



WALIKOTA TIDORE KEPULAUAN

PERATURAN DAERAH KOTA TIDORE KEPULAUAN

NOMOR 1 TAHUN 2012

TENTANG

PENYELENGGARAAN PELAYANAN PUBLIK

DENGAN RAHMAT TUHAN YANG MAHA ESA

WALIKOTA TIDORE KEPULAUAN.

- Menimbang : a. bahwa Pemerintah sebagai pemegang mandat kedaulatan rakyat bertanggung jawab untuk menyelenggarakan pelayanan publik sebagai usaha pemenuhan hak-hak dasar setiap warga;
- b. bahwa penyelenggaraan pelayanan publik sebagai bagian dari kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan bagi setiap warga sebagaimana amanat dari Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik;
- c. bahwa berdasarkan pertimbangan sebagaimana dimaksud dalam huruf a dan huruf b, perlu menetapkan Peraturan Daerah tentang Penyelenggaraan Pelayanan Publik;
- Mengingat : 1. Pasal 18 Ayat (6) Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945;
2. Undang-Undang Nomor 43 Tahun 1999 Tentang Perubahan Atas Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1974 Tentang Pokok-Pokok Kepegawaian (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 1999 Nomor 169, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 3890);
3. Undang-Undang Nomor 6 Tahun 2000 tentang

Perubahan Atas Undang – Undang Nomor 46 Tahun 1999 tentang Pembentukan Propinsi Maluku Utara, Kabupaten Buruh, dan Kabupaten Maluku Tenggara Barat (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2000 Nomor 73, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 3961);

4. Undang-Undang Nomor 1 Tahun 2003 tentang Pembentukan Kabupaten Halmahera Utara, Kabupaten Halmahera Selatan, Kabupaten Kepulauan Sula, Kabupaten Halmahera Timur dan Kota Tidore Kepulauan di Propinsi Maluku Utara (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2003 Nomor 21, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4264);
5. Undang-Undang Nomor 32 Tahun 2004 tentang Pemerintahan Daerah (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2004 Nomor 125, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4437), sebagaimana telah diubah beberapa kali terakhir dengan Undang-Undang Nomor 12 Tahun 2008 tentang Perubahan Kedua atas Undang-Undang Nomor 32 Tahun 2004 tentang Pemerintahan Daerah (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2008 Nomor 59, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4844);
6. Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2008 Nomor 4846, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4437);
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. Peraturan Pemerintah Nomor 79 Tahun 2005 tentang Pedoman Pembinaan dan Pengawasan Penyelenggaraan Pemerintah Daerah (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2005 Nomor 165, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia

Nomor 4593);

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 Propinsi dan Pemerintahan Daerah Kabupaten/Kota (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2007 Nomor 82, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4737);
12. 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);
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);

Dengan Persetujuan Bersama

DEWAN PERWAKILAN RAKYAT DAERAH KOTA TIDORE KEPULAUAN

dan

WALIKOTA TIDORE KEPULAUAN

MEMUTUSKAN:

Menetapkan : PERATURAN DAERAH TENTANG PENYELENGGARAAN PELAYANAN PUBLIK.

BAB I KETENTUAN UMUM

Pasal 1

Dalam Peraturan Daerah ini yang dimaksud dengan:

1. Daerah adalah Daerah Kota Tidore Kepulauan.

2. Pemerintah Daerah adalah Walikota dan Perangkat Daerah sebagai unsur penyelenggara Pemerintahan Daerah.
3. Walikota adalah Walikota Tidore Kepulauan.
4. Dewan Perwakilan Rakyat Daerah yang selanjutnya disebut DPRD adalah Lembaga Perwakilan Rakyat Daerah Kota Tidore Kepulauan sebagai unsur penyelenggara Pemerintahan Daerah.
5. Pelayanan Publik adalah segala kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai hak-hak dasar setiap warga negara dan penduduk atas suatu barang, jasa atau pelayanan administrasi yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan yang terkait dengan kepentingan publik.
6. Penyelenggara Pelayanan Publik adalah Lembaga dan/atau Unit Kerja Pelayanan Publik Pemerintah Daerah atau Badan Usaha Milik Daerah dan/atau Organisasi yang berada di bawah Pemerintah Daerah yang menyelenggarakan Pelayanan Publik.
7. Penerima Layanan Publik adalah masyarakat, orang perorang atau sekelompok orang dan atau Lembaga dan/atau Badan Hukum yang memiliki hak dan kewajiban terhadap suatu Pelayanan Publik.
8. 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
9. Maklumat pelayanan adalah pernyataan tertulis yang berisi keseluruhan rincian kewajiban dan janji yang terdapat dalam standar pelayanan.
10. 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.
11. Indeks Kepuasan Masyarakat adalah ukuran kepuasan penerima layanan yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik berdasarkan standar pelayanan yang ditetapkan.
12. Pertanggungjawaban Penyelenggaraan Pelayanan Publik adalah perwujudan kewajiban penyelenggara pelayanan publik mengenai pencapaian tujuan yang ditetapkan melalui mekanisme pertanggungjawaban yang ditetapkan kepada pejabat yang berwenang.
13. Lembaga Pengaduan Pelayanan Publik adalah lembaga yang dibentuk Pemerintah Daerah dengan tugas dan wewenang memantau penyelenggaraan pelayanan publik dan menerima pengaduan masyarakat penerima pelayanan publik.
14. Pengaduan adalah pemberitahuan, pelaporan, dan penyampaian keberatan terhadap ketidaksesuaian antara pelayanan yang diterima dengan standar pelayanan yang ditetapkan.
15. Sengketa Pelayanan Publik adalah perselisihan yang timbul dibidang pelayanan publik antara penerima dengan penyelenggara layanan akibat ketidaksesuaian antara pelayanan yang diterima dengan standar pelayanan publik yang telah ditetapkan.

16. Pembinaan adalah upaya-upaya yang diberikan oleh pejabat yang berwenang kepada penyelenggara atau unit penyelenggara pelayanan publik untuk lebih meningkatkan kualitas dan kinerja pelayanannya.
17. Pelayanan administrasi adalah pelayanan yang menghasilkan berbagai bentuk dokumen resmi yang dibutuhkan oleh publik.
18. Pelayanan barang adalah pelayanan yang menghasilkan berbagai bentuk dan jenis barang yang digunakan dan dibutuhkan untuk pelayanan publik.
19. Pelayanan jasa adalah pelayanan yang menghasilkan berbagai bentuk jenis jasa yang dibutuhkan oleh publik.

BAB II MAKSUD, PRINSIP DAN TUJUAN

Pasal 2

Penyelenggaraan Pelayanan Publik dimaksudkan untuk memberikan kepastian hukum antara penerima pelayanan publik dan penyelenggara dalam pelayanan Publik.

Pasal 3

Prinsip Penyelenggaraan pelayanan publik adalah sebagai berikut:

- a. Bertindak jujur, adil, disiplin, proporsional, profesional dan tidak diskriminatif;
- b. Bersikap ramah dan bersahabat;
- c. Bersikap tegas, teliti, cermat serta tidak memberikan pelayanan yang berbelit-belit;
- d. Bersikap mandiri dan bertanggung jawab, serta tidak menerima imbalan dalam bentuk apapun;
- e. Transparan dalam pelaksanaan dan mampu mengambil langkah-langkah yang kreatif dan inovatif;
- f. Kepastian dan tepat waktu;
- g. Kelengkapan sarana dan prasarana;
- h. Kesederhanaan dan kejelasan;
- i. Keamanan dan kenyamanan.

Pasal 4

Pelayanan publik bertujuan untuk:

- a. Mewujudkan kepastian tentang hak, tanggung jawab, kewajiban dan kewenangan seluruh pihak yang terkait dengan penyelenggaraan pelayanan publik;
- b. Mewujudkan sistem penyelenggaraan pelayanan publik yang baik dan prima sesuai dengan asas-asas umum penyelenggaraan pemerintahan;
- c. Terpenuhinya perlindungan dan kepastian hukum bagi penerima pelayanan publik sesuai dengan Peraturan Perundang-undangan;
- d. Mewujudkan partisipasi dan peranserta penerima pelayanan publik dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik sesuai mekanisme dan standar pelayanan yang berlaku.

BAB III ASAS DAN RUANG LINGKUP

Pasal 5

Penyelenggaraan pelayanan publik dilaksanakan berdasarkan asas:

- a. Kepentingan umum;
- b. Kepastian hukum;
- c. Kesamaan hak;
- d. Keseimbangan hak dan kewajiban;
- e. Keprofesionalan;
- f. Partisipatif;
- g. Persamaan perlakuan/tidak diskriminatif;
- h. Keterbukaan;
- i. Akuntabilitas;
- j. Fasilitas dan perlakuan khusus bagi kelompok rentan;
- k. Ketepatan waktu; dan
- l. Kecepatan, kemudahan dan keterjangkauan.

Pasal 6

- (1) Ruang lingkup penyelenggaraan pelayanan publik meliputi pendidikan, pengajaran, pekerjaan dan usaha, tempat tinggal, komunikasi dan informasi, lingkungan hidup, kesehatan, jaminan sosial, energi, lembaga keuangan, perhubungan, sumber daya alam, pariwisata, dan sesuai dengan kewenangan urusan pemerintahan.
- (2) Pelayanan publik sebagaimana dimaksud pada ayat (1) meliputi pelayanan barang publik dan jasa publik serta pelayanan administratif yang menjadi kewenangan dari penyelenggara pelayanan publik.

BAB IV PEMBINA DAN PENANGGUNG JAWAB PELAYANAN PUBLIK

Pasal 7

- (1) Untuk menjamin kelancaran penyelenggaraan pelayanan publik diperlukan pembina dan penanggung jawab.
- (2) Pembina sebagaimana dimaksud pada ayat (1) adalah Walikota.
- (3) Pembina sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dan ayat (2) mempunyai tugas melakukan pembinaan, pengawasan, dan evaluasi terhadap pelaksanaan tugas dari penanggung jawab.
- (4) Pembina sebagaimana dimaksud pada ayat (2) dan ayat (3) wajib melaporkan hasil perkembangan kinerja pelayanan publik kepada Dewan Perwakilan Rakyat Daerah.

Pasal 8

- (1) Penanggung jawab terhadap kelancaran penyelenggaraan pelayanan publik yaitu pimpinan Satuan Kerja Perangkat Daerah atau pejabat yang ditunjuk oleh pembina.
- (2) Penanggung jawab sebagaimana dimaksud pada ayat (1) mempunyai tugas:
 - a. Mengkoordinasikan kelancaran penyelenggaraan pelayanan publik sesuai dengan standar pelayanan pada setiap satuan kerja;
 - b. Melakukan evaluasi penyelenggaraan pelayanan publik; dan
 - c. Melaporkan kepada pembina pelaksanaan penyelenggaraan pelayanan publik di seluruh satuan kerja unit pelayanan publik.

BAB V STANDAR PELAYANAN PUBLIK

Pasal 9

- (1) Setiap penyelenggaraan pelayanan publik harus memiliki standar pelayanan dan dipublikasikan sebagai jaminan adanya kepastian bagi penerima pelayanan.
- (2) Standar pelayanan publik sebagaimana dimaksud pada ayat (1) merupakan ukuran yang dibakukan dalam penyelenggaraan pelayanan publik yang wajib ditaati oleh pemberi dan/atau penerima pelayanan.
- (3) Standar penyelenggaraan pelayanan publik sebagaimana dimaksud pada ayat (2) sekurang-kurangnya meliputi:
 - a. Prosedur pelayanan;
 - b. Waktu penyelesaian;
 - c. Biaya pelayanan;
 - d. Produk pelayanan;
 - e. Sarana dan prasarana; dan
 - f. Kompetensi petugas pemberi pelayanan.
- (4) Penetapan besaran biaya pelayanan publik memperhatikan hal-hal:
 - a. Tingkat kemampuan dan daya beli penerima pelayanan;
 - 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 memperhatikan sesuai ketentuan Peraturan Perundang-undangan yang berlaku.
- (5) Ketentuan lebih lanjut tentang standar pelayanan diatur dengan Peraturan Walikota.

BAB VI

HAK DAN KEWAJIBAN PENERIMA DAN PENYELENGGARA PELAYANAN PUBLIK

Bagian Kesatu Hak Penerima Pelayanan Publik

Pasal 10

Penerima pelayanan publik berhak:

- a. Mengetahui kebenaran isi standar pelayanan dan mengawasi pelaksanaan standar pelayanan;
- b. Mendapatkan pelayanan yang prima dan berkualitas sesuai asas-asas, tujuan dan standar pelayanan publik yang telah ditentukan;
- c. Mendapatkan pelayanan secara adil, tidak diskriminatif, santun, ramah dan bersahabat
- d. Memberikan saran untuk perbaikan pelayanan publik;
- e. Menyampaikan keberatan dan pengaduan kepada penyelenggara pelayanan publik dan atau pegawai penyelenggara pelayanan publik;
- f. Mendapatkan advokasi, perlindungan dan penyelesaian atas pengaduan yang diajukan sesuai mekanisme yang berlaku;
- g. Memproleh kompensasi apabila tidak mendapatkan pelayanan sesuai standar pelayanan yang telah ditetapkan atas kerugian yang di alami;

Bagian Kedua Kewajiban Penerima Pelayanan Publik

Pasal 11

Dalam pelaksanaan pelayanan publik setiap penerima wajib:

- a. Mematuhi dan menaati mekanisme, prosedur dan persyaratan dalam standar penyelenggaraan pelayanan publik;
- b. Memelihara dan menjaga dengan baik sarana dan prasarana yang dipergunakan dalam pelayanan publik;
- c. Melaksanakan semua ketentuan yang dipersyaratkan dari setiap jenis pelayanan publik yang diterima; dan
- d. Berpartisipasi aktif dan mematuhi peraturan yang terkait dengan penyelenggaraan pelayanan publik.

Bagian Ketiga Kewajiban Penyelenggara Pelayanan Publik

Pasal 12

(1) Penyelenggara pelayanan publik wajib:

- a. Merumuskan dan menetapkan standar pelayanan dan mempublikasikan maklumat pelayanan publik;
- b. Menempatkan pelaksana yang kompeten;

- c. Menyediakan sarana, prasarana, dan/atau fasilitas pelayanan publik yang mendukung terciptanya iklim pelayanan yang memadai
- d. Melakukan pengawasan atas kinerja pelayanan publik;
- e. Menyelenggarakan pelayanan publik yang berkualitas sesuai dengan standar yang telah ditetapkan;
- f. Mengelola pengaduan dari penerima layanan sesuai dengan mekanisme yang berlaku;
- g. Menyampaikan pertanggungjawaban secara periodik atas penyelenggaraan pelayanan publik yang tata caranya diatur lebih lanjut dalam Peraturan Walikota;
- h. Memberikan kompensasi kepada penerima pelayanan apabila tidak mendapatkan pelayanan sesuai dengan standar pelayanan publik yang telah ditentukan;
- i. Mematuhi ketentuan yang berlaku dalam penyelesaian sengketa pelayanan publik;
- j. Mematuhi Peraturan Perundang-undangan yang terkait dengan tugas dan kewenangannya dalam penyelenggaraan pelayanan publik; dan
- k. Melaksanakan tugas dengan penuh rasa tanggung jawab dan tidak melakukan perbuatan tercela, tanpa pamrih, baik untuk kepentingan pribadi, keluarga, maupun kelompok, dan tidak mengharapkan imbalan dalam bentuk apapun yang bertentangan dengan Peraturan Perundang-undangan yang berlaku.

(2) Ketentuan lebih lanjut mengenai kompensasi sebagaimana dimaksud pada huruf h diatur dengan Peraturan Walikota.

Bagian Keempat Hak Penyelenggara Pelayanan Publik

Pasal 13

Penyelenggara pelayanan publik berhak:

- a. Memberikan pelayanan tanpa dihambat pihak lain yang bukan tugasnya;
- b. Melakukan kerja sama;
- c. Mempunyai anggaran pembiayaan penyelenggaraan pelayanan publik;
- d. Melakukan pembelaan terhadap pengaduan dan tuntutan yang tidak sesuai dengan kenyataan dalam penyelenggaraan pelayanan publik; dan
- e. Menolak permintaan pelayanan yang bertentangan dengan Peraturan Perundang-undangan.

BAB VII PERAN SERTA MASYARAKAT

Pasal 14

- (1) Masyarakat mempunyai kesempatan yang sama untuk berperan serta dalam penyelenggaraan pelayanan publik.
- (2) Peran serta masyarakat sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dilakukan dengan cara:

- a. Memberikan saran dan/atau pendapat dalam rangka penyelenggaraan pelayanan publik;
 - b. Menyampaikan informasi yang diperlukan di bidang penyelenggaraan pelayanan publik.
 - c. Berperan serta dalam perumusan standar pelayanan publik.
- (3) Peran serta masyarakat sebagaimana dimaksud pada ayat (2) bertujuan:
- a. Menumbuhkan kesadaran masyarakat untuk melakukan pengawasan dalam penyelenggaraan pelayanan publik;
 - b. Meningkatkan kemandirian, keberdayaan masyarakat dan kemitraan dalam penyelenggaraan pelayanan publik; dan
 - c. Menumbuhkembangkan kemampuan dan kepeloporan masyarakat dalam menyelenggarakan pelayanan publik.

BAB VIII PENGEMBANGAN KAPASITAS PETUGAS PENYELENGGARA PELAYANAN PUBLIK DAN INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT

Pasal 15

Penyelenggara pelayanan publik wajib melakukan pembinaan dan pengembangan kapasitas petugas penyelenggara pelayanan publik untuk meningkatkan kompetensi dan etos kerjanya guna memenuhi indeks kepuasan masyarakat dalam memberikan pelayanan.

Pasal 16

- (1) Penyelenggara wajib melakukan penilaian terhadap kinerja penyelenggaraan pelayanan publik secara periodik.
- (2) Untuk melaksanakan penilaian kinerja sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dilakukan pengukuran indeks kepuasan masyarakat sesuai dengan standar pelayanan publik masing-masing penyelenggara.
- (3) Apabila ditemukan ketidaksesuaian nilai antara indeks kepuasan masyarakat dengan standar pelayanan publik, maka akan dilakukan pembinaan dan pengembangan kapasitas penyelenggara.
- (4) Ketentuan lebih lanjut mengenai tata cara pelaksanaan pembinaan dan pengembangan kapasitas penyelenggara diatur dengan Peraturan Walikota.

BAB IX
PENGADUAN DAN PENYELESAIAN SENGKETA

Bagian Kesatu
Pengaduan Pelayanan Publik

Pasal 17

- (1) Penerima pelayanan publik berhak mengadukan penyelenggaraan pelayanan publik kepada penyelenggara pelayanan publik.
- (2) Masyarakat yang melakukan pengaduan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dijamin haknya oleh Peraturan Perundang-undangan.
- (3) Pengaduan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dilakukan terhadap:
 - a. penyelenggara yang tidak melaksanakan kewajiban dan/atau melanggar larangan; dan
 - b. pelaksana yang memberi pelayanan yang tidak sesuai dengan standar pelayanan.
- (4) Ketentuan lebih lanjut mengenai mekanisme pengaduan masyarakat diatur dengan Peraturan Walikota.

Bagian Kedua
Penyelesaian Sengketa atas Pengaduan
Penerima Layanan Publik

Pasal 18

- (1) 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 Perundang-undangan yang berlaku bagi penyelenggara.
- (3) Ketentuan lebih lanjut mengenai mekanisme penyelesaian sengketa diatur dengan Peraturan Walikota.

BAB X
PENGAWASAN PENYELENGGARA PELAYANAN PUBLIK

Bagian Pertama
Pengawasan Internal dan Eksternal

Pasal 19

- (1) Pengawasan penyelenggaraan pelayanan publik dilakukan melalui pengawasan internal dan pengawasan eksternal.

- (2) Pengawasan internal penyelenggaraan pelayanan publik sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dilakukan oleh pengawas penyelenggara pelayanan publik.
- (3) Pengawas penyelenggara pelayanan publik sebagaimana dimaksud pada ayat (2) terdiri atas:
 - a. atasan langsung sesuai ketentuan perundang-undangan;
 - b. aparat pengawasan fungsional dan atau Tim Pengawas yang dibentuk sesuai ketentuan perundang-undangan.
- (4) Pengawasan eksternal penyelenggaraan pelayanan publik sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dapat dilakukan oleh Ombudsman Daerah, DPRD, masyarakat atau kelompok masyarakat berupa pemantauan, pelaporan dan pengaduan tentang penyimpangan dan kelemahan dalam penyelenggaraan pelayanan publik kepada pengawas internal.

Bagian Kedua Tugas dan Kewajiban

Pasal 20

- (1) Pengawas Penyelenggara Pelayanan Publik mempunyai tugas:
 - a. menerima pengaduan, memeriksa dan menyelesaikan setiap sengketa pelayanan publik sesuai mekanisme dan peraturan yang berlaku;
 - b. melakukan klarifikasi dan mediasi antara penerima layanan atau pihak lain yang berkepentingan dengan penyelenggaraan pelayanan publik;
 - c. menindaklanjuti keluhan dan ketidakpuasan penerima layanan atau pihak lain yang berkepentingan dengan penyelenggaraan pelayanan publik yang disampaikan kepada pengawas penyelenggara pelayanan publik.
- (2) Pengawas penyelenggara pelayanan publik berkewajiban untuk meminta keterangan berupa informasi dan pertanggungjawaban dari penyelenggara pelayanan publik tentang tindaklanjut yang telah dilakukan atas pengajuan keberatan.

Bagian Ketiga Pertanggungjawaban

Pasal 21

Pengawas penyelenggara pelayanan publik menyampaikan pertanggungjawaban setiap akhir tahun dan/atau secara periode kepada Walikota.

BAB XI PEMBIAYAAN

Pasal 22

Segala biaya yang timbul sebagai akibat ditetapkannya Peraturan Daerah ini dibebankan pada APBD Kota Tidore Kepulauan dan sumber pembiayaan lainnya yang sah.

BAB XII SANKSI

Pasal 23

- (1) Tindakan penyimpangan dan/atau pengabaian oleh penyelenggara atau pelaksana terhadap penyelenggaraan pelayanan publik berdasarkan Peraturan Daerah ini dan Peraturan pelaksanaannya dikenakan sanksi administrasi sesuai ketentuan Peraturan Perundang-undangan yang berlaku.
- (2) Jenis-jenis sanksi administrasi sebagaimana dimaksud pada ayat (1) berupa:
 - a. peringatan lisan;
 - b. peringatan tertulis;
 - c. penundaan kenaikan pangkat;
 - d. penurunan pangkat;
 - e. mutasi jabatan;
 - f. pembebasan tugas dan jabatan dalam waktu tertentu;
 - g. pemberhentian dengan tidak hormat.
- (3) Penyelenggara dan/atau pelaksana yang dikenai sanksi sebagaimana dimaksud dalam ayat (1) dapat dilanjutkan pemrosesan perkara ke lembaga peradilan umum apabila penyelenggara atau pelaksana melakukan perbuatan melawan hukum dan/atau penyelenggara atau pelaksana melakukan tindak pidana sesuai ketentuan Peraturan Perundang-undangan yang berlaku.
- (4) Terhadap perbuatan merusak sarana, prasarana, dan fasilitas pelayanan publik dikenakan sanksi pidana sesuai ketentuan Peraturan Perundang-undangan yang berlaku.

BAB XIII KETENTUAN PENUTUP

Pasal 24

Peraturan Daerah ini mulai berlaku pada tanggal diundangkan.

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

Ditetapkan di Tidore
pada tanggal, 2 Mei 2012

WALIKOTA TIDORE KEPULAUAN,

ttd

ACHMAD MAHIFA

Diundangkan di Tidore
pada tanggal, 2 Mei 2012

SEKRETARIS DAERAH
KOTA TIDORE KEPULAUAN,

ttd

ANSAR HUSEN

LEMBARAN DAERAH KOTA TIDORE KEPULAUAN TAHUN 2012 NOMOR 117

Salinan sesuai dengan aslinya

KEPALA BAGIAN HUKUM DAN HAM
SETDA KOTA TIDORE KEPULAUAN,

ttd

Hj. BONITA SY MANGGIS, SH, M.Si
PEMBINA TK. I
NIP. 19660110 199211 2 001

PENJELASAN
ATAS
PERATURAN DAERAH KOTA TIDORE KEPULAUAN
NOMOR 1 TAHUN 2012
TENTANG
PENYELENGGARAAN PELAYANAN PUBLIK

I. UMUM

Alinea ke empat Pembukaan Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945 mengamanatkan bahwa tujuan didirikan Negara Republik Indonesia, antara lain adalah untuk memajukan kesejahteraan umum dan mencerdaskan kehidupan bangsa. Ketentuan tersebut secara eksplisit mengamanatkan bahwa tugas pokok Pemerintah disemua tingkatan adalah untuk menciptakan ketenteraman dan ketertiban serta kesejahteraan seluruh rakyat melalui suatu sistem pemerintahan yang mendukung terciptanya penyelenggaraan pelayanan publik yang prima dalam rangka memenuhi kebutuhan dasar dan hak sipil setiap warga negara atas barang publik, jasa publik, dan pelayanan administratif.

Menindaklanjuti hal di atas, Pemerintahan Daerah mengemban misi yaitu mensejahterakan rakyat. Oleh karena itu kata kuncinya adalah "pelayanan publik" (*public services*) yaitu sejauhmana kemampuan Pemerintah Daerah untuk memberikan pelayanan kepada rakyatnya secara optimal. Pelayanan publik yang disediakan Pemerintah Daerah seyogianya sesuai dengan kebutuhan rakyat itu sendiri. Itu berarti, tiap Daerah akan mempunyai keunikan sendiri-sendiri baik dari aspek penduduk, maupun karakter geografisnya. Dewasa ini penyelenggaraan pelayanan publik masih dihadapkan pada kondisi yang belum sesuai dengan kebutuhan dan perubahan di berbagai bidang kehidupan bermasyarakat, berbangsa, dan bernegara.

Pelayanan publik merupakan pilar penyelenggaraan Pemerintahan yang berbasis kerakyatan. Jaringan birokrasi Pemerintahan di Kota Tidore Kepulauan sesungguhnya secara substansial telah terbangun pemahaman untuk mewujudkan pelayanan publik (*public service*) yang sesuai dengan koridor tata kelola Pemerintahan yang baik (*good governance*); namun pada tataran implementasinya belum menampakkan tata kelola Pemerintahan yang berorientasi pelayanan kepada masyarakat. Secara empirik penyelenggaraan pelayanan publik oleh aparaturnya Pemerintahan di Kota Tidore Kepulauan masih ditemukan banyak kelemahan sehingga belum dapat memenuhi kualitas yang diharapkan masyarakat. Dalam pemberian pelayanan masih sering ditemukan keluhan masyarakat yang disampaikan baik secara langsung maupun melalui media massa sehingga menimbulkan citra yang kurang baik terhadap aparaturnya pemerintahan. Fenomena ini mengindikasikan bahwa kebijakan

untuk mewujudkan birokrasi yang profesional dalam menyelenggarakan tata kelola pemerintahan yang baik dalam praktiknya masih jauh dari harapan masyarakat. Kenyataan ini menjadi alasan fundamental lahirnya keinginan untuk menyusun perangkat hukum dalam rangka membangun pelayanan kepada publik (*publik servicer*) yang mengedepankan prinsip-prinsip demokrasi, transparansi, akuntabilitas, tanggung jawab di atas landasan paradigma baru yang menempatkan birokrasi bukan sebagai penguasa tetapi lebih sebagai pelayan masyarakat.

Berdasarkan pemikiran demikian, maka dalam penyelenggaraan pelayanan publik dengan konsep tanggung gugat terdapat tiga aspek yang sangat menonjol, yakni (a) setiap pejabat pada masing-masing tingkat managerial harus memiliki tanggung jawab yang lebih besar, (b) setiap aparat birokrasi harus memiliki sikap responsif terhadap segala permasalahan yang terjadi dalam masyarakat, khususnya kelompok masyarakat yang membutuhkan pelayanan prioritas; dan (c) setiap aparat harus memiliki komitmen yang besar pada nilai dan standar moralitas yang tinggi dalam menjalankan kekuasaan pemerintahan bagi kepentingan masyarakat.

Berdasarkan pertimbangan-pertimbangan tersebut di atas, maka perlu membentuk Peraturan Daerah tentang Penyelenggaraan Pelayanan Publik di Kota Tidore Kepulauan.

Rancangan Peraturan Daerah tentang Penyelenggaraan Pelayanan Publik telah mendapat persetujuan bersama Dewan Perwakilan Rakyat Daerah Kota Tidore Kepulauan berdasarkan Keputusan DPRD Kota Tidore Kepulauan Nomor 170/05/02/2012 tentang Persetujuan Atas 4 (empat) Buah Rancangan Peraturan Daerah Kota Tidore Kepulauan, tanggal 16 April 2012 untuk ditetapkan menjadi Peraturan Daerah.

II. PASAL DEMI PASAL

Pasal 1

Cukup jelas.

Pasal 2

Cukup jelas.

Pasal 3

Cukup jelas.

Pasal 4

Cukup jelas

Pasal 5

Huruf a

Yang dimaksud dengan asas “kepentingan umum” yaitu pemberian pelayanan tidak boleh mengutamakan kepentingan pribadi dan/atau golongan.

Huruf b

Yang dimaksud dengan asas “kepastian hukum” yaitu jaminan terwujudnya hak dan kewajiban dalam penyelenggaraan pelayanan.

Huruf c

Yang dimaksud dengan asas “kesamaan hak” yaitu pemberian pelayanan tidak membedakan suku, ras, agama, golongan, gender, dan status ekonomi.

Huruf d

Yang dimaksud dengan asas “keseimbangan hak dan kewajiban” yaitu pemenuhan hak harus sebanding dengan kewajiban yang harus dilaksanakan, baik oleh pemberi maupun penerima pelayanan.

Huruf e

Yang dimaksud dengan asas “keprofesionalan” yaitu pelaksana pelayanan harus memiliki kompetensi yang sesuai dengan bidang tugas.

Huruf f

Yang dimaksud dengan asas “partisipatif” yaitu peningkatan peran serta masyarakat dalam penyelenggaraan pelayanan dengan memperhatikan aspirasi, kebutuhan, dan harapan masyarakat.

Huruf g

Yang dimaksud dengan asas “persamaan perlakuan/tidak diskriminatif” yaitu setiap warga negara berhak memperoleh pelayanan yang adil.

Huruf h

Yang dimaksud dengan asas “keterbukaan” yaitu setiap penerima pelayanan dapat dengan mudah mengakses dan memperoleh informasi mengenai pelayanan yang diinginkan.

Huruf i

Yang dimaksud dengan asas “akuntabilitas” yaitu proses penyelenggaraan pelayanan harus dapat dipertanggungjawabkan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.

Huruf j

Yang dimaksud dengan asas “fasilitas dan perlakuan khusus bagi kelompok rentan” yaitu pemberian kemudahan terhadap kelompok rentan sehingga tercipta keadilan dalam pelayanan.

Huruf k

Yang dimaksud dengan asas “ketepatan waktu” yaitu penyelesaian setiap jenis pelayanan dilakukan tepat waktu sesuai dengan standar pelayanan.

Huruf l

Yang dimaksud dengan asas “kecepatan, kemudahan, dan keterjangkauan” yaitu setiap jenis pelayanan dilakukan secara cepat, mudah, dan terjangkau.

Pasal 6

Ayat 1

Cukup jelas

Ayat 2

Yang dimaksud dengan pelayanan barang publik meliputi:

- a. Pengadaan dan penyaluran barang publik yang dilakukan oleh SKPD yang sebagian atau seluruh dananya bersumber dari Anggaran Pendapatan dan Belanja Negara dan/atau Anggaran Pendapatan dan Belanja Daerah; dan
- b. Pengadaan dan penyaluran barang publik yang dilakukan oleh BUMD yang modal pendiriannya sebagian atau seluruhnya bersumber dari kekayaan negara dan/atau kekayaan daerah yang dipisahkan.

Yang dimaksud dengan pelayanan atas jasa publik meliputi:

- a. Penyediaan jasa publik oleh SKPD yang sebagian atau seluruh dananya bersumber dari Anggaran Pendapatan dan Belanja Negara dan/atau Anggaran Pendapatan dan Belanja Daerah; dan
- b. Penyediaan jasa publik oleh BUMD yang modal pendiriannya sebagian atau seluruhnya bersumber dari kekayaan negara dan/atau kekayaan daerah yang dipisahkan.

Yang dimaksud dengan pelayanan administratif meliputi:

- a. tindakan administratif Pemerintah Daerah yang diwajibkan oleh negara dan diatur dalam Peraturan Perundang-undangan dalam rangka mewujudkan perlindungan pribadi, keluarga, kehormatan, martabat, dan harta benda warga negara; dan
- b. tindakan administratif oleh instansi nonpemerintah yang diwajibkan oleh negara dan diatur dalam Peraturan Perundang-undangan serta diterapkan berdasarkan perjanjian dengan penerima pelayanan.

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

Cukup jelas.

Pasal 24

Cukup jelas.

TAMBAHAN LEMBARAN DAERAH KOTA TIDORE KEPULAUAN NOMOR 89