



WALIKOTA AMBON

PERATURAN WALIKOTA AMBON NOMOR - 14 TAHUN 2015

TENTANG

FORUM KOMUNIKASI PELAYANAN PUBLIK KOTA AMBON

DENGAN RAHMAT TUHAN YANG MAHA ESA

WALIKOTA AMBON,

- Menimbang : a. bahwa untuk melaksanakan ketentuan Pasal 345 ayat (3) Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah, serta dalam rangka membangun manajemen pelayanan publik, maka diperlukan Forum Komunikasi Pelayanan Publik Kota Ambon;
- b. bahwa berdasarkan pertimbangan sebagaimana dimaksud dalam huruf a, perlu menetapkan Peraturan Walikota Ambon tentang Forum Komunikasi Pelayanan Publik Kota Ambon;
- Mengingat : 1. Undang-Undang Nomor 60 Tahun 1958 tentang Penetapan Undang-Undang Nomor 23 Tahun 1957 tentang Pembentukan Daerah Swatantra Tingkat II dalam Wilayah Daerah Swatantra Tingkat I Maluku (Lembaran Negara Nomor 80 Tahun 1957) sebagai Undang-Undang (Lembaran Negara Tahun 1958 Nomor 111, Tambahan Lembaran Negara Nomor 1645);
2. Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2008 Nomor 61, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4846);
3. Undang-Undang Nomor 37 Tahun 2008 tentang Ombudsman Republik Indonesia (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2008 Nomor 139, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4899);
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. Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2014 Nomor 244 Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5587);
6. Peraturan Pemerintah Nomor 15 Tahun 1955 tentang Pembentukan Kota Ambon sebagai Daerah Yang Berhak Mengatur Dan Mengurus Rumah Tangganya Sendiri (Lembaran Negara Tahun 1955 Nomor 30, Tambahan Lembaran Negara Nomor 809);
7. Peraturan Pemerintah Nomor 13 Tahun 1979 tentang Perubahan Batas Wilayah Kotamadya Daerah Tingkat II Ambon (Lembaran Negara Tahun 1979 Nomor 20, Tambahan Lembaran Negara 3137);

8. 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);
9. Peraturan Presiden Nomor 76 Tahun 2013 tentang Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2013 Nomor 191);
10. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 13 Tahun 2009 tentang Pedoman Peningkatan Kualitas Pelayanan Publik Dengan Partisipasi Masyarakat;
11. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 15 Tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan;
12. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 16 Tahun 2014 tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat;
13. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 24 Tahun 2014 tentang Pedoman Penyelenggaraan Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Secara Nasional;
14. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 3 Tahun 2015 tentang Road map Pengembangan Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Secara Nasional;

MEMUTUSKAN:

Menetapkan : PERATURAN WALIKOTA AMBON TENTANG FORUM KOMUNIKASI PELAYANAN PUBLIK KOTA AMBON.

BAB I KETENTUAN UMUM

Pasal 1

Dalam Peraturan Walikota ini yang dimaksud dengan:

1. Daerah adalah Kota Ambon.
2. Pemerintah Daerah adalah Pemerintah Kota Ambon.
3. Walikota adalah Walikota Ambon.
4. Sekretaris Daerah adalah Sekretaris Kota Ambon.
5. Forum Komunikasi adalah pertemuan yang dilakukan oleh Pemerintah Kota Ambon bersama DPRD Kota Ambon dengan masyarakat dan pemangku kepentingan terkait baik secara berkala maupun insidental.
6. 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.
7. Pemangku kepentingan pelayanan publik adalah segenap pihak yang terkait secara langsung maupun tidak langsung dengan bidang pelayanan publik.
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 adalah setiap 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.

10. Pelaksana pelayanan publik adalah pejabat, pegawai, petugas, dan setiap orang yang bekerja di dalam organisasi penyelenggara yang bertugas melaksanakan tindakan atau serangkaian tindakan pelayanan publik.
11. 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.
12. Unit pelayanan publik adalah organisasi atau unit kerja yang menyelenggarakan pelayanan publik di lingkungan Pemerintah Kota Ambon.
13. Ancaman *exit* adalah suatu ancaman oleh pengguna layanan untuk meninggalkan lokasi investasi karena buruknya pelayanan oleh penyelenggara maupun pelaksana pelayanan.

BAB II PENYELENGGARAAN FORUM KOMUNIKASI PELAYANAN PUBLIK

Pasal 2

Penyelenggaraan Forum Komunikasi Pelayanan Publik di Kota Ambon menjadi tanggung jawab Walikota Ambon.

Pasal 3

- (1) Forum Komunikasi Pelayanan Publik Kota Ambon dapat diselenggarakan karena adanya isu pokok pelayanan publik yang bersifat strategis dan membutuhkan intervensi kebijakan Walikota.
- (2) Sumber isu pokok sebagaimana dimaksud dalam ayat (1) dapat berasal dari ide dan/ atau inovasi internal maupun dari pihak eksternal penyelenggara pelayanan publik.
- (3) Ide dan isu pokok yang bersifat teknis operasional dapat segera ditindaklanjuti oleh unit pelayanan publik, tanpa harus menyelenggarakan Forum Komunikasi Pelayanan Publik.

BAB III ASAS, TUJUAN DAN MANFAAT

Pasal 4

Penyelenggaraan pelayanan publik berasaskan:

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

Pasal 5

Tujuan pembentukan Forum komunikasi pelayanan publik adalah untuk:

- a. meningkatkan level kualitas pelayanan publik di Kota Ambon secara terus menerus dan pada akhirnya melampaui standar pelayanan minimum menuju pelayanan prima;
- b. mendorong partisipasi masyarakat dalam penyelenggaraan manajemen pelayanan publik;
- c. meningkatkan komunikasi, konsultasi, penyampaian aspirasi, dan pengawasan pelayanan publik yang efektif antara masyarakat dan pemangku kepentingan dengan Pemerintah Kota Ambon;
- d. membangun manajemen pelayanan publik yang berorientasi kepada pemenuhan kebutuhan masyarakat sebagai pengguna pelayanan.

Pasal 6

Manfaat forum komunikasi pelayanan publik adalah dalam rangka:

- a. Meraih kepercayaan publik terhadap kinerja penanggungjawab penyelenggara dan pelaksana pelayanan publik;
- b. Menilai status kinerja pelayanan publik berdasarkan persepsi masyarakat pengguna pelayanan;
- c. memastikan hal-hal yang dijanjikan ke masyarakat di penuhi oleh unit pelayanan publik;
- d. Meningkatkan efektivitas komunikasi dan interaksi antara penanggung jawab, penyelenggara dan pelaksana pelayanan publik dengan masyarakat pengguna pelayanan.
- e. Memperkokoh dasar perencanaan kegiatan, pengembangan dan penganggaran kegiatan pelayanan publik;
- f. Membantu institusi-institusi pengawasan (intern maupun ekstern) dalam melakukan fungsinya secara lebih efektif.

BAB IV

KELEMBAGAAN FORUM KOMUNIKASI PELAYANAN PUBLIK

Pasal 7

Pembentukan Forum Komunikasi pelayanan publik Kota Ambon dilakukan oleh Walikota.

Pasal 8

Keanggotaan Forum Komunikasi Pelayanan Publik sebagaimana dimaksud dalam Pasal 7 ditetapkan oleh Walikota dengan susunan:

Ketua	: Walikota
Wakil Ketua	: Wakil Walikota
Sekretaris	: Sekretaris Kota
Wakil Sekretaris	: Kepala Bagian Organisasi dan Manajemen
Keanggotaan	: Unsur Pimpinan DPRD, Media Massa, Perguruan Tinggi, Lembaga Swadaya Masyarakat, Pemuka Agama, Tokoh Masyarakat, BPKP, Ombudsman, TNI, POLRI, SKPD di lingkup Pemerintah Kota Ambon dan Organisasi Kemasyarakatan lain yang terkait.

Pasal 9

Forum Komunikasi Pelayanan Publik Kota Ambon sebagaimana dimaksud dalam Pasal 7 mempunyai tugas:

- a. menyelenggarakan pertemuan keanggotaan Forum Komunikasi Pelayanan Publik secara berkala maupun insidental;
- b. merencanakan, mencari, mengumpulkan, mengoordinasikan, dan mengomunikasikan informasi/bahan keterangan dari berbagai sumber mengenai manajemen pelayanan publik; dan
- c. memberikan rekomendasi sebagai bahan pertimbangan bagi Walikota mengenai kebijakan yang berkaitan dengan penataan manajemen pelayanan publik dan pencegahan dini terhadap ancaman *exit* oleh pengguna pelayanan.

BAB V MANAJEMEN PELAYANAN PUBLIK

Pasal 10

- Forum Komunikasi Pelayanan Publik menyelenggarakan pertemuan terkait manajemen pelayanan publik.
- (2) Manajemen pelayanan publik sebagaimana dimaksud dalam ayat (1), meliputi:
 - a. pelaksanaan pelayanan;
 - b. pengelolaan pengaduan masyarakat;
 - c. pengelolaan informasi;
 - d. pengawasan internal;
 - e. penyuluhan kepada masyarakat;
 - f. pelayanan konsultasi; dan
 - g. pelayanan publik lainnya sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.

BAB VI PENDANAAN

Pasal 11

Pendanaan bagi penyelenggaraan Forum Komunikasi Pelayanan publik di tingkat Kota didanai dari dan atas beban Anggaran Pendapatan dan Belanja Daerah melalui Dokumen Pelaksanaan Anggaran pada Bagian Organisasi dan Manajemen;

BAB VII KETENTUAN PENUTUP

Pasal 12

Peraturan Walikota ini mulai berlaku pada tanggal diundangkan.

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

Ditetapkan di Ambon

pada tanggal 22 April 2015

WALIKOTA AMBON,

RICHARD LOUHENAPESSY

Diundangkan di Ambon
pada tanggal

SEKRETARIS KOTA AMBON,

ANTHONY GUSTAF LATUHERU

BERITA DAERAH KOTA AMBON TAHUN 2015 NOMOR