



SALINAN

LEMBARAN DAERAH KOTA TANGERANG SELATAN

No. 17,2019

PEMERINTAH KOTA TANGERANG SELATAN.
Penyelenggaraan Pelayanan Publik.

PROVINSI BANTEN
PERATURAN DAERAH KOTA TANGERANG SELATAN
NOMOR 17 TAHUN 2019

TENTANG

PENYELENGGARAAN PELAYANAN PUBLIK

DENGAN RAHMAT TUHAN YANG MAHA ESA

WALIKOTA TANGERANG SELATAN,

Menimbang

- : a. bahwa untuk memenuhi kebutuhan dasar masyarakat terhadap Pelayanan Publik, pemerintah daerah berkewajiban menjamin terselenggaranya pelayanan publik berdasarkan urusan pemerintahan yang menjadi kewenangannya;
- b. bahwa untuk meningkatkan kualitas dan mewujudkan kepercayaan masyarakat atas terselenggaranya pelayanan publik yang baik, diperlukan norma hukum yang mengatur penyelenggaraan pelayanan publik;
- c. bahwa untuk memberikan perlindungan dan kepastian hukum dalam penyelenggaraan Pelayanan Publik perlu diberikan landasan hukum untuk menjamin terselenggaranya pelayanan publik yang sesuai dengan asas-asas umum pemerintahan;
- d. bahwa berdasarkan pertimbangan sebagaimana dimaksud dalam huruf a, huruf b, dan huruf c, perlu menetapkan Peraturan Daerah tentang Penyelenggaraan Pelayanan Publik;

- Mengingat :
1. Pasal 18 ayat (6) Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945;
 2. Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2008 tentang Informasi dan Transaksi Elektronik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2008 Nomor 58 Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4843);
 3. 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);
 4. Undang-Undang Nomor 51 Tahun 2008 tentang Pembentukan Kota Tangerang Selatan di Provinsi Banten (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2008 Nomor 188, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4935);
 5. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2009 Nomor 112, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5038);
 6. Undang-Undang Nomor 5 Tahun 2014 tentang Aparatur Sipil Negara (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun Nomor 6, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5494);
 7. 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);

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 Pemerintah Nomor 38 Tahun 2017 tentang Inovasi Daerah (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2017 Nomor 206, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 6123);
10. Peraturan Presiden Nomor 76 Tahun 2013 tentang Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2013 Nomor 191);
11. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 15 tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2014 Nomor 615);
12. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 24 Tahun 2014 tentang Pedoman Penyelenggaraan Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Secara Nasional (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2014 Nomor 1170);
13. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 30 Tahun 2014 tentang Pedoman Inovasi Pelayanan Publik (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2014 Nomor 1715);
14. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2017 Nomor 708);

15. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 16 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyelenggaraan Forum Konsultasi Publik di Lingkungan Unit Penyelenggara Pelayanan Publik (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2017 Nomor 765);
16. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 17 Tahun 2017 tentang Pedoman Penilaian Kinerja Unit Penyelenggara Pelayanan Publik (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2017 Nomor 877);

Dengan Persetujuan Bersama

DEWAN PERWAKILAN RAKYAT DAERAH KOTA TANGERANG SELATAN

dan

WALIKOTA TANGERANG SELATAN

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 Tangerang Selatan.
2. Pemerintah Daerah adalah kepala daerah sebagai unsur penyelenggara Pemerintahan Daerah yang memimpin pelaksanaan urusan pemerintahan yang menjadi kewenangan daerah otonom.
3. Walikota adalah Walikota Tangerang Selatan.
4. Dewan Perwakilan Rakyat Daerah yang selanjutnya disingkat DPRD adalah Dewan Perwakilan Rakyat Daerah Kota Tangerang Selatan.
5. Perangkat Daerah adalah unsur pembantu Walikota dan Dewan Perwakilan Rakyat Daerah dalam penyelenggaraan Urusan Pemerintahan yang menjadi kewenangan Daerah.

6. 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.
7. Penyelenggara Pelayanan Publik yang selanjutnya disebut Penyelenggara adalah setiap Perangkat Daerah dan Badan Usaha Milik Daerah yang dibentuk berdasarkan Peraturan Daerah untuk menyelenggarakan Pelayanan Publik.
8. Pelaksana Pelayanan Publik yang selanjutnya disebut Pelaksana adalah pejabat, pegawai, petugas, dan setiap orang yang bekerja pada Perangkat Daerah dan Badan Usaha Milik Daerah yang bertugas melaksanakan tindakan atau serangkaian tindakan Pelayanan Publik.
9. Masyarakat adalah seluruh pihak, baik warga negara maupun penduduk sebagai orang perseorangan, kelompok maupun badan hukum yang berkudukan sebagai penerima manfaat Pelayanan Publik, baik secara langsung maupun tidak langsung.
10. Sistem Pelayanan Terpadu adalah satu kesatuan pengelolaan dalam pemberian pelayanan yang dilaksanakan dalam satu tempat dan dikontrol oleh sistem pengendalian manajemen guna mempermudah, mempercepat, dan mengurangi biaya.
11. 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.
12. Maklumat Pelayanan adalah pernyataan tertulis yang berisi keseluruhan rincian kewajiban dan janji yang terdapat dalam Standar Pelayanan.
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 braile, bahasa gambar, dan/atau bahasa lokal, serta disajikan secara manual atau elektronik.
14. Pengaduan adalah penyampaian keluhan yang disampaikan pengadu kepada pengelola Pengaduan Pelayanan Publik atas pelayanan Pelaksana yang tidak sesuai dengan Standar Pelayanan, atau pengabaian kewajiban dan/atau pelanggaran larangan oleh Penyelenggara.

15. Pengelolaan Pengaduan adalah kegiatan penanganan Pengaduan sesuai dengan mekanisme dan tata cara Pengelolaan Pengaduan.
16. 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.
17. Inovasi Pelayanan Publik adalah terobosan jenis pelayanan baik yang merupakan gagasan/ide kreatif orisinal dan/atau adaptasi/modifikasi yang memberikan manfaat bagi Masyarakat, baik secara langsung maupun tidak langsung.
18. Kinerja adalah gambaran mengenai tingkat pencapaian sasaran ataupun tujuan Perangkat Daerah dan Badan Usaha Milik Daerah sebagai penjabaran dari visi, misi serta strategi Perangkat Daerah dan Badan Usaha Milik Daerah yang mengindikasikan tingkat keberhasilan dan kegagalan pelaksanaan kegiatan-kegiatan sesuai dengan program dan kebijakan yang ditetapkan.
19. Pihak Terkait adalah pihak yang dianggap kompeten dalam memberikan masukan terhadap penyusunan Standar Pelayanan.
20. Badan Usaha Milik Daerah yang selanjutnya disingkat BUMD adalah Badan Usaha yang didirikan oleh Pemerintah Daerah.
21. 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.
22. Anggaran Pendapatan dan Belanja Daerah yang selanjutnya disingkat APBD adalah Anggaran Pendapatan dan Belanja Daerah Kota Tangerang Selatan.
23. Forum Konsultasi Publik adalah Kegiatan dialog, diskusi pertukaran opini secara partisipatif antara Penyelenggara Pelayanan Publik dengan publik.

Pasal 2

Peraturan Daerah tentang Penyelenggaraan Pelayanan Publik dimaksudkan untuk memberikan kepastian hukum dalam hubungan antara Masyarakat dan/atau penerima layanan publik dengan Penyelenggara Pelayanan Publik.

Pasal 3

Penyelenggaraan Pelayanan Publik bertujuan untuk:

- a. terwujudnya batasan dan hubungan yang jelas tentang hak, tanggung jawab, kewajiban, dan kewenangan seluruh pihak yang terkait dengan Penyelenggaraan Pelayanan Publik di daerah;
- b. terwujudnya sistem Penyelenggaraan Pelayanan Publik yang layak sesuai dengan asas-asas umum pemerintahan dan BUMD yang baik di daerah;
- c. terpenuhinya Penyelenggaraan Pelayanan Publik sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan; dan
- d. terwujudnya perlindungan dan kepastian hukum bagi Masyarakat dan penyelenggara dalam Penyelenggaraan Pelayanan Publik.

Pasal 4

Penyelenggaraan Pelayanan Publik, berdasarkan asas:

- 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

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.

Pasal 6

Ruang lingkup Peraturan Daerah terdiri dari :

- a. Pembina, Penanggung Jawab, Penyelenggara dan Pelaksana;
- b. Hak, Kewajiban dan Larangan;
- c. Kerjasama Pelayanan Publik;
- d. Penyelenggaraan Pelayanan Publik;
- e. Inovasi Pelayanan Publik;
- f. Peran serta Masyarakat; dan
- g. Pengawasan dan Evaluasi.

BAB II

PEMBINA, PENANGGUNGJAWAB, PENYELENGGARA DAN PELAKSANA

Bagian Kesatu

Pembina

Pasal 7

- (1) Walikota sebagai Pembina Penyelenggaraan Pelayanan Publik di Daerah.
- (2) Pembina sebagaimana dimaksud pada ayat (1) mempunyai tugas :
 - a. melakukan pembinaan;
 - b. pengawasan; dan
 - c. evaluasi terhadap pelaksanaan tugas penanggungjawab.
- (3) Pembina sebagaimana dimaksud pada ayat (2) melaporkan hasil perkembangan Kinerja Pelayanan Publik kepada DPRD dan Gubernur.

Bagian Kedua
Penanggungjawab
Pasal 8

- (1) Sekretaris Daerah sebagai Penanggungjawab Penyelenggaraan Pelayanan Publik di Daerah.
- (2) Penanggungjawab sebagaimana dimaksud pada ayat (1) mempunyai tugas :
 - a. mengoordinasikan kelancaran Penyelenggaraan Pelayanan Publik sesuai dengan Standar Pelayanan pada setiap Perangkat Daerah;
 - b. melakukan evaluasi Penyelenggaraan Pelayanan Publik; dan
 - c. melaporkan pelaksanaan Penyelenggaraan Pelayanan Publik di lingkungan Pemerintah Daerah dan BUMD kepada Pembina.

Bagian Ketiga
Penyelenggara
Pasal 9

- (1) Penyelenggara Pelayanan Publik terdiri dari:
 - a. Kepala Perangkat Daerah; dan
 - b. Direksi BUMD.
- (2) Penyelenggara sebagaimana dimaksud pada ayat (1) mempunyai tugas menyelenggarakan Pelayanan Publik sesuai dengan urusan Pemerintahan.
- (3) Penyelenggaraan Pelayanan Publik sebagaimana dimaksud pada ayat (2), paling sedikit meliputi:
 - a. pelaksanaan pelayanan;
 - b. Pengelolaan Pengaduan Masyarakat;
 - c. pengelolaan informasi;
 - d. pengawasan internal;
 - e. penyuluhan kepada Masyarakat;
 - f. pelayanan konsultasi; dan
 - g. inovasi pelayanan.
- (4) Penyelenggara Pelayanan Publik sebagaimana dimaksud pada ayat (1) melaporkan kepada penanggungjawab pelaksanaan Penyelenggaraan Pelayanan Publik.

Bagian Keempat
Pelaksana
Pasal 10

- (1) Penyelenggara dalam menyelenggarakan Pelayanan Publik oleh Kepala Perangkat Daerah sebagaimana dimaksud dalam Pasal 9 ayat (1) huruf a dibantu oleh Pelaksana.

- (2) Pelaksana sebagaimana dimaksud pada ayat (1) terdiri dari:
- a. administrator;
 - b. pengawas;
 - c. pelaksana; dan
 - d. fungsional tertentu.
- (3) Pelaksana sebagaimana dimaksud pada ayat (1) wajib melaksanakan Pelayanan Publik sesuai dengan tugas.

Bagian Kelima

Penyelenggara Pelayanan Publik BUMD

Pasal 11

Penyelenggara Pelayanan Publik yang dilaksanakan oleh BUMD sebagaimana dimaksud dalam Pasal 9 ayat (1) huruf b sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.

BAB III

HAK, KEWAJIBAN, DAN LARANGAN

Bagian Kesatu

Hak dan Kewajiban Penyelenggara

Pasal 12

Penyelenggara memiliki hak:

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

Pasal 13

Penyelenggara wajib :

- a. menyusun dan menetapkan Standar Pelayanan;
- b. menyusun, menetapkan dan mempublikasikan Maklumat Pelayanan;
- c. menempatkan pelaksana yang kompeten;
- d. menyediakan prasarana, sarana, 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 ketentuan peraturan perundang-undangan yang terkait dengan Penyelenggaraan Pelayanan Publik;
- h. memberikan pertanggungjawaban terhadap pelayanan yang diselenggarakan;
- i. membantu Masyarakat dalam memahami hak dan tanggungjawabnya;
- j. bertanggungjawab dalam pengelolaan Penyelenggaraan Pelayanan Publik;
- k. memberikan pertanggungjawaban sesuai dengan hukum yang berlaku apabila mengundurkan diri atau melepaskan tanggungjawab atas posisi atau jabatan;
- l. memenuhi panggilan atau mewakili Perangkat Daerah 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 ketentuan peraturan perundang-undangan; dan
- m. melakukan evaluasi dan melaporkan kegiatan Penyelenggaraan Pelayanan Publik kepada Pembina melalui penanggungjawab secara berkala.

Bagian Kedua

Kewajiban dan Larangan bagi Pelaksana

Pasal 14

Pelaksana wajib :

- a. melakukan kegiatan pelayanan sesuai tugas;
- b. memberikan pertanggungjawaban atas pelaksanaan pelayanan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan;
- 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 ketentuan peraturan perundang-undangan;
- d. memberikan pertanggungjawaban apabila mengundurkan diri atau melepaskan tanggung jawab sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan; dan
- e. melakukan evaluasi dan membuat laporan keuangan dan kinerja kepada Penyelenggara secara berkala.

Pasal 15

Pelaksana dilarang:

- a. merangkap sebagai komisaris atau pengurus organisasi usaha bagi Pelaksana yang berasal dari lingkungan Perangkat Daerah, dan BUMD;

- b. meninggalkan tugas dan kewajiban, kecuali mempunyai alasan yang jelas, rasional, dan sah sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan;
- c. menambah Pelaksana tanpa persetujuan Penyelenggara;
- d. membuat perjanjian kerjasama dengan pihak lain tanpa persetujuan Penyelenggara; dan
- e. melanggar asas Penyelenggaraan Pelayanan Publik.

Bagian Ketiga

Hak Dan Kewajiban Bagi Masyarakat

Pasal 16

Masyarakat berhak :

- 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. mengadukan 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 dan Ombudsman; dan
- i. mendapat pelayanan yang berkualitas sesuai dengan asas dan tujuan pelayanan.

Pasal 17

Masyarakat wajib :

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

BAB IV
KERJASAMA PELAYANAN PUBLIK

Bagian Kesatu

Umum

Pasal 18

- (1) Penyelenggara dapat melakukan kerjasama yang didasarkan pada pertimbangan efisiensi dan efektivitas Pelayanan Publik serta saling menguntungkan.
- (2) Kerjasama sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dapat dilakukan dengan cara:
 - a. kerjasama antarpenyelenggara;
 - b. kerjasama dengan pihak lain; dan/atau
 - c. kerjasama dengan daerah lain.

Bagian Kedua

Kerjasama Antarpenyelenggara

Pasal 19

- (1) Kerjasama antarpenyelenggara sebagaimana dimaksud dalam Pasal 18 Ayat (2) huruf a meliputi kegiatan yang berkaitan dengan teknis operasional pelayanan dan/atau pendukung pelayanan.
- (2) Dalam hal Penyelenggara yang memiliki lingkup kewenangan dan tugas Pelayanan Publik tidak dapat dilakukan sendiri karena keterbatasan sumber daya dan/atau dalam keadaan darurat, Penyelenggara dapat meminta bantuan kepada Penyelenggara lain yang mempunyai kapasitas memadai.
- (3) Dalam keadaan darurat, permintaan Penyelenggara lain wajib dipenuhi oleh Penyelenggara pemberi bantuan sesuai dengan urusan pemerintahan yang menjadi kewenangannya.
- (4) Kerjasama antarpenyelenggara sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dilaksanakan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.

Bagian Ketiga

Kerjasama Dengan Pihak Lain

Pasal 20

- (1) Kerjasama dengan pihak lain sebagaimana dimaksud dalam Pasal 18 Ayat (2) huruf b dilakukan dalam bentuk penyerahan sebagian tugas Penyelenggaraan Pelayanan Publik kepada pihak lain.

- (2) Kerjasama dengan pihak lain dalam bentuk penyerahan sebagian tugas Penyelenggaraan Pelayanan Publik kepada pihak lain sebagaimana dimaksud dalam Ayat (1) dilaksanakan dengan ketentuan:
- a. perjanjian kerjasama Penyelenggaraan Pelayanan Publik dibuat sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan dan dalam pelaksanaannya didasarkan pada Standar Pelayanan;
 - b. Penyelenggara wajib menginformasikan perjanjian kerjasama kepada Masyarakat;
 - c. tanggungjawab pelaksanaan kerjasama berada pada penerima kerjasama, sedangkan tanggungjawab penyelenggaraan secara menyeluruh berada pada Penyelenggara;
 - d. informasi tentang identitas pihak lain dan identitas Penyelenggara sebagai penanggungjawab kegiatan harus dicantumkan oleh Penyelenggara pada tempat yang jelas dan mudah diketahui Masyarakat; dan
 - e. Penyelenggara dan pihak lain wajib mencantumkan alamat tempat mengadu dan sarana untuk menampung keluhan Masyarakat yang mudah diakses, antara lain telepon, pesan layanan singkat, *website*, *email*, dan kotak Pengaduan.
- (3) Pihak lain sebagaimana dimaksud pada ayat (1) wajib berbadan hukum Indonesia sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.
- (4) Kerjasama sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dan ayat (2) tidak menambah beban bagi Masyarakat.
- (5) Selain kerjasama sebagaimana dimaksud pada ayat (1), Penyelenggara dapat melakukan kerjasama tertentu dengan pihak lain untuk menyelenggarakan Pelayanan Publik.
- (6) Kerjasama sebagaimana dimaksud pada ayat (5) tidak boleh lebih dari 14 (empat belas) hari dan tidak boleh dilakukan pengulangan.

Bagian Keempat

Kerjasama Dengan Daerah Lain

Pasal 21

- (1) Kerjasama dengan daerah lain sebagaimana dimaksud dalam Pasal 18 ayat (2) huruf c dikategorikan menjadi kerjasama wajib dan kerjasama sukarela.

- (2) Kerjasama wajib sebagaimana dimaksud pada ayat (1) merupakan kerjasama antar daerah yang berbatasan untuk penyelenggaraan urusan pemerintahan:
 - a. yang memiliki eksternalitas lintas daerah; dan
 - b. penyediaan layanan publik yang lebih efisien jika dikelola bersama.
- (3) Kerjasama wajib sebagaimana dimaksud pada ayat (2) meliputi :
 - a. kerjasama dengan Provinsi Banten dan kabupaten/kota dalam Provinsi Banten; dan
 - b. kerjasama dengan provinsi dan daerah kabupaten/kota diluar Provinsi Banten.
- (4) Kerjasama sukarela sebagaimana dimaksud dalam ayat (1) dilaksanakan oleh daerah yang berbatasan atau tidak berbatasan untuk penyelenggaraan Urusan Pemerintahan yang menjadi kewenangan daerah namun dipandang lebih efektif dan efisien jika dilaksanakan dengan bekerjasama.
- (5) Pelaksanaan kerjasama dengan daerah lain sebagaimana dimaksud pada ayat (1) sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.

BAB V

PENYELENGGARAAN PELAYANAN PUBLIK

Bagian Kesatu

Pelayanan Publik

Pasal 22

Penyelenggaraan Pelayanan Publik meliputi:

- a. pelayanan barang publik;
- b. pelayanan jasa publik; dan
- c. pelayanan administratif.

Pasal 23

Pelayanan barang publik sebagaimana dimaksud dalam Pasal 22 huruf a meliputi:

- a. pengadaan dan penyaluran barang publik yang dilakukan oleh Pemerintah Daerah yang bersumber dari APBD; dan
- b. pengadaan dan penyaluran barang publik yang dilakukan oleh badan usaha yang modal pendiriannya sebagian atau seluruhnya bersumber dari kekayaan daerah yang dipisahkan.

Pasal 24

Pelayanan atas jasa publik sebagaimana dimaksud dalam Pasal 22 huruf b meliputi:

- a. penyediaan jasa publik oleh Pemerintah Daerah yang bersumber dari APBD; dan
- b. penyediaan jasa publik oleh BUMD yang modal pendiriannya bersumber dari kekayaan daerah yang dipisahkan.

Pasal 25

- (1) Pelayanan administratif sebagaimana dimaksud dalam Pasal 22 huruf c merupakan pelayanan oleh Penyelenggara yang menghasilkan berbagai produk dokumen resmi yang dibutuhkan oleh Masyarakat.
- (2) Pelayanan administratif sebagaimana dimaksud pada ayat (1) berupa tindakan administratif Pemerintah Daerah sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan dalam rangka mewujudkan perlindungan pribadi, keluarga, kehormatan, martabat, dan harta benda.
- (3) Tindakan administratif oleh Pemerintah Daerah sebagaimana dimaksud pada ayat (1) diselenggarakan dalam bentuk pelayanan pemberian dokumen berupa perizinan dan nonperizinan.

Bagian Kedua

Sistem Pelayanan Terpadu

Pasal 26

- (1) Penyelenggara dapat menyelenggarakan Sistem Pelayanan Terpadu, untuk mempermudah penyelenggaraan berbagai bentuk Pelayanan Publik.
- (2) Sistem Pelayanan Terpadu sebagaimana dimaksud pada ayat (1) merupakan satu kesatuan proses pengelolaan pelayanan terhadap beberapa jenis pelayanan yang dilakukan secara terintegrasi dalam satu tempat baik secara fisik maupun virtual sesuai dengan Standar Pelayanan.
- (3) Sistem Pelayanan Terpadu secara fisik sebagaimana dimaksud pada ayat (2) dapat dilaksanakan melalui:
 - a. Sistem Pelayanan Terpadu satu pintu; dan/atau
 - b. Sistem Pelayanan Terpadu satu atap.
- (4) Sistem Pelayanan Terpadu secara virtual sebagaimana dimaksud pada ayat (2) merupakan sistem pelayanan yang dilakukan dengan memadukan pelayanan secara elektronik.

Pasal 27

- (1) Sistem Pelayanan Terpadu satu pintu sebagaimana dimaksud dalam Pasal 26 ayat (3) huruf a dilakukan dengan cara memadukan beberapa jenis pelayanan untuk menyelenggarakan pelayanan secara terintegrasi dalam satu kesatuan proses dimulai dari tahap permohonan sampai dengan tahap penyelesaian produk pelayanan melalui satu pintu.
- (2) Penyelenggaraan Sistem Pelayanan Terpadu satu pintu sebagaimana dimaksud pada ayat (1) didasarkan pada pelimpahan wewenang dari Walikota kepada penyelenggara.
- (3) Pelimpahan wewenang sebagaimana dimaksud pada ayat (2) ditetapkan dengan Keputusan Walikota.
- (4) Penyelenggaraan sistem pelayanan terpadu satu pintu harus dilaksanakan untuk jenis pelayanan perizinan dan nonperizinan.
- (5) Ketentuan lebih lanjut mengenai penyelenggaraan Sistem Pelayanan Terpadu satu pintu diatur dengan Peraturan Walikota.

Pasal 28

- (1) Penyelenggaraan Sistem Pelayanan Terpadu satu atap sebagaimana dimaksud dalam Pasal 26 ayat (3) huruf b dilakukan dengan cara memadukan beberapa jenis pelayanan dan/atau beberapa organisasi Penyelenggara untuk menyelenggarakan pelayanan secara bersama pada satu tempat mulai dari tahap permohonan sampai dengan tahap penyelesaian produk pelayanan melalui satu atap.
- (2) Penyelenggaraan Sistem Pelayanan Terpadu satu atap sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dilaksanakan berdasarkan penugasan dari Penyelenggara kepada Pelaksana untuk menyelenggarakan pelayanan pada lokasi penyelenggaraan Sistem Pelayanan Terpadu sesuai dengan penugasan dimaksud.
- (3) Ketentuan lebih lanjut mengenai penyelenggaraan Sistem Pelayanan Terpadu satu atap diatur dengan Peraturan Walikota.

Bagian Ketiga

Standar Pelayanan

Pasal 29

- (1) Setiap Penyelenggara wajib menyusun, menetapkan, dan menerapkan Standar Pelayanan dengan memperhatikan kemampuan Penyelenggara, kebutuhan Masyarakat dan kondisi lingkungan.

- (2) Standar Pelayanan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) harus memuat 14 (empat belas) komponen.
- (3) Komponen Standar Pelayanan sebagaimana dimaksud pada ayat (2) dibedakan menjadi dua bagian :
 - a. komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses penyampaian pelayanan, meliputi:
 1. persyaratan;
 2. sistem, mekanisme, dan prosedur;
 3. jangka waktu pelayanan;
 4. biaya/tarif;
 5. produk pelayanan; dan
 6. penanganan Pengaduan, saran dan masukan.
 - b. Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses pengelolaan pelayanan di internal organisasi meliputi:
 1. dasar hukum;
 2. prasarana dan sarana, dan/atau fasilitas;
 3. kompetensi pelaksana;
 4. pengawasan internal;
 5. jumlah pelaksana;
 6. jaminan pelayanan;
 7. jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan; dan
 8. evaluasi Kinerja pelaksana.
- (4) Penyelenggara dalam menyusun dan menetapkan Standar Pelayanan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) wajib mengikutsertakan Masyarakat dan Pihak Terkait.
- (5) Pengikutsertaan Masyarakat dan Pihak Terkait sebagaimana dimaksud pada ayat (4) dilakukan dengan prinsip tidak diskriminatif, terkait langsung dengan jenis pelayanan, memiliki kompetensi dan mengutamakan musyawarah, serta memperhatikan keberagaman.
- (6) Ketentuan lebih lanjut mengenai pedoman penyusunan, penetapan dan penerapan Standar Pelayanan pada Penyelenggara Pelayanan Publik diatur dengan Peraturan Walikota.

Bagian Keempat
Maklumat Pelayanan Publik

Pasal 30

- (1) Penyelenggara wajib menyusun dan menetapkan Maklumat Pelayanan Publik.
- (2) Maklumat Pelayanan Publik sebagaimana dimaksud pada ayat (1) merupakan pernyataan kesanggupan dan kewajiban Penyelenggara untuk melaksanakan pelayanan sesuai dengan Standar Pelayanan yang telah ditetapkan.
- (3) Maklumat Pelayanan Publik sebagaimana dimaksud pada ayat (1) ditandatangani oleh Kepala Penyelenggara Pelayanan Publik.
- (4) Maklumat Pelayanan wajib dipublikasikan secara jelas dan luas.
- (5) Maklumat Pelayanan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dipublikasikan paling lama 7 (tujuh) hari kerja sejak Standar Pelayanan ditetapkan.

Bagian Kelima
Sistem Informasi Pelayanan Publik

Pasal 31

- (1) Penyelenggara wajib menyediakan dan mengelola Sistem Informasi Pelayanan Publik baik yang berbasis informasi elektronik maupun non elektronik.
- (2) Sistem informasi Pelayanan Publik sebagaimana dimaksud pada ayat (1) paling sedikit memuat:
 - a. profil Penyelenggara;
 - b. profil pelaksana;
 - c. Standar Pelayanan;
 - d. Maklumat Pelayanan;
 - e. Pengelolaan Pengaduan; dan
 - f. penilaian Kinerja.
- (3) Informasi Pelayanan Publik sebagaimana dimaksud pada ayat (2) disampaikan kepada Masyarakat secara terbuka dan mudah diakses.
- (4) Ketentuan lebih lanjut mengenai Sistem Informasi Pelayanan Publik diatur dengan Peraturan Walikota.

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

Pasal 32

- (1) Penyelenggara dan Pelaksana wajib mengelola prasarana, sarana dan/atau fasilitas Pelayanan Publik secara efektif, efisien, transparan, akuntabel, dan berkesinambungan serta bertanggung jawab terhadap pemeliharaan dan/atau penggantian prasarana, sarana dan/atau fasilitas Pelayanan Publik.

- (2) Pelaksana wajib memberikan laporan kepada Penyelenggara mengenai kondisi dan kebutuhan prasarana, sarana, dan/atau fasilitas Pelayanan Publik sesuai dengan tuntutan kebutuhan Standar Pelayanan.
- (3) Atas laporan kondisi dan kebutuhan sebagaimana dimaksud pada ayat (2), penyelenggara melakukan analisis dan menyusun daftar kebutuhan sarana, prasarana, dan/atau fasilitas Pelayanan Publik dan Pelaksana.
- (4) Atas analisis dan daftar kebutuhan sebagaimana dimaksud pada ayat (3), Penyelenggara melakukan pengadaan sesuai dengan peraturan perundang-undangan dengan mempertimbangkan prinsip efektivitas, efisiensi, transparansi, akuntabilitas, dan berkesinambungan.

Bagian Ketujuh

Pelayanan Khusus

Pasal 33

- (1) Penyelenggara wajib memberikan pelayanan dengan perlakuan khusus kepada Masyarakat tertentu sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.
- (2) Masyarakat tertentu sebagaimana dimaksud pada ayat (1) antara lain:
 - a. penyandang cacat;
 - b. lanjut usia;
 - c. wanita hamil;
 - d. anak-anak;
 - e. korban bencana alam; dan
 - f. korban bencana sosial.
- (3) Pelayanan dengan perlakuan khusus sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dapat berupa:
 - a. prasarana dan sarana khusus; dan/atau
 - b. prioritas pelayanan.

Bagian Kedelapan

Perilaku Pelaksana Dalam Pelayanan

Pasal 34

Pelaksana dalam menyelenggarakan Pelayanan Publik harus berperilaku:

- 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 kewenangan yang dimiliki;
- n. sesuai dengan kepantasan; dan
- o. tidak menyimpang dari prosedur.

Bagian Kesembilan
Pengelolaan Pengaduan

Pasal 35

- (1) Dalam rangka meningkatkan kualitas Pelayanan Publik, Penyelenggara wajib menyelenggarakan Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik.
- (2) Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik sebagaimana dimaksud pada ayat (1) meliputi:
 - a. menyediakan sarana Pengaduan;
 - b. mengelola Pengaduan;
 - c. membuat tata cara/mekanisme Pengelolaan Pengaduan;
 - d. menugaskan Pelaksana yang kompeten dalam Pengelolaan Pengaduan; dan
 - e. Penyelenggara berkewajiban menindaklanjuti hasil Pengelolaan Pengaduan.

Pasal 36

- (1) Masyarakat berhak mengadukan penyelenggaraan Pelayanan Publik kepada Pemerintah Daerah, Ombudsman, dan/atau DPRD.
- (2) Pengaduan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dilakukan terhadap:
 - a. Penyelenggara dan/atau Pelaksana yang tidak melaksanakan kewajiban; dan
 - b. Penyelenggara dan/atau Pelaksana yang memberi pelayanan yang tidak sesuai dengan Standar Pelayanan.

- (3) Pengaduan sebagaimana dimaksud pada ayat (2) diajukan oleh setiap orang yang dirugikan atau oleh pihak lain yang menerima kuasa untuk mewakilinya.
- (4) Pengaduan sebagaimana dimaksud pada ayat (3) dilakukan paling lambat 30 (Tiga puluh) hari sejak pengadu menerima pelayanan.

Pasal 37

Ketentuan lebih lanjut mengenai Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik sebagaimana dimaksud dalam Pasal 35 dan Pasal 36 diatur dengan Peraturan Walikota.

Bagian Kesepuluh

Penilaian Kinerja dan Penghargaan

Pasal 38

- (1) Pembina dan Penyelenggara melakukan penilaian Kinerja penyelenggaraan Pelayanan Publik dengan menggunakan indikator Kinerja berdasarkan Standar Pelayanan secara berkala.
- (2) Pembina sebagaimana dimaksud pada ayat (1) melakukan penilaian Kinerja Penyelenggara.
- (3) Penyelenggara sebagaimana dimaksud pada ayat (1) melakukan penilaian Kinerja Pelaksana.

Pasal 39

Penyelenggara dan Pelaksana berhak mendapatkan penghargaan atas prestasinya dalam Penyelenggaraan Pelayanan Publik.

Pasal 40

Ketentuan lebih lanjut mengenai tata cara penilaian dan pemberian penghargaan sebagaimana dimaksud dalam Pasal 37 dan Pasal 38 diatur dengan Peraturan Walikota.

Bagian Kesebelas

Survei Kepuasan Masyarakat

Pasal 41

- (1) Dalam rangka meningkatkan kualitas Penyelenggaraan Pelayanan Publik, Penyelenggara wajib melaksanakan Survei Kepuasan Masyarakat kepada pengguna layanan.
- (2) Survei sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dilakukan untuk memperoleh Indeks Kepuasan Masyarakat.
- (3) Survei Kepuasan Masyarakat sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dilaksanakan 1 (satu) tahun sekali.

- (4) Ketentuan lebih lanjut mengenai pedoman Survei Kepuasan Masyarakat terhadap Penyelenggaraan Pelayanan Publik sebagaimana dimaksud pada ayat (1) diatur dengan Peraturan Walikota.

Pasal 42

- (1) Penyelenggara mempublikasikan hasil Survei Kepuasan Masyarakat kepada Masyarakat.
- (2) Publikasi sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dapat melalui:
 - a. media massa;
 - b. media sosial; dan/atau
 - c. media lainnya.

BAB VI

INOVASI PELAYANAN PUBLIK

Pasal 43

- (1) Dalam rangka peningkatan Pelayanan Publik, Penyelenggara dapat melakukan Inovasi Pelayanan Publik.
- (2) Inovasi Pelayanan Publik sebagaimana dimaksud pada ayat (1) merupakan inovasi dalam penyediaan pelayanan kepada Masyarakat yang meliputi proses pemberian pelayanan barang/jasa publik dan inovasi jenis dan bentuk barang/jasa publik.
- (3) Kriteria inovasi Pelayanan Publik sebagaimana dimaksud pada ayat (1) meliputi:
 - a. mengandung pembaharuan seluruh atau sebagian unsur dari inovasi;
 - b. memberi manfaat bagi daerah dan/atau Masyarakat;
 - c. tidak mengakibatkan pembebanan dan/atau pembatasan pada Masyarakat yang tidak sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan;
 - d. merupakan urusan pemerintahan yang menjadi kewenangan daerah; dan
 - e. dapat direplikasi.
- (4) Ketentuan lebih lanjut mengenai pengusulan dan penetapan Inovasi Pelayanan Publik diatur dengan Peraturan Walikota.

BAB VII

PERAN SERTA MASYARAKAT

Pasal 44

- (1) Peran serta Masyarakat 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:
 - a. kerjasama;
 - b. pemenuhan hak dan kewajiban Masyarakat; dan
 - c. penyusunan kebijakan Pelayanan Publik.

Pasal 45

- (1) Walikota memfasilitasi peran serta Masyarakat dalam Penyelenggaraan Pelayanan Publik sebagaimana dimaksud dalam Pasal 44 membentuk Forum Konsultasi Publik.
- (2) Ketentuan lebih lanjut mengenai Forum Konsultasi Publik sebagaimana dimaksud pada ayat (1) diatur dengan Peraturan Walikota.

BAB VIII

PENGAWASAN DAN EVALUASI

Bagian Kesatu

Pengawasan

Pasal 46

- (1) Pengawasan Penyelenggaraan Pelayanan Publik dilakukan oleh pengawas internal pemerintah dan pengawas eksternal.
- (2) Pengawasan internal Penyelenggaraan Pelayanan Publik sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dilakukan melalui:
 - a. pengawasan oleh atasan langsung sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan; dan
 - b. pengawasan oleh pengawas fungsional sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.
- (3) Pengawasan eksternal Penyelenggaraan Pelayanan Publik sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dilakukan melalui:
 - a. pengawasan oleh Masyarakat berupa laporan atau Pengaduan Masyarakat dalam Penyelenggaraan Pelayanan Publik;
 - b. pengawasan oleh Ombudsman sesuai ketentuan dengan peraturan perundang-undangan; dan
 - c. pengawasan oleh DPRD.

Bagian Kedua

Evaluasi

Pasal 47

- (1) Dalam rangka peningkatan Kinerja Pelayanan Publik, Penyelenggara melakukan evaluasi Kinerja Pelayanan Publik.
- (2) Evaluasi Kinerja Pelayanan Publik 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 dan ketentuan peraturan perundang-undangan.
- (3) Evaluasi sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dilakukan secara berkala dan berkelanjutan.
- (4) Hasil evaluasi sebagaimana dimaksud pada ayat (1) ditindaklanjuti oleh Penyelenggara Pelayanan Publik.

BAB IX

PENDANAAN

Pasal 48

Penyelenggaraan Pelayanan Publik dibebankan pada APBD.

BAB X

KETENTUAN SANKSI ADMINISTRATIF

Pasal 49

Setiap Penyelenggara atau Pelaksana yang tidak melaksanakan ketentuan sebagaimana dimaksud dalam Pasal 13, Pasal 14, Pasal 15, Pasal 20 ayat (2) huruf b dan huruf e, Pasal 29 ayat (1) dan ayat (4), Pasal 30 ayat (1) dan ayat (4), Pasal 31 ayat (1), Pasal 32 ayat (1) dan ayat (2), Pasal 33 ayat (1), Pasal 35 ayat (1) dan ayat (2) huruf e, dikenakan sanksi administrasi sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.

BAB XI

KETENTUAN PERALIHAN

Pasal 50

Pada saat Peraturan Daerah ini mulai berlaku, semua ketentuan peraturan mengenai Penyelenggaraan Pelayanan Publik dinyatakan masih tetap berlaku sepanjang tidak bertentangan dalam ketentuan Peraturan Daerah ini.

BAB XII
KETENTUAN PENUTUP

Pasal 51

Peraturan pelaksanaan dari Peraturan Daerah ini ditetapkan paling lambat 1 (satu) tahun setelah Peraturan Daerah ini diundangkan.

Pasal 52

Peraturan Daerah ini mulai berlaku pada tanggal diundangkan.

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

Ditetapkan di Tangerang Selatan
pada tanggal 18 September 2019

WALIKOTA
TANGERANG SELATAN,

ttd

AIRIN RACHMI DIANY

Diundangkan di Tangerang Selatan
pada tanggal 19 September 2019

SEKRETARIS DAERAH
KOTA TANGERANG SELATAN,

ttd

MUHAMAD

LEMBARAN DAERAH KOTA TANGERANG SELATAN TAHUN 2019 NOMOR 17
NOREG PERATURAN DAERAH KOTA TANGERANG SELATAN,
PROVINSI BANTEN (17,48/2019)

Salinan Sesuai Dengan Aslinya
SEKRETARIAT DAERAH
KOTA TANGERANG SELATAN
Kepala Bagian Hukum,



Mohammad Ervin Ardani

PENJELASAN
ATAS
PERATURAN DAERAH KOTA TANGERANG SELATAN
NOMOR 17 TAHUN 2019
TENTANG
PENYELENGGARAAN PELAYANAN PUBLIK

I. UMUM

Pemerintah Kota Tangerang Selatan sebagai unsur penyelenggara pemerintahan di daerah menyadari bahwa dalam rangka menjalankan kewenangannya, berkewajiban menyelenggarakan Pelayanan Publik kepada masyarakat, dengan memenuhi kebutuhan setiap warga Kota Tangerang Selatan 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, sebagai mana 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

Cukup jelas.

Pasal 5

Cukup jelas.

Pasal 6

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

Ayat (1)

Cukup jelas.

Ayat (2)

Huruf a

Cukup jelas.

Huruf b

Materi perjanjian kerja sama yang wajib diinformasikan adalah hal-hal penting yang perlu diketahui oleh masyarakat, misalnya apa yang dikerjakan, siapa yang mengerjakan, jangka waktu kerja sama, dan pekerjaan yang dilaksanakan sesuai dengan standar pelayanan yang penginformasiannya merupakan bagian dari maklumat pelayanan.

Huruf c

Cukup jelas.

Huruf d

Cukup jelas.

Huruf e

Cukup jelas.

Ayat (3)

Cukup jelas.

Ayat (4)

Tidak menambah beban bagi masyarakat dimaksudkan tidak memberikan tambahan biaya, prosedur yang berbelit, waktu penyelesaian yang lebih lama, atau hambatan akses.

Ayat (5)

Cukup jelas.

Ayat (6)

Cukup jelas.

Pasal 21

Cukup jelas.

Pasal 22

Cukup jelas.

Pasal 23

Cukup jelas.

Pasal 24

Cukup jelas.

Pasal 25

Cukup jelas.

Pasal 26

Ayat (1)

Sistem pelayanan terpadu merupakan satu kesatuan pengelolaan dalam pemberian pelayanan yang dilaksanakan dalam satu tempat dan dikontrol oleh sistem pengendalian manajemen guna mempermudah, mempercepat dan mengurangi biaya.

Ayat (2)

Cukup jelas.

Ayat (3)

Cukup jelas.

Ayat (4)

Cukup jelas.

Pasal 27

Cukup jelas.

Pasal 28

Cukup jelas.

Pasal 29

Ayat (1)

Kemampuan penyelenggara berupa dukungan pendanaan, pelaksana, sarana, prasarana, dan/atau fasilitas pelayanan.

Ayat (2)

Cukup jelas.

Ayat (3)

Huruf a

Cukup jelas.

Huruf b

Angka 1

Cukup jelas.

Angka 2

Cukup jelas.

Angka 3

Cukup jelas.

Angka 4

Cukup jelas.

Angka 5

Cukup jelas.

Angka 6

Cukup jelas.

Angka 7

Cukup jelas.

Angka 8

Penilaian untuk mengetahui seberapa jauh pelaksanaan kegiatan sesuai dengan standar pelayanan.

Ayat (4)

Pihak terkait merupakan pihak yang dianggap kompeten dalam memberikan masukan terhadap penyusunan standar pelayanan

Ayat (5)

Keberagaman berupa pengikutsertaan masyarakat yang mewakili berbagai unsur dan profesi, antara lain tokoh masyarakat, akademisi, dunia usaha, dan lembaga swadaya masyarakat.

Ayat (6)

Cukup jelas.

Pasal 30

Ayat (1)

Cukup jelas.

Ayat (2)

Cukup jelas.

Ayat (3)

Cukup jelas.

Ayat (4)

Dipublikasikan secara jelas dan luas merupakan penginformasian kepada khalayak sehingga mudah diketahui, dilihat, dibaca dan diakses

Ayat (5)

Cukup jelas

Pasal 31

Ayat (1)

Sistem informasi elektronik merupakan penerapan teknologi informasi yang berbasis jaringan telekomunikasi dan media elektronik, yang berfungsi merancang, memproses, menganalisis, menampilkan, dan/atau menyebarkan informasi elektronik.

Ayat (2)

Huruf a

Profil Penyelenggara meliputi nama, Penanggung Jawab, Pelaksana, struktur organisasi, anggaran penyelenggaraan, alamat pengaduan, nomor telepon dan pos-el (*email*).

Huruf b

Profil pelaksana meliputi pelaksana yang bertanggung jawab, pelaksana, anggaran pelaksanaan, alamat pengaduan, nomor telepon, dan pos-el (*email*).

Huruf c

Standar pelayanan berisi informasi yang lengkap tentang keterangan yang menjelaskan lebih rinci isi standar pelayanan tersebut.

Huruf d

Cukup jelas.

Huruf e

Pengelolaan pengaduan merupakan proses penanganan pengaduan mulai dari tahap penyeleksian, penelaahan, dan pengklasifikasian sampai dengan kepastian penyelesaian pengaduan.

Huruf f

Penilaian kinerja merupakan hasil pelaksanaan penilaian penyelenggaraan pelayanan yang dilakukan oleh penyelenggara sendiri, bersama dengan pihak lain, atau oleh pihak lain atas permintaan penyelenggara untuk mengetahui gambaran kinerja pelayanan dengan menggunakan metode penilaian tertentu.

Ayat (3)

Cukup jelas.

Ayat (4)

Cukup jelas.

Pasal 32

Cukup jelas.

Pasal 33

Ayat (1)

Masyarakat tertentu merupakan kelompok rentan, antara lain penyandang cacat, lanjut usia, wanita hamil, anak-anak, korban bencana alam, dan korban bencana sosial dan Perlakuan khusus kepada masyarakat tertentu diberikan tanpa tambahan biaya.

Ayat (2)

Cukup jelas.

Ayat (3)

Cukup jelas.

Pasal 34

Cukup jelas.

Pasal 35

Ayat (1)

Cukup jelas.

Ayat (2)

Huruf a

Sarana pengaduan, antara lain nomor telepon, pesan layanan singkat *short message service* (sms), laman (*website*), pos-el (email), dan kotak pengaduan.

Huruf b

Mengelola pengaduan merupakan proses penanganan pengaduan mulai dari tahap penyeleksian, penelaahan, dan pengklasifikasian sampai dengan kepastian penyelesaian pengaduan.

Huruf c

Cukup jelas.

Huruf d

Cukup jelas.

Huruf e

Menindaklanjuti merupakan penyelesaian pengaduan sampai tuntas, termasuk kejelasan hasil, seperti sanksi kepada pelaksana, pengubahan pengaturan, dan penerbitan dokumen yang diminta pengadu.

Pasal 36

Cukup jelas.

Pasal 37

Cukup jelas.

Pasal 38

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.

Pasal 49

Cukup jelas.

Pasal 50

Cukup jelas.

Pasal 51

Cukup jelas.

Pasal 52

Cukup jelas.

TAMBAHAN LEMBARAN DAERAH KOTA TANGERANG SELATAN NOMOR 108

Salinan Sesuai Dengan Aslinya
SEKRETARIAT DAERAH
KOTA TANGERANG SELATAN
Kepala Bagian Hukum,

The image shows a circular official stamp of the Secretariat of the South Tangerang City Government. The stamp contains the text "PEMERINTAH KOTA TANGERANG SELATAN" around the perimeter and "SETDA" in the center. A handwritten signature in black ink is written over the stamp. Below the stamp, the name "Mohammad Ervin Ardani" is printed.

Mohammad Ervin Ardani