



PEMERINTAH KOTA PONTIANAK
PERATURAN DAERAH KOTA PONTIANAK
NOMOR 2 TAHUN 2010
TENTANG
PELAYANAN PUBLIK PEMERINTAH KOTA PONTIANAK
DENGAN RAHMAT TUHAN YANG MAHA ESA
WALIKOTA PONTIANAK

- Menimbang : a. bahwa Pemerintah sebagai penyelenggara utama pelayanan publik berkewajiban untuk memberikan pelayanan publik yang lebih baik sesuai dengan prinsip-prinsip tata kelola pemerintahan yang baik (good governance) dan demokratis;
- b. bahwa pemberian pelayanan publik yang dilakukan oleh penyelenggara pelayanan publik merupakan kegiatan yang harus dilakukan secara berkesinambungan, seiring dengan tuntutan peningkatan kualitas pelayanan publik;
- c. bahwa sebagai upaya untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik serta memberikan perlindungan atas hak-hak publik, perlu diatur hak dan kewajiban penyelenggara layanan publik dan masyarakat sebagai penerima layanan publik serta pihak-pihak lain yang berkepentingan;
- d. bahwa berdasarkan pertimbangan tersebut pada huruf a, b dan c diatas, perlu ditetapkan dalam Peraturan Daerah.
- Mengingat : 1. Undang-Undang Nomor 27 Tahun 1959 tentang Penetapan Undang-Undang Darurat Nomor 3 Tahun 1953 tentang Pembentukan Daerah Tingkat II di Kalimantan (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 1953 Nomor 9) sebagaimana telah diubah dengan Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1965 (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 1965 Nomor 51, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 2756);
2. Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1974 tentang Pokok-Pokok Kepegawaian (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 1974 Nomor 55, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 3041) sebagaimana yang telah diubah dengan Undang-Undang Nomor 43 Tahun 1999 (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 1999 Nomor 169, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 3890);
3. Undang-Undang Nomor 17 Tahun 2003 tentang Keuangan Negara (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2003 Nomor 47, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4286);

4. Undang-Undang Nomor 10 Tahun 2004 tentang Pembentukan Peraturan Perundang-undangan (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2004 nomor 53, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4389);
5. Undang-Undang Nomor 32 Tahun 2004 tentang Pemerintahan Daerah (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2004 Nomor 126, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4438) sebagaimana telah diubah beberapa kali yang terakhir dengan Undang-undang Nomor 12 Tahun 2008 (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2008 Nomor 59, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4844);
6. Undang-Undang Nomor 33 Tahun 2004 tentang Perimbangan Keuangan antara Pemerintah Pusat dan Daerah (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2004 Nomor 127, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4439);
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 28 Tahun 2009 tentang Pajak Daerah dan Retribusi Daerah (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2009 Nomor 130, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5049);
9. Peraturan Pemerintah Nomor 38 Tahun 2007 tentang Pembagian Urusan Pemerintahan antara Pemerintah, Pemerintah Daerah Propinsi, dan Pemerintah Daerah Kabupaten / Kota (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2007 Nomor 82, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4737);
10. 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);
11. Peraturan Daerah Nomor 8 Tahun 2008 tentang Bidang Urusan Pemerintahan yang menjadi Kewenangan Pemerintah Kota Pontianak (Lembaran Daerah Tahun 2008 Nomor 7 Seri E Nomor 7).
12. Peraturan Daerah Nomor 11 Tahun 2008 tentang Pembentukan Organisasi Perangkat Daerah Kota Pontianak (Lembaran Daerah Tahun 2008 Nomor 10 Seri D Nomor 1);

Dengan Persetujuan Bersama

DEWAN PERWAKILAN RAKYAT DAERAH KOTA PONTIANAK

DAN

WALIKOTA PONTIANAK

MEMUTUSKAN

**Menetapkan : PERATURAN DAERAH TENTANG PELAYANAN PUBLIK
PEMERINTAH KOTA PONTIANAK**

BAB I

KETENTUAN UMUM

Pasal 1

Dalam Peraturan Daerah ini yang dimaksud dengan :

1. Pemerintah adalah Pemerintah Pusat;
2. Pemerintah Provinsi adalah Pemerintah Provinsi Kalimantan Barat;
3. Daerah adalah Kota Pontianak;
4. Pemerintah Daerah adalah Pemerintah Kota Pontianak;
5. Pemerintahan Daerah adalah penyelenggara urusan pemerintahan oleh pemerintah daerah dan DPRD menurut asas otonomi dan tugas pembantuan dengan prinsip otonomi seluas-luasnya dalam sistem dan prinsip Negara Kesatuan Republik Indonesia sebagaimana dimaksud dalam Undang-Undang Dasar Negara Republik Tahun 1945;
6. Kepala Daerah adalah Walikota Pontianak;
7. Dewan Perwakilan Rakyat Daerah untuk selanjutnya disingkat DPRD adalah DPRD Kota Pontianak yaitu lembaga perwakilan rakyat daerah sebagai unsur penyelenggara pemerintahan daerah;
8. Pelayanan publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa, dan/atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik;
9. Penyelenggara pelayanan publik yang selanjutnya disebut Penyelenggara adalah Satuan Kerja Perangkat Daerah di lingkungan Pemerintah Kota Pontianak.
10. Organisasi penyelenggara pelayanan publik yang selanjutnya disebut Organisasi Penyelenggara adalah satuan kerja penyelenggara pelayanan publik yang berada di lingkungan institusi penyelenggara negara, korporasi, lembaga independen yang dibentuk berdasarkan undang-undang untuk kegiatan pelayanan publik, dan badan hukum lain yang dibentuk semata-mata untuk kegiatan pelayanan publik;
11. Pelaksana pelayanan publik yang selanjutnya disebut Pelaksana adalah pejabat, pegawai, petugas, dan setiap orang yang bekerja di dalam Organisasi Penyelenggara yang bertugas melaksanakan tindakan atau serangkaian tindakan pelayanan publik;
12. Masyarakat adalah seluruh pihak, baik warga negara maupun penduduk sebagai orang-perseorangan, kelompok, maupun badan hukum yang berkedudukan sebagai penerima manfaat pelayanan publik, baik secara langsung maupun tidak langsung;
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.

BAB II

TUJUAN, ASAS DAN RUANG LINGKUP

Bagian Pertama Tujuan

Pasal 2

Tujuan :

- a. Mewujudkan kepastian tentang hak, tanggung jawab, kewajiban dan kewenangan seluruh pihak yang terkait dalam penyelenggaraan pelayanan publik ;
- b. Mewujudkan sistem penyelenggaraan pelayanan publik sesuai dengan asas-asas umum penyelenggaraan pemerintahan yang baik ;
- c. Terpenuhinya hak-hak masyarakat dalam memperoleh pelayanan publik;
- d. Meningkatkan partisipasi masyarakat dalam penyelenggaraan pelayanan publik sesuai dengan standar pelayanan yang berlaku.

Bagian Kedua Asas

Pasal 3

Penyelenggaraan pelayanan publik berazaskan :

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

Bagian Ketiga Ruang Lingkup

Pasal 4

- (1) Ruang lingkup pelayanan publik meliputi pelayanan barang publik, jasa publik dan administratif;
- (2) Pelayanan barang publik meliputi penyediaan dan pemeliharaan fasilitas dan utilitas kota;
- (3) Pelayanan jasa publik meliputi penyediaan semua pelayanan jasa sesuai dengan urusan yang menjadi kewenangan Pemerintah Daerah;
- (4) Pelayanan administratif meliputi pelayanan perizinan dan non perizinan;
- (5) Rincian pelayanan barang publik, pelayanan jasa publik dan pelayanan administrasi sebagaimana dimaksud pada ayat (2), ayat (3) dan ayat (4) diatur lebih lanjut dalam Peraturan Walikota.

BAB III

KEWAJIBAN, HAK DAN LARANGAN

Bagian Kesatu Kewajiban dan Hak Penyelenggara

Pasal 5

- (1) Penyelenggara bidang pelayanan barang publik sebagaimana dimaksud dalam pasal 4 ayat (2) mempunyai kewajiban :
 - a. Menyediakan dan memelihara fasilitas dan utilitas kota dengan memperhatikan usulan masyarakat melalui mekanisme Musyawarah Perencanaan Pembangunan sebagaimana tertuang dalam Rencana Kerja Pemerintah Daerah (RKPD);
 - b. Menyediakan dan memelihara fasilitas dan utilitas kota sesuai dengan standar teknis dan mempertimbangkan kemampuan keuangan daerah;
 - c. Mengelola pengaduan dari penerima layanan sesuai mekanisme yang berlaku;
 - d. Menyampaikan pertanggungjawaban secara periodik atas penyelenggaraan pelayanan publik yang tata caranya diatur lebih lanjut dengan Peraturan Walikota;
 - e. Mematuhi ketentuan yang berlaku dalam penyelesaian sengketa pelayanan publik;
 - f. Mematuhi peraturan perundang-undangan yang terkait dengan tugas dan kewenangannya dalam penyelenggaraan pelayanan publik.

- (2) Penyelenggara bidang pelayanan jasa publik sebagaimana dimaksud dalam pasal 4 ayat (3) mempunyai kewajiban :
 - a. Menyediakan dan memberikan pelayanan jasa sesuai dengan standar pelayanan minimal berdasarkan ketentuan yang berlaku;
 - b. Melakukan evaluasi dan perbaikan SPM secara periodik dengan memperhatikan kepuasan masyarakat dan kemampuan keuangan daerah;
 - c. Mengelola pengaduan dari penerima layanan sesuai mekanisme yang berlaku;
 - d. Menyampaikan pertanggungjawaban secara periodik atas penyelenggaraan pelayanan publik yang tata caranya diatur lebih lanjut dengan Peraturan Walikota;
 - e. Mematuhi ketentuan yang berlaku dalam penyelesaian sengketa pelayanan publik;
 - f. Mematuhi peraturan perundang-undangan yang terkait dengan tugas dan kewenangannya dalam penyelenggaraan pelayanan publik.

- (3) Penyelenggara bidang pelayanan administratif sebagaimana dimaksud dalam pasal 4 ayat (4) mempunyai kewajiban :
 - a. Menyediakan dan memberikan pelayanan administratif sesuai dengan standar pelayanan yang berlaku;
 - b. Menyusun standar pelayanan dengan memperhatikan kepuasan masyarakat;
 - c. Mengelola pengaduan dari penerima layanan sesuai mekanisme yang berlaku;
 - d. Menyampaikan pertanggungjawaban secara periodik atas penyelenggaraan pelayanan publik yang tata caranya diatur lebih lanjut dengan Peraturan Walikota;
 - e. Mematuhi ketentuan yang berlaku dalam penyelesaian sengketa pelayanan publik;
 - f. Mematuhi peraturan perundang-undangan yang terkait dengan tugas dan kewenangannya dalam penyelenggaraan pelayanan publik.

Pasal 6

Penyelenggara memiliki hak :

- a. Memberikan pelayanan tanpa dihambat pihak lain yang bukan tugasnya;
- b. Melakukan kerjasama;
- c. Mempunyai anggaran pembiayaan penyelenggaraan pelayanan publik sesuai dengan kemampuan keuangan daerah;

- d. Melakukan pembelaan terhadap pengaduan dan tuntutan yang tidak sesuai dengan kenyataan dalam penyelenggaraan pelayanan publik;
- e. Menolak permintaan pelayanan yang bertentangan dengan peraturan perundang – undangan;
- f. Mendapatkan penghargaan atas prestasinya dalam penyelenggaraan pelayanan publik.

Bagian Kedua Kewajiban dan Larangan Pelaksana

Pasal 7

Pelaksana berkewajiban :

- a. Melakukan kegiatan pelayanan sesuai dengan penugasan yang diberikan oleh Penyelenggara;
- b. Memberikan pertanggungjawaban atas pelaksanaan pelayanan sesuai dengan peraturan perundangundangan;
- c. Memenuhi panggilan untuk hadir atau melaksanakan perintah suatu tindakan hukum atas permintaan pejabat yang berwenang dari lembaga negara atau instansi pemerintah yang berhak, berwenang, dan sah sesuai dengan peraturan perundang-undangan;
- d. Memberikan pertanggungjawaban apabila mengundurkan diri atau melepaskan tanggung jawab sesuai dengan peraturan perundangundangan; dan
- e. Melakukan evaluasi dan membuat laporan keuangan dan kinerja kepada Penyelenggara secara berkala.

Pasal 8

Pelaksana dilarang :

- a. Merangkap sebagai komisaris atau pengurus organisasi usaha bagi pelaksana yang berasal dari lingkungan instansi pemerintah dan badan usaha milik daerah;
- b. Meninggalkan tugas dan kewajiban, kecuali mempunyai alasan yang jelas, rasional, dan sah sesuai dengan peraturan perundang-undangan;
- c. Menambah staf tanpa persetujuan Penyelenggara;
- d. Membuat perjanjian kerja sama dengan pihak lain tanpa persetujuan Penyelenggara;
- e. Melanggar asas penyelenggaraan pelayanan publik;
- f. Meminta dan menerima imbalan dalam bentuk apapun yang berkaitan dengan pelayanan yang diberikan.

Bagian Ketiga Kewajiban dan Hak Masyarakat

Pasal 9

Masyarakat sebagai penerima pelayanan publik mempunyai kewajiban :

- a. Mematuhi dan memenuhi ketentuan sebagaimana dipersyaratkan dalam standar pelayanan;
- b. Memelihara dan menjaga berbagai sarana dan prasarana pelayanan publik;

Pasal 10

(1) Masyarakat sebagai penerima pelayanan publik mempunyai hak :

- a. Mengetahui kebenaran isi standar pelayanan;
- b. Mengawasi pelaksanaan standar pelayanan;
- c. Menyampaikan pengaduan kepada penyelenggara untuk mendapatkan penyelesaian;
- d. Mendapat tanggapan terhadap pengaduan yang diajukan;
- e. Mendapatkan pelayanan yang berkualitas sesuai dengan asas dan tujuan pelayanan publik;

- f. Mendapatkan kemudahan untuk memperoleh informasi selengkap-lengkapny tentang sistem, mekanisme dan prosedur dalam pelayanan publik;
- g. Memberikan saran untuk perbaikan pelayanan publik;
- h. Mendapatkan pelayanan yang tidak diskriminatif, santun, bersahabat dan ramah;
- i. Mendapatkan pengurangan retribusi sebesar 2 (dua) persen setiap hari keterlambatan dari tarif retribusi yang telah ditetapkan dan setinggi tingginya 50% dari jumlah tarif retribusi, dalam hal penyelenggara tidak memberikan pelayanan sesuai dengan batas waktu pelayanan.

(2) Ketentuan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) huruf i, tidak berlaku dalam hal keterlambatan yang disebabkan bukan karena kelalaian penyelenggara.

Pasal 11

Masyarakat dilarang memberikan data/keterangan dan informasi yang tidak benar.

BAB IV

TATA KELOLA PELAYANAN PUBLIK

Pasal 12

Penyelenggaraan pelayanan publik meliputi :

- a. Pelaksanaan pelayanan;
- b. Pengelolaan pengaduan masyarakat;
- c. Pengelolaan informasi;
- d. Pengawasan Internal;
- e. Penyuluhan kepada masyarakat;
- f. Pelayanan konsultasi.

Pasal 13

Penyelenggara pelayanan publik dapat mengadakan kerjasama dengan penyelenggara pelayanan publik lain ataupun dengan pihak ketiga yang didasarkan pada pertimbangan efisiensi dan efektifitas pelayanan publik dan wajib diumumkan kepada masyarakat.

Bagian Kesatu Pelayanan Khusus

Pasal 14

- (1) Penyelenggara pelayanan publik wajib mengupayakan tersedianya sarana dan prasarana yang diperuntukkan bagi penyandang cacat, anak berkebutuhan khusus seperti autisme, lanjut usia, wanita hamil dan ibu menyusui;
- (2) Penyediaan sarana dan prasarana sebagaimana yang dimaksud pada ayat (1) wajib memberikan kemudahan pengguna layanan yang dilaksanakan sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku.

Bagian Kedua Tata Perilaku Penyelenggara

Pasal 15

Penyelenggara pelayanan publik memiliki tata perilaku sebagai kode etik dalam memberikan pelayanan publik, sebagai berikut :

- a. Bertindak jujur, disiplin, proporsional dan profesional;
- b. Bertindak adil dan tidak diskriminatif;
- c. Peduli, teliti dan cermat;

- d. Bersikap ramah dan bersahabat;
- e. Bersikap tegas, dan tidak memberikan pelayanan yang berbelit-belit;
- f. Bersikap mandiri;
- g. Transparan dalam pelaksanaan dan mampu mengambil langkah-langkah yang kreatif dan inovatif.

Bagian Ketiga Standar Pelayanan Publik

Pasal 16

- (1) Standar pelayanan publik disusun sesuai dengan jenis dan karakteristik pelayanan publik;
- (2) Penyelenggara pelayanan publik wajib menetapkan standar pelayanan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) meliputi :
 - a. Jenis pelayanan;
 - b. Dasar hukum pelayanan;
 - c. Persyaratan pelayanan;
 - d. Prosedur Pelayanan;
 - e. Waktu Penyelesaian Pelayanan;
 - f. Biaya Pelayanan;
 - g. Produk pelayanan;
 - h. Sarana dan Prasarana;
 - i. Mekanisme penanganan pengaduan.
- (3) Masing-masing penyelenggara pelayanan publik wajib menginformasikan standar pelayanan publik kepada masyarakat.

Bagian Keempat Pengaduan Pelayanan Publik

Pasal 17

Tata cara pengaduan pelayanan publik adalah sebagai berikut :

- a. Pengaduan pelayanan publik diajukan kepada penyelenggara pelayanan publik;
- b. Paling lama 5 (lima) hari kerja setelah diterimanya pengaduan, penyelenggara pelayanan publik harus menindaklanjuti pengaduan tersebut;
- c. Apabila penyelenggara pelayanan publik tidak menanggapi sebagaimana mestinya atau tidak menerima pengaduan sebagaimana dimaksud pada huruf b, maka pengaduan diajukan kepada Walikota;
- d. Mekanisme pengaduan pelayanan publik diatur lebih lanjut dengan Peraturan Walikota.

Bagian Kelima Penilaian Kinerja

Pasal 18

- (1) Penyelenggara pelayanan publik wajib melakukan penilaian kinerja penyelenggaraan pelayanan publik secara periodik;
- (2) Ruang lingkup penilaian kinerja meliputi : Visi dan Misi serta motto dan janji pelayanan, sistem dan Prosedur, SDM pelayanan, sarana dan prasarana serta penilaian oleh masyarakat secara langsung;

- (3) Untuk melaksanakan penilaian kinerja dari masyarakat sebagaimana dimaksud pada ayat (2) dilakukan melalui pengukuran Indeks Kepuasan Masyarakat dan/atau pengukuran Indeks Pengaduan Masyarakat.
- (4) Tata cara penilaian kinerja akan diatur lebih lanjut dengan Peraturan Walikota.

BAB V

Sanksi

Pasal 19

- (1) Pelaksana yang tidak melaksanakan ketentuan sebagaimana dimaksud pada Pasal 7 dan Pasal 8, dikenakan sanksi sesuai dengan Peraturan perundang-undangan yang berlaku di bidang kepegawaian
- (2) Masyarakat yang melanggar ketentuan Pasal 9 huruf b dan Pasal 11 dikenakan sanksi pidana sesuai dengan perundang-undangan yang berlaku.
- (3) Tata cara pemberian sanksi sebagaimana dimaksud pada ayat (1) diatur lebih lanjut dalam Peraturan Walikota.

BAB VI

KETENTUAN PENYIDIKAN

Pasal 20

- (1) Selain penyidik pejabat polisi negara Republik Indonesia, juga pejabat pegawai negeri sipil tertentu di instansi penyelenggara pelayanan publik yang lingkup tugas dan tanggungjawabnya di bidang pelayanan publik, diberi wewenang khusus sebagai penyidik sebagaimana dimaksud dalam undang-undang hukum acara pidana yang berlaku.
- (2) Penyidik Pegawai Negeri Sipil sebagaimana dimaksud pada ayat (1) berwenang :
 - a. Melakukan pemeriksaan atas kebenaran laporan atau keterangan berkenaan dengan tindak pidana di bidang pelayanan publik;
 - b. Melakukan pemeriksaan terhadap penyelenggara pelayanan publik yang diduga melakukan tindak pidana;
 - c. Meminta keterangan dan bahan bukti dari orang atau badan usaha sehubungan dengan peristiwa tindak pidana di bidang pelayanan publik;
 - d. Melakukan pemeriksaan atas pembukuan, catatan, dan dokumen lain berkenaan dengan tindak pidana di bidang pelayanan publik;
 - e. Melakukan pemeriksaan di tempat tertentu yang diduga terdapat bahan bukti, pembukuan, catatan dan dokumen lain serta melakukan penyitaan terhadap bahan dan barang hasil pelanggaran yang dapat dijadikan bukti dalam perkara tindak pidana di bidang pelayanan publik;
 - f. Meminta bantuan ahli dalam rangka pelaksanaan tugas penyidikan tindak pidana di bidang pelayanan publik.
- (3) Penyidik Pegawai Negeri Sipil sebagaimana dimaksud dalam ayat (1) memberitahukan dimulainya penyidikan dan hasil penyidikannya kepada penyidik pejabat polisi negara Republik Indonesia.
- (4) Penyidik Pegawai Negeri Sipil sebagaimana dimaksud pada ayat (1) menyampaikan hasil penyidikan kepada penuntut umum melalui penyidik pejabat polisi Negara Republik Indonesia.

BAB VII

KETENTUAN LAIN-LAIN

Pasal 21

Hal-hal yang belum diatur dalam Peraturan Daerah ini akan diatur lebih lanjut dalam Peraturan Walikota.

BAB VIII

KETENTUAN PENUTUP

Pasal 22

Peraturan Daerah ini mulai berlaku pada tanggal diundangkan.

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

Ditetapkan di Pontianak
pada tanggal 19 April 2010

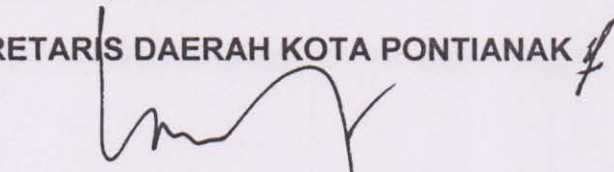
H. WALIKOTA PONTIANAK *te*



H. SUTARMIDJI

Diundangkan di Pontianak
pada tanggal 15 Mei 2010

SEKRETARIS DAERAH KOTA PONTIANAK *f*



Ir. H. TONI HERIANTO, MT

Pembina Utama Madya

NIP. 19541129 198003 1 016

LEMBARAN DAERAH KOTA PONTIANAK
TAHUN 2010 NOMOR 3 SERI E NOMOR 3

PENJELASAN
ATAS
PERATURAN DAERAH KOTA PONTIANAK
NOMOR 2 TAHUN 2010
TENTANG
PELAYANAN PUBLIK PEMERINTAH KOTA PONTIANAK

I. UMUM

Negara berkewajiban melayani setiap warga negara dan penduduk untuk memenuhi hak dan kebutuhan dasarnya dalam kerangka pelayanan publik yang merupakan amanat Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia 1945.

Membangun kepercayaan masyarakat atas pelayanan publik yang dilakukan penyelenggara pelayanan publik merupakan kegiatan yang harus dilakukan seiring dengan harapan dan tuntutan masyarakat tentang peningkatan pelayanan publik. Dan sebagai upaya untuk mempertegas hak dan kewajiban setiap masyarakat serta terwujudnya tanggung jawab negara dalam penyelenggaraan pelayanan publik, diperlukan norma hukum yang memberi pengaturan secara jelas.

Pemerintah sebagai penyelenggara utama pelayanan publik berkewajiban untuk memberikan pelayanan publik yang lebih baik sesuai dengan prinsip-prinsip tata kelola pemerintahan yang baik (Good governance) dan demokratis. Dan pemberian pelayanan publik yang dilakukan oleh penyelenggara pelayanan publik ini merupakan kegiatan yang harus dilakukan secara berkesinambungan, seiring dengan tuntutan peningkatan kualitas pelayanan publik.

Oleh karena itu untuk meningkatkan kualitas dan menjamin pelayanan publik sesuai dengan azas-azas umum pemerintahan serta untuk memberi perlindungan bagi setiap masyarakat dari penyalahgunaan wewenang di dalam penyelenggaraan pelayanan publik, perlu ada pengaturan hukum yang mendukungnya.

Berdasarkan hal-hal tersebut diatas, maka perlu diatur hak dan kewajiban penyelenggara pelayanan publik dan masyarakat sebagai penerima pelayanan publik serta pihak-pihak lain yang berkepentingan yang diatur dan ditetapkan dalam Peraturan Daerah.

Peraturan Daerah ini merupakan salah satu dasar yang kuat bagi masyarakat untuk berpartisipasi dan merupakan landasan bagi legislatif dan eksekutif dalam rangka mewujudkan Pemerintah yang baik (Good governance).

Dengan terbentuknya aturan yang jelas mengenai Pelayanan Publik Pemerintah Kota Pontianak akan memudahkan kontrol masyarakat sebagai bentuk partisipasi masyarakat terhadap Penyelenggara Pelayanan Publik dalam memperbaiki kinerjanya.

II. PASAL DEMI PASAL

Pasal 1 : Cukup Jelas

Pasal 2 : Cukup Jelas

Pasal 3 :

Huruf a : Pemberian pelayanan tidak boleh mengutamakan kepentingan pribadi dan / atau golongan.

Huruf b : Jaminan terwujudnya hak dan kewajiban dalam penyelenggaraan pelayanan.

Huruf c : Pemberian pelayanan tidak membedakan suku, ras, agama, golongan, gender, dan status ekonomi.

Huruf d : Pemenuhan hak harus sebanding dengan kewajiban yang harus dilaksanakan, baik oleh pemberi maupun penerima pelayanan.

- Huruf e : Pelaksana pelayanan harus memiliki kompetensi yang sesuai dengan bidang tugas.
- Huruf f : Peningkatan peran serta masyarakat dalam penyelenggaraan pelayanan dengan memperhatikan aspirasi, kebutuhan, dan harapan masyarakat.
- Huruf g : Setiap warga negara berhak memperoleh pelayanan yang adil.
- Huruf h : Setiap penerima pelayanan dapat dengan mudah mengakses dan memperoleh informasi mengenai pelayanan yang diinginkan.
- Huruf i : Proses penyelenggaraan pelayanan harus dapat dipertanggungjawabkan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.
- Huruf j : Pemberian kemudahan terhadap kelompok rentan sehingga tercipta keadilan dalam pelayanan.
- Huruf k : Penyelesaian setiap jenis pelayanan dilakukan tepat waktu sesuai dengan standar pelayanan.
- Huruf l : Setiap jenis pelayanan dilakukan secara cepat, mudah, dan terjangkau.

Pasal 4

- Ayat (1) : Cukup Jelas
Ayat (2) : Cukup Jelas
Ayat (3) : Cukup Jelas
Ayat (4) : Cukup Jelas
Ayat (5) : Cukup Jelas

Pasal 5

- Ayat (1) : Cukup Jelas
Ayat (2) : Cukup Jelas
Ayat (3) : Cukup Jelas

Pasal 6 : Cukup Jelas

Pasal 7 : Cukup Jelas

Pasal 8 : Cukup Jelas

Pasal 9 : Cukup Jelas

Pasal 10

- Ayat (1) : Cukup Jelas
Ayat (2) : Cukup Jelas.

Pasal 11 : Cukup Jelas

Pasal 12 : Cukup Jelas

Pasal 13 : Cukup Jelas

Pasal 14

- Ayat (1) : Cukup Jelas
Ayat (2) : Cukup Jelas

Pasal 15 : Cukup Jelas

Pasal 16

- Ayat (1) : Cukup Jelas
Ayat (2) : Cukup Jelas
Ayat (3) : Cukup Jelas

Pasal 17 : Cukup Jelas

Pasal 18

Ayat (1) : Cukup Jelas

Ayat (2) : Cukup Jelas

Ayat (3) : Cukup Jelas

Pasal 19

Ayat (1) : Cukup Jelas

Ayat (2) : Cukup Jelas

Ayat (3) : Cukup Jelas

Pasal 20

Ayat (1) : Cukup Jelas

Ayat (2) : Cukup Jelas

Ayat (3) : Cukup Jelas

Ayat (4) : Cukup Jelas

Pasal 21 : Cukup Jelas

Pasal 22 : Cukup Jelas

TAMBAHAN LEMBARAN DAERAH KOTA PONTIANAK NOMOR 91