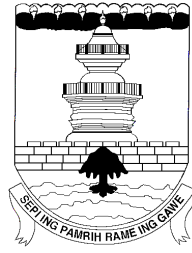


LEMBARAN DAERAH KABUPATEN SERANG



Nomor : 1

Tahun : 2013

PERATURAN DAERAH KABUPATEN SERANG

NOMOR 1 TAHUN 2013

TENTANG

PENYELENGGARAAN PELAYANAN PUBLIK

DENGAN RAHMAT TUHAN YANG MAHA ESA

BUPATI SERANG,

- Menimbang : a. bahwa dalam rangka meningkatkan kualitas penyelenggaraan pelayanan publik dan untuk membangun kepercayaan masyarakat terhadap pelayanan publik yang dilakukan Pemerintah Daerah Kabupaten Serang, perlu diterapkan prinsip-prinsip tata kelola pemerintahan yang baik;
- b. bahwa untuk memenuhi harapan dan tuntutan masyarakat terhadap kualitas pelayanan publik, perlu adanya kejelasan standar dan kriteria penyelenggaraan pelayanan publik yang dapat dijadikan pedoman bagi penyelenggara pelayanan publik di daerah;
- c. bahwa berdasarkan pertimbangan sebagaimana dimaksud dalam huruf a dan huruf b, perlu membentuk Peraturan Daerah tentang Penyelenggaraan Pelayanan Publik;
- Mengingat : 1. Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1974 tentang Pokok-pokok Kepegawaian (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 1974 Nomor 55, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 3041) sebagaimana telah diubah dengan Undang-undang Nomor 43 Tahun 1999 (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 1999 Nomor 169, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 3890);
2. Undang-Undang Nomor 28 Tahun 1999 tentang Penyelenggaraan Negara yang Bersih dan Bebas dari Korupsi, Kolusi dan Nepotisme (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 1999 Nomor 75);
3. Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2000 tentang Pembentukan Propinsi Banten (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2000 Nomor 182, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4010);
4. Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2002 tentang Perlindungan Anak (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2002 Nomor 109, Tambahan Lembaran Negara Nomor 4235);
5. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2005 tentang Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2009 Nomor 112, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5038);
6. Undang-Undang

6. Undang-Undang Nomor 32 Tahun 2004 tentang Pemerintah Daerah (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2004 Nomor 125, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4437) sebagaimana telah diubah beberapa kali, terakhir dengan Undang - Undang Nomor 12 Tahun 2008 tentang Perubahan Kedua atas Undang-Undang Nomor 32 Tahun 2004 tentang Pemerintahan Daerah (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2005 Nomor 38, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4439);
7. Undang-Undang Nomor 12 Tahun 2011 tentang Pembentukan Peraturan Perundang-undangan (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2011 Nomor 82, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5234);
8. Peraturan Pemerintah Nomor 65 Tahun 2005 tentang Pedoman Penyusunan dan Penerapan Standar Pelayanan Minimal (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2005 Nomor 150, Tambahan Lembaran Negara Nomor 4585);
9. Peraturan Pemerintah Nomor 38 Tahun 2007 tentang Pembagian Urusan Pemerintahan antara Pemerintah, Pemerintahan Daerah Provinsi dan Pemerintahan Daerah Kabupaten/Kota (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2007 Nomor 82, Tambahan Lembaran Negara Nomor 4747);
10. Peraturan Pemerintah Nomor 61 Tahun 2010 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2010 Nomor 99, Tambahan Lembaran Negara Nomor 5149);
11. Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Penyelenggaraan Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2012 Nomor 215, Tambahan Lembaran Negara Nomor 5375);
12. Peraturan Daerah Provinsi Banten Nomor 11 Tahun 2011 tentang Pelayanan Publik (Lembaran Daerah Provinsi Banten Tahun 2011 Nomor 11 Tambahan Lembaran Daerah Provinsi Banten Nomor 38);
13. Peraturan Daerah Kabupaten Serang Nomor 18 Tahun 2007 tentang Penyelenggaraan Pendidikan di Kabupaten Serang (Lembaran Daerah Kabupaten Serang Tahun 2007 Nomor 767);
14. Peraturan Daerah Kabupaten Serang Nomor 5 Tahun 2008 tentang Urusan Pemerintahan yang Menjadi Kewenangan Kabupaten Serang (Lembaran Daerah Kabupaten Serang Tahun 2008 Nomor 772);
15. Peraturan Daerah Kabupaten Serang Nomor 11 Tahun 2008 tentang Sistem Kesehatan Kabupaten Serang (Lembaran Daerah Kabupaten Serang Tahun 2008 Nomor 778);
16. Peraturan Daerah Kabupaten Serang Nomor 1 Tahun 2011 tentang Retribusi Jasa Umum (Lembaran Daerah Kabupaten Serang Tahun 2011 Nomor 803);
17. Peraturan Daerah Kabupaten Serang Nomor 2 Tahun 2011 tentang Retribusi Jasa Usaha (Lembaran Daerah Kabupaten Serang Tahun 2011 Nomor 804);
18. Peraturan.....

18. Peraturan Daerah Kabupaten Serang Nomor 3 Tahun 2011 tentang Retribusi Perizinan Tertentu (Lembaran Daerah Kabupaten Serang Tahun 2011 Nomor 805);
19. Peraturan Daerah Kabupaten Serang Nomor 18 Tahun 2011 tentang Pembentukan Organisasi Sekretariat Daerah dan Sekretariat DPRD Kabupaten Serang (Lembaran Daerah Kabupaten Serang Tahun 2011 Nomor 820);
20. Peraturan Daerah Kabupaten Serang Nomor 19 Tahun 2011 tentang Pembentukan Organisasi Dinas Daerah Kabupaten Serang (Lembaran Daerah Kabupaten Serang Tahun 2011 Nomor 821);
21. Peraturan Daerah Kabupaten Serang Nomor 20 Tahun 2011 tentang Pembentukan Organisasi Lembaga Teknis Daerah Kabupaten Serang (Lembaran Daerah Kabupaten Serang Tahun 2011 Nomor 822);
22. Peraturan Daerah Kabupaten Serang Nomor 5 Tahun 2012 tentang Pendaftaran Penduduk dan Pencatatan Sipil (Lembaran Daerah Kabupaten Serang Tahun 2011 Nomor 830);

Dengan Persetujuan Bersama

DEWAN PERWAKILAN RAKYAT DAERAH KABUPATEN SERANG

dan

BUPATI SERANG

MEMUTUSKAN :

Menetapkan : PERATURAN DAERAH TENTANG PENYELENGGARAAN PELAYANAN PUBLIK.

BAB I

KETENTUAN UMUM

Pasal 1

Dalam Peraturan Daerah ini, yang dimaksud dengan :

1. Daerah adalah Kabupaten Serang.
2. Bupati adalah Bupati Serang.
3. Pemerintah Daerah adalah Bupati dan perangkat daerah sebagai unsur penyelenggara pemerintahan daerah.
4. Dewan Perwakilan Rakyat Daerah yang selanjutnya disingkat DPRD adalah DPRD Kabupaten Serang.
5. Pemerintahan Daerah adalah penyelenggaraan urusan pemerintahan oleh Pemerintah Daerah dan DPRD.
6. Satuan Kerja Perangkat Daerah yang selanjutnya disingkat SKPD adalah organisasi perangkat daerah di lingkungan Pemerintah Kabupaten Serang yang menyelenggarakan pelayanan publik.

7. Pelayanan

7. Pelayanan Publik adalah segala kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan dasar sesuai dengan hak-hak sipil setiap warga masyarakat dan penduduk atas suatu barang, jasa dan atau pelayanan administrasi yang diselenggarakan oleh penyelenggara pelayanan publik.
8. 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 maksimal.
9. Standar Pelayanan Publik adalah suatu tolok ukur yang dipergunakan sebagai pedoman penyelenggaraan pelayanan dan acuan penilaian kualitas pelayanan sebagai komitmen atau janji dari penyelenggara pelayanan publik kepada masyarakat untuk memberikan pelayanan yang berkualitas.
10. Penyelenggara Pelayanan Publik yang selanjutnya disebut Penyelenggara adalah lembaga dan petugas pelayanan publik baik Pemerintah Daerah maupun Badan Usaha Milik Daerah yang menyelenggarakan pelayanan publik.
11. Penerima Pelayanan Publik yang selanjutnya disebut Penerima adalah orang perseorangan dan atau kelompok orang dan atau badan hukum yang memiliki hak dan kewajiban terhadap suatu pelayanan publik.
12. Indeks Kepuasan Masyarakat yang selanjutnya disingkat IKM adalah ukuran kepuasan masyarakat sebagai penerima layanan yang disediakan oleh penyelenggara berdasarkan standar pelayanan yang telah ditetapkan.
13. Pemberi Pelayanan adalah pejabat/pegawai instansi pemerintah daerah yang melakukan tugas dan fungsi pelayanan publik sesuai dengan peraturan perundang-undangan.
14. Pertanggungjawaban Pelayanan Publik adalah perwujudan kewajiban penyelenggara untuk mempertanggungjawabkan kepada masyarakat mengenai pencapaian tujuan yang telah ditetapkan melalui mekanisme pertanggungjawaban secara periodik.
15. Partisipasi Masyarakat adalah bentuk keterlibatan masyarakat baik secara langsung maupun tidak langsung memberikan pendapatnya dalam penyelenggaraan pelayanan publik.
16. Pelapor adalah penerima pelayanan publik yang melakukan pengaduan terhadap pelayanan penyelenggara.
17. Terlapor adalah pemberi pelayanan yang dilaporkan oleh penerima.
18. Transparansi adalah keterbukaan dalam hal informasi atas penyelenggaraan pelayanan publik sehingga masyarakat secara luas dapat mengetahuinya.
19. Maklumat Pelayanan adalah pernyataan tertulis yang berisi keseluruhan rincian kewajiban dan janji yang terdapat dalam standar pelayanan.

BAB II

MAKSUD, TUJUAN, AZAS DAN RUANG LINGKUP

Bagian Kesatu

Maksud dan Tujuan

Pasal 2

Peraturan Daerah ini dimaksudkan untuk memberikan kepastian hukum terhadap penyelenggaraan pelayanan publik dan pemenuhan hak-hak masyarakat secara berkualitas, terintegrasi dan berkesinambungan.

Pasal 3

Pasal 3

Pengaturan penyelenggaraan pelayanan publik bertujuan untuk :

- a. mewujudkan kepastian tentang hak, tanggung jawab, kewajiban, dan kewenangan seluruh pihak yang terkait dengan penyelenggaraan pelayanan publik di Daerah;
- b. mewujudkan sistem penyelenggaraan pelayanan publik yang baik sesuai dengan asas-asas umum penyelenggaraan pemerintahan yang baik di Daerah;
- c. terpenuhinya hak-hak masyarakat dalam memperoleh pelayanan publik secara optimal; dan
- d. mewujudkan partisipasi dan ketaatan masyarakat dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik sesuai dengan ketentuan yang berlaku.

Bagian Kedua

Azas dan Ruang Lingkup

Pasal 4

Azas penyelenggaraan pelayanan publik meliputi :

- 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. efisiensi; dan
- l. efektifitas.

Pasal 5

Ruang lingkup penyelenggaraan pelayanan publik meliputi semua bentuk pelayanan yang berkaitan dengan kepentingan publik yang diselenggarakan oleh Penyelenggara berdasarkan peraturan perundang-undangan yang berlaku.

BAB III

HAK, KEWAJIBAN DAN PERAN SERTA MASYARAKAT

Bagian Kesatu

Hak dan Kewajiban Penyelenggara

Pasal 6

(1) Penyelenggara memiliki hak :

- a. memberikan pelayanan tanpa dihambat pihak lain yang bukan tugasnya;
- b. melakukan kerjasama dan penyelenggara lainnya;
- c. mempunyai anggaran pembiayaan penyelenggaraan pelayanan publik;
- d. melakukan

- d. melakukan pembelaan terhadap pengaduan dan tuntutan yang tidak sesuai dengan kenyataan dalam penyelenggaraan pelayanan publik;
 - e. menolak permintaan pelayanan yang bertentangan dengan ketentuan peraturan perundang-undangan yang berlaku; dan
 - f. mendapatkan penghargaan atas prestasinya dalam penyelenggaraan pelayanan publik.
- (2) Kewajiban penyelenggara meliputi :
- a. menyusun dan menetapkan standar pelayanan;
 - b. menyusun, menetapkan, dan mempublikasikan maklumat pelayanan;
 - c. menempatkan pelaksana yang kompeten;
 - d. menyediakan sarana, prasarana, dan/atau fasilitas pelayanan publik yang mendukung terciptanya iklim pelayanan yang memadai;
 - e. memberikan pelayanan yang berkualitas sesuai dengan azas penyelenggaraan pelayanan publik;
 - f. melaksanakan pelayanan sesuai dengan standar pelayanan;
 - g. berpartisipasi aktif dan mematuhi peraturan perundang-undangan yang terkait dengan penyelenggaraan pelayanan publik;
 - h. memberikan pertanggungjawaban terhadap pelayanan yang diselenggarakan;
 - i. membantu masyarakat dalam memahami hak dan tanggung jawabnya;
 - j. bertanggungjawab dalam pengelolaan organisasi Penyelenggara;
 - k. memberikan pertanggungjawaban sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan yang berlaku apabila mengundurkan diri atau melepaskan tanggung jawab atas posisi atau jabatan; dan
 - l. 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 peraturan perundang-undangan.

Bagian Kedua

Hak dan Kewajiban Penerima

Pasal 7

Penerima mempunyai hak :

- a. mendapat pelayanan yang berkualitas sesuai dengan azas-azas dan tujuan pelayanan publik serta sesuai standar pelayanan publik yang telah ditentukan;
- b. mendapatkan kemudahan untuk memperoleh informasi selengkap-lengkapny tentang sistem, mekanisme dan prosedur dalam pelayanan publik;
- c. memberikan saran untuk perbaikan pelayanan publik;
- d. mendapatkan pelayanan yang tidak diskriminatif, santun, bersahabat dan ramah;
- e. menyampaikan pengaduan kepada Penyelenggara untuk mendapatkan penyelesaian;
- f. mendapatkan penyelesaian atas pengaduan yang diajukan sesuai mekanisme yang berlaku;
- g. mendapatkan pembelaan, perlindungan, dalam upaya penyelesaian sengketa pelayanan publik.

Pasal 8

Pasal 8

Penerima mempunyai kewajiban untuk :

- a. mentaati mekanisme, prosedur dan persyaratan dalam penyelenggaraan pelayanan publik;
- b. menghargai penerima yang lain;
- c. mentaati peraturan perundang-undangan yang berlaku;
- d. tidak memaksakan kehendak;
- e. mentaati hasil penyelesaian sengketa pelayanan publik;
- f. menyampaikan data dan informasi secara lengkap dan benar; dan
- g. memelihara dan menjaga berbagai sarana dan prasarana pelayanan publik;

Bagian Ketiga

Peran Serta Masyarakat

Pasal 9

- (1) Masyarakat mempunyai kesempatan yang sama dan seluas-luasnya untuk berperan serta dalam penyelenggaraan pelayanan publik.
- (2) Peran serta masyarakat sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dilakukan dengan cara :
 - a. memberikan saran dalam merumuskan standar pelayanan publik;
 - b. meningkatkan kemandirian, keberdayaan masyarakat dan kemitraan dalam penyelenggaraan pelayanan publik;
 - c. menumbuhkembangkan kemampuan dan kepeloporan masyarakat dalam penyelenggaraan pelayanan publik;
 - d. menumbuhkan ketanggapsegeraan masyarakat untuk melakukan pengawasan dalam penyelenggaraan pelayanan publik;
 - e. memberikan saran dan/atau pendapat dalam rangka penyelenggaraan pelayanan publik; dan
 - f. menyampaikan informasi dan/atau memperoleh informasi di bidang penyelenggaraan pelayanan publik.

BAB IV

TATA KELOLA PELAYANAN PUBLIK

Bagian Kesatu

Prinsip-prinsip Penyelenggaraan

Pasal 10

Penyelenggaraan pelayanan publik didasarkan pada prinsip :

- a. kesederhanaan prosedur;
- b. kejelasan;
- c. kepastian waktu/biaya;
- d. kecermatan;
- e. keamanan;
- f. tanggung jawab;
- g. kemudahan akses; dan
- h. kenyamanan.

Bagian Kedua

Bagian Kedua
Standar Pelayanan

Pasal 11

Penyelenggara berkewajiban menyusun dan menetapkan standar pelayanan publik sesuai dengan jenis dan karakteristik pelayanan publik yang meliputi :

- a. standar operasional prosedur;
- b. produk pelayanan publik; dan
- c. SPM.

Pasal 12

- (1) Untuk menjamin kualitas pelayanan, Penyelenggara membentuk unit-unit pelayanan informasi publik dan unit pengaduan bagi masyarakat.
- (2) Pembentukan unit pelayanan informasi publik dan unit pengaduan masyarakat sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dilaksanakan oleh penyelenggara layanan publik yang mempunyai kompetensi.
- (3) Tugas unit pelayanan informasi publik dan unit pengaduan masyarakat sebagaimana dimaksud pada ayat (1), membantu Penyelenggara dalam menjalankan fungsi untuk merencanakan, melaksanakan dan mengevaluasi serta mengembangkan standar pelayanan publik.

Bagian Ketiga

Sistem Informasi Pelayanan Publik

Pasal 13

- (1) Untuk menjamin kualitas pelayanan publik setiap penyelenggara wajib membentuk sistem informasi pelayanan publik.
- (2) Sistem informasi pelayanan publik sebagaimana dimaksud pada ayat (1) terdiri atas sistem elektronik dan/atau non elektronik yang paling sedikit memuat :
 - a. profil penyelenggara;
 - b. profil pelaksana;
 - c. maklumat pelayanan;
 - d. pengelolaan pengaduan; dan
 - e. penilaian kinerja.

Bagian Keempat

Sarana dan Prasarana Pelayanan Publik

Pasal 14

- (1) Pemerintah Daerah menyediakan sarana dan prasarana dalam menunjang pelayanan publik termasuk sarana teknologi telekomunikasi dan informatika.
- (2) Penyediaan sarana dan prasarana sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dilaksanakan sesuai kemampuan daerah.

Bagian Kelima

Indeks Kepuasan Masyarakat

Pasal 15

- (1) Penyelenggara wajib melakukan penilaian kinerja penyelenggaraan pelayanan publik secara periodik.

(2) Untuk

- (2) Untuk melaksanakan penilaian kinerja sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dilakukan melalui pengukuran IKM sesuai dengan standar pelayanan publik.
- (3) Apabila pengukuran IKM tidak sesuai dengan standar pelayanan publik sebagaimana dimaksud pada ayat (2), maka akan dilakukan pembinaan dan pengembangan kapasitas penyelenggaraan pelayanan publik.
- (4) Tata cara pelaksanaan pembinaan dan pengembangan kapasitas penyelenggaraan pelayanan publik sebagaimana dimaksud pada ayat (3) diatur dengan Peraturan Bupati.

Bagian Keenam

Kerjasama Pelayanan Publik

Pasal 16

- (1) Penyelenggara dapat mengadakan kerjasama pelayanan publik dengan penyelenggara pelayanan publik lain dan/atau dengan pihak ketiga didasarkan pada pertimbangan efisiensi dan efektifitas pelayanan publik.
- (2) Kerjasama pelayanan publik sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dilaksanakan dengan ketentuan :
 - a. dituangkan dalam bentuk perjanjian berdasarkan ketentuan peraturan perundang-undangan yang berlaku;
 - b. penyelenggara berkewajiban menginformasikan perjanjian sebagaimana dimaksud dalam huruf a 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 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 service*), laman (*website*), pos-el (*e-mail*), dan kotak pengaduan.
- (3) Penyelenggara pelayanan publik lain dan/atau pihak ketiga sebagaimana dimaksud pada ayat (1) wajib berbadan hukum Indonesia sesuai ketentuan peraturan perundang-undangan yang berlaku.
- (4) Pemilihan Penyelenggara pelayanan publik lain dan/atau pihak ketiga sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dilaksanakan dengan mekanisme sesuai ketentuan perundang-undangan.
- (5) Kerjasama sebagaimana dimaksud pada ayat (1) tidak boleh membebani masyarakat.

Bagian Ketujuh

Pelayanan Khusus

Pasal 17

- (1) Penyelenggara wajib mengupayakan tersedianya sarana dan prasarana pelayanan khusus yang diperuntukkan bagi penyandang cacat, anak-anak, lanjut usia, dan wanita hamil.
- (2) Penyediaan sarana dan prasarana pelayanan khusus sebagaimana dimaksud pada ayat (1) wajib menjamin aksesibilitas pengguna pelayanan publik yang dilaksanakan sesuai dengan mekanisme ketentuan peraturan perundang-undangan yang berlaku.

Bagian Kedelapan

Bagian Kedelapan
Tata Perilaku Penyelenggara
Pasal 18

Penyelenggara harus memiliki tata perilaku dengan kode etik sebagai berikut :

- a. bertindak jujur, disiplin, proporsional dan profesional;
- b. bertindak adil dan tidak diskriminatif;
- c. peduli, teliti dan cermat;
- d. bersikap ramah dan bersahabat;
- e. bersikap tegas, dan tidak memberikan pelayanan yang berbelit-belit;
- f. bersikap mandiri dan dilarang menerima imbalan dalam bentuk apapun; dan
- g. transparan dalam pelaksanaan dan mampu mengambil langkah-langkah yang kreatif dan inovatif.

Bagian Ketujuh
Pengaduan Pelayanan Publik
Pasal 19

Tata cara pengaduan pelayanan publik meliputi :

- a. pengaduan pelayanan publik diajukan kepada Penyelenggara secara tertulis;
- b. pengaduan pelayanan publik sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dilakukan paling lama 30 (tiga puluh) hari sejak pihak yang mengajukan pengaduan menerima pelayanan.
- c. paling lama 7 (tujuh) hari kerja setelah diterimanya pengaduan, Penyelenggara harus menindaklanjuti pengaduan.

Bagian Kedelapan
Mekanisme Pengaduan
Paragraf 1
Laporan Pengaduan
Pasal 20

- (1) Penerima berhak menyampaikan laporan pengaduan kepada Penyelenggara.
- (2) Penyampaian laporan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) tidak dipungut biaya atau imbalan dalam bentuk apa pun.

Pasal 21

- (1) Laporan pengaduan sebagaimana dimaksud dalam Pasal 20 ayat (1) paling sedikit harus memenuhi persyaratan :
 - a. memuat nama lengkap, tempat tanggal lahir, status perkawinan, pekerjaan, dan alamat lengkap pelapor;
 - b. memuat uraian peristiwa, tindakan, atau keputusan yang dilaporkan secara rinci; dan
 - c. sudah menyampaikan laporan secara langsung kepada Penyelenggara dan/atau pihak terlapor atau atasannya, tetapi laporan tersebut tidak mendapat penyelesaian sebagaimana mestinya.
- (2) Dalam keadaan tertentu nama dan identitas pelapor dapat dirahasiakan.

(3) Uraian

- (3) Uraian peristiwa, tindakan atau keputusan yang dilaporkan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) huruf b belum lewat 30 (tiga puluh) hari sejak peristiwa, tindakan, atau keputusan ditetapkan.
- (4) Dalam keadaan tertentu penyampaian laporan pengaduan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dapat dikuasakan kepada pihak lain.

Paragraf 2

Tata Cara Pemeriksaan

Pasal 22

- (1) Penyelenggara wajib memeriksa laporan pengaduan.
- (2) Dalam hal laporan pengaduan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) terdapat kekurangan, Penyelenggara memberitahukan secara tertulis kepada pelapor untuk melengkapi laporan.
- (3) Sejak tanggal pelapor menerima pemberitahuan dari Penyelenggara sebagaimana dimaksud pada ayat (1), paling lambat 30 (tiga puluh) hari pelapor harus melengkapi berkas laporan.
- (4) Dalam hal laporan tidak dilengkapi dalam waktu sebagaimana dimaksud pada ayat (3), pelapor dianggap mencabut laporannya dan/atau laporannya daluwarsa.

Paragraf 3

Tahapan Pemeriksaan dan Penyelesaian Laporan

Pasal 23

- (1) Dalam hal berkas laporan sebagaimana dimaksud dalam Pasal 22 dinyatakan lengkap, Penyelenggara segera melakukan pemeriksaan substansi atau materi pengaduan.
- (2) Berdasarkan hasil pemeriksaan substansi sebagaimana dimaksud pada ayat (1), Penyelenggara dapat menetapkan bahwa :
 - a. tidak berwenang melanjutkan pemeriksaan; atau
 - b. berwenang melanjutkan pemeriksaan.
- (3) Dalam hal Penyelenggara tidak berwenang melanjutkan pemeriksaan sebagaimana dimaksud pada ayat (1), Penyelenggara memberitahukan secara tertulis kepada pelapor dalam waktu paling lambat 7 (tujuh) hari terhitung sejak tanggal hasil pemeriksaan ditandatangani oleh Kepala pemberi pelayanan.
- (4) Dalam hal Penyelenggara berwenang melanjutkan pemeriksaan sebagaimana dimaksud pada ayat (1), Penyelenggara dapat :
 - a. memanggil secara tertulis terlapor, saksi, ahli, dan/atau penerjemah untuk dimintai keterangan; dan
 - b. meminta penjelasan secara tertulis kepada terlapor dan/atau melakukan pemeriksaan lapangan.

Pasal 24

Dalam melaksanakan pemeriksaan, penyelenggara wajib :

- a. berpedoman pada prinsip non-diskriminasi dan tidak memihak;
- b. mendengarkan dan mempertimbangkan pendapat para pihak;
- c. menjaga kerahasiaan setelah Penyelenggara berhenti atau diberhentikan dari jabatannya;
- d. mempermudah pelapor dalam menyampaikan penjelasannya; dan
- e. tidak memungut

e. tidak memungut biaya.

Pasal 25

Dalam hal terlapor dan saksi sebagaimana dimaksud dalam Pasal 23 ayat (4) telah dipanggil 3 (tiga) kali berturut-turut tidak memenuhi panggilan dengan alasan yang sah, Penyelenggara dapat meminta bantuan Kepolisian Negara Republik Indonesia untuk menghadirkan yang bersangkutan secara paksa.

Pasal 26

- (1) Penyelenggara dapat memerintahkan kepada saksi, ahli, dan penerjemah mengucapkan sumpah atau janji sebelum memberikan kesaksian dan/atau menjalankan tugasnya.
- (2) Bunyi sumpah/janji yang diucapkan oleh saksi adalah sebagai berikut :
"Demi Allah/Tuhan saya bersumpah/berjanji bahwa saya akan melaksanakan Tugas saya dengan tidak memihak dan bahwa saya akan melaksanakan tugas saya secara profesional dan dengan sejujur-jujurnya".

Pasal 27

- (1) Dalam hal Penyelenggara meminta penjelasan secara tertulis kepada terlapor, terlapor harus memberikan penjelasan secara tertulis dalam waktu paling lambat 14 (empat belas) hari terhitung sejak tanggal diterimanya permintaan penjelasan.
- (2) Apabila dalam waktu paling lambat 14 (empat belas) hari sebagaimana dimaksud pada ayat (1) terlapor tidak memberi penjelasan secara tertulis, Penyelenggara untuk kedua kalinya meminta penjelasan secara tertulis kepada terlapor.
- (3) Apabila untuk kedua kalinya meminta penjelasan secara tertulis kepada pelapor sebagaimana dimaksud pada ayat (2) tidak dipenuhi, maka terlapor dianggap tidak menggunakan hak untuk menjawab.

Pasal 28

Dalam melaksanakan pemeriksaan lapangan, Penyelenggara dapat melakukan pemeriksaan ke objek tanpa pemberitahuan terlebih dahulu kepada pejabat atau instansi yang dilaporkan dengan memperhatikan ketentuan peraturan perundang-undangan, ketertiban, dan kesusilaan.

Pasal 29

Hasil pemeriksaan Penyelenggara dapat berupa :

- a. menolak laporan; atau
- b. menerima laporan dan memberikan rekomendasi.

Pasal 30

- (1) Hasil pemeriksaan Penyelenggara berupa menolak laporan sebagaimana dimaksud dalam Pasal 29 huruf a, dalam hal :
 - a. pelapor belum pernah menyampaikan keberatan tersebut baik secara lisan maupun secara tertulis kepada pihak yang dilaporkan;
 - b. substansi laporan sedang dan telah menjadi objek pemeriksaan pengadilan, kecuali laporan tersebut menyangkut tindakan mal-administrasi dalam poses pemeriksaan di pengadilan;
 - c. laporan tersebut sedang dalam proses penyelesaian oleh instansi yang dilaporkan, dan menurut Penyelenggara proses penyelesaiannya masih dalam tanggung jawab yang patut;
 - e. pelapor

- d. pelapor telah memperoleh penyelesaian dari instansi yang dilaporkan;
 - e. substansi yang dilaporkan ternyata bukan wewenang Penyelenggara ;
 - f. substansi yang dilaporkan telah diselesaikan dengan cara mediasi dan kosiliasi oleh Penyelenggara berdasarkan kesepakatan para pihak; atau
 - g. tidak ditemukan terjadinya mal-administrasi.
- (2) Penolakan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) diberitahukan secara tertulis kepada pelapor dan terlapor dalam waktu paling lambat 14 (empat belas) hari terhitung sejak hasil pemeriksaan ditandatangani oleh Ketua Penyelenggara .

Pasal 31

- (1) Hasil pemeriksaan Penyelenggara berupa menerima laporan dan memberikan rekomendasi sebagaimana dimaksud Pasal 29 huruf b, dalam hal ditemukan mal-administrasi.
- (2) Hasil pemeriksaan penyelenggara berupa menerima laporan dan memberikan rekomendasi sebagaimana dimaksud pada ayat (1) memuat sekurang-kurangnya :
- a. uraian tentang laporan yang disampaikan kepada Penyelenggara;
 - b. uraian tentang hasil pemeriksaan;
 - c. bentuk maladministrasi yang telah terjadi; dan
 - d. kesimpulan dan pendapat Penyelenggara mengenai hal-hal yang perlu dilaksanakan terlapor dan atasan terlapor.
- (3) Hasil pemeriksaan penyelenggara berupa menerima laporan dan memberikan rekomendasi sebagaimana dimaksud pada ayat (2) disampaikan kepada pelapor, terlapor, dan atasan terlapor dalam waktu paling lambat 14 (empat belas) hari terhitung sejak rekomendasi ditandatangani oleh Kepala pemberi pelayanan.

Pasal 32

- (1) Hasil pemeriksaan penyelenggara berupa menerima laporan dan memberikan rekomendasi sebagaimana dimaksud dalam Pasal 31 wajib dilaksanakan terlapor dan atasan terlapor.
- (2) Atasan terlapor wajib menyampaikan laporan kepada Penyelenggara tentang pelaksanaan hasil pemeriksaan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) yang telah dilakukannya dalam waktu paling lambat 60 (enam puluh) hari terhitung sejak tanggal diterimanya rekomendasi.
- (3) Penyelenggara dapat meminta keterangan terlapor dan/atau atasan terlapor dan melakukan pemeriksaan lapangan untuk memastikan pelaksanaan hasil pemeriksaan sebagaimana dimaksud pada ayat (1).
- (4) Dalam hal terlapor dan atasan terlapor tidak melaksanakan hasil pemeriksaan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) atau hanya melaksanakan sebagian dengan alasan yang tidak dapat diterima oleh Penyelenggara, Penyelenggara dapat mempublikasikan atasan terlapor dan menyampaikan laporan kepada Bupati.

BAB V

PEMBIAYAAN

Pasal 33

- (1) Biaya yang timbul akibat penyelenggaraan pelayanan publik dibebankan pada penyelenggara.
- (2) Biaya

- (2) Biaya sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dibebankan pada Anggaran dan Pendapatan Belanja Daerah Kabupaten Serang.

BAB VI

SANKSI ADMINISTRASI

Pasal 34

- (1) Setiap Penyelenggara yang melanggar ketentuan, Pasal 6 ayat (2), Pasal 11, Pasal 16, dan Pasal 18, dikenakan sanksi administrasi.
- (2) Sanksi administrasi sebagaimana dimaksud pada ayat (1) berupa:
- a. peringatan lisan;
 - b. peringatan tertulis;
 - c. penundaan kenaikan pangkat;
 - d. penurunan pangkat;
 - e. mutasi jabatan; dan
 - f. pembebasan tugas dan jabatan dalam waktu tertentu.
- (3) Mekanisme pemanggilan, pemeriksaan dan penjatuhan sanksi administrasi dilakukan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan yang berlaku.

BAB VII

PEMBINAAN DAN PENGAWASAN

Pasal 36

- (1) Bupati melakukan pembinaan terhadap penyelenggaraan pelayanan publik di lingkungan pemerintah daerah dan dapat didelegasikan kepada Kepala SKPD Penyelenggara.
- (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 meliputi :
- a. perhitungan sumber daya dan dana yang dibutuhkan untuk mencapai SPM, termasuk kesenjangan pembiayaannya;
 - b. penyusunan rencana pencapaian SPM dan penetapan target tahunan pencapaian SPM;
 - c. penilaian prestasi kerja pencapaian SPM; dan
 - d. pelaporan prestasi kerja pencapaian SPM.

Pasal 37

- (1) Kepala Penyelenggara sebagaimana dimaksud dalam Pasal 36 ayat (1), wajib melakukan pengawasan dalam rangka menjaga standar pelayanan publik yang telah ditetapkan.
- (2) Pengawasan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) diselenggarakan dalam bentuk monitoring dan evaluasi terhadap kinerja pemberi layanan dan tingkat kepuasan publik sebagai penerima layanan.
- (3) Pengawasan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dapat dilakukan dengan mekanisme pengawasan melekat, pengawasan fungsional dan pengawasan masyarakat.

BAB VIII
KETENTUAN PENUTUP

Pasal 38

Hal-hal yang belum diatur dalam Peraturan Daerah ini sepanjang mengenai teknis pelaksanaannya diatur dengan Peraturan Bupati.

Pasal 39

Peraturan Daerah ini mulai berlaku 1 (satu) tahun sejak tanggal diundangkan.

Agar setiap orang mengetahuinya, memerintahkan pengundangan Peraturan Daerah ini dengan penempatannya dalam Lembaran Daerah Kabupaten Serang.

Ditetapkan di Serang
pada tanggal 6 Februari 2013
BUPATI SERANG,

cap/ttd

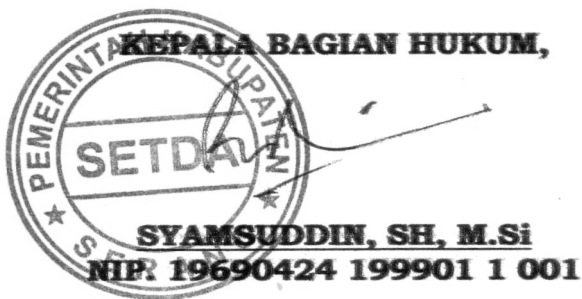
A. TAUFIK NURIMAN

Diundangkan di Serang
pada tanggal 6 Februari 2013
SEKRETARIS DAERAH KABUPATEN SERANG,

cap/ttd

LALU ATHARUSSALAM R
LEMBARAN DAERAH KABUPATEN SERANG TAHUN 2013 NOMOR 1

Salinan sesuai dengan aslinya



PENJELASAN
ATAS
PERATURAN DAERAH KABUPATEN SERANG
NOMOR 1 TAHUN 2013
TENTANG
PENYELENGGARAAN PELAYANAN PUBLIK

I. PENJELASAN UMUM

Sejalan dengan kebijakan otonomi daerah, penyelenggaraan pelayanan publik pada setiap daerah harus lebih ditingkatkan kualitasnya, sehingga dibutuhkan regulasi untuk mengatur setiap kegiatan penyelenggaraan pelayanan publik sesuai dengan prinsip-prinsip tata kelola pemerintahan yang baik (*good governance*).

Dalam rangka penyelenggaraan pelayanan publik, partisipasi masyarakat sangat dibutuhkan melalui keterlibatannya dalam perumusan standar pelayanan publik. Selain dari pada itu masyarakat harus tanggap dan peka terhadap setiap permasalahan yang menyangkut pelayanan publik. Oleh karena itu masyarakat dituntut untuk melakukan pengawasan, memberikan saran dan pendapat, serta menyampaikan informasi dan/atau memperoleh informasi di bidang penyelenggaraan pelayanan publik.

Dengan dibentuknya Peraturan Daerah ini, maka diharapkan kualitas pelayanan publik semakin ditingkatkan, sehingga hak-hak publik dapat dilindungi.

II. PENJELASAN PASAL DEMI PASAL

Pasal 1

Pasal ini memuat pengertian istilah yang dipergunakan dalam Peraturan Daerah ini.

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

Pasal 9

Cukup Jelas

Pasal 10

Cukup Jelas

Pasal 11

Cukup Jelas

Pasal 12

Cukup Jelas

Pasal 13

Cukup Jelas

Pasal 14

Cukup Jelas

Pasal 15

Cukup Jelas

Pasal 16

Cukup Jelas

Pasal 17

Cukup jelas

Pasal 18

Cukup jelas

Pasal 19

Cukup jelas

Pasal 20

Cukup jelas

Pasal 21

Cukup jelas

Pasal 22

Cukup jelas

Pasal 23

Cukup jelas

Pasal 24

Cukup jelas

Pasal 25

Cukup jelas

Pasal 26

Cukup jelas

Pasal 27

Cukup jelas

Pasal 28

Cukup jelas

Pasal 29

Cukup jelas

Pasal 30

Pasal 30

Ayat (1)

Huruf a

Cukup jelas

Huruf b

Yang dimaksud dengan mal-administrasi adalah kesalahan yang dilakukan oleh penyelenggara pelayanan publik dalam hal proses administrasi pelayanan publik yang mengakibatkan kerugian bagi penerima pelayanan publik.

Huruf c

Yang dimaksud dengan tanggung jawab yang patut adalah pertanggungjawaban yang sesuai dengan prosedur dan mekanisme yang berlaku.

Huruf d

Cukup jelas

Huruf e

Cukup jelas

Huruf f

Cukup jelas

Huruf g

Cukup jelas

Ayat (2)

Cukup jelas

Pasal 31

Cukup jelas

Pasal 32

Cukup jelas

Pasal 33

Cukup jelas

Pasal 34

Cukup jelas

Pasal 35

Cukup jelas

Pasal 36

Cukup jelas

Pasal 37

Cukup jelas

Pasal 38

Cukup jelas

Pasal 39

Cukup jelas