



WALIKOTA KEDIRI

PERATURAN WALIKOTA KEDIRI NOMOR 13 TAHUN 2008

TENTANG

PEDOMAN UMUM PENYELENGGARAAN PELAYANAN PUBLIK DI KOTA KEDIRI

WALIKOTA KEDIRI,

Menimbang

- a. bahwa terwujudnya pelayanan publik yang berkualitas (*prima*) merupakan satu ciri Kepemerintahan Yang Baik (*Good Governance*) sebagai tujuan dari pendayagunaan aparatur negara;
- b. bahwa untuk meningkatkan kualitas penyelenggaraan pelayanan publik di Kota Kediri oleh aparatur pemerintah daerah perlu disusun suatu pedoman.;
- c. bahwa berdasarkan pertimbangan sebagaimana dimaksud pada huruf a dan huruf b, perlu menetapkan dalam Peraturan Walikota tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik di Kota Kediri.

Mengingat

1. Undang-Undang Nomor 16 Tahun 1950 tentang Pembentukan Daerah-Daerah Kota Besar dalam Lingkungan Propinsi Jawa Timur, Jawa Tengah, Jawa barat dan dalam Daerah Istimewa Yogyakarta (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 1950 Nomor 45);
2. Undang-Undang Nomor 32 Tahun 2004 tentang Pemerintahan Daerah (Lembaran Negara Tahun 2004 Nomor 125, Tambahan Lembaran Negara Nomor 4437) sebagaimana telah diubah dengan Undang-Undang Nomor 8 Tahun 2005 tentang Penetapan Peraturan Pemerintah Pengganti Undang-Undang Nomor 3 Tahun 2005 tentang Perubahan Atas Undang-Undang Nomor 32 Tahun 2004 tentang Pemerintahan Daerah (Lembaran Negara Tahun 5 Nomor 108, Tambahan Lembaran Negara Nomor 4548);

3. Undang—Undang Nomor 33 Tahun 2004 tentang Perimbangan Keuangan antara Pemerintah Pusat dan Pemerintahan Daerah (Lembaran Negara Tahun 2004 Nomor 126, Tambahan Lembaran Negara Nomor 4438);
4. Peraturan Pemerintah Nomor 38 Tahun 2007 tentang Pembagian Urusan Pemerintahan antara Pemerintah, Pemerintahan Daerah Propinsi, dan Pemerintahan Daerah Kabupaten/Kota (Lembaran Negara Tahun 2007 Nomor 82, Tambahan Lembaran Negara Nomor 4737) ;
5. Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor : 63/KEP/M.PAN/7/2003 tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik ;
6. Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor : 26/KEP/M.PAN/2/2004 tentang Petunjuk Teknis Transparansi dan Akuntabilitas dalam Penyelenggaraan Pelayanan Publik ;
7. Peraturan Daerah Kota Kediri Nomor 3 Tahun 2003 tentang Struktur Organisasi dan Tata Kerja Sekretariat Daerah Kota Kediri dan Sekretariat DPRD Kota Kediri (Lembaran Daerah Kota Kediri Tahun 2003 Seri D Tanggal 7 Mei 2003 Nomor 3/D) sebagaimana telah diubah terakhir dengan Peraturan Daerah Kota Kediri Nomor 20 Tahun 2007 (Lembaran Daerah Kota Kediri Tahun 2007 Nomor 20, Tambahan Lembaran Daerah Kota Kediri Nomor 20) ;
8. Peraturan Daerah Kota Kediri Nomor 4 Tahun 2003 tentang Struktur Organisasi dan Tata Kerja Lembaga Teknis Daerah (Lembaran Daerah Kota Kediri Tahun 2003 Seri D Tanggal 7 Mei 2003 Nomor 4/D) sebagaimana telah diubah terakhir dengan Peraturan Daerah Kota Kediri Nomor 21 Tahun 2007 (Lembaran Daerah Kota Kediri Tahun 2007 Nomor 21, Tambahan Lembaran Daerah Kota Kediri Nomor 20);
9. Peraturan Daerah Kota Kediri Nomor 5 Tahun 2003 tentang Struktur Organisasi dan Tata Kerja Dinas (Lembaran Daerah Kota Kediri Tahun 2003 Seri D tanggal 7 Mei 2003 Nomor 5/D sebagaimana telah diubah terakhir dengan Peraturan Daerah Kota Kediri 22 Tahun 2007 (Lembaran Daerah Kota Kediri Tahun 2007 Nomor 22, Tambahan Lembaran Daerah Kota Kediri Nomor 22).

MEMUTUSKAN :

Menetapkan : PERATURAN WALIKOTA TENTANG PEDOMAN UMUM PENYELENGGARAAN PELAYANAN PUBLIK DI KOTA KEDIRI.

BAB I
KETENTUAN UMUM

Pasal 1

Dalam Peraturan Walikota ini yang dimaksud dengan :

1. Daerah adalah Kota Kediri.
2. Pemerintah Daerah adalah Pemerintah Kota Kediri.
3. Walikota adalah Walikota Kediri.
4. Pelayanan Publik adalah segala kegiatan pelayanan yang dilaksanakan oleh aparatur pemerintah daerah sebagai upaya pemenuhan kebutuhan penerima pelayanan maupun pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan.
5. Unit penyelenggara pelayanan publik adalah unit kerja pada instansi Pemerintah yang secara langsung memberikan pelayanan kepada penerima pelayanan publik.
6. Pemberi pelayanan publik adalah pejabat/pegawai instansi pemerintah yang melaksanakan tugas dan fungsi pelayanan publik sesuai dengan peraturan perundang-undangan.
7. Penerima pelayanan publik adalah orang, masyarakat, instansi pemerintah dan badan hukum.
8. Biaya pelayanan publik adalah segala biaya (dengan nama atau sebutan apapun) sebagai imbal jasa atas pemberian pelayanan publik yang besaran dan tata cara pembayaran ditetapkan oleh pejabat yang berwenang sesuai ketentuan peraturan perundang-undangan.
9. Indek kepuasan Masyarakat adalah tingkat kepuasan masyarakat dalam memperoleh pelayanan yang diperoleh dan penyelenggara atau pemberi pelayanan sesuai harapan dan kebutuhan masyarakat.

BAB II
MAKSUD DAN TUJUAN

Pasal 2

- (1) Maksud pedoman umum ini adalah sebagai acuan bagi seluruh penyelenggara pelayanan publik dalam pengaturan dan pelaksanaan kegiatan pelayanan publik sesuai dengan kewenangannya;

- (2) Tujuan pedoman umum ini adalah untuk mendorong terwujudnya penyelenggaraan pelayanan publik yang prima dalam arti memenuhi harapan dan kebutuhan baik bagi pemberi maupun penerima pelayanan.

BAB III

HAKEKAT PELAYANAN PUBLIK

Pasal 3

Hakekat pelayanan publik adalah pemberian pelayanan prima kepada masyarakat yang merupakan perwujudan kewajiban aparatur pemerintah sebagai abdi masyarakat.

BAB IV

ASAS PELAYANAN PUBLIK

Pasal 4

Pelaksanaan penyelenggaraan pelayanan publik berasaskan :

- a. transparansi, yaitu bersifat terbuka, mudah dan dapat diakses oleh semua pihak yang membutuhkan dan disediakan secara memadai serta mudah dimengerti.
- b. akuntabilitas, yaitu dapat dipertanggungjawabkan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang - undangan.
- c. kondisional, yaitu sesuai dengan kondisi dan kemampuan pemberi penerima pelayanan dengan tetap berpegang pada prinsip efisien dan efektifitas.
- d. partisipatif, yaitu mendorong peran serta masyarakat dalam penyelenggaraan pelayanan publik dengan memperhatikan aspirasi, kebutuhan dan harapan masyarakat.
- e. kesamaan hak, yaitu tidak diskriminatif dalam arti membedakan suku, ras agama, golongan, gender, dan status ekonomi.
- f. keseimbangan hak dan kewajiban, yaitu pemberi dan penerima pelayanan publik hams memenuhi hak dan kewajiban masing-masing pihak.

BAB V

KELOMPOK PELAYANAN PUBLIK

Pasal 5

- (1) Pelayanan Publik terbagi atas 3 (tiga) bentuk kelompok pelayanan, yaitu :
- a. kelompok pelayanan administrasi ;

- b. kelompok pelayanan barang ; dan
 - c. kelompok pelayanan jasa.
- (2) Kelompok Pelayanan Administrasi sebagaimana dimaksud pada ayat (1) huruf a merupakan pelayanan yang menghasilkan berbagai bentuk dokumen resmi yang dibutuhkan oleh publik, misalnya : Kartu Tanda Penduduk (KTP), Akte Pernikahan, Akte Kelahiran, Akte Kematian, Akte Perencanaan, Ijin Mendirikan Bangunan (IMB), Ijin Pemasangan Reklame, Ijin Gangguan (HO), Surat Ijin Usaha Perdagangan (SIUP), Tanda Daftar Perusahaan (TDP), Ijin Usaha Industri (IUI), Ijin Usaha Jasa Konstruksi (IUJK), Ijin Pemakaian Kekayaan Daerah (IPKD), Ijin Sertifikat Kepemilikan/Penguasaan Tanah dan sebagainya.
- (3) Kelompok Pelayanan Barang sebagaimana dimaksud pada ayat (1) huruf b merupakan pelayanan yang menghasilkan berbagai bentuk/jenis barang yang digunakan oleh publik, misalnya : jaringan telepon, penyediaan tenaga listrik, air bersih, dan sebagainya.
- (4) Kelompok Pelayanan Jasa sebagaimana dimaksud pada ayat (1) huruf c yaitu pelayanan yang menghasilkan berbagai bentuk jasa yang dibutuhkan oleh publik, misalnya : pendidikan, pemeliharaan kesehatan, penyelenggaraan transportasi, pos dan sebagainya.

BAB VI
PENYELENGGARAAN PELAYANAN PUBLIK
Bagian Kesatu
Prinsip Pelayanan Publik
Pasal 6

Penyelenggaraan pelayanan publik menerapkan prinsip :

- a. kesederhanaan prosedur pelayanan publik sehingga tidak berbelit-belit, mudah dipahami, dan mudah dilaksanakan ;
- b. kejelasan dalam persyaratan teknis dan administratif pelayanan publik, unit kerja/pejabat yang berwenang dan bertanggungjawab dalam memberikan pelayanan dan penyelesaian keluhan/persoalan/sengketa dalam pelaksanaan pelayanan publik, dan rincian biaya pelayanan publik serta tata cara pembayaran ;
- c. kepastian waktu dalam pelaksanaan penyelesaian pelayanan publik dalam kurun waktu yang telah ditentukan ;
- d. akurasi pelayanan publik sehingga produk pelayanan dapat diterima dengan benar, tepat, dan sah ;

- e. keamanan dalam proses dan produk pelayanan publik sehingga memberikan rasa aman dan kepastian hukum ;
- f. tanggung jawab pimpinan penyelenggaraan publik atau pejabat yang ditunjuk atas penyelenggaraan pelayanan dan penyelesaian keluhan/persoalan dalam pelaksanaan pelayanan publik ;
- g. kelengkapan sarana dan prasarana kerja, peralatan kerja dan pendukung lainnya yang memadai termasuk penyediaan sarana teknologi telekomunikasi dan informatika (telematika) ;
- h. kemudahan akses tempat atau lokasi serta sarana pelayanan yang memadai, mudah dijangkau oleh masyarakat dan dapat memanfaatkan teknologi telekomunikasi dan informatika ;
- i. kedisiplinan, kesopanan, dan keramahan pemberi pelayanan ; dan
- j. kenyamanan lingkungan, yaitu pelayanan harus tertib, teratur, disediakan ruang tunggu yang nyaman, bersih, rapi, lingkungan yang indah dan sehat serta dilengkapi dengan fasilitas pendukung pelayanan seperti parkir, toilet, tempat ibadah dan lain-lain.

Bagian Kedua

Standar Pelayanan Publik

Pasal 7

- (1) Setiap penyelenggaraan pelayanan publik harus memiliki standar pelayanan dan dipublikasikan sebagai jaminan adanya kepastian bagi penerima pelayanan.
- (2) Standar pelayanan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) merupakan ukuran yang dibakukan dalam penyelenggaraan pelayanan publik yang wajib ditaati oleh pemberi dan atau penerima pelayanan.
- (3) Standar pelayanan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) sekurang-kurangnya meliputi :
 - a. prosedur pelayanan yang dibakukan bagi pemberi dan penerima pelayanan termasuk pengaduan ;
 - b. waktu penyelesaian yang ditetapkan sejak saat pengajuan permohonan sampai dengan penyelesaian pelayanan termasuk pengaduan ;
 - c. biaya / tarif pelayanan termasuk rinciannya yang ditetapkan dalam proses pemberian pelayanan ;
 - d. hasil / produk pelayanan yang akan diterima sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan ;

- e. penyediaan sarana dan prasarana pelayanan yang memadai oleh penyelenggara pelayanan publik ; dan
- f. kompetensi petugas pemberi pelayanan harus ditetapkan dengan tepat berdasarkan pengetahuan, keahlian, ketrampilan, sikap, perilaku yang dibutuhkan.

Bagian Ketiga

Pola Penyelenggaraan Pelayanan Publik

Pasal 8

- (1) Penyelenggaraan Pelayanan Publik menerapkan pola pelayanan
 - a. fungsional, yaitu pola pelayanan publik diberikan oleh penyelenggara pelayanan sesuai dengan tugas, fungsi dan kewenangannya ;
 - b. terpusat, yaitu pola pelayanan publik diberikan secara tunggal oleh penyelenggara pelayanan berdasarkan pelimpahan wewenang dari penyelenggara pelayanan terkait lainnya yang bersangkutan ;
 - c. terpadu satu atap, yaitu pola pelayanan yang diselenggarakan dalam satu tempat yang meliputi berbagai jenis pelayanan yang tidak mempunyai keterkaitan proses dan dilayani melalui beberapa pintu ;
 - d. terpadu satu pintu, yaitu pola pelayanan yang diselenggarakan pada satu tempat yang meliputi berbagai jenis pelayanan yang memiliki keterkaitan proses dan dilayani satu pintu ; dan
 - e. gugus tugas, yaitu petugas pelayanan publik secara perorangan atau dalam bentuk gugus tugas ditempatkan pada instansi pemberi pelayanan dan lokasi pemberian pelayanan tertentu.
- (2) Selain pola pelayanan sebagaimana tersebut, instansi yang melakukan pelayanan publik dapat mengembangkan pola penyelenggaraan pelayanan sendiri dalam rangka upaya menemukan dan menciptakan inovasi peningkatan pelayanan publik.
- (3) Pengembangan pola penyelenggaraan pelayanan publik sebagaimana dimaksud pada ayat (2) mengikuti prinsip-prinsip sebagaimana ditetapkan dalam pedoman ini.

Bagian Keempat

Biaya Pelayanan Publik

Pasal 9

Penetapan besaran biaya pelayanan publik perlu 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 dan memperhatikan prosedur sesuai ketentuan peraturan perundang-undangan.

Bagian Kelima
Pelayanan Bagi Penyandang Cacat, Lanjut Usia,
Wanita Hamil dan Balita
Pasal 10

Penyelenggara pelayanan wajib mengupayakan tersedianya sarana dan prasarana yang diperlukan serta memberikan akses khusus berupa kemudahan pelayanan bagi penyandang cacat, lanjut usia, wanita hamil, balita.

Bagian Keenam
Pelayanan Khusus
Pasal 11

Penyelenggaraan jenis pelayanan publik tertentu seperti pelayanan transportasi, kesehatan, dimungkinkan untuk memberikan penyelenggaraan pelayanan khusus, dengan ketentuan seimbang dengan biaya yang dikeluarkan sepanjang tidak bertentangan dengan peraturan perundang-undangan, seperti ruang perawatan VIP di rumah sakit, dan gerbong eksekutif pada kereta api.

Bagian Ketujuh
Biro Jasa Pelayanan
Pasal 12

- (1) Pengurusan pelayanan publik pada dasarnya dilakukan sendiri oleh masyarakat.
- (2) Berdasar pertimbangan tertentu dan sebagai wujud partisipasi masyarakat dalam penyelenggaraan pelayanan publik tertentu dimungkinkan adanya biro jasa untuk membantu penyelenggaraan pelayanan publik.
- (3) Status biro jasa sebagaimana dimaksud pada ayat (2) harus jelas, memiliki ijin usaha dari instansi yang berwenang dan dalam penyelenggaraan

kegiatan pelayanannya harus berkoordinasi dengan penyelenggara pelayanan yang bersangkutan, terutama dalam hal yang menyangkut persyaratan, tarif jasa dan waktu pelayanan, sepanjang tidak mengganggu fungsi penyelenggaraan pelayanan publik.

Bagian Kedelapan
Tingkat Kepuasan Masyarakat
Pasal 13

- (1) Ukuran keberhasilan penyelenggaraan pelayanan ditentukan oleh tingkat kepuasan penerima pelayanan.
- (2) Kepuasan penerima pelayanan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dicapai apabila penerima pelayanan memperoleh pelayanan sesuai dengan yang dibutuhkan dan diharapkan.
- (3) Untuk mengetahui tingkat kepuasan penerima pelayanan, maka setiap penyelenggara pelayanan secara berkala harus melakukan survei indeks kepuasan masyarakat.

Bagian Kesembilan
Pengawasan Penyelenggaraan Pelayanan Publik
Pasal 14

Pengawasan penyelenggaraan pelayanan publik dilakukan melalui

- a. pengawasan melekat yaitu pengawasan yang dilakukan oleh atasan langsung, sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan ;
- b. pengawasan fungsional yaitu pengawasan yang dilakukan oleh aparat pengawasan fungsional sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan ; dan
- c. pengawasan masyarakat yaitu pengawasan yang dilakukan oleh masyarakat, berupa laporan atau pengaduan masyarakat tentang penyimpangan dan kelemahan dalam penyelenggaraan pelayanan publik.

Bagian Kesepuluh
Penyelesaian Pengaduan dan Sengketa
Pasal 15

- (1) Setiap pimpinan unit penyelenggara pelayanan publik wajib menyelesaikan setiap laporan atau pengaduan masyarakat mengenai ketidakpuasan dalam pemberian pelayanan sesuai kewenangannya.
- (2) Untuk menampung pengaduan masyarakat sebagaimana dimaksud pada ayat (1) unit pelayanan menyediakan loket/kotak pengaduan.
- (3) Dalam menyelesaikan pengaduan masyarakat, pimpinan unit penyelenggara pelayanan publik perlu memperhatikan hal-hal sebagai berikut
 - a. prioritas penyelesaian pengaduan;
 - b. penentuan pejabat yang menyelesaikan pengaduan;
 - c. prosedur penyelesaian pengaduan;
 - d. rekomendasi penyelesaian pengaduan;
 - e. pemantauan dan evaluasi penyelesaian pengaduan;
 - f. pelaporan proses dan hasil penyelesaian pengaduan kepada pimpinan;
 - g. penyampaian hasil penyelesaian pengaduan kepada yang mengadukan;
dan
 - h. dokumentasi penyelesaian pengaduan.
- (4) Dalam hal pengaduan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) tidak dapat diselesaikan dan terjadi sengketa, maka penyelesaiannya dapat dilakukan melalui jalur hukum.

Bagian Kesebelas
Evaluasi Kinerja Penyelenggaraan Pelayanan Publik
Pasal 16

- (1) Pimpinan penyelenggara pelayanan publik wajib secara berkala mengadakan evaluasi terhadap kinerja penyelenggaraan pelayanan dilingkungan instansinya masing—masing.
- (2) Kegiatan evaluasi sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dilakukan secara berkelanjutan dan hasilnya secara berkala dilaporkan kepada pimpinan tertinggi penyelenggara pelayanan publik.
- (3) Penyelenggara pelayanan publik yang kinerjanya dinilai baik perlu diberikan penghargaan untuk memberikan motivasi agar lebih meningkatkan pelayanan.

- (4) Penyelenggara pelayanan publik yang kinerjanya dinilai belum sesuai dengan yang diharapkan oleh masyarakat, perlu terus melakukan upaya peningkatan.
- (5) Dalam melakukan evaluasi kinerja pelayanan publik sebagaimana dimaksud pada ayat (1) menggunakan indikator yang jelas dan terukur sesuai ketentuan yang berlaku.

BAB VII

PENYUSUNAN PETUNJUK PELAKSANAAN PENYELENGGARAAN PELAYANAN PUBLIK

Pasal 17

- (1) Petunjuk pelaksanaan penyelenggaraan pelayanan publik digunakan sebagai landasan penyusunan standar pelayanan oleh masing—masing pimpinan unit penyelenggara pelayanan.
- (2) Petunjuk pelaksanaan penyelenggaraan pelayanan publik sebagaimana dimaksud pada ayat (1) sekurang—kurangnya memuat :
 - a. landasan hukum pelayanan publik ;
 - b. maksud dan tujuan pelayanan publik ;
 - c. sistem dan prosedur pelayanan publik yang memuat :
 1. tata cara pengajuan permohonan pelayanan;
 2. tata cara penanganan pelayanan;
 3. tata cara penyampaian hasil pelayanan; dan
 4. tata cara penyampaian pengaduan pelayanan.
 - d. persyaratan pelayanan publik yang meliputi persyaratan teknis dan administratif ;
 - e. besaran dan rincian biaya pelayanan publik ;
 - f. Jangka waktu penyelesaian pelayanan publik ;
 - g. hak dan kewajiban pihak pemberi dan penerima pelayanan publik ; dan
 - h. Pejabat Penerima Pengaduan Pelayanan Publik.

BAB VIII
KETENTUAN PENUTUP

Pasal 18

Peraturan Walikota ini mulai berlaku pada tanggal diundangkan.

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

Ditetapkan di Kediri
pada tanggal **04 MAR 2008**

WALIKOTA KEDIRI,

TTD.

H.A MASCHUT