



SALINAN

**WALIKOTA MAKASSAR**

**PROVINSI SULAWESI SELATAN**

**PERATURAN WALIKOTA MAKASSAR**

NOMOR 29 TAHUN 2015

**TENTANG**

**PELAYANAN PUBLIK**

**DENGAN RAHMAT TUHAN YANG MAHA ESA**

**WALIKOTA MAKASSAR,**

- Menimbang : a. bahwa dalam rangka meningkatkan kualitas dan menjamin penyediaan pelayanan publik serta untuk memberikan perlindungan bagi masyarakat dari penyalahgunaan wewenang di dalam penyelenggaraan pelayanan publik, harus diterapkan prinsip-prinsip tata kelola pemerintahan yang baik sehingga Pemerintah Daerah berkewajiban menyelenggarakan pelayanan publik secara terintegrasi dan berkesinambungan dalam upaya memenuhi harapan dan tuntutan masyarakat terhadap kualitas pelayanan publik;
- b. bahwa untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik, perlu norma hukum yang mengatur penyelenggaraan pelayanan publik secara berkualitas, terintegrasi dan berkesinambungan sebagai upaya memberikan perlindungan atas hak-hak publik;
- c. bahwa berdasarkan pertimbangan sebagaimana dimaksud dalam huruf a, huruf b dan huruf c, perlu menetapkan Peraturan Walikota Makassar tentang Pelayanan Publik.

- Mengingat : 1. Undang-Undang Nomor 29 Tahun 1959 tentang Pembentukan Daerah-daerah Tingkat II Di Sulawesi (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 1959 Nomor 74, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 1822);
2. 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);
3. Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2008 tentang Informasi dan Transaksi Elektronik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2008 Nomor 58, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4843);
4. Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2008 Nomor 61, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4868);

5. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2009 Nomor 112, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5038);
6. 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);
7. Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2014 Nomor 224, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5587) sebagaimana telah diubah dengan Undang-Undang Nomor 9 Tahun 2015 tentang Perubahan Kedua Atas Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah (Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 58, Tambahan Lembaran Negara Indonesia Nomor 5679);
8. Undang-Undang Nomor 30 Tahun 2014 tentang Administrasi Pemerintahan (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2014 Nomor 292, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5601);
9. Peraturan Pemerintah Nomor 68 Tahun 1999 tentang Tata Cara Pelaksanaan Peran Serta Masyarakat dalam Penyelenggaraan Negara (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 1999 Nomor 129, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 3866);
10. 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);
11. 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);
12. 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);
13. Peraturan Pemerintah Nomor 53 Tahun 2010 tentang Disiplin Pegawai Negeri Sipil (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2010 Nomor 74, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5135);
14. 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);

15. 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).

## MEMUTUSKAN :

Menetapkan : **PERATURAN WALIKOTA MAKASSAR TENTANG PELAYANAN PUBLIK.**

### **BAB I** **KETENTUAN UMUM**

#### **Pasal 1**

Dalam Peraturan Walikota ini, yang dimaksud dengan:

1. Daerah adalah Kota Makassar.
2. Walikota adalah Kota Makassar.
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 Makassar.
5. Badan Usaha Milik Daerah yang selanjutnya disebut BUMD adalah Badan Usaha yang didirikan oleh Pemerintah Kota Makassar baik bentuk Perseroan Terbatas maupun Perusahaan Daerah.
7. Pelayanan Publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai ketentuan peraturan perundangundangan bagi masyarakat atas barang, jasa, dan/atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik.
8. Penyelenggara Pelayanan Publik yang selanjutnya disebut Penyelenggara adalah Pemerintah Daerah, BUMD, lembaga independen yang dibentuk berdasarkan Peraturan Daerah, dan badan hukum lain yang dibentuk semata-mata untuk kegiatan pelayanan publik.
9. Organisasi Penyelenggara Pelayanan Publik yang selanjutnya disebut Organisasi Penyelenggara adalah Satuan Kerja Penyelenggara Pelayanan Publik yang berada di lingkungan Pemerintah Daerah, BUMD, lembaga independen yang dibentuk berdasarkan Peraturan Daerah, dan badan hukum lain yang dibentuk semata-mata untuk kegiatan pelayanan publik.
10. Pelaksana Pelayanan Publik yang selanjutnya disebut Pelaksana adalah pejabat; pegawai, petugas, dan setiap orang yang bekerja pada OPD dan BUMD yang bertugas melaksanakan tindakan atau serangkaian tindakan pelayanan publik.
11. Kinerja adalah gambaran mengenai tingkat pencapaian sasaran ataupun tujuan Satuan Kerja Perangkat Daerah dan BUMD sebagai penjabaran dari visi, misi serta strategi Satuan Kerja Perangkat Daerah dan BUMD yang mengindikasikan tingkat keberhasilan dan kegagalan pelaksanaan kegiatan-kegiatan sesuai dengan program dan kebijakan yang ditetapkan.
12. Masyarakat adalah orang perseorangan, kelompok atau badan hukum yang berkedudukan sebagai penerima manfaat pelayanan publik, baik secara langsung maupun tidak langsung.
13. 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.

14. Sistem Informasi Pelayanan Publik adalah rangkaian kegiatan yang meliputi penyimpanan dan pengelolaan informasi serta mekanisme penyampaian informasi dari Organisasi 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.
15. Maklumat Pelayanan adalah pernyataan tertulis yang berisi keseluruhan rincian kewajiban dan janji yang terdapat dalam standar pelayanan.
16. Indeks Kepuasan Masyarakat yang selanjutnya disingkat IKM adalah ukuran kepuasan masyarakat sebagai penerima layanan yang disediakan oleh Organisasi Penyelenggara pelayanan publik berdasarkan standar pelayanan yang telah ditetapkan.
17. Pengaduan adalah pemberitahuan dari penerima pelayanan yang berisi informasi tentang ketidaksesuaian antara pelayanan yang diterima dengan standar pelayanan yang telah ditentukan.
18. Pengadu adalah masyarakat yang melakukan pengaduan atas penyelenggaraan pelayanan publik yang diberikan oleh Organisasi Penyelenggara dan/atau Pelaksana.
19. Sengketa Pelayanan Publik adalah sengketa yang timbul dalam bidang pelayanan publik antara penerima layanan dengan Organisasi Penyelenggara pelayanan publik akibat ketidaksesuaian antara pelayanan yang diterima dengan standar pelayanan publik yang telah ditetapkan.

## **BAB II** **MAKSUD, TUJUAN, ASAS, DAN RUANG LINGKUP**

### **Bagian Kesatu Maksud dan Tujuan**

#### **Pasal 2**

Peraturan Walikota tentang pelayanan publik dimaksudkan untuk memberikan kepastian hukum dalam hubungan antara masyarakat dan penyelenggara dalam pelayanan publik.

#### **Pasal 3**

Tujuan ditetapkannya Peraturan Walikota tentang 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/non diskriminatif;
- h. transparansi;
- 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**

Ruang lingkup pelayanan publik meliputi pelayanan barang publik dan pelayanan jasa publik serta pelayanan administratif yang diatur dalam peraturan perundang-undangan.

**Pasal 6**

Pelayanan barang publik sebagaimana dimaksud dalam Pasal 5 meliputi:

- a. pengadaan dan penyaluran barang publik yang dilakukan oleh Organisasi Penyelenggara yang sebagian atau seluruh dananya bersumber dari Anggaran Pendapatan dan Belanja Negara dan/atau Anggaran Pendapatan dan Belanja Daerah;
- b. pengadaan dan penyaluran barang publik yang dilakukan oleh badan usaha yang modal pendiriannya sebagian atau seluruhnya bersumber dari kekayaan Daerah yang dipisahkan; dan
- c. pengadaan dan penyaluran barang publik yang pembiayaannya tidak bersumber dari Anggaran Pendapatan dan Belanja Daerah atau badan usaha yang modal pendiriannya sebagian atau seluruhnya bersumber dari kekayaan Daerah yang dipisahkan, tetapi ketersediaannya menjadi misi Daerah, yang ditetapkan sesuai ketentuan peraturan perundang-undangan.

**Pasal 7**

Pelayanan jasa publik yaitu pelayanan yang menghasilkan berbagai bentuk jasa yang dibutuhkan oleh publik, meliputi:

- a. penyediaan jasa publik oleh Organisasi Penyelenggara yang sebagian atau seluruh dananya bersumber dari Anggaran Pendapatan dan Belanja Negara dan/atau Anggaran Pendapatan dan Belanja Daerah;
- b. penyediaan jasa publik oleh suatu badan usaha yang modal pendiriannya sebagian atau seluruhnya bersumber dari kekayaan Daerah yang dipisahkan; dan

- c. penyediaan jasa publik yang pembiayaannya tidak bersumber dari Anggaran Pendapatan dan Belanja Daerah atau badan usaha yang modal pendiriannya sebagian atau seluruhnya bersumber dari kekayaan daerah yang dipisahkan, tetapi ketersediaannya menjadi misi Daerah yang ditetapkan sesuai ketentuan peraturan perundang-undangan.

### **Pasal 8**

Pelayanan administratif yaitu pelayanan yang menghasilkan berbagai bentuk dokumen resmi yang dibutuhkan oleh publik, meliputi:

- a. tindakan administratif Penyelenggara dan/atau Organisasi Penyelenggara yang diwajibkan oleh peraturan perundang-undangan dalam rangka mewujudkan perlindungan pribadi, keluarga, kehormatan, martabat, dan harta benda masyarakat; dan
- b. tindakan administratif oleh instansi nonpemerintah daerah yang diatur dalam ketentuan peraturan perundang-undangan.

### **Pasal 9**

Pelayanan barang publik, jasa publik dan pelayanan administratif sebagaimana dimaksud dalam Pasal 5 harus memenuhi skala kegiatan yang didasarkan pada ukuran besaran biaya tertentu yang digunakan, dan jaringan yang dimiliki dalam kegiatan pelayanan publik.

### **Pasal 10**

Ruang lingkup Pelayanan Publik sebagaimana dimaksud dalam Pasal 6, Pasal 7, Pasal 8 dan Pasal 9 meliputi pendidikan, pengajaran, pekerjaan dan usaha, tempat tinggal, komunikasi dan informasi, lingkungan hidup, kesehatan, jaminan sosial, energi, perbankan, perhubungan, sumber daya alam, pariwisata dan sector strategis lainnya.

## **BAB III** **PENGORGANISASIAN PELAYANAN PUBLIK**

### **Bagian Kesatu Pembina dan Penanggungjawab**

#### **Pasal 11**

- (1) Walikota karena jabatannya merupakan Pembina penyelenggaraan pelayanan publik di Daerah;
- (2) Pembina mempunyai tugas melakukan pembinaan, pengawasan, pengendalian dan evaluasi terhadap pelaksanaan tugas Penanggungjawab Penyelenggaraan Pelayanan Publik;
- (3) Pembina wajib melaporkan hasil perkembangan kinerja pelayanan public kepada DPRD dan Gubernur Sulawesi Selatan dengan tembusan kepada Menteri Negara Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi.

## **Pasal 12**

- (1) Penanggungjawab penyelenggaraan pelayanan publik adalah Sekretaris Daerah.
- (2) Penanggungjawab pelayanan publik mempunyai tugas:
  - a. mengoordinasikan kelancaran penyelenggaraan pelayanan publik sesuai dengan standar pelayanan pada setiap satuan kerja unit pelayanan publik;
  - b. melakukan evaluasi penyelenggaraan pelayanan publik; dan
  - c. melaporkan kepada Pembina mengenai pelaksanaan penyelenggaraan pelayanan publik di seluruh satuan kerja unit pelayanan publik.
- (3) Penanggungjawab sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dalam melaksanakan tugasnya bertanggungjawab kepada Pembina.

## **Bagian Kedua Organisasi Penyelenggara**

### **Pasal 13**

- (1) Organisasi Penyelenggara adalah OPD dan BUMD
- (2) Organisasi Penyelenggara sebagaimana dimaksud pada ayat (1) wajib menyelenggarakan pelayanan publik sesuai dengan tugas pokok dan fungsinya.
- (3) Organisasi Penyelenggara sebagaimana dimaksud pada ayat (1) mempunyai tugas:
  - a. mengoordinasikan kelancaran penyelenggaraan pelayanan publik di lingkungan OPD dan BUMD sesuai standar pelayanan;
  - b. melakukan evaluasi penyelenggaraan pelayanan publik; dan
  - c. melaporkan penyelenggaraan pelayanan publik di lingkungan OPD dan BUMD yang bersangkutan kepada Penanggungjawab.
- (4) Penyelenggaraan pelayanan publik sebagaimana dimaksud pada ayat (2), sekurang-kurangnya meliputi:
  - a. pelaksanaan pelayanan;
  - b. pengelolaan informasi;
  - c. pengawasan internal;
  - d. pelayanan konsultasi;
  - e. penyuluhan kepada masyarakat; dan
  - f. pengelolaan pengaduan masyarakat.
- (5) Organisasi Penyelenggara bertanggungjawab atas ketidakmampuan, pelanggaran dan kegagalan penyelenggaraan pelayanan publik.

## **BAB IV** **HAK, KEWAJIBAN, DAN LARANGAN**

### **Bagian Kesatu** **Hak dan Kewajiban Penyelenggara**

#### **Pasal 14**

Penyelenggara memiliki hak:

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

#### **Pasal 15**

Penyelenggara berkewajiban:

- a. menyusun dan menetapkan standar pelayanan;
- b. menyusun dan menetapkan ketentuan internal;
- c. menyusun, menetapkan, dan mempublikasikan Maklumat Pelayanan;
- d. memberikan jaminan kepastian hukum atas produk pelayanan;
- e. menempatkan Pelaksana yang kompeten sesuai dengan kewenangannya;
- f. menyediakan sarana, prasarana, dan/atau fasilitas pelayanan publik yang mendukung terciptanya iklim pelayanan yang sehat;
- g. memberikan pelayanan yang berkualitas sesuai dengan asas-asas penyelenggaraan pelayanan publik;
- h. membantu masyarakat dalam memahami hak dan tanggungjawabnya;
- i. berpartisipasi aktif dan mematuhi peraturan perundang-undangan yang terkait dengan penyelenggaraan pelayanan publik;
- 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 OPD dan BUMD untuk hadir atau melaksanakan perintah berdasarkan ketentuan peraturan perundang-undangan;
- m. memberikan informasi yang terkait dengan pelayanan; dan
- n. menanggapi dan mengelola pengaduan masyarakat melalui mekanisme sesuai ketentuan peraturan perundang-undangan.

### **Bagian Kedua** **Hak dan Kewajiban Organisasi Penyelenggara**

#### **Pasal 16**

Organisasi Penyelenggara memiliki hak:

- a. memberikan pelayanan tanpa dihambat pihak lain yang tidak berwenang;
- b. melakukan kerjasama;
- c. mengelola anggaran pembiayaan penyelenggaraan pelayanan publik;
- d. mendapatkan alokasi anggaran sesuai dengan tingkat kebutuhan pelayanan;

- e. memberikan tanggapan atau melakukan pembelaan terhadap pengaduan, tuntutan dan gugatan yang tidak sesuai dengan kenyataan dalam penyelenggaraan pelayanan publik; dan
- f. menolak permintaan pelayanan yang bertentangan dengan asas-asas pelayanan publik dan ketentuan peraturan perundang-undangan.

### **Pasal 17**

Organisasi Penyelenggara berkewajiban:

- a. menyusun dan menetapkan standar pelayanan serta menerapkannya dalam setiap pemberian pelayanan;
- b. mengikutsertakan unsur masyarakat dan pihak terkait dalam pembahasan dan penyusunan standar pelayanan;
- c. mempublikasikan Standar Pelayanan Publik yang sudah ditetapkan;
- d. menyusun, menetapkan, dan menerapkan standar operasional prosedur (SOP) pelayanan publik sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan yang berlaku;
- e. melakukan survei IKM paling sedikit satu kali dalam satu tahun dan melaporkan hasilnya kepada Pembina melalui Penanggungjawab;
- f. menyusun, menetapkan, dan mempublikasikan Maklumat Pelayanan;
- g. memberikan jaminan kepastian hukum atas produk pelayanan;
- h. menempatkan Pelaksana yang berkompeten;
- i. menyediakan sarana, prasarana, dan/atau fasilitas pelayanan publik yang mendukung terciptanya iklim pelayanan yang memadai;
- j. memberikan pelayanan yang berkualitas sesuai dengan asas, tujuan, dan standar pelayanan
- k. membantu masyarakat dalam memahami hak dan tanggungjawabnya;
- l. berpartisipasi aktif dan mematuhi peraturan perundang-undangan yang terkait dengan penyelenggaraan pelayanan publik;
- m. memberikan pertanggungjawaban terhadap pelayanan yang diselenggarakan;
- n. memenuhi panggilan untuk hadir atau melaksanakan perintah berdasarkan ketentuan peraturan perundang-undangan;
- o. melaporkan penyelenggaraan pelayanan publik setiap akhir tahun anggaran kepada Penaggungjawab;
- p. meminta ijin kepada Pembina dalam hal akan melakukan kerjasama penyelenggaraan pelayanan publik dengan pihak lain;
- q. memberikan informasi yang terkait dengan pelayanan; dan
- r. menanggapi dan mengelola pengaduan masyarakat melalui mekanisme sesuai ketentuan peraturan perundang-undangan.

### **Pasal 18**

Organisasi Penyelenggara dilarang:

- a. menghambat, menghindari, mempersulit, membiarkan, dan menolak melakukan pelayanan terhadap publik, kecuali jika tidak sesuai dengan asas dan standar pelayanan;
- b. membuat perjanjian kerjasama dengan pihak lain tanpa ijin Pembina, yang bertentangan dengan ketentuan yang berlaku, dan/atau asas-asas perjanjian kerjasama, dan/atau merugikan masyarakat selaku penerima layanan;
- c. memberikan ijin dan/atau membiarkan pihak lain menggunakan sarana, prasarana dan/atau fasilitas pelayanan publik yang mengakibatkan tidak berfungsi atau tidak sesuai dengan peruntukannya;
- d. membocorkan kerahasiaan dokumen dan keterangan kepada publik yang menurut sifatnya harus dirahasiakan;
- e. merekayasa data survei IKM; dan
- f. melanggar asas penyelenggaraan pelayanan publik.

**Bagian Ketiga  
Hak, Kewajiban dan Larangan Pelaksana**

**Pasal 19**

Pelaksana berhak:

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

**Pasal 20**

Pelaksana berkewajiban :

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

**Pasal 21**

Pelaksana dilarang:

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

**Bagian Keempat  
Hak, Kewajiban dan Larangan Masyarakat**

**Pasal 22**

Masyarakat berhak:

- a. mendapat pelayanan yang berkualitas sesuai dengan asas dan tujuan pelayanan;
- b. mengetahui kebenaran substansi standar pelayanan;

- c. mengawasi pelaksanaan standar pelayanan;
- d. mendapatkan jaminan kepastian hukum atas produk pelayanan;
- e. mendapatkan tanggapan terhadap pengaduan yang diajukan;
- f. mendapatkan advokasi, perlindungan, dan/atau pemenuhan pelayanan;
- g. menyarankan kepada Penyelenggara dan/atau Organisasi Penyelenggara dan/atau Pelaksana untuk memperbaiki pelayanan apabila pelayanan yang diberikan tidak sesuai dengan standar pelayanan;
- h. mengadukan Penyelenggara dan/atau Organisasi Penyelenggara dan/atau Pelaksana yang melakukan penyimpangan standar pelayanan dan/atau tidak memperbaiki pelayanan kepada Pembina Penyelenggara dan Ombudsman;
- i. menerima informasi yang terkait dengan pelayanan; dan
- j. menggugat Penyelenggara dan/atau Organisasi Penyelenggara dan Pelaksana yang dianggap merugikan, melalui mekanisme sesuai ketentuan peraturan perundang-undangan.

### **Pasal 23**

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.

### **Pasal 24**

Masyarakat dilarang:

- a. memaksa, menekan dan/atau mengancam baik fisik maupun psikis terhadap 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 publik dalam melaksanakan tugasnya; dan
- d. melakukan hal-hal lain yang dikategorikan sebagai perbuatan melawan hukum, melanggar kepatutan dan ketertiban umum dalam meminta pelayanan kepada pelaksana pelayanan publik.

## **BAB V**

### **PENYELENGGARAAN PELAYANAN PUBLIK**

#### **Bagian Kesatu**

#### **Pola Pelayanan**

### **Pasal 25**

(1) Pola penyelenggaraan pelayanan publik meliputi:

- a. fungsional, yaitu pola pelayanan publik diberikan oleh Penyelenggara, sesuai dengan tugas, fungsi dan kewenangannya;
- b. terpusat, yaitu pola pelayanan publik diberikan secara tunggal oleh Penyelenggara berdasarkan pelimpahan wewenang sesuai ketentuan peraturan perundang-undangan;
- c. terpadu, terdiri atas:
  1. terpadu satu atap, yaitu pola pelayanan terpadu satu atap diselenggarakan dalam satu tempat yang meliputi berbagai jenis pelayanan yang tidak mempunyai keterkaitan proses dan dilayani melalui beberapa pintu; dan

2. terpadu satu pintu, yaitu pola pelayanan terpadu satu pintu diselenggarakan pada satu tempat yang meliputi berbagai jenis pelayanan yang memiliki keterkaitan proses dan dilayani melalui satu pintu.
  - d. Gugus tugas, yaitu petugas pelayanan publik secara perorangan atau dalam bentuk gugus tugas yang ditempatkan pada instansi pemberi pelayanan dan lokasi pemberian pelayanan tertentu.
- (2) Ketentuan lebih lanjut mengenai penerapan pola penyelenggaraan pelayanan publik sebagaimana dimaksud pada ayat (1) diatur dengan Peraturan Walikota.

**Bagian Kedua**  
**Standar Pelayanan**  
**Paragraf 1**  
**Umum**

**Pasal 26**

- (1) Organisasi Penyelenggara wajib menyusun, menetapkan dan menerapkan standar pelayanan publik, sesuai ketentuan peraturan perundang-undangan;
- (2) Dalam penyusunan dan penetapan standar pelayanan publik sebagaimana dimaksud pada ayat (1), Organisasi Penyelenggara wajib mengikutsertakan masyarakat dan pihak terkait;
- (3) Kewajiban mengikutsertakan masyarakat dan pihak terkait sebagaimana dimaksud pada ayat (2) dilakukan dengan prinsip non diskriminatif, terkait langsung dengan jenis pelayanan, memiliki kompetensi dan mengutamakan musyawarah, serta memperhatikan keberagaman;
- (4) Ketentuan lebih lanjut mengenai penyusunan standar pelayanan publik diatur dengan Peraturan Walikota.

**Paragraf 2**  
**Komponen Standar Pelayanan**

**Pasal 27**

Komponen standar pelayanan paling kurang meliputi:

- a. dasar hukum;
- b. persyaratan;
- c. sistem, mekanisme dan prosedur;
- d. jangka waktu penyelesaian;
- e. biaya/tarif;
- f. produk pelayanan;
- g. sarana, prasarana, dan/atau fasilitas;
- h. kompetensi Pelaksana;
- i. pengawasan internal;
- j. penanganan pengaduan, saran dan masukan;
- k. jumlah Pelaksana;
- l. jaminan pelayanan yang memberikan kepastian bahwa pelayanan dilaksanakan sesuai dengan standar pelayanan;
- m. jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan dalam bentuk komitmen untuk memberikan rasa aman, bebas dari bahaya, dan risiko keragu-raguan; dan
- n. evaluasi kinerja Pelaksana.

**Bagian Ketiga  
Tata Perilaku Penyelenggara**

**Pasal 28**

- (1) Dalam memberikan pelayanan publik, Organisasi Penyelenggara dan Pelaksana wajib mentaati tata perilaku sebagai aturan internal.
- (2) Aturan internal sebagaimana dimaksud pada ayat (1), sekurang-kurangnya mengatur agar Organisasi Penyelenggara dan Pelaksana:
  - a. bertindak jujur, disiplin, proporsional dan profesional;
  - b. bertindak adil dan non diskriminatif;
  - c. peduli, teliti dan cermat;
  - d. bersikap ramah dan bersahabat;
  - e. bersikap tegas dan tidak memberikan pelayanan yang tidak berbelit-belit;
  - f. bersikap mandiri dan dilarang menerima imbalan dalam bentuk apapun; dan
  - g. berperilaku lain yang menunjang terlaksananya penyelenggaran pelayanan publik yang cepat, tepat dan akurat.

**Bagian Keempat  
Peningkatan Kualitas Pelayanan Publik**  
**Paragraf 1**  
**Umum**

**Pasal 29**

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

**Paragraf 2**  
**Gugus Kendali Mutu**

**Pasal 30**

- (1) Untuk menghasilkan mutu pelayanan pada Organisasi Penyelenggara pelayanan publik diperlukan penerapan kendali mutu dalam proses penyelenggaraan pelayanan publik.

- (2) Penerapan kendali mutu pelayanan publik sebagaimana dimaksud pada ayat(1), Penyelenggara dapat membentuk Gugus Kendali Mutu.
- (3) Gugus Kendali Mutu terdiri dari Pelaksana yang berkompeten pada unitPenyelenggara.
- (4) Ketentuan lebih lanjut mengenai Gugus Kendali Mutu diatur dengan Peraturan Walikota.

**Bagian Kelima  
Indeks Kepuasan Masyarakat**

**Pasal 31**

- (1) Untuk mencapai kualitas pelayanan publik, diperlukan penilaian atas pendapat masyarakat melalui penyusunan IKM.
- (2) Dasar pengukuran IKM sebagaimana dimaksud pada ayat (1), meliputi:
  - a. prosedur pelayanan;
  - b. persyaratan pelayanan;
  - c. kejelasan petugas pelayanan;
  - d. kedisiplinan petugas pelayanan;
  - e. tanggungjawab petugas pelayanan;
  - f. kemampuan petugas pelayanan;
  - g. kecepatan pelayanan;
  - h. keadilan mendapatkan pelayanan;
  - i. kesopanan dan keramahan petugas;
  - j. kewajaran biaya pelayanan;
  - k. kepastian biaya pelayanan;
  - l. kepastian jadwal pelayanan;
  - m. kenyamanan lingkungan; dan
  - n. keamanan pelayanan.
- (3) Ketentuan lebih lanjut mengenai langkah-langkah penyusunan indeks kepuasan masyarakat sebagaimana dimaksud pada ayat (2) diatur dengan Peraturan Walikota.

**Bagian Keenam  
Maklumat Pelayanan**

**Pasal 32**

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

**Bagian Ketujuh**  
**Sistem Informasi Pelayanan Publik**

**Pasal 33**

- (1) Dalam rangka memberikan dukungan informasi terhadap penyelenggaraan pelayanan publik, diselenggarakan sistem informasi yang mudah diakses masyarakat.
- (2) Setiap informasi harus dapat diperoleh masyarakat dengan cara cepat, tepat, mudah dan sederhana.
- (3) Sistem informasi sebagaimana dimaksud pada ayat (1) memuat informasi pelayanan publik, yang terdiri atas sistem informasi elektronik dan non elektronik, sekurang-kurangnya meliputi:
  - a. profil Penyelenggara;
  - b. profil Organisasi Penyelenggara;
  - c. profil Pelaksana;
  - d. standar pelayanan;
  - e. maklumat pelayanan;
  - f. pengelolaan pengaduan; dan
  - g. penilaian kinerja.

**Bagian Kedelapan**  
**Pengelolaan Sarana, Prasarana, dan/atau Fasilitas Pelayanan Publik**

**Pasal 34**

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

**Bagian Kesembilan**  
**Pelayanan Khusus**

**Pasal 35**

- (1) Penyelenggara dan/atau Organisasi Penyelenggara berkewajiban memberikan pelayanan dengan perlakuan khusus kepada anggota masyarakat tertentu sesuai dengan peraturan perundang-undangan.
- (2) Sarana, prasarana, dan/atau fasilitas pelayanan publik dengan perlakuan khusus sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dilarang digunakan oleh orang yang tidak berhak.
- (3) Sarana, prasarana, dan/atau fasilitas pelayanan publik dengan perlakuan khusus sebagaimana dimaksud pada ayat (2) diperuntukkan bagi kelompok rentan, meliputi penyandang cacat, lanjut usia, wanita hamil dan balita serta korban bencana.
- (4) Penyediaan sarana, prasarana, dan/atau fasilitas pelayanan publik dengan perlakuan khusus sebagaimana dimaksud pada ayat (2) wajib menjamin aksesibilitas pengguna layanan dan sesuai ketentuan peraturan perundangundangan.

**Bagian Kesepuluh  
Biaya/Tarif Pelayanan Publik**

**Pasal 36**

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

**Pasal 37**

- (1) Penyelenggara dan/atau Organisasi penyelenggara berhak mendapatkan alokasi anggaran sesuai dengan tingkat kebutuhan pelayanan.
- (2) Selain alokasi anggaran sebagaimana dimaksud pada ayat (1), Penyelenggara dan/atau Organisasi Penyelenggara dapat memperoleh anggaran dari pendapatan hasil pelayanan publik.

**Bagian Kesebelas  
Pengelolaan Pengaduan**

**Pasal 38**

- (1) Penyelenggara dan/atau Organisasi penyelenggara wajib menyusun materi dan mekanisme pengelolaan pengaduan dan menyediakan sarana pengaduan, sesuai ketentuan peraturan perundang-undangan.
- (2) Sistem pengelolaan pengaduan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) harus memenuhi:
  - a. aspek institisional;
  - b. aspek prosedural;
  - c. bersifat integratif; dan
  - d. bersifat komprehensif.
- (3) Prinsip pengelolaan pengaduan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) meliputi:
  - a. objektivitas;
  - b. koordinasi;
  - c. efektivitas dan efisiensi;
  - d. akuntabilitas; dan
  - e. transparan.
- (4) Proses penanganan pengaduan oleh Penyelenggara dan/atau Organisasi Penyelenggara dilakukan melalui:
  - a. konfirmasi dan klarifikasi;
  - b. penelitian dan pemeriksaan;
  - c. pelaporan hasil penelitian dan pemeriksaan; dan
  - d. penyampaian informasi hasil penanganan pengaduan kepada pengadu.
- (5) Materi dan mekanisme pengelolaan pengaduan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) sekurang-kurangnya meliputi:
  - a. penentuan pejabat yang berwenang untuk melakukan pengelolaan pengaduan;
  - b. penentuan tata cara pengalihan pengaduan dari penerima pengaduan kepada pejabat teknis yang berwenang;

- c. penentuan tata cara pemberian informasi kepada yang mengajukan pengaduan tentang hambatan yang muncul dalam proses penyelesaian masalah;
  - d. penentuan tata cara pemberian informasi dari petugas lapangan kepada petugas administrasi tentang sudah atau belum diselesaiannya masalah dan penginformasian hambatan-hambatan yang ada; dan
  - e. penginformasian kepada pihak yang mengajukan pengaduan, dalam hal masalah yang dikeluhkan telah berhasil diselesaikan.
- (6) Pengaduan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) diajukan paling lambat 30 (tiga puluh) hari sejak menerima pelayanan.
- (7) Materi dan mekanisme penanganan pengaduan sebagaimana dimaksud pada ayat (5) dan proses penanganan pengaduan sebagaimana dimaksud pada ayat (4) diatur lebih lanjut dengan Peraturan Walikota.

### **Bagian kedua belas Tata Cara pengaduan pelayanan public**

#### **Pasal 39**

Tata cara pengaduan pelayanan publik, yaitu :

- a. Keberatan dan pengaduan pelayanan publik diajukan terlebih dahulu kepada Penyelenggara Pelayanan Publik;
- b. Keberatan dan pengaduan disampaikan secara jelas dan bertanggung jawab disertai identitas yang jelas;
- c. Penyelenggara Pelayanan Publik harus menindaklanjuti keberatan dan pengaduan yang diterima sesuai prosedur dan mekanisme yang berlaku;
- d. Dalam hal Penyelenggara Pelayanan Publik tidak dapat menindaklanjuti sebagaimana dimaksud pada huruf c, maka keberatan dan pengaduan diteruskan kepada Pengawas Penyelenggara Pelayanan Publik, dalam hal ini oleh Ombudsman Makassar;

### **Bagian Ketiga belas Penyelesaian Pengaduan**

#### **Pasal 40**

- (1) Masyarakat berhak mengadukan penyelenggaraan pelayanan publik kepada Penyelenggara dan/atau Organisasi Penyelenggara, DPRD dan Lembaga lain yang berwenang sesuai peraturan perundang-undangan;
- (2) Masyarakat yang melakukan pengaduan dijamin hak-haknya oleh peraturan perundang-undangan.
- (3) Pengaduan sebagaimana dimaksud dilakukan terhadap:
  - a. Penyelenggara dan/atau Organisasi Penyelenggara yang tidak melaksanakan kewajiban dan/atau melanggar larangan; dan
  - b. Pelaksana yang memberi pelayanan yang tidak sesuai dengan standar pelayanan.

### **Pasal 41**

- (1) Walikota atau Pimpinan OPD dan BUMD berwenang menjatuhkan sanksi kepada Pelaksana yang melakukan pelanggaran;
- (2) Pemberian sanksi sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dilakukan berdasarkan aduan masyarakat dan/atau berdasarkan kewenangan yang dimiliki sesuai dengan peraturan perundang-undangan.

### **Pasal 42**

- (1) Pengaduan sebagaimana dimaksud diajukan oleh setiap orang yang dirugikan atau oleh pihak lain yang menerima kuasa untuk mewakilinya;
- (2) Pengaduan sebagaimana dimaksud dilakukan paling lambat 30 (tiga puluh) hari sejak pengadu menerima pelayanan;
- (3) Pengaduan disampaikan secara tertulis memuat:
  - a. nama dan alamat lengkap;
  - b. uraian pelayanan yang tidak sesuai dengan standar pelayanan dan uraian kerugian materiil yang diderita;
  - c. permintaan penyelesaian yang diajukan; dan
  - d. tempat, waktu penyampaian, dan tanda tangan.
- (4) Pengadu dapat memasukkan tuntutan ganti rugi dalam surat pengaduannya sebagaimana dimaksud pada ayat (3).
- (5) Dalam keadaan tertentu, nama dan identitas pengadu dapat dirahasiakan.

### **Pasal 43**

- (1) Pengaduan sebagaimana dimaksud dapat disertai dengan bukti-bukti sebagai pendukung pengaduannya.
- (2) Dalam hal pengadu membutuhkan dokumen terkait dengan pengaduannya dari Penyelenggara dan/atau Organisasi Penyelenggara dan/atau Pelaksana untuk mendukung pembuktian sebagaimana dimaksud pada ayat (1), Penyelenggara dan/atau Organisasi Penyelenggara dan/atau Pelaksana wajib memberikannya, kecuali ditentukan lain dalam peraturan perundang-undangan.

### **Pasal 43**

- (1) Penyelenggara dan/atau Organisasi Penyelenggara dan/atau Pelaksana wajib memberikan tanda terima pengaduan.
- (2) Tanda terima pengaduan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) sekurang-kurangnya memuat:
  - a. identitas pengadu secara lengkap;
  - b. uraian pelayanan yang tidak sesuai dengan standar pelayanan;
  - c. tempat dan waktu penerimaan pengaduan; dan
  - d. tanda tangan serta nama pejabat/pegawai yang menerima pengaduan.
- (3) Penyelenggara dan/atau Organisasi Penyelenggara dan/atau Pelaksana wajib menanggapi pengaduan masyarakat paling lambat 14 (empat belas) hari sejak pengaduan diterima yang sekurang-kurangnya berisi informasi lengkap atau tidak lengkapnya materi aduan sebagaimana dimaksud dalam Pasal 41 ayat (3).
- (4) Dalam hal materi aduan tidak lengkap, pengadu melengkapi materi aduannya selambat-lambatnya 30 (tiga puluh) hari terhitung sejak menerima tanggapan

dari Penyelenggara dan/atau Organisasi Penyelenggara dan/atau Pelaksana sebagaimana diinformasikan oleh pihak Penyelenggara dan/atau Organisasi Penyelenggara dan/atau Pelaksana.

- (5) Dalam hal berkas pengaduan tidak dilengkapi dalam waktu sebagaimana dimaksud pada ayat (4), pengadu dianggap mencabut pengaduannya.

#### **Pasal 44**

- (1) Pengaduan terhadap Pelaksana ditujukan kepada atasan Pelaksana.
- (2) Pengaduan terhadap Organisasi Penyelenggara ditujukan kepada atasan satuan kerja penyelenggara.
- (3) Pengaduan terhadap Organisasi Penyelenggara yang berbentuk BUMD ditujukan kepada Walikota.

#### **Pasal 45**

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

#### **Pasal 46**

- (1) Dalam memeriksa materi pengaduan, Penyelenggara dan/atau Organisasi Penyelenggara wajib berpedoman pada prinsip independen, nondiskriminasi, tidak memihak, dan tidak memungut biaya.
- (2) Penyelenggara dan/atau Organisasi Penyelenggara wajib menerima dan merespon pengaduan.
- (3) Dalam hal pengadu keberatan dipertemukan dengan pihak teradu karena alasan tertentu yang dapat mengancam atau merugikan kepentingan pengadu, dengar pendapat dapat dilakukan secara terpisah.
- (4) Dalam hal pengadu menuntut ganti rugi, pihak pengadu menguraikan kerugian yang ditimbulkan akibat pelayanan yang tidak sesuai dengan standar pelayanan.

#### **Pasal 47**

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

#### **Pasal 48**

- (1) Penyelenggara dan/atau Organisasi Penyelenggara wajib memutuskan hasil pemeriksaan pengaduan paling lambat 60 (enam puluh) hari sejak berkas pengaduan dinyatakan lengkap.
- (2) Keputusan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) wajib disampaikan kepada pihak pengadu paling lambat 14 (empat belas) hari sejak diputuskan.
- (3) Dalam hal pengadu menuntut ganti rugi, keputusan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) memuat jumlah ganti rugi dan batas waktu pembayarannya.
- (4) Penyelenggara dan/atau Organisasi Penyelenggara wajib menyediakan anggaran guna membayar ganti rugi.

- (5) Mekanisme dan ketentuan pembayaran ganti rugi sebagaimana dimaksud pada ayat (3) diatur lebih lanjut dalam Peraturan Walikota.

**Bagian Kelempat belas**  
**Evaluasi Pelaksana Pelayanan Publik**

**Pasal 49**

- (1) Penyelenggara wajib melaksanakan evaluasi terhadap kinerja Pelaksana di lingkungan OPD dan BUMD yang bersangkutan setiap akhir tahun anggaran dan berkelanjutan.
- (2) Berdasarkan hasil evaluasi sebagaimana dimaksud pada ayat (1), Penyelenggara wajib melakukan upaya peningkatan kapasitas Pelaksana.
- (3) Evaluasi terhadap kinerja Pelaksana sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dilakukan dengan indikator yang jelas dan terukur, dengan memperhatikan perbaikan prosedur dan/atau penyempurnaan organisasi sesuai dengan asas-asas pelayanan publik berdasarkan ketentuan peraturan perundang-undangan.
- (4) Kinerja sebagaimana dimaksud pada ayat (1) diukur secara menyeluruh dari aspek:
  - a. masukan, merupakan indikator keberhasilan efisiensi sumberdaya untuk menghasilkan keluaran dan hasil;
  - b. proses, merupakan indikator kejelasan prosedur, penyederhanaan prosedur, kecepatan, ketepatan dengan biaya murah; dan
  - c. keluaran, merupakan indikator tingkat kepuasan pelayanan dan peningkatan pelayanan.

**Pasal 50**

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

**BAB VI**  
**KERJASAMA PELAYANAN PUBLIK**  
**Bagian Kesatu**  
**Kerjasama Antar Penyelenggara**

**Pasal 51**

- (1) Dalam rangka meningkatkan efisiensi dan efektivitas pelayanan yang berkaitan dengan teknis operasional pelayanan dan/atau pendukung pelayanan, dapat dilakukan kerjasama antar penyelenggara;
- (2) Dalam hal penyelenggara yang memiliki lingkup kewenangan dan tugas pelayanan publik tidak dapat melakukan sendiri karena keterbatasan sumberdaya dan/atau dalam keadaan darurat, penyelenggara dapat meminta bantuan kepada penyelenggara lain;
- (3) Selain meminta bantuan sebagaimana dimaksud pada ayat (2) penyelenggara dapat memberikan bantuan kepada penyelenggara lain;
- (4) Permintaan bantuan dan pemberian bantuan sebagaimana dimaksud pada ayat (2) dan ayat (3) dapat dilakukan dalam hal:
  - a. adanya alasan hukum bahwa pelayanan publik tidak dapat dilaksanakan sendiri oleh penyelenggara atau penyelenggara lain yang meminta bantuan;
  - b. kurangnya sumberdaya dan fasilitas yang dimiliki penyelenggara atau penyelenggara lain, yang mengakibatkan pelayanan publik tidak dapat dilaksanakan sendiri oleh penyelenggara atau penyelenggara lain ;
  - c. Penyelenggara atau penyelenggara lain tidak memiliki pengetahuan dan kemampuan untuk melaksanakannya sendiri;
  - d. untuk melakukan kegiatan pelayanan publik, penyelenggara atau penyelenggara lain membutuhkan surat keterangan atau dokumen yang diperlukan; dan
  - e. pelayanan publik hanya dapat dilaksanakan dengan biaya, peralatan dan fasilitas yang tidak mampu ditanggung sendiri oleh Penyelenggara atau penyelenggara lain.
- (5) Dalam keadaan darurat, permintaan penyelenggara lain sebagaimana dimaksud pada ayat (2) wajib dipenuhi oleh penyelenggara pemberi bantuan, sesuai dengan tugas dan fungsi organisasi Penyelenggara yang bersangkutan berdasarkan ketentuan peraturan perundang-undangan.

**Bagian Kedua**  
**Kerjasama Penyelenggara dengan Pihak Lain**

**Pasal 52**

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

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

## **BAB VII PEMANFAATAN TEKNOLOGI INFORMASI**

### **Pasal 53**

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

## **BAB VIII PERAN SERTA MASYARAKAT**

### **Pasal 54**

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

- (3) Masyarakat dapat membentuk lembaga pengawasan pelayanan publik.
- (4) Tata cara pengikutsertaan masyarakat dalam penyelenggaraan pelayanan publik, diatur lebih lanjut dengan Peraturan Walikota tersendiri

## **BAB IX KERAHASIAAN DOKUMEN**

### **Pasal 55**

- (1) Penyelenggara dan/atau Organisasi 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 penyelenggaraan pelayanan publik dapat dinyatakan tertutup apabila memenuhi persyaratan yang diatur dalam ketentuan peraturan perundang-undangan.
- (4) Penyelenggara, Organisasi Penyelenggara dan Pelaksana yang membuka dan/atau tidak menjaga kerahasiaan dokumen pelayanan publik yang seharusnya dirahasiakan, dikenakan sanksi sesuai ketentuan peraturan perundang-undangan.
- (5) Ketentuan mengenai kerahasiaan dokumen sebagaimana dimaksud pada ayat (3) dan ayat (4) berpedoman pada peraturan perundang-undangan.

## **BAB X PENGAWASAN**

### **Pasal 56**

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

## **BAB XI SANKSI**

### **Pasal 57**

- (1) Pelanggaran terhadap ketentuan Pasal 15, Pasal 17, Pasal 18, Pasal 20, Pasal 21, Pasal 26, Pasal 28, Pasal 29, Pasal 32, Pasal 34, Pasal 35, Pasal 38, Pasal 43, Pasal 45, Pasal 46, Pasal 47, dan Pasal 48, dikenakan sanksi administrasi.

- (2) Jenis-jenis sanksi administrasi sebagaimana dimaksud pada ayat (1) berupa :
- peringatan lisan;
  - peringatan tertulis;
  - penundaan kenaikan pangkat;
  - penurunan pangkat;
  - embebasan tugas dan jabatan dalam waktu tertentu;
  - pemberhentian dengan hormat tidak atas permintaan sendiri; dan/atau
  - pemberhentian tidak dengan hormat;
- (3) Mekanisme pemanggilan, pemeriksaan dan penjatuhan sanksi administrasi sebagaimana dimaksud pada ayat (2) dilakukan sesuai ketentuan peraturan perundang-undangan.

**BAB XII  
KETENTUAN PENUTUP**

**Pasal 58**

Peraturan ini mulai berlaku sejak tanggal diundangkan.

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

Ditetapkan di Makassar  
pada tanggal 29 April 2015

**WALIKOTA MAKASSAR**

**TTD**

**MOH. RAMDHAN POMANTO**

Diundangkan pada tanggal  
pada tanggal 29 April 2015

**SEKRETARIS DAERAH KOTA MAKASSAR**

**TTD**

**IBRAHIM SALEH**

BERITA DAERAH KOTA MAKASSAR TAHUN 2015 NOMOR 29

**Salinan Sesuai Dengan Aslinya**  
**KEPALA BAGIAN HUKUM DAN HAM**  
**SEKRETARIAT DAERAH KOTA MAKASSAR,**

  
**Drs. H. MANAI SOPHIAN, SH., MH**  
Pangkat : Pembina Tingkat I  
N I P : 19610524.198503.1.004