyelenggaraan pelayanan publik dapat berupa produk elektronik atau hasil teknologi informasi, secara hukum dapat dinyatakan sah berdasarkan peraturan perundang-undangan.

BAB VI
PENGELOLAAN SARANA, PRASARANA
FASILITAS PELAYANAN PUBLIK

Pasal 19

- (1) Penyelenggara wajib mengelola sarana, prasarana, dan fasilitas pelayanan publik secara efisien, efektif, transparan, akuntabel, serta berkesinambungan.
- (2) Dalam pengelolaan, penyelenggara melaksanakan inventarisasi sarana, prasarana, dan fasilitas pelayanan publik secara sistematis, transparan lengkap dan akurat.
- (3) Aparatur penyelenggara bertanggungjawab dalam pelaksanaan, pemeliharaan dan atau penggantian sarana, prasarana dan fasilitas pelayanan sesuai standar kesehatan dan keamanan.

Pasal 20

- (1) Penyelenggara dilarang meminjamkan sarana, prasarana dan fasilitas yang mengakibatkan sarana, prasarana dan fasilitas tidak berfungsi atau tidak sesuai peruntukannya.
- (2) Pengalihan atau pengubahan fungsi peruntukan dilaksanakan berdasar ketentuan peraturan perundang-undangan yang berlaku.
- (3) Penyelenggara yang bermaksud mengubah atau memperbaiki sarana dan prasarana atau fasilitas pelayanan publik, wajib mengumumkan dan atau memasang tanda-tanda yang jelas di tempat yang mudah diketahui.
- (4) Kelalaian memberikan tanda atau pengumuman pada pengerjaan fasilitas publik yang mengakibatkan seseorang mendapat kecelakaan, menjadi tanggungjawab penyelenggara.
- (5) Bentuk dan isi pengumuman sekurang-kurangnya memuat nama kegiatan, nama penanggungjawab, waktu kegiatan dan manfaat.

BAB VII
PELAYANAN KHUSUS

Pasal 21

- (1) Setiap orang yang merupakan penyandang cacat, lanjut usia, wanita hamil berhak mendapatkan pelayanan khusus.
- (2) Pelayanan khusus sebagaimana dimaksud pada ayat (1) adalah pelayanan yang bersifat pengutamaan/disegerakan sehubungan faktor fisik (kelelahan) yang tidak sama dengan orang yang dalam keadaan normal.
- (3) SKPD berkewajiban menyiapkan aparatur pelaksana pelayanan khusus.
- (4) Pelayanan khusus sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dikecualikan untuk penyelenggara yang tidak mengharuskan pengguna layanan datang sendiri untuk mendapatkan pelayanannya.

Pasal 22

- (1) Penyelenggara pelayanan publik dapat menyediakan pelayanan prima atau berkelas sepanjang tidak mengganggu pelayanan utama bagi masyarakat lainnya dan tidak bertentangan dengan peraturan perundang-undangan serta standar pelayanan.
- (2) Penyediaan pelayanan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) diberikan pada para investor/penanam modal di daerah.

BAB VIII BIAYA PELAYANAN

Pasal 23

Penetapan besaran biaya pelayanan publik harus memperhatikan hal-hal sebagai berikut:

- a. tingkat kemampuan dan daya beli masyarakat;
- b. nilai/harga yang berlaku atas barang dan/atau jasa;
- c. rincian biaya harus jelas untuk jenis pelayanan publik yang memerlukan tindakan seperti penelitian, pemeriksaan, pengukuran, dan pengujian; dan
- d. ditetapkan oleh pejabat yang berwenang dengan mengacu pada ketentuan peraturan perundang-undangan.

BAB IX PERILAKU APARAT DALAM PENYAMPAIAN LAYANAN

Pasal 24

- (1) Aparat dalam menyelenggarakan pelayanan berperilaku sebagai berikut:
 - a) adil dan tidak diskriminatif;
 - b) peduli, telaten, teliti, dan cermat;
 - c) hormat, ramah, dan tidak melecehkan;
 - d) bersikap tegas dan handal serta tidak memberikan keputusan yang berlarut-larut;
 - e) bersikap independen;
 - f) tidak memberikan proses yang berbelit-belit;
 - g) patuh pada perintah atasan yang sah dan wajar;
 - h) menjunjung tinggi nilai-nilai dan integritas serta reputasi Penyelenggara demi menjaga kehormatan institusi Penyelenggara di setiap waktu dan tempat;
 - i) tidak membocorkan informasi atau dokumen yang wajib dirahasiakan
 - j) terbuka dan mengambil langkah yang tepat untuk menghindari benturan kepentingan
 - k) tidak menyalahgunakan sarana dan prasarana pelayanan;
 - l) tidak memberikan informasi yang salah atau menyesatkan dalam menanggapi permintaan informasi;
 - m) tidak menyalahgunakan informasi, jabatan, dan atau kewenangan yang dimiliki;
 - n) sesuai dengan kepantasan umum; dan
 - o) profesional dan tidak menyimpang dari prosedur.
- (2) Penilaian perilaku aparat dilakukan sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku.

BAB X LARANGAN

Pasal 25

Pemberi pelayanan publik dilarang :

- a. melakukan perbuatan korupsi, kolusi, dan nepotisme;
- b. melaksanakan pelayanan dengan membeda-bedakan Suku, Agama, Ras, Golongan, Gender dan Status Sosial Ekonomi;
- c. melakukan pelayanan di luar Standar Operasional Prosedur (SOP) yang telah ditetapkan;
- d. memberikan informasi yang tidak benar;
- e. menghambat akses informasi kepada penerima pelayanan publik kecuali yang ditetapkan oleh Undang-Undang;
- f. membuat perjanjian kerjasama dengan pihak lain tanpa persetujuan penyelenggara;
- g. meninggalkan tugas dan kewajiban, kecuali mempunyai alasan yang jelas, rasional dan sah sesuai dengan peraturan perundang-undangan; dan
- h. melanggar asas penyelenggaraan pelayanan publik.

BAB XI PENGAWASAN

Pasal 26

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

BAB XII PENGELOLAAN PENGADUAN

Pasal 27

- (1) Masyarakat dapat menyampaikan keluhan atau pengaduan mengenai penyelenggaraan pelayanan publik kepada Kepala SKPD, Walikota melalui Sekretaris Daerah dan atau Ombudsman Perwakilan Kalimantan Selatan.
- (2) Setiap Penyelenggara pelayanan publik wajib menyiapkan sarana dan prasarana yang layak dalam pelaksanaan pengelolaan keluhan dan pengaduan.

- (3) Berdasarkan keluhan atau pengaduan, Ombudsman Perwakilan Kalimantan Selatan atau Nasional menyusun rekomendasi tindak lanjut Kepada Atasan dari Aparatur Pelayanan dan Satuan Kerjanya dan dalam hal diperlukan sampai pada ke tingkat Kementerian Dalam Negeri.
- (4) Penyelenggara pelayanan publik wajib menerima dan mengelola setiap keluhan dan pengaduan yang berasal dari penerima pelayanan maupun rekomendasi dari Ombudsman.

Pasal 28

- (1) Penyelenggara pelayanan publik wajib menyusun tata cara penerimaan/pengelolaan keluhan dan pengaduan dengan mengedepankan prinsip penyelesaian yang cepat dan tuntas, yang minimal meliputi:
 - a) prosedur pengelolaan pengaduan;
 - b) penentuan pejabat yang mengelola pengaduan;
 - c) prioritas penyelesaian pengaduan;
 - d) pelaporan proses dan hasil pengelolaan pengaduan kepada atasan aparat;
 - e) rekomendasi pengelolaan pengaduan;
 - f) penyampaian hasil pengelolaan pengaduan kepada pihak-pihak terkait;
 - g) pemantauan dan evaluasi pengelolaan pengaduan; dan
 - h) dokumentasi dan statistik pengelolaan pengaduan.
- (2) SKPD Penyelenggara pelayanan publik wajib melaporkan tindak lanjut pengelolaan pengaduan pada akhir tahun kepada Walikota melalui Sekretaris Daerah.

BAB XIII PENILAIAN KINERJA PELAYANAN PUBLIK

Pasal 29

Setiap Penyelenggara pelayanan wajib melakukan penilaian kinerja penyelenggaraan secara periodik melalui survei indeks kepuasan masyarakat sesuai dengan ketentuan yang berlaku.

BAB XIV PERAN SERTA MASYARAKAT

Pasal 30

- (1) Peran serta masyarakat diwujudkan dalam bentuk kerjasama, pemenuhan kewajiban dan pengawasan masyarakat.
- (2) Pengawasan terhadap pelayanan publik dilakukan oleh perseorangan, masyarakat, LSM dan atau Ombudsman Perwakilan Kalimantan Selatan.

BAB XV PENYELESAIAN PENGADUAN

Pasal 31

- (1) Masyarakat berhak mengadukan penyelenggaraan pelayanan publik kepada penyelenggara, ombudsman, dan/atau Dewan Perwakilan Rakyat Daerah.

- (2) Masyarakat yang melakukan pengaduan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dijamin hak-haknya oleh peraturan perundang-undangan.
- (3) Pengaduan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dilakukan terhadap:
 - a. tidak melaksanakan peraturan atau tidak memberikan pelayanan menurut standar pelayanan;
 - b. melalaikan atau melanggar kewajiban dan atau larangan sebagaimana diatur Peraturan Daerah ini;
 - c. menyalahgunakan dan atau melampaui kewenangan yang dimiliki oleh aparat;
- (4) Gugatan/tuntutan masyarakat dilakukan oleh:
 - a) perseorangan atau badan hukum yang bersangkutan;
 - b) masyarakat penerima jasa yang memiliki kepentingan yang sama;
 - c) LSM yang berbadan hukum dan memiliki tujuan melindungi kepentingan masyarakat di bidang pelayanan publik dalam anggaran dasarnya.
- (5) Masyarakat dapat menggugat penyelenggara atau pelaksana melalui peradilan tata usaha negara apabila pelayanan yang diberikan menimbulkan kerugian di bidang tata usaha negara.
- (6) Dalam hal penyelenggara diduga melakukan tindak pidana dalam penyelenggaraan pelayanan publik sebagaimana diatur dalam undang-undang ini, masyarakat dapat melaporkan penyelenggara kepada pihak berwenang.

BAB XVI SANKSI

Pasal 32

- (1) Pelanggaran yang dilakukan oleh pemberi pelayanan publik akan dijatuhi hukuman disiplin.
- (2) Jenis-jenis hukuman disiplin sebagaimana dimaksud pada ayat (1) berupa:
 - a. Teguran lisan;
 - b. teguran tertulis;
 - c. pernyataan tidak puas secara tertulis;
 - d. penundaan kenaikan gaji berkala;
 - e. penurunan gaji;
 - f. penundaan kenaikan pangkat;
 - g. penurunan pangkat;
 - h. pembebasan dari jabatan;
 - i. pemberhentian tidak dengan hormat.
- (3) Mekanisme pemanggilan, pemeriksaan dan penjatuhan hukuman disiplin dilakukan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan yang berlaku.

BAB XVII
KETENTUAN PERALIHAN

Pasal 33

Penyusunan dan pelaksanaan standar pelayanan, maklumat pelayanan, sistem informasi, dan tata cara pengelolaan pengaduan sebagaimana diatur dalam Peraturan Daerah ini harus dipenuhi selambat-lambatnya 1 (satu) tahun sejak diundangkannya Peraturan Daerah ini.

BAB XV
KETENTUAN PENUTUP

Pasal 34

Peraturan Daerah ini mulai berlaku pada tanggal diundangkan.

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

Ditetapkan di Banjarmasin
pada tanggal 2 Juni 2014

/ **WALIKOTA BANJARMASIN,** *Z*


H. MUHIDIN

Diundangkan di Banjarmasin
pada tanggal 3 Juni 2014

f **SEKRETARIS DAERAH KOTA BANJARMASIN** *f*


H. ZULFADLI GAZALI

LEMBARAN DAERAH KOTA BANJARMASIN TAHUN 2014 NOMOR 11