

PERATURAN WALIKOTA BANJARBARU
NOMOR 11 TAHUN 2009

TENTANG

PELAKSANAAN PELAYANAN PUBLIK
DI KOTA BANJARBARU

DENGAN RAHMAT TUHAN YANG MAHA ESA

WALIKOTA BANJARBARU

- Mani-bang**
- a. **nama** Pernotah Dhh teritoovalOon rreloyani seam arega masyrotai unbar trennanuhi nak dan ketutshan dasernya darn rargoo Perafanal PM* sebegairnana darranaken dalam Undang-Undang Megan Repoli tot:ones:a Tabun 1945
 - b. **Woe dalani** :snake mandarong upaya peningistan laseilda* 0^{118y}3^{nan} Duna dan rren3anon penyadlean peeyaran autolk sesua dengan kiss-alas untum pa renal:an yang Oak sea 'intik initniben wincing-en top snap 'taiga rrikwarakat dad ponydangunaan iveneneng °len Oen)earggara Peayaren punk. new open:Long Deno nrenetapkan ofiaksanean pea yanan punk dangle) Pennuran Ike4a,
- MengInge**
1. Undang - Undang Noma(9 Tam 1999 tontang Pententban Koteonadye Dooreh 'ringlet II Bar,arbani (Lerrtaran Nogsra Reputbk Initnesia Tent 1999 Nora 13 Tantahan lent:cyan Neieya Redubik Indonesia Nona 3822):
 2. Undang - Undang Nemo 28 Tabun 1999 lining Penyetengnan Negara Yang Borah dan eebas Kamm Kolual din Nepeasmo (Lerriaaron Negara Root& Indonesia Tatar 1999 Nowt 75, Tontwien Lorrbaran Negora Roputak irdenesie NOR 3851),
 3. Uniting - Undang Nom 10 Inn 2004 tenting Pernaentukan Pennuton Petundeng-undangan iLOrobocen Negate Rout, indoneMa Tahun 2004 Kornai 53 Tantahan lorttawan Niagara Rocoda Indonesia Noma(4399;
 4. Undang-Undang Nona 32 Tahiti 2004 lenterog Pernenotanan *Dtvan* (L2mbaren Nowa Republic Indonesia Teton 2004 Norm 125. Tambahoo Lenten Negate ReNOW indonesa Manor 4437) sotagamana Woe, dubeli beberapa kai %nana deism, UndanglIndong Morro, 12 *Torun* 2003 Mang Porubahan Kedaa Alas Undang-Undang Honor 32 Tohor 2001ISBN PornernMilan Deerah (Lambaran hiogare Reput4I kidonessa Teton 2008 Nom 59. Tertahan Lemboran Negate ROPublik Indonesia NOrtor4844),

5 Pertain Pameragen Holm 38 Tabun 2W7 lent;o0 Pernbagan Unrsan Perrenntra Antra Portent= Pannenaan Daman Provrai, Oar Pamantrin Daerah Kahupatem.1<ota LL.enbaral Nowa Reputaik Moneta Tabun 2007 Horror 62, Tarnbalan Lembaran Negara Rabalit florae abrnry 4737;

6 Elysium Won C.e'am Nogl Nomb 15 Teton 2006 erring Jenis Can Banta Prod.* Hu um Deerah.

Peataan Menton Dawn New (*nor 16 Tibet 2006 %Wang Pnnadur Penyusunan Produk Yoakum Dae'an

Peraguran Llarga Pandayagunan karate Negate honor PERM 14 PAN042006 bream Palomar' Penseanan &ads Pearraran Red*.

9 Plana MOOS Pericargagurtaari Awe sNapaNow %ROM PAN 0512006 WI NN Rodman Pentagon IOneria UM Pebyalin Pubak

10 Perataan Medea Penlayagunaan &langur Negara Horror PER268APAN/ 05.2006 tenting Pedoran Parisian kirece Pasaranal Eta Dabm Natalia Pebasaraan Kompeas Aron KabtnatenXota

11. Kapattan lionten Peidr/agates Agitator alegara Nona 63ACEPAA.PAN)7(2003 ten tang Pada:tan UMM Penyoenggsaar Palawan Put*,

17 Knows= MOS Per4ayNunaat Aparatur Negara Noma KEP/28/ NI PAN2t2C04 Wong Tekn's Transparanv oar Akuratdan dew Penyeengarain Palawan Pubik

13 Keputusan WOO Pendayagunaan Abram Hagan NOM 632511A PAN 2:2004 =long PecOran Urnum Panyustran hbaks Kepuasan Maserfaraka Una Petyanan instansi Porrerriah.

14 Keputusan Menton Pardairounaan Apatena 4egara Honor KEP;118' IA PANS/2004 tenting Noonan Umurn Penargenan Pergaduan Masyaraka Saul Instansi Panama",

15 Peraturar. Daerah Yota Balaban' Nom 2 Tahun 2038 warp Unasto Ftmorutahan Yang Mertall Keaerangan Petreerrdah Kota Barrierbana (Unbar= Dann Kota Balaban' Tabun 2008 Horror 2 Sea D Homo' San 1)

16 Pentair Dann You Banat= Namot 10 Teruo 2008 ter4ang Pemba-A1,4.In. Organs= an Tata KOga Sokrataial Daerati dan Sekrelanat Dewar' Peraiskitan Rakya Daerah Kota Bargarbaru (Lembaran Dunk K0121 Basta Telluo 2008 Maur 10 Sri Dadarsor Sri 4),

17 Pert/ran Dann Kota Da-garb= Nomor 11 Tabun 2006 Wang Pembentakan, Otgantant Can Tata KO. Don Dana d Lingo:ow Perianth Koto Eanjarbaru (Lernbaran Werth Kota WOW= Tabun 2006 Noma II Seri D Noma San 5).

la Pecaturan Daerah *Krua* Baniarteru Now 12 Tabun 2008 Whang
Porn;ALMA.? Cegantswt dan Tata Kena Lentaga Tares Daerah dan
Sawn Po're Pamong Praja *Kota* BarrArbon' (Lornbanan Oserah Kota
Baryateru Talon 2066 Nom 12 Sea D Nomor seri 6)

19 Pecaturan Deerah Kota Banjartau Nona 13 Tabun 2008 *Mang
Pentutukse o, Organises: dim Tata Karla Kocamatan dan Kekeahan dalam
Wiayah Kota Balarbaru ftemtaran ()Game Kola Barran Tahun 2006
Noma, 13 San D Komar Sea 7)

MEAITUSKAN

Menetapkan PERATURAN DAERAH TENTANG PENGIK DI KOTA BANJARBARU

BAB I

KETENTUAN UMUM

Pass;

Often Pareuran Walikula ml ya g dimakeud &tNan

- 1 Daerah adalah Kola *BartarDaw*
- 2 Perranstell Daerah edalat Walluza bean Perangkaa Damn sebagaz linsur PenyeEnggara
Pernerntaran Deere Korra Baryarghani
3. Waineta &latish Waikato Bangana3rU
4. [Ewan Perna/tan Raga! Deere adalah Damn Peryvalaan Rakyel Bitten Kota Banyobaru
5. Pelejanan pub rdalan segaa eeguean daiam *rangka* perneAunan kohutran dasar aqua) dengan
haknak dada wanga nogara day pendviut eon suatu tonna. iesa *dm* tau aotayarian
adm *ati* yang dTsechakan cloh penyeciengvea ookryaran yang Brian dergan keponwryan Dub*
& Poyeenggsa pelayanan public lembaga dan oes'ugas Wayarusn MIA bah Pemenntali
Noah rraupun eacan Lisette kttlk Deegan *yarg* mengeBrgeeeaken pelayanin public
7. Perertra %war. guvIk adatan entry pecorangal den^s Mu MO,* crap dark' alas Salto
MLA= yarg meraiN llax *den* kerraiban temade9suatu Pe4Yanan Pita
- 8 Standar Polayanan adidan ketenluan nog tens: norms pxtomag dm lasepsealan manger;;
kuattas pekeyaran wane den Drrmarano yang douraskan secsa Owen WO pick-Pbak yang
terxopenangan
9. tndoks Kepuasan Masyarehat adalah ukuran kaguasan n-asyarakaa setaga penentra layanan yang
dosedaken deb ponguangvra pelayant mak bentasarkan stardat Peayaran)-agg **kah**
dheiageten
10. Pertanwargiavingal Peararan Putyik adatsh penemdan lermapan penriongara Petayaned Putin
untuk mempenanagungiawataan **kepar4** raiyaraial nnengena. PenCapaian lupin **yang** Won
ditetackan meialut mekanoirr*penanggungaywatal secara porant
11. Pongacuan adatah rembenaturan yang riengInernaalkan map kebdatsesoran ;*Cara*
PetaYmon yen; &erns (kenuw Standar pebyeran yang foie' cumntukan
12. Sergkeea Pe/afaran Puthk adalah porsoean yang trrbul Criss Odang patayanan public Ware
pentlfra layanan anion penryeknggara geiatantn moat ekbal koadaaasualan edam pobyanan
yang &mama clenga aards pelfatran puSlk **yang aqh** darapkan

13. Penyalinan adalah alat dan alat sesuatu yang cat enkan kepada cerrysegn pdayaran publik alas doss prekUsa dan pelaksanaan tugasnya data, nettterkan national pad&
14. Pembinaan adage! upaya-upaya yang ralakukan *n pejabat yang careening kepada unit penyalenagora peksyaran pub* age unit penyerenggara petayanan pubsr yang &Ono dapal meningkarkan lukaltas paloyanannya

BAB K
KELOMPOK PELAYANAN POBLIK

Raul 2

- P&ayanan Panic yang diorrekan yen panyelyingc&a Relayanan PACIk kerAxla maayaraial tenni deem 3 tricks) kalceratok Yalu .
- a. PSoYaran takraladats odaah Palayanan yang mengnasilkan beteg°, Penh* Ockumen marl yang cabman/1n doh *Ha
 - b. peatyanan bating adaran Partartan Yang mmerghostaan berDagat bentikriarna prang yang degarakarion OM public
 - c. pelayanan lase adatah ptayanan befbaga bertha jasa yang dibutunkan doh Walk

BAS HI
STANDAR PFI_AYANAN

Pasai 3

- (1) Swap penyeenggara peNyanen perble wolla natant iltandar pelayanan yang manspakan An, yang dbakkean dalam Dan'reenggaan uvuar = **putt**
- (2) 3..andar pdayanan 93bagaanara dreaklud pada ayal II) dausun teusama-sarta (Wigan tantrum polayanan den Ptterk'dinsk yang nerke;enanbon
- (3) Pen/Angara dan penenna ndayaran Dutra or>*<netaan.Imerranuni surds' telayanan pubik yin larah **tsbalaokan**
- (s) Standar orksyanan melip.ro
 - a. prosedur pc/40ton morgenai ale car& mak:ciliate don lad:man tx-rayarran Sues dan adranistract.
 - b. Kurun railcar penyeesatan pdayaran
 - c. Stamp biyalard pdayaw don au can mutat atannya.
 - d. multi geockarrigail polaynnan yang fian deenma rants sewn dergan kesentuan yang Wan **dietipicn:**
 - licoMetims) **pebvas** cemban Layanar, haw driatopkan dengan Legal bertteartan pengetinuan keahlan. kelefaciplan. 'kap can pertaku yang nparlakan
- (5) **Stitt:** *Row setapamano dinaksod pea' apt (4) run c cter.ikukan berdasarkan yeraturan perurclang-uniargan yang beatlaku. sedangkan mengena gerwaratan nermalras4 Can Standa, wahaa pangelesman Jarman an emit palaisansan dadapien dengan Kwurcusan Fempran tenyeaggara *now p.ibla.

- (6) Atating-rraarig ponAlenggara pelayanan pub* ^{wear} mengedonnastkan sander peeirrale ;tuba sategassura dirnaksud ayal (5) kedisaa nasyarial malalut nye% dun atau penyuluttan Mangsung kepacts nanyaeakat
- (7) Until reenyampaesan intone& stitagstrnana dlinabud pada opt (6) rining-inkling Salgekanggera pagretran pubilit waleu menyetinggitalan fungst peisyanan inlonnitsi putt dart ltenanganan gangster) bap masynrated

BAB IV PENERIMA LAYMAN PUBUK

Paaal 4

- (1) Pores Wynn putet lonfin can tayaran sub* intern dan ayanan publi akslsen
- (2) Prow myaran pub* intom actalatt unt kora dOngkungan %mental, Kota Bantsrteu yang m.nslme layanei can pergalanggera pear:elan public
- (3) Protoms tayaran putak eksacn Mate raspma! yang sesame lorand dad penotenggera Miamian pub*

BAB V POIGADUAN PELAYANAN PUMA

Proi 5

- Tata card porgaduan celayanart gotta adatait woad oenkui
- a pertgaduan getayanan eutlk awe:lan kopadu Panteten2gan Gelagnan public
- h wtgarkuan saga diSarnpic311 seta, pat aan tertavpurgjawab Ganged 'lloyal:Wan Medias yang alas dengan can
- 1 nTolui sltustoeb site <http://Nnvw.bargarberukottpcx>
 - 2 mead SALVES' tartgaung ramp tattoo Maps ?sutural Pub* (061 51 57 57).
 - 3 malts Rumba Swan klaman FM.
 - 4 rrieaut Wok wan pOngaduan dl une-una Pelayanal Potuelt
- c bag setup ersogikarrpokbitean usana yang manyarrpaatan rengaduan trotting Warta pojabaLpetugas penentra pengaduan dicarat dalam tabu pengaduar yang bsedakan wars kepsus.
- a paling atra 5 (Ina) !tuft setatan deentranya pangaduan. panyelengwa petayanan cubit Saw mentnciakiaNult pengaduar eareabd:
- o apabila sanpat betas tsektu yang leah dikentukan team dearggap beet penyeenggats Waganal, Mgrs. pongaduan dada! ditapubse: kepada Pencootasan Pentetenharana Peayanan PutAk
- !Penyetenggen gala/wan pubik wales menyampakan taperer pergaduan dant eau Wait tang east penyalttsaan genial:an wasp angst 15 bteesn berilsdnya kepada Walikota metals, Seerstans
- Owe:
- g ponpstaragara Poayaran Na!% yang Was renyampaikan aporan wry:4m lane atau swig aniu Rasa penyeesaan pampas ditenitan todonts See-3ra tertale

BAB VI
PERTANGGUNGJAWABAN
PENYELENGGARA PELAYANAN PUBLIK

Deegan Pedal%)
Petangatzngtagew

Paul 6

- 111 Panyelenggara pe layethon Dub* waist manyarnpaikan penanggurgswator. atas pelaksanaan lugaarnya secara penodi Wisp Afar to sun dal(awl pada saw wahb tenet apatila ale hal-nal khums
- (2) Prarggungawatai panriarggars (*warm(pubak sebagorrana dunatsot/ Dada oyat (1) d(tuat socara xnulis Oalam bentak Istvan yang manual knooja unt penyelenggara polayanan put4k kopala Waikvi

Bagtan ?<oda
Kompansasi

Paul 7

- (1) Per pion4n pelaman put% barkewajiban menerikan komponw6 kepada ponoorra polayanan [14] k alas adanya YahaAsesosian peayaran began stellar peayanan yang IVah(Stelapkan
- (2) Bente 'rowers solaagarnala (liftman/ pada opt dapat bor,oa
a Damara~Palaranart secara Mass:
b germ gs
Ponotapan brow(inmntensas1 etagarans danaKsud pada 'wig (2) dlatto alen panyerengpara radayalan µde

BAB VII
PEMBERLAN PENGHARGAAN

Pedal e

- (1) Untuk rn4mbenkan mamas age peasas penmggara palayanan putdk daoa menrgkatan pedant ketja dan Penreabriannya eterkan penargeen
- (2) Porntenan pengnargaan setegamara Ornaksal pada apt (I) &Malkin rneeato panda& dan pemill(an deflect) ppentargan aspdaanek
a Mal dan
skap Oar peliaku yarn ratan sato akanrladr, resronsa Gdak deAntriereer
2. pengatclan pea rnengentarpran ;mama tenor dan waktu scraa Was dangan mangutainakeui kopenbngan °dela danpada kapantrgan pntadl aJj antogan.
3. Wotan, yams ketaran dan iambs kepada noga'a dan pamartnein *sen* plat *penal*, *ttiakthi Warne!*,
4 kettuuran yaau ketalusal hat datarn rrelaksanaln *lug..* dan bag manyalahgunakan weararg yang Ottenkin lapadanya
5 luachsipltnan year mismatch, :eta tent dan rrengthe itionman *sinew. yang elan dacapkan
D. Omega:up:l loknis. *ya4u* rrenrik: komampuan, kepandoan, oatenenplan, dsn motaksanakan togas dan erggungjaviieb.
C. ^{P1476361} hafla yailu **betk01]8 belinetial** Perencanaan dan *et mancapai target sesoal renCarta (*Jargon* bast yang tait.

- d pang sand menarrna xolhan an pengadur dal *rasp-aw/ ems* peyanannya.
 e keiosarro yalu madt.i Weds Galva ceiamaa dan senang denbent' pea/ lain sects beak
 egad
- (3) Pertfits dan benluk pengahargdan Sena pernteren ponghargaan setegirrera armaksta pads wpal
 (2) \$apeluhns3 maudasana kotiaken pirrman dlingargan masing-rneang paveienggara
 codyanar puha

Rased 9

Persedrangar sateldripok crangirrasyaraka daN Mau badman Isaum sera Washota dapat rrembenkan
 penghargaan kinade penyelenggara peayanan publik dengan mrgadakan ponaatan terhalap kinerfa
 agayaran yang dit'Onliai

Paul 10

Pettters *penghargaar sebsgamana dertaksul* deism elan Pasal B dapat dtakukal sera? WWI den
 danformaskan Wads Sokretatis Dawah

BAB VIP
 PENGEMBANGAN NAPASTAS
 PENYELENGGARA PE1AYANAN PUB La(

PaPsk 11

- (1) Sebago' upapa metakaan pentahan stkap Can periasd ser,a routs' kala urduk mantorrgim
 kottur birokraa pernerniasin yang bamtral dan horalika sena aura teanaulnya ium kola yang
 aconites Dada Oa ke>fa dan prodatata yang crag deft agstaaan dan percembangan
 kapasnas penyeangatto daYaner Subik
- (Pg Datam rargka poltroon dan pengembangs. kadasdas penyeenggataan *paafanan* puak
 sebginar.a apnea-114 dada afat (1). hams cdasukan langlohiangkah sebaga beakyl
- a *minerapkan ma9 srao*perutehan.
 mententa kaorppok budaya kega
- c rrengopayakan rannaxaeh seallkat Salem Maraamen Mulu ISO:
 rreningsathan /talus SOLI rasing-rasing,
 e meningketkan assn prasarana peiayman conk
- I ntinyupbnelkan pemaMrana teknoSpgi infamusi dan komunkcaa Cabin penyeenggaraan
 ayman publik
- g rrenyernbangtan penerapan paghargaan dan sanku
- h rpaagmasanakar Tasyarakat daiam pensnusan Itebilakap pi lading pataysion pada dove
 pongareasonnya
- I miskukan pertakai kuitas polayanan Wdk rretalui SuriP *asteka '<exams Mat, arias&*
- I nengnansesan penanganan pengeduan atau penanan minyarakm otos saami's
 pemye4enggaraan patayanan runic
- k rnelakukan *ovals=* Pan renNaan spbam terraria Iota aulaungan knerangan septa
 tancancangjawab pads taiPuril pelayaran poblk dalam ningla saancaran misname *dan*
 elevens sena &SOWS nOSOCKg *if,sraai

BAB IX
PELATIHAN DAN PENGAWASAN

Pasal 12

Prinsip dari poyartrasan terhadap penyobogaraan Waltman public di Kota P. arhartaru Oratukan
den WarikotooPePhtx yang dim-

BAD%
PENBIA YAM

Paul 13

Oorrotayaan penyetenggaraan rotayanan pubik diUthangkal pada noNorj-rrtasing PanyeSengBara
Pelayanan Publi

BAB XI
KETENTUAN LA1N4A1N

Pasal 14

Halgoi rang token dt dalam Porsuran Walk%) IN sepantang roshlanar lens ptatSWIIIIIVryil akin
(saw Iabh howl o.ah Kept' Und Karla *Penyesvgara* Palawan RANA

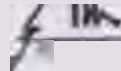
BAB XX
KETEXTUAN PENIFTUP

Pasal 15

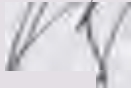
Persan WOVE 'Iik rtIWN *terlaku* pads raoggal drools/Iran

Agar seta; *any* dapat mergarannya nmertntahlun pongurdanaan Poraturan Wahrota inn decran
ponempolannya dawn Banta Daerah Kota BaNattara

DOetapkan 0 Banjarbocu
Pada 23. .712:1 2009
Mai BAH1JARBARU.


WAWAN

DiurokInflan 0 piton
Ped2 'angel ii 2009
SEKRETARI A- KO A BANJARBARU,



BERN ERAH KOTA BANJARBARU
TM mag NOMOR 11 =ox It = 3=1 5

BAB IX
PEMBINAAN DAN PENGAWASAN

Rasa 12

Perrot-limn dan pergwawasin *meow peniteNtggaaian palayanan publk di Kota eanjarbaru dt:Aukan
o iNaikciaipoptat yang Odurook

BAB X
PEMBIAYAN

PAM 13

Pinta).xan pery\$enggaan3n peeayanan publk dtebantav pada masirrnason Penvelengwa
Pelayanan Rank

BAB XI
KETENTUAN UP14A*1

Pass 14

Hal-tiaf yang bArn donor daiam Peraturan Wikkota mi %Tanjong mer9eral teams oeamisanasnmfa 3f31
dant lath NW om Kapata Unit Kega Panyangdona PeLaansei Wdlk

BAB XII
KETENTUAN PERIM/ lo

Pads 15

neraaran Wit1111013 inl madal beraku pada tango dundanglan

Aga wap orang dvat ritagetsmanya. menetMI/Ilan pengtodangan Randuran Wahkota ni dongan
oenmosiannya dalam Berta Dana Kota Barnarbaru

Daxackan di BaNstwu
pada 13 Juni 2009
VII TA BANJARBARO .1

RUDY RESNAWAN 0
p

Oundangkan P teat
Pada ta 2009

SEKRETARG CITA BANJARBARU

Bum YAW1

ERR DaERAH KOTA BANJARBARU

Thil 2009 NOMOR n n fart