



WALIKOTA PAGARALAM

PERATURAN WALI KOTA PAGAR ALAM

NOMOR 28 TAHUN 2014 .

TENTANG

STANDAR PELAYANAN PUBLIK

DI LINGKUNGAN PEMERINTAH KOTA PAGAR ALAM

DENGAN RAHMAT TUHAN YANG MAHA ESA

WALI KOTA PAGAR ALAM

- Menimbang : a. bahwa penyelenggaraan pelayanan publik oleh Pemerintah Kota Pagar Alam merupakan perwujudan pelayanan bagi masyarakat, baik berupa pelayanan administrasi, pelayanan barang maupun pelayanan jasa untuk meningkatkan kesejahteraan bagi masyarakat;
- b. bahwa untuk meningkatkan kualitas dan menjamin penyediaan pelayanan publik sesuai dengan asas-asas umum pemerintahan yang baik serta untuk memberi perlindungan bagi setiap warga negara dan penduduk dari penyalahgunaan pelayanan publik;
- c. bahwa berdasarkan pertimbangan sebagaimana dimaksud dalam huruf a dan huruf b, perlu menetapkan Peraturan Walikota tentang Standar Pelayanan Publik Dilingkungan Pemerintah Kota Pagar Alam;
- Mengingat : 1. Pasal 18 ayat (6) Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945;
2. Undang-Undang Nomor 8 Tahun 2001 tentang Pembentukan Kota Pagar Alam (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2001 Nomor 88; Tambahan ngara Republik Indonesia Nomor 4115) ;

3. Undang-Undang Nomor 32 Tahun 2004 tentang Pemerintahan Daerah (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2004 Nomor 125, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4437) sebagaimana telah beberapa kali diubah terakhir dengan Undang-Undang Nomor 12 Tahun 2008 tentang Perubahan Kedua atas Undang-Undang Nomor 32 Tahun 2004 tentang Pemerintahan Daerah (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2008 Nomor 59, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4844);
4. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2009 Nomor 112; Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5038);
5. 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 TENTANG STANDAR PELAYANAN PUBLIK DILINGKUNGAN PEMERINTAH KOTA PAGAR ALAM

BAB I

KETENTUAN UMUM

Pasal 1

Dalam Peraturan Walikota ini yang dimaksud dengan :

1. Daerah adalah Kota Pagar Alam
2. Pemerintah Kota adalah Pemerintah Kota Pagar Alam
3. Walikota adalah Walikota Pagar Alam
4. 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.

5. Penyelenggara pelayanan publik yang selanjutnya disebut penyelenggara adalah Satuan Kerja Perangkat Daerah atau pejabat/petugas pelayanan publik, baik Pemerintah Kota maupun Badan Usaha Milik Daerah yang menyelenggarakan pelayanan publik.
6. Pemberi pelayanan publik adalah pejabat/pegawai instansi Pemerintah Kota atau Badan Usaha Milik Daerah yang melaksanakan tugas dan fungsi pelayanan publik sesuai dengan peraturan perundang-undangan.
7. Penerima pelayanan publik adalah orang, masyarakat, kelompok 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. Survey Kepuasan Masyarakat yang selanjutnya disingkat SKM adalah tingkat kepuasan masyarakat dalam memperoleh pelayanan yang diperoleh dari penyelenggara atau pemberi pelayanan sesuai harapan dan kebutuhan masyarakat.
10. Pelayanan barang publik adalah pelayanan oleh penyelenggara yang menghasilkan berbagai bentuk atau jenis barang yang digunakan oleh publik.
11. Pelayanan jasa publik adalah pelayanan oleh penyelenggara yang menghasilkan berbagai bentuk jasa yang dibutuhkan oleh publik.
12. Pelayanan administratif adalah pelayanan oleh penyelenggara yang menghasilkan berbagai bentuk dokumen resmi yang dibutuhkan oleh publik.
13. Ombudsman Republik Indonesia yang selanjutnya disebut Ombudsman adalah lembaga negara yang mempunyai kewenangan mengawasi penyelenggaraan pelayanan publik baik yang diselenggarakan oleh penyelenggara negara dan Pemerintahan termasuk yang diselenggarakan

oleh Badan Usaha Milik Negara, Badan Usaha Milik Daerah dan Badan Hukum Milik Negara serta badan swasta atau perseorangan yang diberi tugas menyelenggarakan pelayanan publik tertentu yang sebagian atau seluruh dananya bersumber dari Anggaran Pendapatan dan Belanja Negara dan/ atau Anggaran Pendapatan dan Belanja Daerah.

Pasal 2

Tujuan Peraturan Walikota ini 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.

Pasal 3

Asas pelayanan publik :

- a. kepentingan umum, pemberian pelayanan tidak boleh mengutamakan kepentingan pribadi dan / atau golongan;
- b. kepastian hukum, jaminan terwujudnya hak dan kewajiban dalam penyelenggaraan pelayanan;
- c. kesamaan hak, pemberian pelayanan tidak membedakan suku, ras, agama, golongan, gender, dan status ekonomi;
- d. keseimbangan hak dan kewajiban, pemenuhan hak harus sebanding dengan kewajiban yang harus dilaksanakan, baik oleh pemberi maupun penerima pelayanan;
- e. keprofesionalan, pelaksana pelayanan harus memiliki kompetensi yang sesuai dengan bidang tugas;
- f. partisipatif, peningkatan peran serta masyarakat dalam penyelenggaraan pelayanan dengan memperhatikan

- aspirasi, kebutuhan, dan harapan masyarakat;
- g. persamaan perlakuan / tidak diskriminatif, setiap warga negara berhak memperoleh pelayanan yang adil;
 - h. keterbukaan, setiap penerima pelayanan dapat dengan mudah mengakses dan memperoleh informasi mengenai pelayanan yang diinginkan;
 - i. akuntabilitas, proses penyelenggaraan pelayanan harus dapat dipertanggungjawabkan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan;
 - j. fasilitas dan perlakuan khusus bagi kelompok rentan, pemberian kemudahan terhadap kelompok rentan sehingga tercipta keadilan dalam pelayanan;
 - k. ketepatan waktu, penyelesaian setiap jenis pelayanan dilakukan tepat waktu sesuai dengan standar pelayanan; dan
 - l. kecepatan, kemudahan dan keterjangkauan, setiap jenis pelayanan dilakukan secara tepat, mudah, dan terjangkau.

Pasal 4

Prinsip pelayanan publik meliputi :

- a. kesederhanaan, prosedur pelayanan publik tidak berbelit-belit, mudah dipahami, dan mudah dilaksanakan;
- b. kejelasan, persyaratan teknis dan administratif unit kerja/pejabat yang berwenang dan bertanggung jawab dalam memberikan pelayanan dan penyelesaian keluhan/persoalan/sengketa dalam pelaksanaan pelayanan publik serta rincian biaya pelayanan publik dan tata cara pembayaran harus jelas;
- c. kepastian waktu, pelaksanaan pelayanan publik harus dapat diselesaikan dalam kurun waktu yang telah ditentukan dengan memperhatikan aspek efisiensi pemanfaatan waktu;
- d. akurasi, produk pelayanan publik diterima dengan benar, tepat dan cepat serta proses dan produk pelayanan publik harus memperhatikan aspek nilai tambah bagi pengguna pelayanan publik;
- e. keamanan, proses dan produk pelayanan publik memberikan rasa aman dan kepastian hukum;

- f. tanggung jawab, pimpinan penyelenggara atau pejabat yang ditunjuk bertanggung jawab atas penyelenggaraan pelayanan dan penyelesaian keluhan/persoalan dalam pelaksanaan pelayanan publik;
- g. kelengkapan sarana dan prasarana, tersedianya sarana dan prasarana kerja, peralatan kerja dan pendukung lainnya yang memadai termasuk penyediaan sarana teknologi telekomunikasi dan informatika (telematika);
- h. kemudahan akses, tempat dan lokasi serta sarana pelayanan yang memadai, mudah dijangkau oleh masyarakat dan dapat memanfaatkan teknologi telekomunikasi dan informatika;
- i. kedisiplinan, kesopanan, dan keramahan, Pemberi pelayanan harus bersikap disiplin, sopan dan santun, ramah, memberikan pelayanan dengan ikhlas, serta menunjukkan sikap empati terhadap kepentingan pengguna pelayanan; dan
- j. kenyamanan, lingkungan 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.

BAB II

RUANG LINGKUP

Pasal 5

- (1) Ruang lingkup pelayanan publik meliputi pelayanan barang publik, pelayanan jasa publik dan pelayanan administratif.
- (2) Pelayanan barang publik sebagaimana dimaksud pada ayat (1), meliputi :
 - a. pengadaan dan penyaluran barang publik yang dilakukan oleh instansi Pemerintah Kota 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 dan/atau kekayaan daerah yang dipisahkan; dan
 - c. pengadaan dan penyaluran barang publik yang pembiayaannya tidak bersumber dari Anggaran Pendapatan dan Belanja Negara atau Anggaran Pendapatan dan Belanja Daerah atau Badan Usaha yang modal pendiriannya sebagian atau seluruhnya bersumber dari kekayaan daerah dan / atau kekayaan daerah yang dipisahkan, tetapi ketersediaannya menjadi misi daerah yang ditetapkan dalam peraturan perundang-undangan.
- (3) Pelayanan jasa publik sebagaimana dimaksud pada ayat (1), meliputi :
- a. penyediaan jasa publik oleh instansi Pemerintah Kota 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 dan / atau kekayaan daerah yang dipisahkan; dan
 - c. penyediaan jasa publik yang pembiayaannya tidak bersumber dari Anggaran Pendapatan dan Belanja Negara atau Anggaran Pendapatan dan Belanja Daerah atau badan usaha yang modal pendiriannya sebagian atau seluruhnya bersumber dari kekayaan daerah dan / atau kekayaan daerah yang dipisahkan, tetapi ketersediannya menjadi misi daerah yang ditetapkan dalam peraturan perundangan-undangan.
- (4) Pelayanan administratif sebagaimana dimaksud pada ayat (1), meliputi :
- a. tindakan administratif Pemerintah 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 Non Pemerintah yang diwajibkan oleh negara dan diatur dalam peraturan perundang-undangan serta diterapkan berdasarkan perjanjian dengan penerima pelayanan.

BAB III

PENYELENGGARAAN PELAYANAN PUBLIK

Bagian Kesatu

Penyelenggara

Pasal 6

Penyelenggara dalam melaksanakan pelayanannya harus mengutamakan kepentingan umum di atas kepentingan pribadi dan golongan.

Bagian Kedua

Pengelolaan Sumber Daya Manusia

Pasal 7

- (1) Pengelolaan Sumber Daya Manusia penyelenggara, meliputi:
- a. pemahaman dengan baik dan benar atas visi dan misi pelayanan serta melaksanakannya dalam tugas sehari-hari;
 - b. peningkatan komitmen dan konsistensi terhadap visi dan misi pelayanan; dan
 - c. menciptakan sistem yang mendukung peningkatan komitmen dan konsistensi visi, misi, dan tujuan pelayanan.
- (2) Setiap penyelenggara berhak mendapatkan penghargaan atas prestasinya.
- (3) Tata cara penilaian dan pemberian penghargaan atas prestasi penyelenggara sebagaimana dimaksud pada ayat (2) diatur lebih lanjut oleh Walikota.

Bagian Ketiga
Hubungan Antar Penyelenggara

Pasal 8

Untuk mewujudkan pelayanan publik yang efektif dan efisien maka hubungan antar penyelenggara harus memenuhi hal-hal sebagai berikut:

- a. komitmen dari Walikota dan pimpinan Satuan Kerja Perangkat Daerah serta petugas penyelenggara;
- b. nilai-nilai dasar pembentuk sikap dan perilaku positif dan produktif yang diterapkan, dapat dimengerti dan dipahami dengan baik antar penyelenggara;
- c. saling percaya antara pimpinan dan staf, bersikap terbuka dan bisa menerima perubahan kebijakan serta metode baru yang lebih efisien;
- d. budaya kerja harus terkait langsung dengan kepentingan pelaksanaan tugas, pekerjaan, dan masalah-masalah yang dihadapi bersama oleh institusi penyelenggara;
- e. adanya tindak lanjut atas hasil-hasil yang dicapai dan dilaksanakan secara teratur serta berkelanjutan.

Bagian Keempat
Pelayanan Publik

Pasal 9

Penyelenggaraan pelayanan publik harus memperhatikan dan menerapkan prinsip, standar, pola penyelenggaraan, biaya pelayanan bagi penyandang cacat, lanjut usia, wanita hamil dan balita, pelayanan khusus, biro jasa pelayanan, tingkat kepuasan masyarakat, pengawasan penyelenggaraan, penyelesaian pengaduan dan sengketa, serta evaluasi kinerja penyelenggaraan pelayanan publik.

Bagian Kelima
Standar Pelayanan Publik

Pasal 10

- (1) Setiap penyelenggara pelayanan publik wajib menyusun, menetapkan dan menerapkan standar pelayanan serta 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 pelayanan publik sebagaimana dimaksud pada ayat (1) sekurang-kurangnya 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 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 Keenam

Sistem Informasi Pelayanan Publik

Pasal 11

- (1) Sistem informasi pelayanan publik berisi semua informasi pelayanan publik yang berasal dari penyelenggara pada setiap tingkatan.
- (2) Penyelenggara berkewajiban mengelola sistem informasi yang terdiri atas sistem informasi elektronik dan non elektronik, sekurang-kurangnya berisi :

- a. profil penyelenggara;
 - b. profil pelaksana;
 - c. standar pelayanan;
 - d. maklumat pelayanan;
 - e. pengelolaan ;dan
 - f. penilaian kinerja.
- (3) Penyelenggara berkewajiban menyediakan informasi sebagaimana dimaksud pada ayat (2) kepada masyarakat secara terbuka dan mudah diakses.

Bagian Ketujuh Pelayanan Khusus

Pasal 12

- (1) 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.

Bagian Kedelapan Biaya Pelayanan Publik

Pasal 13

Penetapan besaran biaya pelayanan publik memperhatikan hal-hal :

- a. tingkat kemampuan masyarakat;
- b. rincian biaya harus jelas untuk jenis pelayanan publik yang memerlukan tindakan seperti penelitian, pemeriksaan, pengukuran, dan pengujian; dan
- c. ditetapkan dengan persetujuan DPRD.

Bagian Kesembilan Perilaku Pemberi Pelayanan Publik

Pasal 14

Perilaku pemberi pelayanan publik dalam penyampaian layanan berdasarkan nilai-nilai dasar budaya kerja yang meliputi :

- a. adil dan tidak diskriminatif;
- b. cermat;
- c. santun dan ramah;
- d. tegas, andal, dan tidak memberikan putusan yang berlarut-larut;
- e. profesional;
- f. tidak mempersulit;
- g. patuh pada perintah atasan yang sah dan wajar;
- h. menjunjung tinggi nilai-nilai akuntabilitas dan integritas institusi penyelenggara;
- i. tidak membocorkan informasi atau dokumen yang wajib dirahasiakan sesuai dengan peraturan perundang-undangan;
- j. terbuka dan mengambil langkah yang tepat untuk menghindari benturan kepentingan;
- k. tidak menyalahgunakan sarana dan prasarana serta fasilitas pelayanan publik;
- l. tidak memberikan informasi yang salah atau menyesatkan dalam menanggapi permintaan informasi serta proaktif dalam memenuhi kepentingan masyarakat;
- m. tidak menyalahgunakan informasi, jabatan, dan/atau kewenangannya yang dimiliki;
- n. sesuai dengan kepantasan; dan
- o. tidak menyimpang dari prosedur.

Bagian Kesepuluh

Pengawasan Penyelenggaraan Pelayanan Publik

Pasal 15

- (1) Pengawasan penyelenggaraan pelayanan publik terdiri dari pengawasan internal dan pengawasan eksternal.
- (2) Pengawasan internal sebagaimana dimaksud pada ayat (1) meliputi :
 - a. pengawasan yang dilakukan oleh atasan langsung sesuai dengan peraturan perundang-undangan; dan

- b. pengawas yang dilakukan oleh pengawas fungsional sesuai dengan peraturan perundang-undangan.
- (3) Pengawasan eksternal sebagaimana dimaksud pada ayat (2) meliputi :
- a. pengawasan yang dilakukan oleh masyarakat, berupa laporan atau pengaduan masyarakat dalam penyelenggaraan pelayanan publik; dan
 - b. pengawasan oleh ombudsman sesuai dengan peraturan perundang-undangan.

Bagian Kesebelas
Survey Kepuasan Masyarakat

Pasal 16

- (1) Survey kepuasan masyarakat merupakan ukuran keberhasilan penyelenggaraan pelayanan yang ditentukan oleh tingkat kepuasan penerima pelayanan.
- (2) Kepuasan penerima pelayanan dicapai apabila penerima pelayanan memperoleh pelayanan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) sesuai dengan yang dibutuhkan dan diharapkan.
- (3) Setiap penyelenggara pelayanan secara berkala melakukan survey kepuasan masyarakat.
- (4) Apabila ditemukan ketidaksesuaian nilai antara survey kepuasan masyarakat dengan standar pelayanan publik, maka akan dilakukan pembinaan dan pengembangan kapasitas penyelenggaraan pelayanan publik.

BAB IV

HAK, KEWAJIBAN DAN LARANGAN PENERIMA PELAYANAN
PUBLIK DAN PENYELENGGARA

Bagian Kesatu
Hak Penerima Pelayanan Publik

Pasal 17

Penerima pelayanan publik mempunyai hak :

- a. mengetahui kebenaran isi standar pelayanan;
- b. mengawasi pelaksanaan standar pelayanan;
- c. mendapat tanggapan terhadap pengaduan yang diajukan;
- d. mendapat advokasi, perlindungan, dan/atau pemenuhan pelayanan;
- e. memberitahukan kepada pimpinan penyelenggara untuk memperbaiki pelayanan apabila pelayanan yang diberikan tidak sesuai dengan standar pelayanan;
- f. memberitahukan kepada pelaksana untuk memperbaiki pelayanan apabila pelayanan yang diberikan tidak sesuai dengan standar pelayanan;
- g. memberitahukan kepada pelaksana yang melakukan penyimpangan standar pelayanan dan / atau tidak memperbaiki pelayanan kepada penyelenggara dan ombudsman;
- h. mengadukan penyelenggara yang melakukan penyimpangan standar pelayanan dan/atau tidak memperbaiki pelayanan kepada pembina penyelenggara dan ombudsman; dan
- i. mendapat pelayanan yang berkualitas sesuai dengan asas dan tujuan pelayanan.

Bagian Kedua

Kewajiban Penerima Pelayanan Publik

Pasal 18

Penerima pelayanan publik berkewajiban :

- a. mematuhi dan memenuhi ketentuan sebagaimana dipersyaratkan dalam standar pelayanan.
- b. ikut menjaga terpeliharanya sarana, prasarana dan/atau fasilitas pelayanan publik.
- c. berpartisipasi aktif dan mematuhi peraturan yang terkait dengan penyelenggara pelayanan publik.

Bagian Ketiga

Hak Penyelenggara

Pasal 19

Penyelenggara mempunyai hak :

- a. memberikan pelayanan tanpa dihambat pihak lain yang tidak berwenang;
- b. melakukan kerja sama;
- c. mengelola anggaran biaya 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.

Bagian Keempat
Kewajiban Penyelenggara

Pasal 20

- (1) Penyelenggara berkewajiban :
- a. menyusun dan menetapkan standar pelayanan;
 - b. menyusun, menetapkan, dan mempublikasikan maklumat pelayanan;
 - c. menempatkan pelaksana yang kompeten;
 - d. menyediakan sarana, prasarana, dan/ atau fasilitas pelayanan publik yang mendukung terciptanya iklim pelayanan yang memadai;
 - e. memberikan pelayanan yang berkualitas sesuai dengan asas penyelenggaraan pelayanan publik;
 - f. melaksanakan pelayanan sesuai dengan standar pelayanan;
 - g. berpartisipasi aktif dan mematuhi peraturan perundang-undangan yang terkait dengan penyelenggaraan pelayanan publik;

Bagian Kelima
Larangan Penyelenggara

Pasal 21

Penyelenggara dilarang :

- a. melakukan perbuatan Korupsi, Kolusi, dan Nepotisme;
- b. melaksanakan pelayanan dengan membeda-bedakan

- Suku, Agama, Ras dan Golongan;
- c. melakukan pelayanan di luar Standar Operasional Prosedur yang telah ditetapkan;
 - d. memberikan informasi yang tidak benar; dan
 - e. menghambat akses informasi kepada penerima pelayanan publik.

BAB V

PERAN SERTA MASYARAKAT

Pasal 22

- (1) Untuk menjamin pelayanan yang diberikan kepada masyarakat dengan berorientasi pada tingkat pelayanan yang diinginkan oleh masyarakat, maka penyusunan standar pelayanan publik sebagaimana dimaksud dalam Pasal 10 ayat (1) wajib mengikutsertakan masyarakat.

BAB VI

MEKANISME PENGADUAN

Pasal 23

- (1) Maksud ditetapkannya mekanisme Pengaduan adalah memberikan kepastian hukum dalam hal penyampaian pengaduan atas penyelenggaraan pelayanan yang tidak sesuai dengan Standar Pelayanan.
- (2) Tujuannya ditetapkan mekanisme pengaduan adalah sebagai berikut:
 - a. memberikan akses hak masyarakat terhadap pengajuan pengaduan; dan
 - b. menjadikan bahan evaluasi internal bagi penyelenggaraan pelayanan publik.
- (3) Mekanisme pengaduan pelayanan pada point 1 ditetapkan pada Standard Operasional Prosedur (SOP).

BAB VII

KETENTUAN PERALIHAN

Pasal 24

Pada saat Peraturan Walikota ini mulai berlaku, Satuan Kerja

Perangkat Daerah yang telah memiliki Standar Operasional Prosedur dan/atau Standar Pelayanan Minimal dinyatakan masih tetap berlaku sepanjang tidak bertentangan dengan Peraturan Walikota ini.

BAB VIII

KETENTUAN PENUTUP

Pasal 25

Peraturan Walikota ini mulai berlaku pada tanggal diundangkan.

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

Ditetapkan di Pagar Alam
pada tanggal 18 Agustus 2014
WALIKOTA PAGAR ALAM

dto

IDA FITRIATI BASJUNI

Diundangkan di Pagar Alam
pada tanggal 18 Agustus 2014

SEKETARIS DAERAH KOTA PAGAR ALAM

dto

H. SAFRUDIN