



BUPATI TANGERANG  
PROVINSI BANTEN

PERATURAN DAERAH KABUPATEN TANGERANG  
NOMOR 9 TAHUN 2017

TENTANG

PELAYANAN PUBLIK

DENGAN RAHMAT TUHAN YANG MAHA ESA

BUPATI TANGERANG,

- Menimbang : b. bahwa untuk memenuhi kebutuhan masyarakat terhadap pelayanan publik, pemerintah daerah berkewajiban menjamin terselenggaranya pelayanan publik yang sesuai dengan tata kelola pemerintahan yang baik;
- c. bahwa untuk meningkatkan kualitas dan mewujudkan kepercayaan masyarakat atas terselenggaranya pelayanan publik yang baik, diperlukan norma hukum yang mengatur penyelenggaraan pelayanan publik secara jelas;
- d. bahwa Peraturan Daerah Nomor 15 Tahun 2008 tentang Penyelenggaraan Pelayanan Publik sudah tidak sesuai dengan peraturan perundang undangan sehingga perlu diganti;
- e. bahwa berdasarkan pertimbangan sebagaimana dimaksud pada huruf a, b dan c, perlu menetapkan Peraturan Daerah tentang Pelayanan Publik;

- Mengingat : 1. Pasal 18 ayat (6) Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945;
2. Undang-Undang Nomor 14 Tahun 1950 tentang Pemerintahan Daerah Kabupaten Dalam Lingkungan Propinsi Djawa Barat (Berita Negara Tahun 1950) sebagaimana telah diubah dengan Undang-Undang Nomor 4 Tahun 1968 tentang Pembentukan Kabupaten Purwakarta dan Kabupaten Subang dengan mengubah Undang-Undang Nomor 14 Tahun 1950 tentang Pembentukan Daerah-Daerah Kabupaten Dalam Lingkungan Propinsi Djawa Barat (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 1968 Nomor 31, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 2851);

3. Undang-Undang...

3. Undang-Undang Nomor 37 Tahun 2008 tentang Ombudsman (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 dan 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) sebagaimana telah beberapa kali diubah 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 2014 Nomor 58, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5679);
6. Peraturan Pemerintah Nomor 65 tahun 2005 tentang Pedoman Penyusunan Dan Penerapan SP Minimal (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2005 Nomor 150, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4585);
7. 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);
8. Peraturan Menteri Negara Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 35 Tahun 2012 tentang Pedoman Penyusunan Standar Operasional Prosedur Administrasi Pemerintahan;
9. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 15 Tahun 2014 Pedoman tentang Standar Pelayanan;
10. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 15 Tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2014 Nomor 615);
11. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 16 Tahun 2014 tentang Pedoman Survey Kepuasan Masyarakat Terhadap Penyelenggaraan Pelayanan Publik;

12. Peraturan...

12. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 24 Tahun 2014 tentang Pedoman Penyelenggaraan Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Secara Nasional;
5. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 30 Tahun 2014 tentang Pedoman Inovasi Pelayanan Publik;
6. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 1 Tahun 2015 tentang pedoman Evaluasi Kinerja Penyelenggara Pelayanan Publik;
7. Peraturan Daerah Tangerang Nomor 22 Tahun 2013 tentang Pedoman Pengelolaan Informasi dan Dokumentasi di Lingkungan Pemerintah Kabupaten Tangerang;
8. Peraturan Daerah Kabupaten Tangerang Nomor 16 Tahun 2016 tentang Anggaran Pendapatan dan Belanja Daerah Tahun Anggaran 2017 (Lembaran Daerah Kabupaten Tangerang Tahun 2016 Nomor 16, Tambahan Lembaran Daerah Kabupaten Tangerang Nomor 115);

Dengan Persetujuan Bersama

DEWAN PERWAKILAN RAKYAT DAERAH KABUPATEN TANGERANG  
dan  
BUPATI TANGERANG

MEMUTUSKAN:

Menetapkan : PERATURAN DAERAH TENTANG PELAYANAN PUBLIK.

BAB I  
KETENTUAN UMUM

Pasal 1

Dalam Peraturan Daerah ini, yang dimaksud dengan:

1. Daerah adalah Kabupaten Tangerang.
2. Pemerintahan Daerah adalah penyelenggaraan urusan pemerintahan oleh pemerintah daerah dan dewan perwakilan rakyat daerah menurut asas otonomi dan tugas pembantuan dengan prinsip otonomi seluas-luasnya dalam sistem dan prinsip Negara Kesatuan Republik Indonesia sebagaimana dimaksud dalam Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945.
3. Pemerintah Daerah adalah Bupati sebagai unsur penyelenggara Pemerintahan Daerah yang memimpin pelaksanaan urusan pemerintahan yang menjadi kewenangan daerah otonom.
4. Bupati adalah Bupati Tangerang.
5. Dewan Perwakilan Rakyat Daerah, yang selanjutnya disingkat DPRD adalah lembaga perwakilan rakyat daerah Kabupaten Tangerang sebagai unsur penyelenggara pemerintahan daerah.

6. Pelayanan...

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 BUMD yang menyelenggarakan Pelayanan Publik.
8. Perangkat Daerah adalah unsur pembantu Bupati dan DPRD dalam penyelenggaraan Urusan Pemerintahan yang menjadi kewenangan Daerah.
9. Badan Usaha Milik Daerah yang selanjutnya disingkat BUMD adalah Badan Usaha yang seluruh atau sebagian besar modalnya dimiliki oleh Daerah.
10. Organisasi Penyelenggara Pelayanan Publik yang selanjutnya disebut Organisasi Penyelenggara adalah satuan kerja penyelenggara pelayanan publik yang berada di lingkungan institusi penyelenggara pemerintahan daerah.
11. Pelaksana pelayanan publik yang selanjutnya disebut Pelaksana adalah pejabat, pegawai, petugas dan setiap orang yang bekerja di dalam organisasi penyelenggara yang bertugas melaksanakan tindakan atau rangkaian tindakan pelayanan publik.
12. 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.
13. Standar pelayanan yang selanjutnya disingkat SP adalah tolok ukur yang di pergunakan sebagai pedoman penyelenggaraan pelayanan publik dan acuan penilaian kualitas pelayanan sebagai kewajiban dan janji penyelenggara kepada masyarakat dalam rangka pelayanan yang berkualitas, cepat, mudah, terjangkau, dan terukur.
14. Standar Operasional Prosedur yang selanjutnya disingkat SOP adalah serangkaian petunjuk tertulis yang dibakukan mengenai proses penyelenggaraan tugas-tugas Pemerintah Daerah;
15. Standar Pelayanan Minimal yang selanjutnya disingkat SPM adalah ketentuan tentang jenis dan mutu pelayanan dasar yang merupakan urusan wajib daerah yang berhak diperoleh setiap warga secara minimal.
16. Pengaduan adalah pemberitahuan dari penerima pelayanan kepada penyelenggara, pelaksana, pengawas internal dan pengawas eksternal, karena terjadinya ketidaksesuaian antara pelayanan yang diterima dengan SP.
17. Pelayanan barang publik adalah pelayanan yang menghasilkan berbagai bentuk/jenis barang yang digunakan oleh masyarakat.
18. Pelayanan jasa publik adalah pelayanan yang menghasilkan berbagai bentuk jasa yang dibutuhkan oleh masyarakat.
19. Pelayanan administratif adalah pelayanan yang menghasilkan berbagai bentuk dokumen resmi yang dibutuhkan oleh masyarakat, baik berupa perizinan maupun non perizinan.



20. Maklumat pelayanan adalah pernyataan tertulis yang berisi keseluruhan rincian kewajiban dan janji yang terdapat dalam SP.
21. Sistem informasi pelayanan publik yang selanjutnya disebut Sistem Informasi 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 ataupun elektronik.
22. 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.
23. Pelayanan Berjenjang adalah penyelenggaraan pelayanan yang dilaksanakan secara bertingkat dengan menyediakan kelas-kelas pelayanan yang disesuaikan dengan kebutuhan masyarakat untuk memberikan pilihan kepada masyarakat pengguna pelayanan dengan tetap memperhatikan prinsip keadilan dan proporsionalitas.
24. 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.
25. Satuan Kerja Penyelenggara adalah unit kerja yang bertugas menyelenggarakan pelayanan publik yang berhubungan langsung dengan pengguna layanan.
26. Anggaran Pendapatan dan Belanja Daerah yang selanjutnya disingkat APBD adalah Anggaran Pendapatan dan Belanja Daerah Kabupaten Tangerang.
27. Pihak terkait adalah pihak yang dianggap kompeten dalam memberikan masukan penyusunan SP.

## Pasal 2

- (1) Peraturan Daerah ini dimaksudkan sebagai pedoman bagi penyelenggara pelayanan publik di Daerah dalam memberikan pelayanan publik kepada masyarakat sesuai ketentuan yang telah ditetapkan.
- (2) Peraturan Daerah Pelayanan Publik bertujuan untuk :
  - a. terwujudnya kepastian tentang hak, tanggungjawab, kewajiban, dan kewenangan seluruh pihak yang terkait dengan penyelenggaraan pelayanan publik di Daerah;
  - b. terwujudnya sistem penyelenggaraan pelayanan publik yang prima sesuai dengan asas-asas umum penyelenggaraan pemerintahan dan korporasi yang baik di Daerah;
  - c. terwujudnya partisipasi dan ketaatan masyarakat dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik sesuai mekanisme yang berlaku.

### Pasal 3

Pelayanan publik diselenggarakan berdasarkan asas:

- b. kepentingan umum;
- c. kepastian hukum;
- d. kesamaan hak
- e. keseimbangan hak dan kewajiban;
- f. keprofesionalan;
- g. partisipatif;
- h. persamaan perlakuan/tidak diskriminatif;
- i. keterbukaan;
- j. akuntabilitas;
- k. fasilitas dan perlakuan khusus bagi kelompok rentan
- l. ketepatan waktu; dan
- m. kecepatan, kemudahan, dan keterjangkauan.

## BAB II PENYELENGGARAAN PELAYANAN PUBLIK

### Bagian Kesatu Umum

#### Pasal 4

- (1) Penyelenggaraan Pelayanan publik meliputi semua bentuk pelayanan yang berkaitan dengan kepentingan publik yang diselenggarakan oleh Penyelenggara di lingkungan Pemerintahan Daerah.
- (2) Penyelenggaraan Pelayanan publik sebagaimana dimaksud pada ayat (1) meliputi:
  - a. pelayanan barang publik;
  - b. pelayanan jasa publik; dan
  - c. pelayanan administratif.
- (3) Pelayanan publik sebagaimana dimaksud pada ayat (2), meliputi pendidikan, pengajaran, pekerjaan dan usaha, tempat tinggal, komunikasi dan informasi, lingkungan hidup, kesehatan, jaminan sosial, energi, perbankan, perhubungan, sumber daya alam, pariwisata, kependudukan, dan sektor strategis lainnya sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.

#### Pasal 5

Pelayanan barang publik sebagaimana dimaksud dalam Pasal 4 ayat (2) huruf a meliputi:

- a. pengadaan/penyediaan dan penyaluran barang publik yang dilakukan oleh penyelenggara yang sebagian atau seluruh dananya bersumber dari APBD; dan
- b. pengadaan dan penyaluran barang publik yang dilakukan oleh BUMD yang modal pendiriannya sebagian atau seluruhnya bersumber dari kekayaan daerah yang dipisahkan.

#### Pasal 6

Pelayanan jasa publik sebagaimana dimaksud dalam Pasal 4 ayat (2) huruf b, meliputi:

- b. penyediaan jasa publik oleh pemerintah daerah yang sebagian atau seluruh dananya bersumber dari APBD; dan
- c. penyediaan jasa publik oleh BUMD yang modal pendiriannya sebagian atau seluruhnya bersumber dari kekayaan daerah yang dipisahkan.

#### Pasal 7

- (1) Pelayanan administratif sebagaimana dimaksud dalam Pasal 4 ayat (2) huruf c, merupakan pelayanan oleh Penyelenggara yang menghasilkan berbagai bentuk dokumen resmi yang dibutuhkan oleh Masyarakat.
- (2) Pelayanan administratif sebagaimana dimaksud pada ayat (1), merupakan tindakan administratif Penyelenggara dalam rangka mewujudkan perlindungan pribadi dan/atau keluarga, kehormatan, martabat, dan harta benda warga negara.

#### Pasal 8

- (1) Tindakan administratif oleh Penyelenggara sebagaimana dimaksud dalam Pasal 7 ayat (2) diselenggarakan dalam bentuk pelayanan pemberian dokumen berupa perizinan dan nonperizinan.
- (2) Dokumen berupa perizinan dan nonperizinan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) merupakan keputusan administrasi pemerintahan daerah.
- (3) Keputusan administrasi pemerintahan daerah sebagaimana dimaksud pada ayat (2) merupakan keputusan Penyelenggara yang bersifat penetapan.

#### Bagian Kedua SP, SOP dan SPM

#### Pasal 9

Setiap Penyelenggara wajib menyusun, menetapkan, dan menerapkan SP dan SOP.

#### Pasal 10

- (1) Penyusunan SP sebagaimana dimaksud dalam Pasal 9 didahului dengan penyiapan rancangan SP.
- (2) Penyiapan rancangan SP sebagaimana dimaksud pada ayat (1) harus berorientasi pada peningkatan kualitas pelayanan dengan tidak memberatkan Penyelenggara.

(3)Rancangan...

- (3) Rancangan SP sebagaimana dimaksud pada ayat (1), paling sedikit memuat:
- a. dasar hukum;
  - b. persyaratan;
  - c. sistem, mekanisme, dan prosedur;
  - d. jangka waktu penyelesaian;
  - e. biaya/tarif;
  - f. produk pelayanan;
  - g. sarana, prasarana, dan/atau fasilitas;
  - h. kompetensi Pelaksana;
  - i. pengawasan internal;
  - j. penanganan pengaduan, saran, dan masukan;
  - k. jumlah Pelaksana;
  - l. jaminan pelayanan yang memberikan kepastian pelayanan dilaksanakan sesuai dengan SP;
  - m. jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan dalam bentuk komitmen untuk memberikan rasa aman, bebas dari bahaya, dan risiko keragu-raguan; dan
  - n. evaluasi kinerja Pelaksana.

#### Pasal 11

- (1) Penyelenggara dalam menyusun dan menetapkan SP wajib mengikutsertakan masyarakat dan pihak terkait.
- (2) Pengikutsertaan masyarakat dan pihak terkait sebagaimana dimaksud pada ayat (1), dilakukan sesuai dengan prinsip tidak diskriminatif, terkait langsung dengan jenis pelayanan, memiliki kompetensi dan mengutamakan musyawarah serta memperhatikan keberagaman.
- (3) Masyarakat dan pihak terkait sebagaimana dimaksud pada ayat (2), terdiri dari wakil:
  - a. pihak yang berkedudukan sebagai penerima manfaat Pelayanan Publik baik secara langsung maupun tidak langsung; dan/atau
  - b. tokoh masyarakat, akademisi, dunia usaha, organisasi profesi, dan/atau Lembaga Swadaya Masyarakat.

#### Pasal 12

Ketentuan lebih lanjut mengenai tata cara penyusunan SP sebagaimana dimaksud dalam Pasal 10 diatur dengan Peraturan Bupati.

#### Pasal 13

- (1) Rancangan SP yang telah disusun sebagaimana dimaksud dalam Pasal 10, ditetapkan menjadi SP.
- (2) SP yang telah ditetapkan sebagaimana dimaksud pada ayat (1), Penyelenggara wajib menyusun dan menetapkan Maklumat Pelayanan.

(3)Maklumat...

- (3) Maklumat pelayanan sebagaimana dimaksud pada ayat (2), memuat:
  - a. pernyataan janji dan kesanggupan untuk melaksanakan pelayanan sesuai dengan SP.
  - b. pernyataan memberikan pelayanan sesuai dengan kewajiban dan akan melakukan perbaikan secara terus-menerus; dan
  - c. pernyataan kesediaan untuk menerima sanksi, apabila pelayanan yang diberikan tidak sesuai SP.
- (4) Maklumat pelayanan sebagaimana dimaksud pada ayat (3), ditandatangani oleh Penyelenggara Pelayanan dan wajib dipublikasikan secara luas kepada masyarakat.
- (5) Maklumat pelayanan sebagaimana dimaksud pada ayat (4), dipublikasikan paling lama 7 (tujuh) hari kerja sejak SP ditetapkan.
- (6) Format maklumat pelayanan sebagaimana dimaksud pada ayat (3) tercantum dalam Lampiran yang merupakan bagian tidak terpisahkan dari Peraturan Daerah ini.

#### Pasal 14

Penyelenggara dan Masyarakat wajib menggunakan SP sebagai tolok ukur dan acuan penilaian kualitas penyelenggaraan pelayanan.

#### Pasal 15

- (1) Penyelenggara wajib melakukan evaluasi penerapan SP secara berkala setiap 1 (satu) tahun.
- (2) Hasil evaluasi sebagaimana dimaksud pada ayat (1), dijadikan dasar oleh Penyelenggara untuk meninjau dan menyempurnakan SP.

#### Pasal 16

- (1) SP yang telah dilaksanakan wajib dilakukan peninjauan ulang setiap 3 (tiga) tahun.
- (2) Hasil peninjauan ulang sebagaimana dimaksud pada ayat (1), dapat dijadikan dasar oleh Penyelenggara untuk melakukan perubahan SP.
- (3) Ketentuan mengenai penyusunan rancangan SP sebagaimana dimaksud dalam Pasal 10 dan Pasal 11, berlaku secara mutatis mutandis terhadap penyusunan perubahan SP.

#### Pasal 17

- (1) Penyusunan SOP sebagaimana dimaksud dalam Pasal 9, disusun oleh pelaksana pada unit kerja.
- (2) Penyusunan SOP sebagaimana dimaksud pada ayat (1), dikoordinasikan oleh Sekretaris Perangkat Daerah dan/atau Pejabat yang membidangi ketatausahaan.
- (3) Penyusunan SOP lintas Perangkat daerah dikoordinasikan oleh Sekretaris Daerah.

(4) Penyusunan...



- (4) Penyusunan SOP sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dilakukan melalui tahapan sebagai berikut:
  - a. persiapan;
  - b. identifikasi kebutuhan SOP;
  - c. analisis kebutuhan SOP;
  - d. penulisan SOP;
  - e. verifikasi dan ujicoba SOP;
  - f. pelaksanaan;
  - g. sosialisasi;
  - h. pelatihan dan pemahaman; dan
  - i. monitoring dan evaluasi.
- (5) Ketentuan lebih lanjut mengenai tata cara penyusunan SOP sebagaimana dimaksud pada ayat (2) diatur dengan Peraturan Bupati.

#### Pasal 18

- (1) Rancangan SOP yang telah disusun oleh pelaksana sebagaimana dimaksud dalam pasal 17 ayat (1) dilakukan verifikasi.
- (2) Verifikasi sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dilakukan oleh atasan secara berjenjang dan pejabat yang menangani SOP.
- (3) Rancangan SOP hasil verifikasi sebagaimana dimaksud pada ayat (2) dilakukan ujicoba.
- (4) Ujicoba sebagaimana dimaksud pada ayat (3) dilakukan secara mandiri oleh unit kerja yang bersangkutan dengan disaksikan oleh atasan secara berjenjang.
- (5) Rancangan SOP yang telah dilakukan verifikasi dan ujicoba ditetapkan menjadi SOP dengan keputusan Kepala Perangkat Daerah.
- (6) Rancangan SOP lintas Perangkat Daerah yang telah dilakukan verifikasi dan ujicoba ditetapkan menjadi SOP dengan keputusan Bupati.

#### Pasal 19

- (1) Pelaksanaan SOP harus terlebih dahulu disosialisasikan dan didistribusikan kepada seluruh pegawai dilingkungan Satuna Kerja Penyelenggara.
- (2) SOP harus diintegrasikan dengan pengaturan lainnya di dalam organisasi.

#### Pasal 20

- (1) Untuk mengetahui efektifitas dan kualitas SOP, dilakukan evaluasi pelaksanaan SOP.
- (2) Evaluasi sebagaimana dimaksud pada ayat (1), sebagai bahan penyempurnaan SOP.

(3)Evaluasi...

- (3) Evaluasi sebagaimana dimaksud pada ayat (1), dilakukan setiap akhir tahun.
- (4) Evaluasi sebagaimana dimaksud pada ayat (1), dilakukan oleh atasan secara berjenjang dan koordinator sebagaimana dimaksud dalam pasal 17 ayat (2) serta berkoordinasi dengan Biro Organisasi dan/atau Bagian Organisasi.

#### Pasal 21

- (1) Selain menyusun, menetapkan dan menerapkan SP dan SOP sebagaimana dimaksud dalam Pasal 9, Penyelenggara yang melaksanakan urusan pemerintahan wajib yang berkaitan dengan pelayanan dasar, wajib menerapkan SPM.
- (2) Penerapan SPM sebagaimana dimaksud pada ayat (1) berpedoman pada ketentuan peraturan perundang-undangan.

#### Pasal 22

Dalam hal Penyelenggara tidak melaksanakan kewajiban sebagaimana dimaksud dalam Pasal 11 ayat (1), Pasal 13 ayat (2), Pasal 14, Pasal 15 Ayat (1), Pasal 16 ayat (1) dikenakan sanksi sesuai dengan ketentuan Peraturan Perundang-undangan.

### Bagian Ketiga Sistem Informasi Pelayanan Publik

#### Pasal 23

- (1) Dalam rangka menjamin kelancaran dan kepastian terhadap penyelenggaraan pelayanan publik perlu disusun sistem informasi yang bersifat regional.
- (2) Penyelenggara mengelola sistem informasi yang bersifat regional.
- (3) Sistem informasi sebagaimana dimaksud pada ayat (2), berisi semua informasi pelayanan publik yang berasal dari organisasi penyelenggara pada setiap tingkatan.
- (4) Penyelenggara wajib mengelola sistem informasi yang terdiri atas sistem informasi elektronik atau non elektronik.
- (5) Sistem informasi elektronik atau non elektronik sebagaimana dimaksud pada ayat (4) paling sedikit meliputi:
  - a. profil penyelenggara;
  - b. profil pelaksana;
  - c. SP;
  - d. maklumat pelayanan;
  - e. pengelolaan pengaduan; dan
  - f. penilaian kinerja.
- (6) Penyelenggara wajib menyediakan informasi sebagaimana dimaksud pada ayat (4) kepada masyarakat secara terbuka dan mudah diakses.

Pasal 24

Dokumen, akta, dan sejenisnya yang berupa produk elektronik atau nonelektronik dalam penyelenggaraan pelayanan publik dinyatakan sah sesuai dengan ketentuan Peraturan Perundang-undangan.

Pasal 25

Dalam hal Penyelenggara tidak melaksanakan kewajiban sebagaimana dimaksud dalam Pasal 23 ayat (4) dan (5), dikenakan sanksi sesuai dengan ketentuan Peraturan Perundang-undangan.

Bagian Keempat

Pengelolaan Sarana, Prasarana dan/atau Fasilitas Pelayanan Publik

Pasal 26

- (1) Penyelenggara dan pelaksana wajib mengelola sarana, prasarana dan/atau fasilitas pelayanan publik secara efektif, efisien, transparan, akuntabel dan berkesinambungan, serta bertanggungjawab terhadap pemeliharaan dan/atau penggantian sarana, prasarana dan/atau fasilitas pelayanan publik.
- (2) Pelaksana wajib memberikan laporan kepada Penyelenggara mengenai kondisi dan kebutuhan sarana, prasarana dan/atau fasilitas pelayanan publik sesuai dengan tuntutan kebutuhan SP.
- (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 efektifitas, efisiensi, transparansi, akuntabilitas dan berkesinambungan.

Pasal 27

- (1) Penyelenggara yang melakukan perbaikan sarana, prasarana dan/atau fasilitas pelayanan publik wajib mengumumkan dan mencantumkan batas waktu penyelesaian pekerjaan secara jelas dan terbuka.
- (2) Perbaikan sarana, prasarana dan/atau fasilitas pelayanan public sebagaimana dimaksud pada ayat (1), dilarang mengakibatkan terhentinya kegiatan pelayanan publik.
- (3) Pengumuman oleh penyelenggara wajib dilakukan paling lambat 30 (tiga puluh) hari kalender sebelum pelaksanaan pekerjaan dimulai dengan memasang pengumuman melalui media dan di tempat penyelenggaraan pelayanan yang diketahui oleh masyarakat.

Pasal 28...

### Pasal 28

Dalam hal Penyelenggara tidak melaksanakan kewajiban sebagaimana dimaksud dalam Pasal 26 ayat (1) dan (2) atau Pasal 27 ayat (1) dan (3) dikenakan sanksi sesuai dengan ketentuan Peraturan Perundang-undangan.

### Bagian Kelima Pelayanan Khusus

### Pasal 29

- (1) Penyelenggara wajib memberikan pelayanan dengan perlakuan khusus kepada anggota masyarakat tertentu sesuai dengan Peraturan Perundang-undangan.
- (2) Sarana, prasarana, dan/atau fasilitas pelayanan publik dengan perlakuan khusus sebagaimana dimaksud pada ayat (1), dilarang digunakan oleh orang yang tidak berhak.

### Pasal 30

- (1) Penyelenggara dapat menyediakan pelayanan berjenjang secara transparan, akuntabel, dan sesuai dengan standar pelayanan serta peraturan perundang-undangan.
- (2) Pelayanan berjenjang sebagaimana dimaksud pada ayat (1), wajib mematuhi ketentuan tentang proporsi akses dan pelayanan kepada kelompok masyarakat berdasarkan asas persamaan perlakuan, keterbukaan, serta keterjangkauan masyarakat.
- (3) Pelayanan berjenjang sebagaimana dimaksud pada ayat (1), untuk jenis pelayanan jasa publik berdasarkan kelas pelayanan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.
- (4) Pelayanan berjenjang sebagaimana dimaksud pada ayat (3), diwujudkan dalam bentuk penyediaan kelas pelayanan secara bertingkat untuk memberikan pilihan kepada masyarakat sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.
- (5) Pelayanan berjenjang sebagaimana dimaksud pada ayat (4), wajib memperhatikan prinsip keadilan, proporsionalitas, dan tidak diskriminatif.

### Pasal 31

- (1) Penyelenggara yang akan menerapkan Pelayanan Berjenjang sebagaimana dimaksud dalam Pasal 30, wajib melakukan kajian secara seksama untuk mengetahui proporsi akses dan kategori kelompok Masyarakat yang akan menggunakan Pelayanan Berjenjang.
- (2) Selain kajian untuk mengetahui proporsi akses dan kategori kelompok Masyarakat sebagaimana dimaksud pada ayat (1), Penyelenggara wajib mempertimbangkan:
  - a. kemampuan sumber daya manusia yang dimiliki, baik dari segi jumlah maupun kualitas atau kompetensi;

b.ketersediaan...

- b. ketersediaan sarana, prasarana, dan/atau fasilitas penunjang;
- c. kesiapan biaya atau anggaran pendukung; dan
- d. kemampuan menata dan mengelola untuk mengamankan prinsip keadilan, proporsionalitas, dan tidak diskriminatif.

#### Pasal 32

- (1) Proporsi akses dalam penyediaan kelas Pelayanan Berjenjang sebagaimana dimaksud Pasal 31 ayat (1), ditetapkan berdasarkan (%) persentase.
- (2) Persentase penyediaan kelas Pelayanan Berjenjang sebagaimana dimaksud pada ayat (1), disesuaikan dengan ketentuan Peraturan Perundang-undangan.

#### Pasal 33

Kategori kelompok masyarakat yang menggunakan Pelayanan Berjenjang didasarkan pada:

- a. tingkat kemampuan ekonomi;
- b. kebutuhan; dan
- c. keanggotaan dalam suatu komunitas.

#### Pasal 34

Dalam hal Penyelenggara tidak melaksanakan kewajiban sebagaimana dimaksud dalam Pasal 29 ayat (1), Pasal 31 ayat (1) dan ayat (2), dikenakan sanksi sesuai dengan ketentuan Peraturan Perundang-undangan.

### Bagian Keenam Biaya/Tarif Pelayanan Publik

#### Pasal 35

- (1) Biaya penyelenggaraan pelayanan publik merupakan tanggung jawab Pemerintah daerah dan/atau masyarakat.
- (2) Biaya penyelenggaraan pelayanan publik yang merupakan tanggung jawab Pemerintah daerah sebagaimana dimaksud pada ayat (1), dibebankan kepada APBD.
- (3) Biaya penyelenggaraan pelayanan publik selain yang ditentukan pada ayat (2) dibebankan kepada penerima pelayanan publik.
- (4) Penentuan biaya pelayanan publik sebagaimana dimaksud pada ayat (2) dan (3), sesuai dengan peraturan daerah.

#### Pasal 36

- (1) Penyelenggara berhak mendapatkan alokasi anggaran sesuai dengan tingkat kebutuhan pelayanan guna mendukung kinerja pelayanan publik dan dapat memperoleh anggaran dari pendapatan hasil pelayanan publik.

(2) Dalam...



- (2) Dalam hal penyelenggaraan pelayanan publik dilakukan oleh institusi penyelenggara daerah dan lembaga independen yang dibentuk berdasarkan undang-undang, Pemerintah Daerah wajib mengalokasikan anggaran yang memadai melalui APBD.

Bagian Ketujuh  
Perilaku Pelaksana

Pasal 37

Pelaksana dalam menyelenggarakan pelayanan publik harus berperilaku sebagai berikut:

- a. jujur, disiplin, proporsional dan profesional;
- b. adil dan tidak diskriminatif;
- c. peduli, teliti, cermat, dan mandiri;
- d. santun dan ramah;
- e. tegas, andal, mempermudah, tidak berbelit-belit, dan tidak memberikan putusan yang berlarut-larut;
- f. dapat dipertanggungjawabkan dan sesuai prosedur;
- g. menjaga kerahasiaan informasi atau dokumen sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan;
- h. terbuka dan mengambil langkah yang tepat untuk menghindari benturan kepentingan;
- i. tidak menyalahgunakan sarana, prasarana dan/atau fasilitas pelayanan publik;
- j. tidak memberikan informasi yang menyesatkan;
- k. tidak menyalahgunakan informasi, jabatan, dan/atau kewenangan jabatan; dan
- l. sesuai dengan kepantasan.

Bagian Kedelapan  
Peningkatan Kualitas Pelayanan Publik

Pasal 38

- (1) Penyelenggara wajib meningkatkan kualitas pelayanan publik sesuai dengan tugas dan fungsinya.
- (2) Peningkatkan kualitas pelayanan publik sebagaimana dimaksud pada ayat (1), memperhatikan:
  - a. komitmen penyelenggara dan pelaksana;
  - b. perubahan pola pikir terhadap fungsi pelayanan;
  - c. partisipasi pengguna pelayanan;
  - d. kepercayaan;
  - e. kesadaran penyelenggara dan pelaksana;
  - f. keterbukaan;
  - g. ketersediaan anggaran;
  - h. tumbuhnya rasa memiliki;
  - i. survey kepuasan masyarakat;
  - j. kejujuran;
  - k. realistis dan cepat;
  - l. umpan balik dan hubungan masyarakat; dan
  - m. keberanian dan kebiasaan menerima keluhan/pengaduan.

### Pasal 39

Dalam hal Penyelenggara tidak melaksanakan kewajiban sebagaimana dimaksud dalam Pasal 38 ayat (1) dikenakan sanksi sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.

### Bagian Kesembilan Pengelolaan Pengaduan

### Pasal 40

- (1) Penyelenggara wajib menyediakan sarana pengaduan dan menugaskan pelaksana yang kompeten dalam pengelolaan pengaduan.
- (2) Penyelenggara wajib menangani dan menindaklanjuti pengaduan yang berasal dari penerima pelayanan, rekomendasi ombudsman, dan/atau DPRD dalam batas waktu tertentu.
- (3) Penyelenggara wajib mengumumkan nama dan alamat penanggungjawab pengelola pengaduan serta sarana pengaduan yang disediakan.
- (4) Penyelenggara wajib menyusun mekanisme pengelolaan pengaduan dari penerima pelayanan dengan mengedepankan asas penyelesaian yang cepat dan tuntas.
- (5) Penyusunan mekanisme pengelolaan pengaduan sebagaimana dimaksud pada ayat (4), paling sedikit memuat:
  - a. identitas pengadu;
  - b. prosedur pengelolaan pengaduan;
  - c. penentuan pelaksana yang mengelola pengaduan;
  - d. prioritas penyelesaian pengaduan;
  - e. pelaporan proses dan hasil pengelolaan pengaduan kepada atasan pelaksana;
  - f. rekomendasi pengelolaan pengaduan;
  - g. penyampaian hasil pengelolaan pengaduan kepada atasan pelaksana;
  - h. pemantauan dan evaluasi pengelolaan pengaduan;
  - i. dokumen dan statistik pengelolaan pengaduan; dan
  - j. pencantuman nama dan alamat penanggungjawab serta sarana pengaduan yang mudah diakses.

### Pasal 41

Penyelenggara wajib mengintegrasikan pengelolaan pengaduan dengan Sistem Pengaduan di daerah.

### Pasal 42

Dalam hal Penyelenggara tidak melaksanakan kewajiban sebagaimana dimaksud dalam Pasal 40 ayat (1) sampai dengan ayat (4) atau Pasal 41 dikenakan sanksi sesuai dengan ketentuan Peraturan Perundang-undangan.

Bagian Kesepuluh  
Penilaian Kinerja

Pasal 43

- (1) Pembina dan/atau penanggungjawab wajib melakukan penilaian kinerja penyelenggaraan pelayanan publik secara berkala.
- (2) Penilaian kinerja sebagaimana dimaksud pada ayat (1), dilakukan dengan menggunakan indikator kinerja berdasarkan SP.
- (3) Organisasi Penyelenggara dan/atau Pelaksana yang memberikan layanan prima berdasarkan kriteria penilaian kinerja sebagaimana dimaksud pada ayat (1), dapat diberikan penghargaan.
- (4) Ketentuan lebih lanjut mengenai indikator kinerja dan pemberian penghargaan sebagaimana dimaksud pada ayat (2) dan (3), diatur dengan Peraturan Bupati.

Pasal 44

Dalam hal Penyelenggara tidak melaksanakan kewajiban sebagaimana dimaksud dalam Pasal 43 ayat (1), dikenakan sanksi sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.

Bagian Kesebelas  
Kerjasama

Pasal 45

- (1) Dalam rangka meningkatkan efisiensi dan efektivitas pelayanan yang berkaitan dengan teknis operasional pelayanan dan/atau pendukung pelayanan, dapat dilakukan kerjasama antarpenyelenggara.
- (2) Kerja sama antarpenyelenggara sebagaimana dimaksud pada ayat (1), meliputi kegiatan yang berkaitan dengan teknis operasional pelayanan dan/atau pendukung pelayanan.
- (3) Dalam hal penyelenggara yang memiliki lingkup kewenangan dan tugas pelayanan publik tidak dapat melakukan sendiri karena keterbatasan sumber daya dan/atau dalam keadaan darurat, penyelenggara dapat meminta bantuan penyelenggara lain yang mempunyai kapasitas memadai.
- (4) Dalam keadaan darurat, permintaan penyelenggara lain wajib dipenuhi oleh penyelenggara pemberi bantuan sesuai dengan tugas dan fungsi organisasi penyelenggara yang bersangkutan berdasarkan peraturan perundang-undangan.

Pasal 46...

Pasal 46

- (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 SP;
  - b. Penyelenggara wajib menginformasikan perjanjian kepada masyarakat;
  - c. tanggungjawab pelaksanaan kerjasama bidang tertentu berada pada mitra kerjasama, sedangkan tanggungjawab 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 (short message services), laman (website), pos-el (e-mail), dan kotak pengaduan.
- (2) Pihak lain sebagaimana dimaksud pada ayat (1), wajib berbadan hukum Indonesia sesuai dengan peraturan perundangundangan.
- (3) Kerja sama sebagaimana dimaksud pada ayat (1), tidak menambah beban bagi masyarakat.
- (4) Selain kerja sama sebagaimana dimaksud pada ayat (1), penyelenggara dapat melakukan kerja sama tertentu dengan pihak lain untuk menyelenggarakan pelayanan publik.
- (5) Kerja sama sebagaimana dimaksud pada ayat (4), tidak lebih dari 14 (empat belas) hari dan tidak dilakukan pengulangan.

Pasal 47

Dalam hal Penyelenggara dan mitra kerjasama tidak melaksanakan kewajiban sebagaimana dimaksud dalam Pasal 46 ayat (1) huruf b dan e dikenakan sanksi sesuai dengan ketentuan Peraturan Perundang-undangan.

Bagian Keduabelas  
Larangan

Pasal 48

Setiap Penyelenggara dilarang:

- a. menerima gratifikasi, suap dan melakukan pungutan liar terkait pelayanan publik;
- b. memberikan izin dan/atau membiarkan pihak lain menggunakan sarana, prasarana, dan/atau fasilitas pelayanan publik yang mengakibatkan sarana, prasarana, dan/atau fasilitas pelayanan publik tidak berfungsi atau tidak sesuai dengan peruntukannya; dan

c. membiayai...

- c. membiayai kegiatan lain dengan menggunakan alokasi anggaran yang diperuntukkan pelayanan publik.

#### Pasal 49

Setiap Pelaksana dilarang:

- a. merangkap jabatan sebagai komisaris atau pengurus organisasi usaha bagi pelaksana yang berasal dari lingkungan instansi pemerintah daerah dan BUMD;
- b. meninggalkan tugas dan kewajiban, kecuali mempunyai alasan yang jelas, rasional, dan sah sesuai dengan peraturan perundangundangan atau atas izin penyelenggara;
- c. menambah pelaksana tanpa persetujuan penyelenggara;
- d. membuat perjanjian kerja sama dengan pihak lain tanpa persetujuan penyelenggara;
- e. melanggar asas penyelenggaraan pelayanan publik; dan
- f. menerima gratifikasi yang dianggap suap, suap dan melakukan pungutan liar terkait pelayanan public.

#### Pasal 50

Setiap Masyarakat dilarang :

- a. memberikan gratifikasi, suap atau sesuatu yang berkaitan dengan pelayanan publik;
- b. mengganggu pelaksana pelayanan publik dan merusak sarana, prasarana, dan/atau fasilitas pelayanan publik.

#### Pasal 51

Dalam hal Penyelenggara dan Pelaksana melanggar ketentuan sebagaimana dimaksud dalam Pasal 48 dan Pasal 49 dikenakan sanksi sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.

### BAB III

#### PEMBINA, ORGANISASI PENYELENGGARA, EVALUASI DAN PENGELOLAAN PELAKSANAAN PELAYANAN PUBLIK

##### Bagian Kesatu Pembina Pelayanan Publik

#### Pasal 52

- (1) Untuk menjamin kelancaran penyelenggaraan pelayanan publik, diperlukan Pembina dan Penanggungjawab.
- (2) Pembina sebagaimana dimaksud pada ayat (1) adalah Bupati.
- (3) Penanggungjawab sebagaimana dimaksud pada ayat (1) adalah Sekretaris Daerah atau pejabat yang ditunjuk oleh Bupati.

#### Pasal 53

- (1) Pembina sebagaimana dimaksud dalam Pasal 52 ayat (2), mempunyai tugas melakukan:
  - a. pembinaan;
  - b. pengawasan; dan
  - c. evaluasi atas pelaksanaan tugas Penanggung jawab.

(2)Pembina...



- (2) Pembina sebagaimana dimaksud pada ayat (1), melaporkan hasil perkembangan kinerja pelayanan publik kepada DPRD dan Gubernur.

#### Pasal 54

Penanggung jawab sebagaimana dimaksud dalam Pasal 53 ayat (3), mempunyai tugas:

- a. mengkoordinasikan kelancaran penyelenggaraan pelayanan publik sesuai dengan standar pelayanan pada setiap organisasi penyelenggara;
- b. melakukan evaluasi penyelenggaraan pelayanan publik; dan
- c. melaporkan pelaksanaan penyelenggaraan pelayanan publik di seluruh satuan kerja unit pelayanan publik kepada Bupati/Pembina.

### Bagian Kedua Organisasi Penyelenggara Pelayanan Publik

#### Pasal 55

- (1) Organisasi penyelenggara wajib menyelenggarakan pelayanan publik sesuai dengan tujuan pembentukan.
- (2) Penyelenggaraan pelayanan publik sebagaimana dimaksud ayat (1), 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. pelayanan publik lainnya sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.
- (3) Organisasi penyelenggara bertanggungjawab atas ketidakmampuan, pelanggaran, dan kegagalan penyelenggaraan pelayanan publik.

#### Pasal 56

Dalam hal Organisasi penyelenggara tidak melaksanakan kewajiban sebagaimana dimaksud dalam Pasal 55 ayat (1), dikenakan sanksi sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.

### Bagian Ketiga Evaluasi dan Pengelolaan Pelaksanaan Pelayanan Publik

#### Pasal 57

- (1) Penyelenggara wajib melaksanakan evaluasi terhadap kinerja pelaksana di lingkungan organisasi penyelenggara secara berkala dan berkelanjutan.
- (2) Berdasarkan hasil evaluasi sebagaimana dimaksud pada ayat (1), penyelenggara wajib melakukan upaya peningkatan kapasitas pelaksana.

- (2) 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 dan peraturan perundang-undangan.
- (3) Ketentuan lebih lanjut mengenai indikator evaluasi sebagaimana dimaksud pada ayat (3), diatur dengan Peraturan Bupati.

#### Pasal 58

- (1) Penyelenggara wajib melakukan penyeleksian dan promosi Pelaksana secara transparan, tidak diskriminatif dan adil sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.
- (2) Penyelenggara wajib memberikan penghargaan kepada Pelaksana yang memiliki prestasi kerja.
- (3) Ketentuan lebih lanjut mengenai tata cara pemberian penghargaan sebagaimana dimaksud pada ayat (2), diatur dengan Peraturan Bupati.

#### Pasal 59

Dalam hal Penyelenggara tidak melaksanakan kewajiban sebagaimana dimaksud dalam Pasal 57 ayat (1) dan ayat (2) atau Pasal 58 ayat (1) dan ayat (2) dikenakan sanksi sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.

### BAB IV HAK DAN KEWAJIBAN

#### Bagian Kesatu Hak

#### Pasal 60

Penyelenggara berhak:

- a. memberikan pelayanan tanpa dihambat pihak lain yang bukan tugasnya;
- b. melakukan kerja sama penyelenggaraan pelayanan publik;
- 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 peraturan perundang-undangan.

#### Pasal 61

Masyarakat berhak:

- a. mendapat pelayanan yang berkualitas sesuai dengan asas, tujuan dan SP;
- b. mengetahui kebenaran isi SP;

c. mengawasi...

- c. mengawasi pelaksanaan SP;
- d. mendapat jaminan kepastian hukum atas produk pelayanan;
- e. mendapat tanggapan atas pengaduan yang diajukan;
- f. mendapat advokasi, perlindungan, dan/atau pemenuhan pelayanan;
- g. memberitahukan kepada pimpinan penyelenggara untuk memperbaiki pelayanan apabila pelayanan yang diberikan tidak sesuai dengan SP;
- h. memberitahukan kepada pelaksana untuk memperbaiki pelayanan apabila pelayanan yang diberikan tidak sesuai dengan SP; dan
- i. mengadukan penyelenggara dan/atau pelaksana yang melakukan penyimpangan SP, dan/atau tidak memperbaiki pelayanan kepada Pembina penyelenggara, Ombudsman, dan DPRD.

## Bagian Kedua Kewajiban

### Pasal 62

#### Penyelenggara wajib:

- a. memberikan pelayanan yang berkualitas sesuai dengan asas penyelenggaraan Pelayanan Publik;
- b. melaksanakan pelayanan sesuai dengan SP;
- c. berpartisipasi aktif dan mematuhi peraturan perundang-undangan yang terkait dengan penyelenggaraan Pelayanan Publik;
- d. memberikan pertanggungjawaban terhadap pelayanan yang diselenggarakan;
- e. membantu masyarakat dalam memahami hak dan tanggung jawabnya;
- f. bertanggungjawab dalam pengelolaan organisasi penyelenggara Pelayanan Publik;
- g. memberikan pertanggungjawaban sesuai dengan hukum yang berlaku apabila mengundurkan diri atau melepaskan tanggung jawab atas posisi atau jabatan; dan
- h. memenuhi panggilan atau mewakili organisasi 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.

### Pasal 63

#### Pelaksana wajib:

- a. melakukan kegiatan pelayanan sesuai dengan penugasan yang diberikan oleh penyelenggara dan SP;
- b. memberikan pelayanan dengan penuh tanggung jawab, ramah, persuasif dan tidak diskriminatif;
- c. memberikan pertanggungjawaban sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan apabila mengundurkan diri atau melepaskan tanggung jawab atas tugasnya;
- d. 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 peraturan perundang-undangan; dan
- e. melakukan evaluasi dan membuat laporan keuangan dan kinerja pelayanan kepada penyelenggara.

#### Pasal 64

Masyarakat wajib:

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

#### Pasal 65

Dalam hal Penyelenggara dan Pelaksana tidak melaksanakan kewajiban sebagaimana dimaksud dalam Pasal 62 dan 63, dikenakan sanksi sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.

### BAB V SISTEM PELAYANAN TERPADU

#### Pasal 66

- (1) Dalam rangka meningkatkan kelancaran, kemudahan dan percepatan dalam pelayanan, terhadap jenis pelayanan tertentu, penyelenggara dapat menyelenggarakan sistem pelayanan terpadu.
- (2) Sistem pelayanan terpadu sebagaimana dimaksud pada ayat (1), dilaksanakan dengan prinsip:
  - a. keterpaduan;
  - b. ekonomis;
  - c. koordinasi;
  - d. pendelegasian atau pelimpahan wewenang;
  - e. akuntabilitas; dan
  - f. aksesibilitas.
- (3) Sistem pelayanan terpadu sebagaimana dimaksud pada ayat (1), dapat dilaksanakan melalui:
  - a. sistem pelayanan terpadu satu pintu; dan/atau
  - b. sistem pelayanan terpadu satu atap.
- (4) Sistem pelayanan terpadu sebagaimana dimaksud pada ayat (1), merupakan sistem pelayanan yang dilakukan dengan memadukan pelayanan secara elektronik.

#### Pasal 67

Kelembagaan sistem pelayanan terpadu dilaksanakan sesuai dengan ketentuan Peraturan Perundang-undangan.

### BAB VI PENYELESAIAN PENGADUAN

#### Pasal 68

- (1) Masyarakat berhak mengadukan penyelenggaraan pelayanan publik kepada penyelenggara, ombudsman, dan/atau DPRD.

(2) Masyarakat...

- (2) Masyarakat yang melakukan pengaduan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dijamin haknya oleh peraturan perundang-undangan.
- (3) Pengaduan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dilakukan terhadap:
  - a. Penyelenggara yang tidak melaksanakan kewajiban dan/atau melanggar larangan; dan
  - b. Pelaksana yang memberi pelayanan yang tidak sesuai dengan SP.

#### Pasal 69

- (1) Atasan satuan kerja penyelenggara berwenang menjatuhkan sanksi administratif kepada satuan kerja penyelenggara yang tidak memenuhi kewajiban dan/atau melanggar ketentuan sebagaimana dimaksud pada Pasal 68 ayat (3) huruf a.
- (2) Atasan pelaksana berwenang menjatuhkan sanksi administratif kepada pelaksana yang melanggar ketentuan sebagaimana dimaksud pada Pasal 68 ayat (3) huruf b.

#### Pasal 70

- (1) Pengaduan sebagaimana dimaksud dalam Pasal 68 diajukan oleh setiap orang yang dirugikan atau oleh pihak lain yang menerima kuasa untuk mewakilinya.
- (2) Pengaduan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dilakukan paling lambat 30 (tiga puluh) hari sejak pengadu menerima pelayanan.

#### Pasal 71

Ketentuan lebih lanjut mengenai tata cara pengaduan penyelenggaraan pelayanan publik kepada penyelenggara diatur dengan Peraturan Bupati.

#### Pasal 72

- (1) Penyelenggara wajib memeriksa pengaduan dari masyarakat mengenai pelayanan publik yang diselenggarakannya.
- (2) Dalam memeriksa pengaduan sebagaimana dimaksud pada ayat (1), penyelenggara wajib berpedoman pada prinsip independen, nondiskriminasi, tidak memihak, dan tidak dipungut biaya.
- (3) Dalam melakukan pemeriksaan materi aduan, penyelenggara wajib menjaga kerahasiaan.
- (4) Penyelenggara wajib memutuskan hasil pemeriksaan pengaduan paling lambat 60 (enam puluh) hari sejak berkas pengaduan dinyatakan lengkap.

#### Pasal 73

Dalam hal Penyelenggara tidak melaksanakan ketentuan sebagaimana dimaksud dalam Pasal 72, dikenakan sanksi sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.



## BAB VII INOVASI DAERAH

### Pasal 74

- (1) Setiap penyelenggara pemerintah daerah dapat melakukan inovasi dalam rangka peningkatan kinerja penyelenggaraan pelayanan publik.
- (2) Inovasi sebagaimana dimaksud ayat (1) meliputi semua bentuk pembaharuan dalam penyelenggaraan pelayanan publik.

### Pasal 75

- (1) Inovasi sebagaimana dimaksud dalam Pasal 74 dapat berasal dari Bupati, anggota DPRD, Aparatur Sipil Negara, Perangkat Daerah, dan anggota masyarakat.
- (2) Usulan inovasi yang berasal dari anggota DPRD sebagaimana dimaksud pada ayat (1) ditetapkan dalam rapat paripurna.
- (3) Usulan inovasi yang berasal dari aparatur sipil negara sebagaimana dimaksud pada ayat (1), harus memperoleh izin tertulis dari pimpinan Perangkat Daerah dan menjadi inovasi Perangkat Daerah.
- (4) Usulan inovasi yang berasal dari anggota masyarakat sebagaimana dimaksud pada ayat (1) disampaikan kepada DPRD dan/atau kepada Pemerintah Daerah.

### Pasal 76

Ketentuan lebih lanjut mengenai inovasi Daerah sebagaimana dimaksud dalam Pasal 74 diatur dengan Peraturan Bupati.

## BAB VIII PERAN SERTA MASYARAKAT

### Pasal 77

- (1) Penyelenggara mengikutsertakan Masyarakat dalam penyelenggaraan Pelayanan Publik .
- (2) Pengikutsertaan Masyarakat dalam penyelenggaraan pelayanan publik sebagaimana dimaksud pada ayat (1), mencakup keseluruhan proses penyelenggaraan Pelayanan Publik yang meliputi:
  - a. penyusunan kebijakan Pelayanan Publik;
  - b. penyusunan SP;
  - c. pengawasan dan evaluasi penyelenggaraan Pelayanan Publik; dan
  - d. pemberian penghargaan.

Pasal 78...

#### Pasal 78

- (1) Pengikutsertaan Masyarakat dalam penyelenggaraan Pelayanan Publik sebagaimana dimaksud dalam Pasal 77 disampaikan dalam bentuk masukan, tanggapan, laporan, dan/atau pengaduan kepada Penyelenggara dan atasan langsung Penyelenggara serta Pihak Terkait sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.
- (2) Penyelenggara wajib memberikan informasi kepada Masyarakat mengenai tindak lanjut penyelesaian masukan, tanggapan, laporan, dan/atau pengaduan sebagaimana dimaksud pada ayat (1).
- (3) Dalam hal Penyelenggara tidak melaksanakan kewajiban sebagaimana dimaksud pada ayat (2), dikenakan sanksi sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.

#### Pasal 79

Pengikutsertaan Masyarakat dalam pengawasan dan evaluasi penyelenggaraan Pelayanan Publik, sebagaimana dimaksud pada Pasal 77 ayat (2) huruf c, diwujudkan dalam bentuk:

- a. pengawasan dan evaluasi terhadap pelaksanaan SP;
- b. pengawasan terhadap penerapan kebijakan; dan
- c. pengawasan terhadap pengenaan sanksi administratif.

#### Pasal 80

Pengikutsertaan Masyarakat dalam pemberian penghargaan sebagaimana dimaksud dalam Pasal 77 ayat (2) huruf d diwujudkan dalam bentuk pemantauan, evaluasi, dan penilaian kinerja Penyelenggara.

#### Pasal 81

Pengikutsertaan Masyarakat dalam penyelenggaraan Pelayanan Publik sebagaimana dimaksud dalam Pasal 77 dapat dilakukan secara perorangan, perwakilan kelompok pengguna pelayanan, perwakilan kelompok pemerhati maupun perwakilan badan hukum yang mempunyai kepedulian terhadap Pelayanan Publik.

### BAB IX EVALUASI DAN PELAPORAN

#### Pasal 82

- (1) Setiap Kepala satuan kerja perangkat daerah melakukan evaluasi kinerja pelayanan.
- (2) Evaluasi kinerja pelayanan sebagaimana dimaksud pada ayat (1), dilakukan paling lama setiap 6 (enam) bulan.
- (3) Hasil evaluasi kinerja pelayanan sebagaimana dimaksud pada ayat (2), dilaporkan kepada Bupati melalui Sekretaris Daerah.

BAB X  
PEMBINAAN DAN PENGAWASAN

Pasal 83

- (1) Bupati melakukan pembinaan terhadap penyelenggaraan pelayanan publik di lingkungan Pemerintah Daerah dan BUMD.
- (2) Pembinaan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dapat berupa fasilitasi, pemberian orientasi umum, petunjuk teknis, bimbingan teknis, pendidikan dan pelatihan atau bantuan teknis lainnya yang mencakup:
  - a. perhitungan sumber daya dan dana yang dibutuhkan untuk mencapai SP, termasuk kesenjangan pembiayaannya;
  - b. penyusunan rencana pencapaian SP dan penetapan target tahunan pencapaian SP;
  - c. penilaian prestasi kerja pencapaian SP; dan
  - d. pelaporan prestasi kerja pencapaian SP.

Pasal 84

- (1) Pengawasan penyelenggaraan pelayanan publik dilakukan oleh:
  - a. pengawas internal; dan
  - b. pengawas eksternal.
- (2) Pengawasan internal sebagaimana dimaksud pada ayat (1) huruf a:
  - a. pengawasan oleh atasan langsung sesuai dengan peraturan perundang-undangan; dan
  - b. pengawasan oleh pengawas fungsional sesuai dengan peraturan perundang-undangan.
- (3) Pengawasan eksternal sebagaimana dimaksud pada ayat (2), huruf a dilakukan melalui:
  - a. pengawasan oleh masyarakat berupa laporan atau pengaduan masyarakat dalam penyelenggaraan pelayanan publik;
  - b. pengawasan oleh ombudsman sesuai dengan peraturan perundangundangan; dan
  - c. pengawasan oleh Dewan Perwakilan Rakyat Daerah .

BAB XI  
PEMBIAYAAN

Pasal 85

- Pembiayaan penyelenggaraan pelayanan publik bersumber dari :
- a. APBD; dan
  - b. sumber pembiayaan lain yang sah dan tidak mengikat.

BAB XII...

BAB XII  
KETENTUAN PERALIHAN

Pasal 86

Pada saat Peraturan Daerah ini mulai berlaku, semua penyelenggara yang :

- belum memiliki SP, wajib menyusun, menetapkan, dan menerapkan SP paling lama 6 (enam) bulan sejak berlakunya Peraturan Daerah ini; dan
- telah memiliki SP, wajib menyesuaikan dengan SP sebagaimana dimaksud dalam Peraturan Daerah ini dan memberlakukan paling lama 6 (enam) bulan sejak berlakunya Peraturan Daerah ini.

BAB XIII  
KETENTUAN PENUTUP

Pasal 87

Pada saat Peraturan Daerah ini mulai berlaku, Peraturan Daerah Nomor 15 Tahun 2008 tentang Penyelenggaraan Pelayanan Publik Kabupaten Tangerang (Lembaran Daerah Kabupaten Tangerang Tahun 2008 Nomor 15, Tambahan Lembaran Daerah Kabupaten Tangerang Nomor 1508), dicabut dan dinyatakan tidak berlaku.

Pasal 88

Peraturan Daerah ini mulai berlaku pada tanggal diundangkan.

Agar setiap orang mengetahuinya, memerintahkan pengundangan Peraturan Daerah ini dengan penempatannya dalam Berita Daerah Kabupaten Tangerang.

Ditetapkan di Tangerang  
pada tanggal 22 Nopember 2017

BUPATI TANGERANG,



A.ZAKI ISKANDAR

Diundangkan di Tangerang  
pada tanggal 22 Nopember 2017

SEKRETARIS DAERAH  
KABUPATEN TANGERANG,



MOCH. MAESYAL RASYID