



**SALINAN**

WALIKOTA MATARAM  
PROVINSI NUSA TENGGARA BARAT  
PERATURAN DAERAH KOTA MATARAM  
NOMOR 3 TAHUN 2016

TENTANG

PENYELENGGARAAN PELAYANAN PUBLIK

DENGAN RAHMAT TUHAN YANG MAHA ESA

WALIKOTA MATARAM,

- Menimbang : a. bahwa dalam rangka pemenuhan hak dan kebutuhan dasar masyarakat, pemerintah daerah wajib menjamin terselenggaranya pelayanan publik berdasarkan urusan pemerintahan sesuai dengan kewenangannya;
- b. bahwa penyelenggaraan pelayanan publik oleh pemerintah daerah harus dilakukan secara terintegrasi dan berkesinambungan, dalam upaya memenuhi harapan dan tuntutan masyarakat terhadap kualitas pelayanan publik yang didasarkan pada asas-asas umum pemerintahan yang baik dan untuk memberikan perlindungan kepada masyarakat;
- c. bahwa penyelenggaraan pelayanan publik di daerah belum terlaksana dengan baik, sehingga diperlukan perbaikan sistem pelayanan melalui penerapan standar pelayanan minimal/standar operasional prosedur untuk memberikan jasa layanan yang mudah, cepat, dan profesional kepada masyarakat;
- d. bahwa sesuai dengan ketentuan Pasal 349 ayat (2) Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah, sebagaimana telah diubah beberapa kali terakhir dengan Undang-Undang Nomor 9 Tahun 2015 tentang Perubahan Kedua Atas Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah, yang memberikan ruang kepada daerah untuk melakukan penyederhanaan jenis dan prosedur pelayanan publik untuk meningkatkan mutu dan daya saing daerah, sehingga perlu pengaturan dengan Peraturan Daerah;
- e. bahwa berdasarkan pertimbangan sebagaimana dimaksud dalam huruf a, huruf b, huruf c, dan huruf d, perlu membentuk Peraturan Daerah tentang Penyelenggaraan Pelayanan Publik;
- Mengingat : 1. Pasal 18 ayat (6) Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945;
2. Undang-Undang Nomor 4 Tahun 1993 tentang Pembentukan Kotamadya Daerah Tingkat II Mataram (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 1993 Nomor 66, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 3531);

3. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2009 Nomor 112, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5038);
4. 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);
5. Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2014 Nomor 244, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5587) sebagaimana telah diubah beberapa kali terakhir dengan Undang-Undang Nomor 9 Tahun 2015 tentang Perubahan Kedua Atas Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2015 Nomor 58, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5679);
6. 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);
7. Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 80 Tahun 2015 tentang Pembentukan Produk Hukum Daerah (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2015 Nomor 2036);
8. Peraturan Daerah Kota Mataram Nomor 4 Tahun 2008 tentang Urusan Pemerintahan Yang Menjadi Kewenangan Pemerintahan Daerah Kota Mataram (Lembaran Daerah Kota Mataram Tahun 2008 Nomor 2 Seri D);

Dengan Persetujuan Bersama

DEWAN PERWAKILAN RAKYAT DAERAH KOTA MATARAM

dan

WALIKOTA MATARAM

MEMUTUSKAN :

Menetapkan : PERATURAN DAERAH TENTANG PENYELENGGARAAN PELAYANAN PUBLIK.

## BAB I KETENTUAN UMUM

### Pasal 1

Dalam Peraturan Daerah ini, yang dimaksud dengan:

1. Daerah adalah Kota Mataram.
2. Walikota adalah Walikota Mataram.
3. Pemerintah Daerah adalah Walikota sebagai unsur penyelenggara Pemerintahan Daerah yang memimpin pelaksanaan urusan pemerintahan yang menjadi kewenangan daerah otonom.

4. Dewan Perwakilan Rakyat Daerah yang selanjutnya disingkat DPRD adalah Dewan Perwakilan Rakyat Daerah Kota Mataram.
5. Satuan Kerja Perangkat Daerah yang selanjutnya disingkat SKPD adalah Satuan Kerja Perangkat Daerah di lingkungan Pemerintah Kota Mataram.
6. Badan Usaha Milik Daerah yang selanjutnya disingkat BUMD adalah Badan Usaha yang didirikan oleh Pemerintah Daerah.
7. 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, maupun 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.
8. Pelayanan Publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai ketentuan peraturan perundang-undangan bagi masyarakat atas barang, jasa, dan/atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik.
9. Penyelenggara Pelayanan Publik yang selanjutnya disebut Penyelenggara adalah Kepala SKPD dan Direksi BUMD yang membawahkan pelaksana pelayanan publik.
10. Pelaksana Pelayanan Publik yang selanjutnya disebut Pelaksana adalah pejabat, pegawai, petugas, dan setiap orang yang bekerja pada SKPD dan BUMD yang bertugas melaksanakan tindakan atau serangkaian tindakan pelayanan publik.
11. Kinerja adalah gambaran mengenai tingkat pencapaian sasaran ataupun tujuan SKPD dan BUMD sebagai penjabaran dari visi, misi serta strategi SKPD dan BUMD yang mengindikasikan tingkat keberhasilan dan kegagalan pelaksanaan kegiatan-kegiatan sesuai dengan program dan kebijakan yang ditetapkan.
12. Standar Pelayanan adalah tolak 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.
13. Sistem Informasi Pelayanan Publik 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 *braille*, bahasa gambar, dan/atau bahasa lokal, serta disajikan secara manual atau elektronik.

14. Maklumat Pelayanan adalah pernyataan tertulis yang berisi keseluruhan rincian kewajiban dan janji yang terdapat dalam standar pelayanan.
15. Survei Kepuasan Masyarakat adalah pengukuran secara komprehensif kegiatan tentang tingkat kepuasan masyarakat yang diperoleh dari hasil pengukuran atas pendapat masyarakat dalam memperoleh pelayanan dari penyelenggara pelayanan publik.
16. Pengaduan adalah pemberitahuan dari penerima pelayanan yang berisi informasi tentang ketidaksesuaian antara pelayanan yang diterima dengan standar pelayanan yang telah ditentukan.
17. Anggaran Pendapatan dan Belanja Daerah yang selanjutnya disingkat APBD adalah Anggaran Pendapatan dan Belanja Daerah Kota Mataram.

## BAB II MAKSUD DAN TUJUAN

### Pasal 2

Penyelenggaraan Pelayanan Publik dimaksudkan untuk memberikan kepastian hukum terhadap penyelenggaraan Pelayanan Publik dan pemenuhan hak masyarakat secara berkualitas, terintegrasi dan berkesinambungan.

### Pasal 3

Penyelenggaraan Pelayanan Publik, bertujuan untuk :

- a. mewujudkan prinsip tata kelola pemerintahan yang baik;
- b. mewujudkan kualitas pelayanan, efisiensi dan efektivitas penyelenggaraan Pelayanan Publik dan pencegahan korupsi, kolusi dan nepotisme; dan
- c. mewujudkan penyelenggaraan Pelayanan Publik yang sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.

## BAB III ASAS DAN PRINSIP

### Pasal 4

Penyelenggaraan Pelayanan Publik, berdasarkan asas :

- a. kepentingan umum;
- b. kepastian hukum;
- c. kesamaan hak;
- d. keseimbangan hak dan kewajiban;
- e. profesionalan;
- f. partisipatif;
- g. persamaan perlakuan/non diskriminatif;
- h. transparansi;
- i. akuntabilitas;
- j. fasilitas dan perlakuan khusus bagi kelompok rentan;

- k. ketepatan waktu;
- l. kecepatan, kemudahan, dan keterjangkauan;
- m. efisiensi dan efektivitas;
- n. konsistensi;
- o. keadilan;
- p. kecermatan;
- q. motivasi;
- r. tidak melampaui kewenangan;
- s. kewajaran dan kepatutan;
- t. perlindungan hukum; dan
- u. proporsional.

#### Pasal 5

Penyelenggaraan Pelayanan Publik, dilaksanakan berdasarkan prinsip :

- a. kesederhanaan;
- b. kejelasan;
- c. kepastian waktu;
- d. akurasi;
- e. keamanan;
- f. tanggung jawab;
- g. kelengkapan sarana dan prasarana;
- h. kemudahan akses;
- i. kedisiplinan, kesopanan dan keramahan; dan
- j. kenyamanan.

### BAB IV RUANG LINGKUP

#### Pasal 6

- (1) Ruang lingkup Pelayanan Publik, meliputi :
  - a. pelayanan barang publik;
  - b. pelayanan jasa publik; dan
  - c. pelayanan administratif.
- (2) Sektor Pelayanan Publik pada ruang lingkup sebagaimana dimaksud pada ayat (1), meliputi :
  - a. pendidikan;
  - b. pengajaran;
  - c. pekerjaan dan usaha;
  - d. tempat tinggal;
  - e. komunikasi dan informasi;
  - f. lingkungan hidup;
  - g. kesehatan;
  - h. jaminan sosial;
  - i. perbankan;
  - j. perhubungan;
  - k. pariwisata; dan
  - l. sektor lainnya berdasarkan ketentuan peraturan perundang-undangan yang merupakan urusan Pemerintah Daerah.

## Pasal 7

- (1) Pelayanan barang publik sebagaimana dimaksud dalam Pasal 6 ayat (1) huruf a merupakan pelayanan yang menghasilkan berbagai bentuk atau jenis barang yang digunakan oleh publik, sesuai kewenangan Pemerintah Daerah berdasarkan ketentuan peraturan perundang-undangan dan penyesuaian Pelayanan Publik yang dilaksanakan oleh BUMD.
- (2) Pelayanan barang publik sebagaimana dimaksud pada ayat (1), meliputi :
  - a. pengadaan dan penyaluran barang publik yang dilakukan oleh SKPD yang sebagian atau seluruh dananya bersumber dari APBD;
  - b. pengadaan dan penyaluran barang publik yang dilakukan oleh badan usaha yang modal pendiriannya sebagian atau seluruhnya bersumber dari kekayaan Daerah yang dipisahkan; dan
  - c. pengadaan dan penyaluran barang publik yang pembiayaannya tidak bersumber dari APBD atau badan usaha yang modal pendiriannya sebagian atau seluruhnya bersumber dari kekayaan Daerah yang dipisahkan, tetapi ketersediaannya menjadi misi Daerah, yang ditetapkan sesuai ketentuan peraturan perundang-undangan.

## Pasal 8

- (1) Pelayanan jasa publik sebagaimana dimaksud dalam Pasal 6 ayat (1) huruf b, merupakan pelayanan yang menghasilkan berbagai bentuk jasa yang dibutuhkan oleh publik, meliputi :
  - a. penyediaan jasa publik oleh SKPD yang sebagian atau seluruh dananya bersumber dari APBD;
  - b. penyediaan jasa publik oleh suatu badan usaha yang modal pendiriannya sebagian atau seluruhnya bersumber dari kekayaan Daerah yang dipisahkan; dan
  - c. penyediaan jasa publik yang pembiayaannya tidak bersumber dari APBD atau badan usaha yang modal pendiriannya sebagian atau seluruhnya bersumber dari kekayaan Daerah yang dipisahkan, tetapi ketersediaannya menjadi misi Daerah yang ditetapkan sesuai ketentuan peraturan perundang-undangan.
- (2) Pelayanan jasa publik sebagaimana dimaksud pada ayat (1), harus memenuhi skala kegiatan didasarkan pada ukuran besaran biaya tertentu yang digunakan dan jaringan yang dimiliki dalam kegiatan Pelayanan Publik untuk dikategorikan sebagai Penyelenggara.

## Pasal 9

- Pelayanan administratif sebagaimana dimaksud dalam Pasal 6 ayat (1) huruf c, merupakan pelayanan yang menghasilkan berbagai bentuk dokumen resmi yang dibutuhkan oleh publik, meliputi :
- a. tindakan administratif Pemerintah Daerah dalam rangka mewujudkan perlindungan pribadi, keluarga, kehormatan, martabat, dan harta benda masyarakat; dan

- b. tindakan administratif oleh instansi non Pemerintah yang diatur dalam ketentuan peraturan perundang-undangan.

#### Pasal 10

Ketentuan lebih lanjut mengenai rincian jenis Pelayanan Publik sebagaimana dimaksud dalam Pasal 7, Pasal 8, dan Pasal 9 diatur dalam Peraturan Walikota.

### BAB V

#### PEMBINA, PENYELENGGARA DAN EVALUASI PELAYANAN PUBLIK

##### Bagian Kesatu Pembina

#### Pasal 11

- (1) Walikota sebagai pembina penyelenggaraan Pelayanan Publik di Daerah.
- (2) Pembina sebagaimana dimaksud pada ayat (1), mempunyai tugas melakukan pembinaan, pengawasan, pengendalian dan evaluasi terhadap pelaksanaan tugas Penyelenggara.
- (3) Pembina sebagaimana dimaksud pada ayat (1), wajib melaporkan hasil perkembangan Kinerja Pelayanan Publik kepada DPRD setiap tahun.

##### Bagian Kedua Penyelenggara

#### Pasal 12

Penyelenggara yang ditunjuk oleh Walikota, mempunyai tugas:

- a. mengoordinasikan kelancaran penyelenggaraan Pelayanan Publik di lingkungan SKPD dan Direksi BUMD sesuai Standar Pelayanan;
- b. melakukan evaluasi penyelenggaraan Pelayanan Publik; dan
- c. melaporkan penyelenggaraan Pelayanan Publik di lingkungan SKPD dan BUMD yang bersangkutan kepada Pembina.

#### Pasal 13

- (1) Penyelenggara wajib menyelenggarakan Pelayanan Publik sesuai dengan tugas dan fungsi SKPD dan BUMD.
- (2) Penyelenggaraan Pelayanan Publik sebagaimana dimaksud pada ayat (1), paling sedikit meliputi:
  - a. pelaksanaan pelayanan;
  - b. pengelolaan Pengaduan masyarakat;
  - c. pengelolaan informasi;
  - d. pengawasan internal;
  - e. penyuluhan kepada masyarakat; dan
  - f. pelayanan konsultasi.

#### Pasal 14

Penyelenggara wajib melakukan pengawasan dan pengendalian pelayanan berdasarkan kewenangannya.

Bagian Ketiga  
Evaluasi Penyelenggaraan Pelayanan Publik

Pasal 15

- (1) Penyelenggara wajib melaksanakan evaluasi terhadap Kinerja Pelaksana di lingkungan SKPD dan BUMD yang bersangkutan secara berkala dan berkelanjutan.
- (2) Berdasarkan hasil evaluasi sebagaimana dimaksud pada ayat (1), Penyelenggara wajib melakukan upaya peningkatan kapasitas Pelaksana dan/atau kelengkapan sarana dan prasarana.
- (3) Evaluasi terhadap Kinerja Pelaksana sebagaimana dimaksud pada ayat (1), dilakukan dengan indikator yang jelas dan terukur, dengan memperhatikan perbaikan prosedur dan/atau penyempurnaan organisasi sesuai dengan asas Pelayanan Publik berdasarkan ketentuan peraturan perundang-undangan.

Pasal 16

- (1) Penyelenggara wajib secara berkala mengadakan evaluasi Kinerja penyelenggaraan Pelayanan Publik.
- (2) Kinerja sebagaimana dimaksud pada ayat (1), diukur secara menyeluruh dari aspek:
  - a. masukan, merupakan indikator keberhasilan efisiensi sumber daya untuk menghasilkan keluaran dan hasil;
  - b. proses, merupakan indikator kejelasan prosedur, penyederhanaan prosedur, kecepatan, ketepatan dengan biaya murah; dan
  - c. keluaran, merupakan indikator tingkat kepuasan pelayanan dan peningkatan pelayanan.

Pasal 17

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

Bagian Keempat  
Kerjasama Penyelenggara dengan Pihak Lain

Pasal 18

- (1) Penyelenggara dapat melakukan kerjasama dalam bentuk penyerahan sebagian tugas penyelenggaraan Pelayanan Publik kepada pihak lain, dengan ketentuan :



- a. kerjasama penyelenggaraan Pelayanan Publik dituangkan dalam bentuk perjanjian berdasarkan ketentuan peraturan perundang-undangan dan Standar Pelayanan;
  - b. Penyelenggara wajib menginformasikan perjanjian kepada masyarakat;
  - c. tanggung jawab pelaksanaan kerjasama bidang tertentu berada pada mitra kerjasama, sedangkan tanggung jawab penyelenggaraan Pelayanan Publik secara menyeluruh berada pada Penyelenggara;
  - d. informasi tentang identitas mitra kerjasama dan Penyelenggara sebagai penanggungjawab Pelayanan Publik harus dicantumkan oleh Penyelenggara pada tempat yang jelas dan mudah diketahui masyarakat; dan
  - e. Penyelenggara dan mitra kerjasama, wajib mencantumkan alamat tempat Pengaduan dan sarana untuk menampung keluhan masyarakat yang mudah diakses, antara lain melalui telepon, pesan layanan singkat, laman, pos-elektronik, dan kotak Pengaduan.
- (2) Mitra kerjasama sebagaimana dimaksud pada ayat (1), wajib berbadan hukum Indonesia.
  - (3) Pemilihan mitra kerjasama sebagaimana dimaksud pada ayat (2), dilaksanakan dengan mekanisme sesuai ketentuan peraturan perundang-undangan.
  - (4) Kerjasama sebagaimana dimaksud pada ayat (1), tidak boleh membebani masyarakat.

## BAB VI HAK, KEWAJIBAN, DAN LARANGAN

### Bagian Kesatu Hak dan Kewajiban Penyelenggara

#### Pasal 19

Penyelenggara berhak :

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

#### Pasal 20

Penyelenggara wajib :

- a. menyusun dan menetapkan Standar Pelayanan;
- b. menyusun, menetapkan, dan mempublikasikan Maklumat Pelayanan;
- c. memberikan jaminan kepastian hukum atas produk pelayanan;

- d. menempatkan Pelaksana yang berkompeten;
- e. menyediakan sarana, prasarana, dan/atau fasilitas Pelayanan Publik yang mendukung terciptanya iklim pelayanan yang sehat;
- f. memberikan pelayanan yang berkualitas sesuai dengan asas-asas penyelenggaraan Pelayanan Publik;
- g. membantu masyarakat dalam memahami hak dan tanggung jawabnya;
- h. berpartisipasi aktif dan mematuhi peraturan perundang-undangan yang terkait dengan penyelenggaraan Pelayanan Publik;
- i. memberikan pertanggungjawaban terhadap pelayanan yang diselenggarakan;
- j. mempertanggungjawabkan pelayanan yang telah dilakukan, dalam hal yang bersangkutan mengundurkan diri atau melepaskan jabatan;
- k. memenuhi panggilan atau mewakili SKPD dan BUMD untuk hadir atau melaksanakan perintah berdasarkan ketentuan peraturan perundang-undangan, atas permintaan Pembina;
- l. memberikan informasi yang terkait dengan pelayanan; dan
- m. menanggapi dan mengelola pengaduan masyarakat melalui mekanisme sesuai ketentuan peraturan perundang-undangan.

## Bagian Kedua Kewajiban dan Larangan Pelaksana

### Pasal 21

Pelaksana wajib :

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

### Pasal 22

Pelaksana dilarang :

- a. merangkap sebagai komisaris atau pengurus organisasi usaha bagi Pelaksana yang berasal dari lingkungan SKPD dan BUMD;
- b. meninggalkan tugas dan kewajiban, kecuali mempunyai alasan yang jelas, rasional, dan sah sesuai ketentuan peraturan perundang-undangan;
- c. menambah Pelaksana tanpa persetujuan Penyelenggara;

- d. membuat perjanjian kerjasama dengan pihak lain tanpa persetujuan Penyelenggara;
- e. melanggar asas penyelenggaraan Pelayanan Publik; dan
- f. menerima imbalan dalam bentuk apapun dari masyarakat yang terkait langsung atau tidak dengan penyelenggaraan pelayanan.

Bagian Ketiga  
Hak dan Kewajiban Masyarakat

Pasal 23

Masyarakat berhak :

- a. mendapat pelayanan yang berkualitas sesuai dengan asas dan tujuan pelayanan;
- b. mengetahui kebenaran substansi Standar Pelayanan;
- c. mengawasi pelaksanaan Standar Pelayanan;
- d. mendapatkan jaminan kepastian hukum atas produk pelayanan;
- e. mendapatkan tanggapan terhadap Pengaduan yang diajukan;
- f. mendapatkan advokasi, perlindungan, dan/atau pemenuhan pelayanan;
- g. menyarankan kepada Pimpinan Penyelenggara dan/atau Pelaksana untuk memperbaiki pelayanan apabila pelayanan yang diberikan tidak sesuai dengan Standar Pelayanan;
- h. menyarankan kepada Pelaksana untuk memperbaiki pelayanan apabila pelayanan yang diberikan tidak sesuai dengan Standar Pelayanan;
- i. mengadukan Penyelenggara dan/atau Pelaksana yang melakukan penyimpangan Standar Pelayanan dan/atau tidak memperbaiki pelayanan kepada Pembina Penyelenggara, DPRD dan/atau Ombudsman;
- j. menerima informasi yang terkait dengan pelayanan; dan
- k. menggugat Penyelenggara dan Pelaksana yang dianggap merugikan, melalui mekanisme sesuai ketentuan peraturan perundang-undangan.

Pasal 24

Masyarakat wajib :

- a. mematuhi dan memenuhi ketentuan sebagaimana dipersyaratkan dalam Standar Pelayanan;
- b. menjaga sarana, prasarana, dan/atau fasilitas Pelayanan Publik; dan
- c. berpartisipasi aktif dan mematuhi peraturan yang terkait dengan penyelenggaraan Pelayanan Publik.

BAB VII  
PENYELENGGARAAN PELAYANAN PUBLIK

Bagian Kesatu  
Pola Pelayanan

Pasal 25

- (1) Pola penyelenggaraan Pelayanan Publik, meliputi :

- a. fungsional, merupakan pola Pelayanan Publik yang diberikan oleh Penyelenggara, sesuai dengan tugas, fungsi dan kewenangannya;
  - b. terpusat, merupakan pola Pelayanan Publik yang diberikan secara tunggal oleh Penyelenggara berdasarkan pelimpahan wewenang sesuai ketentuan peraturan perundang-undangan;
  - c. terpadu, terdiri atas :
    - 1. terpadu satu atap, merupakan pola pelayanan terpadu satu atap yang diselenggarakan dalam satu tempat, meliputi berbagai jenis pelayanan yang tidak mempunyai keterkaitan proses dan dilayani melalui beberapa pintu; dan
    - 2. terpadu satu pintu, merupakan pola pelayanan terpadu satu pintu diselenggarakan pada satu tempat, meliputi berbagai jenis pelayanan yang memiliki keterkaitan proses dan dilayani melalui satu pintu.
  - d. Gugus tugas, merupakan petugas Pelayanan Publik secara perorangan atau dalam bentuk gugus tugas yang ditempatkan pada instansi pemberi pelayanan dan lokasi pemberian pelayanan tertentu.
- (2) Ketentuan lebih lanjut mengenai penerapan pola penyelenggaraan Pelayanan Publik sebagaimana dimaksud pada ayat (1), diatur dalam Peraturan Walikota.

Bagian Kedua  
Penyelenggara Pelayanan Publik

Paragraf 1  
Standar Pelayanan

Pasal 26

- (1) Penyelenggara wajib menyusun, menetapkan, dan menerapkan Standar Pelayanan publik.
- (2) Dalam penyusunan dan penetapan Standar Pelayanan publik sebagaimana dimaksud pada ayat (1), Penyelenggara wajib mengikutsertakan masyarakat dengan prinsip non diskriminatif.
- (3) Pengikutsertaan masyarakat sebagaimana dimaksud pada ayat (2), jumlahnya ditentukan oleh Penyelenggara terkait langsung dengan jenis pelayanan, memperhatikan integritas, memiliki kompetensi, dan kepedulian
- (4) Penyusunan Standar Pelayanan sebagaimana dimaksud pada ayat (1), didahului dengan penyiapan rancangan Standar Pelayanan oleh Penyelenggara, yang berorientasi pada peningkatan kualitas pelayanan dengan tidak memberatkan Penyelenggara.
- (5) Penyiapan rancangan Standar Pelayanan sebagaimana dimaksud pada ayat (4), Penyelenggara dapat melibatkan masyarakat.

### Pasal 27

- (1) Standar Pelayanan Publik sebagaimana dimaksud dalam Pasal 26 ayat (1) memuat 2 (dua) komponen, yaitu :
  - a. komponen standar pelayanan yang terkait dengan proses penyampaian pelayanan (*service delivery*); dan
  - b. komponen standar pelayanan yang terkait dengan proses pengelolaan pelayanan di internal organisasi (*manufacturing*).
- (2) Komponen standar pelayanan yang terkait dengan proses penyampaian pelayanan (*service delivery*) sebagaimana dimaksud pada ayat (1) huruf a, meliputi :
  - a. persyaratan;
  - b. sistem, mekanisme dan prosedur;
  - c. jangka waktu penyelesaian;
  - d. biaya/tarif;
  - e. produk pelayanan; dan
  - f. penanganan pengaduan, saran dan masukan.
- (3) Komponen standar pelayanan yang terkait dengan proses pengelolaan pelayanan di internal organisasi (*manufacturing*) sebagaimana dimaksud pada ayat (1) huruf b, meliputi:
  - a. dasar hukum;
  - b. sarana, prasarana, dan/atau fasilitas;
  - c. kompetensi Pelaksana;
  - d. pengawasan internal;
  - e. jumlah Pelaksana;
  - f. jaminan pelayanan;
  - g. jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan; dan
  - h. Evaluasi Kinerja Pelaksana.

### Pasal 28

Standar Pelayanan Publik sebagaimana dimaksud dalam Pasal 27 ayat (2), wajib dipublikasikan oleh Penyelenggara secara luas sebagai jaminan kepastian hukum bagi penerima pelayanan.

### Paragraf 2

#### Tata Perilaku Penyelenggara

### Pasal 29

Penyelenggara dan pelaksana wajib memiliki tata perilaku sebagai kode etik dalam memberikan Pelayanan Publik, meliputi :

- a. bertindak jujur, disiplin, proporsional dan profesional;
- b. bertindak adil dan non diskriminatif;
- c. peduli, teliti dan cermat;
- d. bersikap ramah dan bersahabat;
- e. bersikap tegas dan tidak memberikan pelayanan yang tidak berbelit-belit;
- f. bersikap mandiri dan dilarang menerima imbalan dalam bentuk apapun; dan
- g. perilaku lain yang menunjang terlaksananya penyelenggaraan Pelayanan Publik yang cepat, tepat dan akurat.

Bagian Ketiga  
Peningkatan Kualitas Pelayanan Publik

Pasal 30

- (1) Penyelenggara wajib meningkatkan Pelayanan Publik sesuai dengan tugas dan fungsinya.
- (2) Dalam hal peningkatan Pelayanan Publik, Penyelenggara sebagaimana dimaksud pada ayat (1) harus memperhatikan :
  - a. komitmen Penyelenggara dan Pelaksana;
  - b. penyediaan sarana dan fasilitas;
  - c. penyediaan sumber daya manusia yang berkualitas;
  - d. perubahan pola pikir terhadap fungsi pelayanan;
  - e. partisipasi pengguna pelayanan;
  - f. kepercayaan;
  - g. kesadaran Penyelenggara dan Pelaksana;
  - h. keterbukaan;
  - i. ketersediaan anggaran;
  - j. tumbuhnya rasa memiliki;
  - k. survei kepuasan masyarakat;
  - l. kejujuran;
  - m. realistis dan cepat;
  - n. umpan balik dan hubungan masyarakat;
  - o. keberanian dan kebiasaan menerima Pengaduan; dan
  - p. keberhasilan dalam menggunakan metode.

Bagian Keempat  
Survei Kepuasan Masyarakat

Pasal 31

- (1) Untuk mencapai kualitas Pelayanan Publik, diperlukan penilaian atas pendapat masyarakat melalui penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat.
- (2) Dasar pengukuran Survei Kepuasan Masyarakat sebagaimana dimaksud pada ayat (1), berpedoman pada petunjuk teknis yang telah ditetapkan Menteri.
- (3) Ketentuan lebih lanjut mengenai langkah penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat sebagaimana dimaksud pada ayat (2), diatur dalam Peraturan Walikota.

Bagian Kelima  
Maklumat Pelayanan

Pasal 32

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

Bagian Keenam  
Sistem Informasi Pelayanan Publik

Pasal 33

- (1) Dalam rangka memberikan dukungan informasi terhadap penyelenggaraan Pelayanan Publik, diselenggarakan sistem informasi yang mudah diakses masyarakat.
- (2) Setiap informasi yang dibutuhkan masyarakat harus diperoleh dengan cepat, tepat, mudah dan secara sederhana.
- (3) Sistem informasi sebagaimana dimaksud pada ayat (1) memuat informasi Pelayanan Publik, yang terdiri atas sistem informasi elektronik dan non elektronik, paling sedikit meliputi:
  - a. profil Penyelenggara;
  - b. profil Pelaksana;
  - c. Standar Pelayanan;
  - d. Maklumat Pelayanan;
  - e. pengelolaan Pengaduan; dan
  - f. penilaian Kinerja.

Pasal 34

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

Bagian Ketujuh  
Pengelolaan Sarana, Prasarana, dan/atau  
Fasilitas Pelayanan Publik

Pasal 35

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

Bagian Kedelapan  
Pelayanan Akses Khusus

Pasal 36

- (1) Penyelenggara dapat memberikan pelayanan dengan perlakuan khusus kepada anggota masyarakat tertentu dengan menyediakan sarana dan prasarana yang diperuntukkan bagi:
  - a. penyandang cacat;
  - b. lanjut usia;
  - c. wanita hamil dan balita; dan
  - d. korban bencana.
- (2) Sarana, prasana, dan/atau fasilitas Pelayanan Publik dengan perlakuan khusus sebagaimana dimaksud pada ayat (1), dilarang digunakan oleh orang yang tidak berhak.
- (3) Penyediaan sarana dan prasarana sebagaimana dimaksud pada ayat (1), harus menjamin aksesibilitas pengguna layanan yang dilakukan secara bertahap, sesuai ketentuan peraturan perundang-undangan.

Pasal 37

Penyelenggaraan jenis Pelayanan Publik tertentu dimungkinkan untuk memberikan penyelenggaraan pelayanan akses khusus dengan ketentuan seimbang dengan biaya yang dikeluarkan dan sesuai ketentuan peraturan perundang-undangan.

Bagian Kesembilan  
Pengurusan Pelayanan Publik

Pasal 38

- (1) Pengurusan Pelayanan Publik pada dasarnya dilakukan sendiri oleh masyarakat, namun dengan pertimbangan tertentu dan sebagai wujud partisipasi masyarakat, dapat diwakilkan oleh orang lain.
- (2) Perwakilan oleh orang lain sebagaimana dimaksud pada ayat (1) harus dengan surat kuasa khusus dan berkoordinasi dengan Penyelenggara.
- (3) Koordinasi sebagaimana dimaksud pada ayat (2) berkaitan dengan persyaratan, tarif jasa dan waktu pelayanan.
- (4) Ketentuan lebih lanjut mengenai tata cara dan persyaratan pengurusan yang diwakilkan oleh orang lain sebagaimana dimaksud pada ayat (1), diatur dalam Peraturan Walikota.

Bagian Kesepuluh  
Biaya/Tarif Pelayanan Publik

Pasal 39

- (1) Biaya/tarif Pelayanan Publik merupakan tanggung jawab Daerah dan/atau masyarakat, sesuai ketentuan peraturan perundang-undangan.



- (2) Penentuan biaya/tarif Pelayanan Publik sebagaimana dimaksud pada ayat (1), ditetapkan oleh Walikota dengan persetujuan DPRD.

### Bagian Kesebelas Penanganan Pengaduan

#### Pasal 40

- (1) Pemerintah Daerah wajib menyusun tata cara penanganan Pengaduan dan menyediakan sarana Pengaduan sesuai ketentuan peraturan perundang-undangan.
- (2) Sistem penanganan Pengaduan sebagaimana dimaksud pada ayat (1), harus memenuhi:
  - a. aspek institusional;
  - b. aspek prosedural;
  - c. bersifat integratif; dan
  - d. bersifat komprehensif.
- (3) Prinsip penanganan Pengaduan sebagaimana dimaksud pada ayat (1), meliputi:
  - a. objektivitas;
  - b. koordinasi;
  - c. efektivitas dan efisiensi;
  - d. akuntabilitas; dan
  - e. transparan.
- (4) Ketentuan yang harus diatur di dalam prosedur dan mekanisme penanganan Pengaduan sebagaimana dimaksud pada ayat (1), paling sedikit meliputi:
  - a. penentuan pejabat yang berwenang untuk melakukan pengelolaan Pengaduan;
  - b. penentuan tata cara pengalihan Pengaduan dari penerima Pengaduan kepada pejabat teknis yang berwenang;
  - c. penentuan tata cara pemberian informasi kepada yang mengajukan Pengaduan tentang hambatan yang muncul dalam proses penyelesaian masalah;
  - d. penentuan tata cara pemberian informasi dari petugas lapangan kepada petugas administrasi tentang sudah atau belum diselesaikannya masalah dan penginformasian hambatan yang ada; dan
  - e. penginformasian kepada pihak yang mengajukan Pengaduan, dalam hal masalah yang dikeluhkan telah berhasil diselesaikan.
- (5) Pengaduan sebagaimana dimaksud pada ayat (1), dilakukan paling lambat 30 (tiga puluh) hari sejak pihak yang mengajukan Pengaduan menerima pelayanan.
- (6) Ketentuan lebih lanjut mengenai prosedur dan mekanisme penanganan Pengaduan sebagaimana dimaksud pada ayat (4), diatur dalam Peraturan Walikota.

#### Pasal 41

- (1) Penyelenggara wajib menangani dan menindaklanjuti Pengaduan penerima pelayanan dalam batas tertentu sesuai dengan kewenangannya.

- (2) Proses penanganan Pengaduan dilakukan oleh Penyelenggara melalui:
  - a. konfirmasi dan klarifikasi;
  - b. penelitian dan pemeriksaan; dan
  - c. pelaporan hasil penelitian dan pemeriksaan.
- (3) Proses penanganan Pengaduan sebagaimana dimaksud pada ayat (2), dilakukan sesuai ketentuan peraturan perundang-undangan.

#### Pasal 42

- (1) Dalam hal Pelayanan Publik yang diberikan menimbulkan kerugian di bidang tata usaha negara, masyarakat dapat menggugat Penyelenggara dan/atau Pelaksana melalui peradilan tata usaha negara.
- (2) Dalam hal Penyelenggara dan/atau Pelaksana melakukan perbuatan melawan hukum dalam penyelenggaraan Pelayanan Publik, masyarakat dapat mengajukan gugatan ke pengadilan.
- (3) Dalam hal Penyelenggara dan/atau Pelaksana diduga melakukan tindak pidana dalam penyelenggaraan Pelayanan Publik, masyarakat dapat melaporkan Penyelenggara dan/atau Pelaksana kepada pihak berwenang.

### BAB VIII PERAN SERTA MASYARAKAT

#### Pasal 43

- (1) Masyarakat dapat berperan serta dalam penyelenggaraan Pelayanan Publik, dimulai sejak penyusunan Standar Pelayanan sampai dengan evaluasi dan pemberian penghargaan.
- (2) Peran serta masyarakat sebagaimana dimaksud pada ayat (1), diwujudkan dalam bentuk kerjasama, pemenuhan hak dan kewajiban masyarakat, serta peran aktif dalam penyusunan kebijakan Pelayanan Publik.
- (3) Peran serta masyarakat sebagaimana dimaksud pada ayat (1), dapat pula dengan membentuk lembaga pengawasan Pelayanan Publik.
- (4) Ketentuan lebih lanjut mengenai tata cara peran serta masyarakat sebagaimana dimaksud pada ayat (1), diatur dalam Peraturan Walikota.

### BAB IX KERAHASIAAN DOKUMEN

#### Pasal 44

- (1) Penyelenggara wajib menjamin ketersediaan dokumen yang autentik dan terpercaya sesuai prinsip, kaidah dan standar kearsipan sebagaimana dibutuhkan dalam penyelenggaraan Pelayanan Publik, untuk diakses masyarakat.

- (2) Dokumen sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dapat diakses untuk kepentingan pemanfaatan, pendayagunaan dan Pelayanan Publik, dengan memperhatikan prinsip keutuhan, keamanan dan keselamatan arsip.
- (3) Dokumen sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dapat dinyatakan tertutup apabila memenuhi persyaratan yang diatur dalam ketentuan peraturan perundang-undangan.
- (4) Penyelenggara dan/atau Pelaksana yang membuka dan/atau tidak menjaga kerahasiaan dokumen Pelayanan Publik yang seharusnya dirahasiakan, dikenakan sanksi sesuai ketentuan peraturan perundang-undangan.
- (5) Ketentuan lebih lanjut mengenai kerahasiaan dokumen sebagaimana dimaksud pada ayat (3) dan ayat (4), diatur dalam Peraturan Walikota.

## BAB X PENGAWASAN

### Pasal 45

- (1) Pengawasan penyelenggaraan Pelayanan Publik, terdiri atas:
  - a. pengawasan internal; dan
  - b. pengawasan eksternal.
- (2) Pengawasan internal penyelenggaraan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) huruf a, meliputi pengawasan oleh:
  - a. Penyelenggara; dan
  - b. instansi pengawas fungsional.
- (3) Pengawasan eksternal sebagaimana dimaksud pada ayat (1) huruf b, meliputi pengawasan oleh:
  - a. masyarakat;
  - b. DPRD; dan
  - c. Ombudsman.

## BAB XI SANKSI ADMINISTRATIF

### Pasal 46

- (1) Pelanggaran terhadap ketentuan sebagaimana dimaksud dalam Pasal 13 ayat (1), Pasal 14, Pasal 15 ayat (1) dan ayat (2), Pasal 16 ayat (1), Pasal 17 ayat (1), Pasal 18 ayat (1) huruf b dan huruf e dan ayat (2), Pasal 20, Pasal 21, Pasal 22, Pasal 24, Pasal 26 ayat (1) dan ayat (2), Pasal 28, Pasal 29, Pasal 30, Pasal 32, Pasal 35, Pasal 41 ayat (1) atau Pasal 44 ayat (1), dikenakan sanksi administratif.
- (2) Sanksi administratif sebagaimana dimaksud pada ayat (1), dapat 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 hormat, tidak atas permintaan sendiri; dan/atau
  - h. pemberhentian dengan tidak hormat.
- (3) Mekanisme sanksi administratif sebagaimana dimaksud pada ayat (2), dilaksanakan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.

## BAB XII KETENTUAN PENUTUP

### Pasal 47

Peraturan pelaksanaan atas Peraturan Daerah ini ditetapkan paling lambat 1 (satu) tahun sejak Peraturan Daerah ini diundangkan.

### Pasal 48

Peraturan Daerah ini mulai berlaku pada tanggal diundangkan.

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

Ditetapkan di Mataram  
pada tanggal 15 Juni 2016  
WALIKOTA MATARAM,

ttd

H. AHYAR ABDUH

Diundangkan di Mataram  
pada tanggal 15 Juni 2016  
Plt. SEKRETARIS DAERAH KOTA MATARAM,

ttd

H. EFFENDI EKO SASWITO

LEMBARAN DAERAH KOTA MATARAM TAHUN 2016 NOMOR 3 SERI E

NOREG PERATURAN DAERAH KOTA MATARAM, PROVINSI NUSA TENGGARA BARAT : ( 34/2016)

Salinan sesuai dengan aslinya

KEPALA BAGIAN HUKUM,

TTD

MANSUR, SH. MH  
NIP.197012312002121035

PENJELASAN  
 ATAS  
 PERATURAN DAERAH KOTA MATARAM  
 NOMOR 3 TAHUN 2016  
 TENTANG  
 PENYELENGGARAAN PELAYANAN PUBLIK

I. UMUM

Pemerintah Kota Mataram sebagai unsur penyelenggara pemerintahan di daerah menyadari bahwa dalam rangka menjalankan kewenangannya, berkewajiban menyelenggarakan pelayanan publik kepada masyarakat, dengan memenuhi kebutuhan setiap warga Kota Mataram melalui suatu sistem pemerintahan yang mendukung perwujudan penyelenggaraan pelayanan publik yang prima untuk memenuhi kebutuhan dasar dan hak sipil atas barang publik, jasa publik, dan pelayanan administratif. Selain itu, pelaksanaan pelayanan publik yang selama ini telah dilakukan perlu ditingkatkan kualitas dan strukturnya agar mampu memenuhi tuntutan masyarakat.

Penyelenggaraan pelayanan publik tersebut harus dilakukan secara terintegrasi dan berkesinambungan, dalam upaya memenuhi harapan dan tuntutan masyarakat terhadap kualitas pelayanan publik yang didasarkan pada asas-asas umum pemerintahan yang baik dan untuk memberikan perlindungan kepada masyarakat, sehingga diperlukan perbaikan sistem pelayanan melalui penerapan standar pelayanan minimal/standar operasional prosedur untuk memberikan jasa layanan yang mudah, cepat, dan profesional kepada masyarakat.

Selain itu, sesuai dengan ketentuan Pasal 349 ayat (2) Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah, sebagaimana telah diubah beberapa kali terakhir dengan Undang-Undang Nomor 9 Tahun 2015 tentang Perubahan Kedua Atas Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah, yang memberikan ruang kepada daerah untuk melakukan penyederhanaan jenis dan prosedur pelayanan publik untuk meningkatkan mutu dan daya saing daerah, sehingga perlu pengaturan dengan Peraturan Daerah. Pengaturan tersebut dimaksudkan untuk memberikan kepastian hukum terhadap penyelenggaraan pelayanan publik dan pemenuhan hak-hak masyarakat secara berkualitas, terintegrasi dan berkesinambungan.

II. PASAL DEMI PASAL

Pasal 1

Cukup jelas.

Pasal 2

Cukup jelas.

Pasal 3

Cukup jelas.

Pasal 4

Huruf a

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

Huruf b

Perwujudan hak dan kewajiban setiap pihak dalam penyelenggaraan pelayanan harus terjamin.

Huruf c

Pemberian pelayanan tidak membedakan suku, ras, agama, golongan, gender, dan status sosial, pendidikan, dan 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 penduduk 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 penduduk 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.

Huruf m

Setiap jenis pelayanan dilakukan secara tepat guna dan tepat waktu dengan mengutamakan prosedur yang sederhana dan hemat waktu.

Huruf n

Penyelenggaraan pelayanan harus dapat dijaga kekonsistennannya sehingga model dan prosedur, pelayanan tidak berubah-ubah.

Huruf o

Cukup jelas.

Huruf p

Setiap jenis pelayanan dilakukan secara cermat dan selalu berupaya untuk tidak terjadi kesalahan (*zero accident*).

Huruf q

Setiap jenis pelayanan dilakukan untuk mendorong penyelenggaran, pelaksana, dan penduduk untuk mematuhi ketentuan peraturan perundang-undangan.

Huruf r

Setiap penyelenggaran dan pelaksana wajib mengindahkan tugas dan wewenang masing-masing dalam penyelenggaraan pelayanan.

Huruf s

Kewajaran dan kepatutan dalam pelayanan diukur berdasarkan nilai-nilai yang tumbuh di dalam masyarakat.

Huruf t

Pelayanan dilakukan untuk memberikan perlindungan hukum kepada masyarakat.

## Huruf u

Setiap jenis pelayanan dilakukan proporsional antara hak dan kewajiban, manfaat dan kepentingan untuk mewujudkan tujuan pelayanan kepada masyarakat.

## Pasal 5

Cukup jelas.

## Pasal 6

## Ayat (1)

## Huruf a

Cukup jelas.

## Huruf b

Cukup jelas.

## Huruf c

Tindakan administratif merupakan pelayanan pemberian dokumen oleh Pemerintah Daerah, antara lain dari seseorang yang lahir memperoleh akta kelahiran hingga meninggal dan memperoleh akta kematian, termasuk segala hal ihwal yang diperlukan oleh penduduk dalam menjalani kehidupannya, seperti memperoleh izin mendirikan bangunan, izin usaha, sertifikat tanah, dan surat nikah.

## Ayat (2)

Cukup jelas.

## 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.
- Pasal 25  
Cukup jelas.
- Pasal 26  
Cukup jelas.
- Pasal 27  
Cukup jelas.
- Pasal 28  
Cukup jelas.
- Pasal 29  
Cukup jelas.
- Pasal 30  
Cukup jelas.
- Pasal 31  
Cukup jelas.
- Pasal 32  
Cukup jelas.
- Pasal 33  
Cukup jelas.
- Pasal 34  
Cukup jelas.
- Pasal 35  
Cukup jelas.
- Pasal 36  
Cukup jelas.
- Pasal 37  
Cukup jelas.
- Pasal 38  
Ayat (1)  
Yang dimaksud dengan “orang lain” adalah seseorang yang menyediakan jasa layanan untuk mengurus urusan tertentu dari masyarakat yang bermaksud menyelenggarakan urusannya, akan tetapi berhalangan melakukannya sendiri.
- Ayat (2)  
Yang dimaksud dengan “koordinasi” adalah agar seseorang yang menyediakan jasa layanan diketahui memiliki izin dan telah terdaftar pada Penyelenggara.
- Ayat (3)  
Cukup jelas.
- Ayat (4)  
Cukup jelas.
- Pasal 39  
Cukup jelas.
- Pasal 40  
Cukup jelas.
- Pasal 41  
Cukup jelas.
- Pasal 42  
Cukup jelas.



Pasal 43  
Cukup jelas.  
Pasal 44  
Cukup jelas.  
Pasal 45  
Cukup jelas.  
Pasal 46  
Cukup jelas.  
Pasal 47  
Cukup jelas.  
Pasal 48  
Cukup jelas.

TAMBAHAN LEMBARAN DAERAH KOTA MATARAM NOMOR