



WALI KOTA SERANG
PROVINSI BANTEN
PERATURAN DAERAH KOTA SERANG
NOMOR 6 TAHUN 2022
TENTANG
PENYELENGGARAAN PELAYANAN PUBLIK

DENGAN RAHMAT TUHAN YANG MAHA ESA
WALI KOTA SERANG,

- Menimbang : a. bahwa Pemerintah Daerah berkewajiban memenuhi kebutuhan setiap warga masyarakat melalui sistem pemerintahan daerah yang mendukung penyelenggaraan pelayanan publik yang prima dalam rangka pemenuhan kebutuhan setiap warga masyarakat;
- b. bahwa sebagai upaya untuk pemenuhan kualitas, fasilitas dan menjamin penyediaan pelayanan publik sesuai dengan standar pelayanan yang baik serta untuk memberikan perlindungan dari penyalahgunaan wewenang didalam penyelenggaraan pelayanan publik diperlukan pengaturan hukum untuk mendukungnya;
- c. bahwa untuk memberikan perlindungan dan kepastian hukum dalam penyelenggaraan Pelayanan Publik perlu diberikan landasan hukum untuk menjamin terselenggaranya pelayanan publik yang sesuai dengan asas-asas umum pemerintahan;
- d. bahwa berdasarkan pertimbangan sebagaimana dimaksud dalam huruf a, huruf b dan huruf c perlu menetapkan Peraturan Daerah tentang Penyelenggaraan Pelayanan Publik;
- Mengingat : 1. Pasal 18 ayat (6) Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945;
2. Undang-Undang Nomor 32 Tahun 2007 tentang Pembentukan Kota Serang di Provinsi Banten (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2007 Nomor 98, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4748);
3. Undang-Undang

3. Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2008 tentang Informasi dan Transaksi Elektronik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2008 Nomor 58, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4843) sebagaimana telah diubah dengan Undang-Undang Nomor 19 Tahun 2016 tentang Perubahan atas Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2008 tentang Informasi dan Transaksi Elektronik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2016 Nomor 251, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5952);
4. Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2008 Nomor 61, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4846);
5. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2009 Nomor 112, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5038);
6. Undang-Undang Nomor 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 11 Tahun 2020 tentang Cipta Kerja (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2020 Nomor 245, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 6573);
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 Pemerintah Nomor 38 Tahun 2017 tentang Inovasi Daerah (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2017 Nomor 206, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 6123);
9. Peraturan Presiden Nomor 76 Tahun 2013 tentang Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2013 Nomor 191);

10. Peraturan

10. Peraturan Presiden Nomor 89 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Mal Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2021 Nomor 222);
11. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 91 Tahun 2021 tentang Pembinaan Inovasi Pelayanan Publik (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2021 Nomor 1572);
12. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 92 Tahun 2021 tentang Petunjuk Teknis Penyelenggaraan Mal Pelayanan Publik (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2021 Nomor 1573);

Dengan Persetujuan Bersama

DEWAN PERWAKILAN RAKYAT DAERAH KOTA SERANG

dan

WALI KOTA 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 Kota Serang.
2. Pemerintah Daerah adalah Wali Kota sebagai unsur penyelenggara Pemerintahan Daerah yang memimpin pelaksanaan urusan pemerintahan yang menjadi kewenangan daerah otonom.
3. Wali Kota adalah Wali Kota Serang.
4. Dewan Perwakilan Rakyat Daerah yang selanjutnya disingkat DPRD adalah Dewan Perwakilan Rakyat Daerah Kota Serang.
5. Perangkat Daerah adalah unsur pembantu Wali Kota dan Dewan Perwakilan Rakyat Daerah dalam penyelenggaraan urusan pemerintahan yang menjadi kewenangan Daerah.
6. Pelayanan Publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa dan/atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik.

7. Penyelenggara

7. Penyelenggara Pelayanan Publik yang selanjutnya disebut Penyelenggara adalah setiap Perangkat Daerah dan badan usaha milik daerah yang dibentuk berdasarkan peraturan daerah untuk menyelenggarakan Pelayanan Publik.
8. Organisasi Penyelenggara Pelayanan Publik yang selanjutnya disebut Organisasi Penyelenggara adalah satuan kerja Penyelenggara Pelayanan Publik yang berada di lingkungan institusi penyelenggara negara, korporasi, lembaga independen yang dibentuk berdasarkan undang-undang untuk kegiatan pelayanan publik, dan badan hukum lain yang dibentuk semata-mata untuk kegiatan pelayanan publik.
9. Pelaksana Pelayanan Publik yang selanjutnya disebut Pelaksana adalah pejabat, pegawai, petugas, dan setiap orang yang bekerja pada Perangkat Daerah dan badan usaha milik daerah yang bertugas melaksanakan tindakan atau serangkaian tindakan Pelayanan Publik.
10. Masyarakat adalah seluruh pihak, baik warga negara maupun penduduk sebagai orang perseorangan, kelompok maupun badan hukum yang berdudukan sebagai penerima manfaat Pelayanan Publik, baik secara langsung maupun tidak langsung.
11. Standar Pelayanan adalah tolok ukur yang dipergunakan sebagai pedoman penyelenggaraan pelayanan dan acuan penilaian kualitas pelayanan sebagai kewajiban dan janji Penyelenggara kepada Masyarakat dalam rangka pelayanan yang berkualitas, cepat, mudah, terjangkau, dan terukur.
12. Maklumat Pelayanan adalah pernyataan tertulis yang berisi keseluruhan rincian kewajiban dan janji yang terdapat dalam Standar Pelayanan.
13. Sistem Informasi Pelayanan Publik adalah rangkaian kegiatan yang meliputi penyimpanan dan pengelolaan informasi serta mekanisme penyampaian informasi dari Penyelenggara kepada Masyarakat dan sebaliknya dalam bentuk lisan, tulisan latin, tulisan dalam huruf braille, bahasa gambar, dan/atau bahasa lokal, serta disajikan secara manual atau elektronik.
14. Pengaduan adalah penyampaian keluhan yang disampaikan pengadu kepada pengelola Pengaduan Pelayanan Publik atas pelayanan Pelaksana yang tidak sesuai dengan Standar Pelayanan, atau pengabaian kewajiban dan/atau pelanggaran larangan oleh Penyelenggara.
15. Pengelolaan Pengaduan adalah kegiatan penanganan Pengaduan sesuai dengan mekanisme dan tata cara Pengelolaan Pengaduan.
16. Survei

16. Survei Kepuasan Masyarakat adalah pengukuran secara komprehensif kegiatan tentang tingkat kepuasan Masyarakat yang diperoleh dari hasil pengukuran atas pendapat Masyarakat dalam memperoleh pelayanan dari Penyelenggara Pelayanan Publik.
17. Inovasi Pelayanan Publik adalah terobosan jenis pelayanan baik yang merupakan gagasan/ide kreatif orisinal dan/atau adaptasi/modifikasi yang memberikan manfaat bagi Masyarakat, baik secara langsung maupun tidak langsung.
18. Kinerja adalah gambaran mengenai tingkat pencapaian sasaran ataupun tujuan Perangkat Daerah dan badan usaha milik daerah sebagai penjabaran dari visi, misi serta strategi Perangkat Daerah dan badan usaha milik daerah yang mengindikasikan tingkat keberhasilan dan kegagalan pelaksanaan kegiatan-kegiatan sesuai dengan program dan kebijakan yang ditetapkan.
19. Pihak Terkait adalah pihak yang dianggap kompeten dalam memberikan masukan terhadap penyusunan Standar Pelayanan.
20. Badan Usaha Milik Daerah yang selanjutnya disingkat BUMD adalah Badan Usaha yang seluruh atau sebagian besar modalnya dimiliki oleh Daerah.
21. Ombudsman adalah lembaga negara yang mempunyai kewenangan mengawasi penyelenggaraan Pelayanan Publik, baik yang diselenggarakan oleh penyelenggara negara dan pemerintahan termasuk yang diselenggarakan oleh badan usaha milik negara, BUMD, dan badan hukum milik negara serta badan swasta, maupun perseorangan yang diberi tugas menyelenggarakan Pelayanan Publik tertentu yang sebagian atau seluruh dananya bersumber dari anggaran pendapatan dan belanja negara dan/atau anggaran pendapatan dan belanja daerah.
22. Anggaran Pendapatan dan Belanja Daerah yang selanjutnya disingkat APBD adalah rencana keuangan tahunan daerah yang ditetapkan dengan peraturan daerah.
23. Mal Pelayanan Publik yang selanjutnya disingkat MPP adalah pengintegrasian Pelayanan Publik yang diberikan oleh kementerian, lembaga, pemerintah daerah provinsi dan kabupaten/kota, badan usaha milik negara, BUMD, serta swasta secara terpadu pada 1 (satu) tempat sebagai upaya meningkatkan kecepatan, kemudahan, jangkauan, kenyamanan, dan keamanan pelayanan.
24. Forum Konsultasi Publik adalah kegiatan dialog, diskusi pertukaran opini secara partisipatif antara Penyelenggara Pelayanan Publik dengan publik.

Pasal 2

- (1) Peraturan Daerah tentang Penyelenggaraan Pelayanan Publik dimaksudkan untuk memberikan kepastian hukum dalam hubungan antara Masyarakat dan Penyelenggara Pelayanan Publik.
- (2) Penyelenggaraan Pelayanan Publik bertujuan untuk:
 - a. terwujudnya batasan dan hubungan yang jelas tentang hak, tanggung jawab, kewajiban, dan kewenangan seluruh pihak yang terkait dengan penyelenggaraan Pelayanan Publik di Daerah;
 - b. terwujudnya sistem penyelenggaraan Pelayanan Publik yang layak sesuai dengan asas-asas umum pemerintahan dan korporasi yang baik di Daerah;
 - c. terpenuhinya penyelenggaraan Pelayanan Publik sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan; dan
 - d. terwujudnya perlindungan dan kepastian hukum bagi Masyarakat dan Penyelenggara dalam penyelenggaraan Pelayanan Publik.

Pasal 3

Penyelenggaraan Pelayanan Publik berasaskan:

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

BAB II

PEMBINA, PENANGGUNG JAWAB, ORGANISASI PENYELENGGARA DAN

PELAKSANA

Bagian Kesatu

Pembina

Pasal 4

- (1) Wali Kota sebagai pembina penyelenggaraan Pelayanan Publik di Daerah.

(2) Pembina

- (2) Pembina sebagaimana dimaksud pada ayat (1) mempunyai tugas melakukan:
 - a. pembinaan;
 - b. pengawasan; dan
 - c. evaluasi terhadap pelaksanaan tugas dari penanggung jawab.
- (3) Pembina sebagaimana dimaksud pada ayat (1) wajib melaporkan hasil perkembangan Kinerja Pelayanan Publik kepada DPRD dan Gubernur.
- (4) Laporan perkembangan Kinerja Pelayanan Publik disampaikan secara berkala paling singkat 1 (satu) tahun sekali dan/atau sewaktu-waktu.

Bagian Kedua

Penanggung jawab

Pasal 5

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

Bagian Ketiga

Organisasi Penyelenggara

Pasal 6

- (1) Organisasi Penyelenggara berkewajiban menyelenggarakan Pelayanan Publik sesuai dengan tujuan pembentukan.
- (2) Penyelenggaraan Pelayanan Publik sebagaimana dimaksud pada ayat (1), paling sedikit meliputi:
 - a. pelaksanaan pelayanan;
 - b. Pengelolaan Pengaduan Masyarakat;
 - c. pengelolaan informasi;
 - d. pengawasan internal;
 - e. penyuluhan kepada Masyarakat; dan
 - f. pelayanan konsultasi.
- (3) Penyelenggara dan seluruh bagian Organisasi Penyelenggara bertanggung jawab atas ketidakmampuan, pelanggaran, dan kegagalan penyelenggaraan pelayanan.

(4) Penyelenggara

- (4) Penyelenggara sebagaimana dimaksud pada ayat (3) melaporkan kepada penanggung jawab pelaksanaan penyelenggaraan Pelayanan Publik.

Pasal 7

- (1) BUMD berkewajiban menyelenggarakan Pelayanan Publik.
- (2) Penyelenggaraan Pelayanan Publik sebagaimana dimaksud pada ayat (1), paling sedikit meliputi:
- a. pelaksanaan pelayanan;
 - b. Pengelolaan Pengaduan Masyarakat;
 - c. pengelolaan informasi;
 - d. pengawasan internal;
 - e. penyuluhan kepada Masyarakat; dan
 - f. pelayanan konsultasi.
- (3) BUMD bertanggung jawab atas ketidakmampuan, pelanggaran, dan kegagalan penyelenggaraan pelayanan.
- (4) BUMD sebagaimana dimaksud pada ayat (3) melaporkan pelaksanaan penyelenggaraan Pelayanan Publik kepada Wali Kota secara berkala setiap 6 (enam) bulan sekali atau sewaktu-waktu jika dibutuhkan.

Bagian Keempat

Pelaksana

Pasal 8

Dalam melaksanakan tindakan atau serangkaian tindakan Pelayanan Publik Pelaksana bertugas sesuai dengan Standar Pelayanan.

BAB III

HAK, KEWAJIBAN, DAN LARANGAN

Bagian Kesatu

Hak dan Kewajiban Penyelenggara

Pasal 9

Penyelenggara memiliki hak:

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

Pasal 10

Pasal 10

Penyelenggara wajib:

- a. menyusun dan menetapkan Standar Pelayanan;
- b. menyusun, menetapkan dan mempublikasikan Maklumat Pelayanan;
- c. menempatkan pelaksana yang kompeten;
- d. menyediakan prasarana, sarana, dan/atau fasilitas Pelayanan Publik yang mendukung terciptanya iklim pelayanan yang memadai;
- e. memberikan pelayanan yang berkualitas sesuai dengan asas penyelenggaraan Pelayanan Publik;
- f. melaksanakan pelayanan sesuai dengan Standar Pelayanan;
- g. berpartisipasi aktif dan mematuhi ketentuan peraturan perundang-undangan yang terkait dengan penyelenggaraan Pelayanan Publik;
- h. memberikan pertanggungjawaban terhadap pelayanan yang diselenggarakan;
- i. membantu Masyarakat dalam memahami hak dan tanggung jawabnya;
- j. bertanggungjawab dalam pengelolaan Organisasi Penyelenggara Pelayanan Publik;
- k. memberikan pertanggungjawaban sesuai dengan hukum yang berlaku apabila mengundurkan diri atau melepaskan tanggung jawab atas posisi atau jabatan; dan
- l. memenuhi panggilan atau mewakili Perangkat Daerah untuk hadir atau melaksanakan perintah suatu tindakan hukum atas permintaan pejabat yang berwenang dari lembaga negara atau instansi pemerintah yang berhak, berwenang dan sah sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.

Bagian Kedua

Kewajiban dan Larangan bagi Pelaksana

Pasal 11

Pelaksana wajib:

- a. melakukan kegiatan pelayanan sesuai penugasan yang diberikan oleh Penyelenggara;
- b. memberikan pertanggungjawaban atas pelaksanaan pelayanan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan;
- c. memenuhi panggilan untuk hadir atau melaksanakan perintah suatu tindakan hukum atas permintaan pejabat yang berwenang dari lembaga negara atau instansi pemerintah yang berhak, berwenang dan sah sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan;
- d. memberikan

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

Pasal 12

Pelaksana dilarang:

- a. merangkap sebagai komisaris atau pengurus organisasi usaha bagi Pelaksana yang berasal dari lingkungan Perangkat Daerah, dan BUMD;
- b. meninggalkan tugas dan kewajiban, kecuali mempunyai alasan yang jelas, rasional, dan sah sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan;
- c. menambah Pelaksana tanpa persetujuan Penyelenggara;
- d. membuat perjanjian kerja sama dengan pihak lain tanpa persetujuan Penyelenggara; dan
- e. melanggar asas penyelenggaraan Pelayanan Publik.

Bagian Ketiga

Hak dan Kewajiban Bagi Masyarakat

Pasal 13

Masyarakat berhak:

- a. mengetahui kebenaran isi Standar Pelayanan;
- b. mengawasi pelaksanaan Standar Pelayanan;
- c. mendapat tanggapan terhadap Pengaduan yang diajukan;
- d. mendapat advokasi, perlindungan, dan/atau pemenuhan pelayanan;
- e. memberitahukan kepada pimpinan Penyelenggara untuk memperbaiki pelayanan apabila pelayanan yang diberikan tidak sesuai dengan Standar Pelayanan;
- f. memberitahukan kepada Pelaksana untuk memperbaiki pelayanan apabila pelayanan yang diberikan tidak sesuai dengan Standar Pelayanan;
- g. mengadukan Pelaksana yang melakukan penyimpangan Standar Pelayanan dan/atau tidak memperbaiki pelayanan kepada Penyelenggara dan Ombudsman;
- h. mengadukan Penyelenggara yang melakukan penyimpangan Standar Pelayanan dan/atau tidak memperbaiki pelayanan kepada pembina Penyelenggara dan Ombudsman; dan
- i. mendapat

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

Pasal 14

Masyarakat wajib:

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

BAB IV

PENYELENGGARAAN PELAYANAN PUBLIK

Bagian Kesatu

Ruang Lingkup

Pasal 15

Ruang lingkup penyelenggaraan Pelayanan Publik meliputi:

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

Pasal 16

Pelayanan barang publik sebagaimana dimaksud dalam Pasal 15 huruf a meliputi:

- a. pengadaan dan penyaluran barang publik yang dilakukan oleh instansi pemerintah yang sebagian atau seluruh dananya bersumber dari anggaran pendapatan dan belanja negara dan/atau APBD;
- b. pengadaan dan penyaluran barang publik yang dilakukan oleh suatu badan usaha yang modal pendiriannya sebagian atau seluruhnya bersumber dari kekayaan negara dan/atau kekayaan daerah yang dipisahkan; dan
- c. pengadaan dan penyaluran barang publik yang pembiayaannya tidak bersumber dari anggaran pendapatan dan belanja negara atau APBD atau badan usaha yang modal pendiriannya sebagian atau seluruhnya bersumber dari kekayaan negara dan/atau kekayaan daerah yang dipisahkan, tetapi ketersediaannya menjadi misi negara yang ditetapkan dalam peraturan perundang-undangan.

Pasal 17

Pasal 17

Pelayanan jasa publik sebagaimana dimaksud dalam Pasal 15 huruf b meliputi:

- a. penyediaan jasa publik oleh instansi pemerintah yang sebagian atau seluruh dananya bersumber dari anggaran pendapatan dan belanja negara dan/atau APBD;
- b. penyediaan jasa publik oleh suatu badan usaha yang modal pendiriannya sebagian atau seluruhnya bersumber dari kekayaan negara dan/atau kekayaan daerah yang dipisahkan; dan
- c. penyediaan jasa publik yang pembiayaannya tidak bersumber dari anggaran pendapatan dan belanja negara atau APBD atau badan usaha yang modal pendiriannya sebagian atau seluruhnya bersumber dari kekayaan negara dan/atau kekayaan daerah yang dipisahkan, tetapi ketersediaannya menjadi misi negara yang ditetapkan dalam peraturan perundang-undangan.

Pasal 18

- (1) Pelayanan administratif sebagaimana dimaksud dalam Pasal 15 huruf c merupakan pelayanan oleh Penyelenggara yang menghasilkan berbagai bentuk dokumen resmi yang dibutuhkan oleh Masyarakat.
- (2) Pelayanan administratif sebagaimana dimaksud pada ayat (1) meliputi:
 - a. tindakan administratif pemerintah yang diwajibkan oleh negara dan diatur dalam peraturan perundang-undangan dalam rangka mewujudkan perlindungan pribadi dan/atau keluarga, kehormatan, martabat, dan harta benda warga negara; dan
 - b. tindakan administratif oleh instansi nonpemerintah yang diwajibkan oleh negara dan diatur dalam peraturan perundang-undangan serta diterapkan berdasarkan perjanjian dengan penerima pelayanan.
- (3) Tindakan administratif pemerintah sebagaimana dimaksud pada ayat (2) huruf a diselenggarakan dalam bentuk pelayanan pemberian dokumen berupa perizinan dan nonperizinan.

Bagian Kedua

Standar Pelayanan

Pasal 19

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

(2) Standar

- (2) Standar Pelayanan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) paling sedikit memuat komponen:
- 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 Standar Pelayanan;
 - m. jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan dalam bentuk komitmen untuk memberikan rasa aman, bebas dari bahaya, dan risiko keraguan; dan
 - n. evaluasi kinerja Pelaksana.

Pasal 20

- (1) Penyelenggara dalam menyusun dan menetapkan Standar Pelayanan sebagaimana dimaksud dalam Pasal 19 ayat (1) wajib mengikutsertakan Masyarakat dan Pihak Terkait serta mengacu pada ketentuan teknis yang telah ditetapkan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.
- (2) Kemampuan Penyelenggara sebagaimana dimaksud pada ayat (1) terutama menyangkut kemampuan sumber daya yang dimiliki, meliputi:
 - a. dukungan pendanaan yang dialokasikan untuk penyelenggaraan pelayanan;
 - b. Pelaksana yang bertugas menyelenggarakan pelayanan dari segi kualitas maupun kuantitas; dan
 - c. sarana, prasarana, dan/atau fasilitas yang digunakan untuk menyelenggarakan pelayanan.
- (3) Pengikutsertaan Masyarakat dan Pihak Terkait sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dilakukan dengan prinsip tidak diskriminatif, terkait langsung dengan jenis pelayanan, memiliki kompetensi dan mengutamakan musyawarah, serta memperhatikan keberagaman.

(4) Masyarakat

- (4) Masyarakat dan Pihak Terkait sebagaimana dimaksud pada ayat (1), terdiri dari wakil:
- a. semua 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.
- (5) Penetapan wakil Masyarakat dan Pihak Terkait sebagaimana dimaksud pada ayat (4) beserta jumlahnya, ditentukan oleh Penyelenggara dengan memperhatikan integritas, kompetensi, dan kepedulian di bidang pelayanan yang bersangkutan.

Pasal 21

- (1) Penyusunan Standar Pelayanan sebagaimana dimaksud dalam Pasal 19 ayat (1) didahului dengan penyiapan rancangan Standar Pelayanan oleh Penyelenggara.
- (2) Penyiapan rancangan Standar Pelayanan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) harus berorientasi pada peningkatan kualitas pelayanan dengan tidak memberatkan Penyelenggara.
- (3) Dalam penyiapan rancangan Standar Pelayanan sebagaimana dimaksud pada ayat (1), Penyelenggara dapat melibatkan Masyarakat dan/atau Pihak Terkait.

Pasal 22

Penyelenggara dan Masyarakat wajib menggunakan Standar Pelayanan sebagai tolok ukur dan acuan penilaian kualitas Penyelenggara pelayanan.

Pasal 23

- (1) Dalam rangka optimalisasi pelayanan, Penyelenggara wajib melakukan evaluasi penerapan Standar Pelayanan secara berkala setiap 1 (satu) tahun.
- (2) Hasil evaluasi sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dapat dijadikan dasar oleh Penyelenggara untuk meninjau dan menyempurnakan Standar Pelayanan.

Pasal 24

- (1) Standar Pelayanan yang telah dilaksanakan wajib dilakukan peninjauan ulang setiap 3 (tiga) tahun.

(2) Hasil

- (2) Hasil peninjauan ulang sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dapat dijadikan dasar oleh Penyelenggara untuk melakukan perubahan Standar Pelayanan.

Pasal 25

Ketentuan lebih lanjut mengenai penyusunan, penetapan dan penerapan Standar Pelayanan pada Penyelenggara Pelayanan Publik diatur dengan Peraturan Wali Kota.

Bagian Ketiga

Maklumat Pelayanan

Pasal 26

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

Bagian Keempat

Sistem Informasi Pelayanan Publik

Pasal 27

- (1) Penyelenggara wajib menyediakan dan mengelola Sistem Informasi Pelayanan Publik yang terdiri atas:
 - a. sistem informasi elektronik; atau
 - b. sistem informasi nonelektronik.
- (2) Sistem Informasi Pelayanan Publik sebagaimana dimaksud pada ayat (1) paling sedikit memuat:
 - a. profil Penyelenggara;
 - b. profil Pelaksana;
 - c. Standar Pelayanan;
 - d. Maklumat Pelayanan;
 - e. Pengelolaan Pengaduan; dan
 - f. penilaian Kinerja.

(3) Penyelenggara

- (3) Penyelenggara wajib menyediakan informasi sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dan ayat (2) kepada Masyarakat secara terbuka dan mudah diakses.

Bagian Kelima

Pengelolaan Sarana, Prasarana, dan/atau Fasilitas Pelayanan Publik

Pasal 28

- (1) Penyelenggara dan Pelaksana wajib mengelola sarana, prasarana, dan/atau fasilitas Pelayanan Publik secara efektif, efisien, transparan, akuntabel, dan berkesinambungan serta bertanggung jawab 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 Standar Pelayanan.
- (3) Atas laporan kondisi dan kebutuhan sebagaimana dimaksud pada ayat (2), Penyelenggara melakukan analisis dan menyusun daftar kebutuhan sarana, prasarana, dan/atau fasilitas Pelayanan Publik dan Pelaksana.
- (4) Atas analisis dan daftar kebutuhan sebagaimana dimaksud pada ayat (3), Penyelenggara melakukan pengadaan sesuai dengan peraturan perundang-undangan dengan mempertimbangkan prinsip efektivitas, efisiensi, transparansi, akuntabilitas, dan berkesinambungan.

Pasal 29

Penyelenggara dilarang 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.

Pasal 30

- (1) Saham Penyelenggara yang berbentuk badan usaha milik negara dan BUMD yang berkaitan dengan Pelayanan Publik dilarang dipindahtangankan dalam keadaan apa pun, baik langsung maupun tidak langsung melalui penjualan, penjaminan atau hal-hal yang mengakibatkan beralihnya kekuasaan menjalankan korporasi atau hilangnya hak-hak yang menjadi milik korporasi sebagaimana diatur dalam peraturan perundang-undangan.

(2) Perbuatan

- (2) Perbuatan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dinyatakan batal demi hukum.

Pasal 31

- (1) Penyelenggara yang bermaksud 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 Publik sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dilarang mengakibatkan terhentinya kegiatan Pelayanan Publik.
- (3) Pengumuman oleh Penyelenggara harus dilakukan selambat-lambatnya 30 (tiga puluh) hari kalender sebelum pelaksanaan pekerjaan dimulai dengan memasang tanda yang memuat nama kegiatan, nama dan alamat penanggung jawab, waktu kegiatan, alamat Pengaduan berupa nomor telepon, nomor tujuan pesan layanan singkat (*short message service* (sms)), laman (*website*), pos-el (*email*), dan kotak Pengaduan.
- (4) Penyelenggara dan Pelaksana yang tidak melakukan kewajiban sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dinyatakan telah melakukan kelalaian.

Bagian Keenam

Pelayanan Khusus

Pasal 32

- (1) Penyelenggara wajib memberikan pelayanan dengan perlakuan khusus kepada Masyarakat tertentu sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.
- (2) Masyarakat tertentu sebagaimana dimaksud pada ayat (1) merupakan kelompok rentan antara lain:
 - a. penyandang disabilitas;
 - b. lanjut usia;
 - c. wanita hamil;
 - d. anak-anak;
 - e. korban bencana alam; dan
 - f. korban bencana sosial.
- (3) Perlakuan khusus kepada Masyarakat tertentu sebagaimana dimaksud pada ayat (1) diberikan tanpa tambahan biaya.

(4) Pelayanan

- (4) Pelayanan dengan perlakuan khusus sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dapat berupa:
 - a. sarana, prasarana, khusus fasilitas khusus; dan/atau
 - b. prioritas pelayanan.
- (5) Sarana, prasarana, dan/atau fasilitas Pelayanan Publik dengan perlakuan khusus sebagaimana dimaksud pada ayat (3) dilarang digunakan oleh orang yang tidak berhak.

Bagian ketujuh
Biaya/Tarif Pelayanan Publik

Pasal 33

- (1) Biaya/tarif Pelayanan Publik merupakan tanggung jawab Daerah dan/atau Masyarakat.
- (2) Biaya/tarif Pelayanan Publik yang merupakan tanggung jawab Daerah sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dibebankan kepada Daerah apabila diwajibkan dalam peraturan perundang-undangan.
- (3) Biaya/tarif Pelayanan Publik selain yang diwajibkan oleh peraturan perundang-undangan sebagaimana dimaksud pada ayat (2) dibebankan kepada penerima Pelayanan Publik.
- (4) Penentuan biaya/tarif Pelayanan Publik sebagaimana dimaksud pada ayat (2) dan ayat (3) ditetapkan dengan persetujuan DPRD berdasarkan peraturan perundang-undangan.

Pasal 34

- (1) Penyelenggara berhak mendapatkan alokasi anggaran sesuai dengan tingkat kebutuhan pelayanan.
- (2) Selain alokasi anggaran sebagaimana dimaksud pada ayat (1), Penyelenggara dapat memperoleh anggaran dari pendapatan hasil Pelayanan Publik.

Pasal 35

- (1) Dalam hal penyelenggaraan Pelayanan Publik dilakukan oleh Pemerintah Daerah yang dibentuk berdasarkan peraturan perundang-undangan, wajib mengalokasikan anggaran yang memadai melalui APBD.
- (2) Penyelenggara sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dilarang membiayai kegiatan lain dengan menggunakan alokasi anggaran untuk Pelayanan Publik.

Bagian

Bagian Kedelapan
Perilaku Pelaksana Dalam Pelayanan
Pasal 36

Pelaksana dalam menyelenggarakan Pelayanan Publik harus berperilaku:

- a. adil dan tidak diskriminatif;
- b. cermat;
- c. santun dan ramah;
- d. tegas, andal, dan tidak memberikan putusan yang berlarut-larut;
- e. profesional;
- f. tidak mempersulit;
- g. patuh pada perintah atasan yang sah dan wajar;
- h. menjunjung tinggi nilai-nilai akuntabilitas dan integritas institusi Penyelenggara;
- i. tidak membocorkan informasi atau dokumen yang wajib dirahasiakan sesuai dengan peraturan perundang-undangan;
- j. terbuka dan mengambil langkah yang tepat untuk menghindari benturan kepentingan;
- k. tidak menyalahgunakan sarana dan prasarana serta fasilitas Pelayanan Publik;
- l. tidak memberikan informasi yang salah atau menyesatkan dalam menanggapi permintaan informasi serta proaktif dalam memenuhi kepentingan Masyarakat;
- m. tidak menyalahgunakan informasi, jabatan dan/atau kewenangan yang dimiliki;
- n. sesuai dengan kepantasan; dan
- o. tidak menyimpang dari prosedur.

Bagian Kesembilan
Pengelolaan Pengaduan
Paragraf 1
Pengelolaan
Pasal 37

- (1) Penyelenggara wajib menyediakan sarana Pengaduan dan menugaskan Pelaksana yang kompeten dalam Pengelolaan Pengaduan.
- (2) Penyelenggara wajib mengelola Pengaduan yang berasal dari penerima pelayanan, rekomendasi Ombudsman, dan DPRD dalam batas waktu tertentu.

(3) Penyelenggara

- (3) Penyelenggara wajib menindaklanjuti hasil Pengelolaan Pengaduan sebagaimana dimaksud pada ayat (2).
- (4) Penyelenggara berkewajiban mengumumkan nama dan alamat penanggung jawab Pengelola Pengaduan serta sarana Pengaduan yang disediakan.

Pasal 38

- (1) Penyelenggara wajib menyusun mekanisme Pengelolaan Pengaduan dari penerima pelayanan dengan mengedepankan asas penyelesaian yang cepat dan tuntas.
- (2) Materi dan mekanisme Pengelolaan Pengaduan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) diatur lebih lanjut oleh Penyelenggara.
- (3) Materi Pengelolaan Pengaduan sebagaimana dimaksud pada ayat (2) paling sedikit meliputi:
 - 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 pihak terkait;
 - h. pemantauan dan evaluasi Pengelolaan Pengaduan;
 - i. dokumentasi dan statistik Pengelolaan Pengaduan; dan
 - j. pencantuman nama dan alamat penanggung jawab serta sarana pengaduan yang mudah diakses.

Paragraf 2

Penyelesaian Pengaduan

Pasal 39

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

(4) Pengaduan

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

Pasal 40

- (1) Atasan satuan kerja Penyelenggara berwenang menjatuhkan sanksi kepada satuan kerja Penyelenggara yang tidak memenuhi kewajiban dan/atau melanggar larangan sebagaimana dimaksud dalam Pasal 34 ayat (3) huruf a.
- (2) Atasan Pelaksana menjatuhkan sanksi kepada Pelaksana yang melakukan pelanggaran sebagaimana dimaksud dalam Pasal 39 ayat (3) huruf b.
- (3) Pemberian sanksi sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dan ayat (2) dilakukan berdasarkan aduan Masyarakat dan/atau berdasarkan kewenangan yang dimiliki atasan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.

Pasal 41

Ketentuan lebih lanjut mengenai penyelesaian Pengaduan diatur dalam Peraturan Wali Kota.

Bagian Kesepuluh

Survei Kepuasan Masyarakat

Pasal 42

- (1) Dalam rangka meningkatkan kualitas penyelenggaraan Pelayanan Publik, Penyelenggara wajib melaksanakan Survei Kepuasan Masyarakat kepada pengguna layanan.
- (2) Survei sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dilakukan untuk memperoleh indeks kepuasan Masyarakat.
- (3) Survei Kepuasan Masyarakat sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dilaksanakan paling sedikit 1 (satu) tahun sekali.
- (4) Ketentuan lebih lanjut mengenai pedoman Survei Kepuasan Masyarakat terhadap penyelenggaraan Pelayanan Publik sebagaimana dimaksud pada ayat (1) diatur dengan Peraturan Wali Kota.

Pasal 43

Pasal 43

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

Bagian Kesebelas

Hubungan Antar-Penyelenggara

Pasal 44

- (1) Dalam rangka meningkatkan efisiensi dan efektivitas pelayanan, dapat dilakukan kerja sama antar-Penyelenggara.
- (2) Kerja sama antar-Penyelenggara 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 dilakukan sendiri karena keterbatasan sumber daya dan/atau dalam keadaan darurat, Penyelenggara dapat meminta bantuan kepada 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 sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.

Bagian Keduabelas

Kerja Sama Penyelenggara dengan Pihak Lain

Pasal 45

- (1) Penyelenggara dapat melakukan kerja sama dalam bentuk penyerahan sebagian tugas penyelenggaraan Pelayanan Publik kepada pihak lain dengan ketentuan:
 - a. perjanjian kerja sama penyelenggaraan Pelayanan Publik dituangkan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan dan dalam pelaksanaannya didasarkan pada Standar Pelayanan;
 - b. Penyelenggara berkewajiban menginformasikan perjanjian kerja sama kepada Masyarakat;
 - c. tanggung

- c. tanggung jawab pelaksanaan kerja sama berada pada penerima kerja sama, sedangkan tanggung jawab penyelenggaraan secara menyeluruh berada pada Penyelenggara;
 - d. informasi tentang identitas pihak lain dan identitas Penyelenggara sebagai penanggung jawab kegiatan harus dicantumkan oleh Penyelenggara pada tempat yang jelas dan mudah diketahui Masyarakat; dan
 - e. Penyelenggara dan pihak lain wajib mencantumkan alamat tempat mengadu dan sarana untuk menampung keluhan Masyarakat yang mudah diakses, antara lain telepon, pesan layanan singkat (*short message service* (sms)), laman (*website*), surel (*e-mail*), dan kotak Pengaduan.
- (2) Pihak lain sebagaimana dimaksud pada ayat (1) wajib berbadan hukum Indonesia sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.
 - (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 boleh lebih dari 14 (empat belas) hari dan tidak boleh dilakukan pengulangan.

Bagian Ketigabelas
Gugus Kendali Mutu
Pasal 46

- (1) Untuk menjamin mutu pelayanan dari Penyelenggara diperlukan penerapan kendali mutu dalam proses penyelenggaraan Pelayanan Publik.
- (2) Penerapan kendali mutu Pelayanan Publik sebagaimana dimaksud pada ayat (1), Penyelenggara dapat membentuk dan menetapkan gugus kendali mutu.
- (3) Gugus kendali mutu sebagaimana dimaksud pada ayat (2) terdiri dari Pelaksana yang berkompeten dalam unit Penyelenggara, paling sedikit 3 (tiga) orang.
- (4) Ketentuan lebih lanjut mengenai tata cara pembentukan gugus kendali mutu diatur dengan Peraturan Wali Kota.

BAB V

MAL PELAYANAN PUBLIK

Pasal 47

- (1) Dalam rangka penyelenggaraan Pelayanan Publik, Pemerintah Daerah wajib membangun MPP sesuai dengan ketentuan Peraturan Perundang-undangan.
- (2) MPP diselenggarakan oleh Perangkat Daerah yang melaksanakan tugas dan fungsi di bidang penanaman modal dan pelayanan terpadu satu pintu.
- (3) Pemerintah Daerah sebagaimana dimaksud pada ayat (1) menyediakan gedung dan sarana, prasarana dan/atau fasilitas MPP.
- (4) Gedung, dan sarana, prasarana dan/atau fasilitas MPP sebagaimana dimaksud pada ayat (3), dalam rangka memberikan pelayanan, kemudahan, kecepatan, keterjangkauan, keamanan, dan kenyamanan kepada masyarakat dan meningkatkan daya saing global dalam memberikan kemudahan berusaha.
- (5) Ruang lingkup MPP meliputi seluruh pelayanan perizinan dan nonperizinan yang menjadi kewenangan pemerintah pusat dan Daerah serta pelayanan badan usaha milik negara/BUMD/swasta.

Pasal 48

- (1) Penyelenggara MPP pada Pemerintah Daerah yaitu DPMPSTP secara *ex-officio*.
- (2) Penyelenggara MPP mempunyai tugas melaksanakan koordinasi penyelenggaraan pelayanan dan penyediaan fasilitas pada gerai pelayanan.
- (3) Dalam melaksanakan tugas sebagaimana dimaksud pada ayat (2), Penyelenggara MPP menyelenggarakan fungsi:
 - a. penyediaan sarana, tempat, dan/atau ruang pelayanan;
 - b. penataan dan pengaturan pola pelayanan dalam penyelenggaraan MPP;
 - c. pengoordinasian ketersediaan Standar Pelayanan bagi keseluruhan pelayanan dalam MPP;
 - d. penjaminan kualitas pelayanan dalam MPP sesuai dengan Standar Pelayanan;
 - e. penyediaan tata tertib;
 - f. penyediaan mekanisme, pengelolaan, dan penyelesaian Pengaduan Masyarakat yang terintegrasi atau terhubung dengan sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik nasional dalam penyelenggaraan MPP; dan
 - g. pemantauan

- g. pemantauan dan evaluasi penyelenggaraan MPP.
- (4) Ketentuan lebih lanjut mengenai pelaksanaan tugas dan fungsi sebagaimana dimaksud pada ayat (2) dan ayat (3) diatur dengan Peraturan Wali Kota.

Pasal 49

Organisasi Penyelenggara wajib menempatkan pelayanannya dalam MPP sesuai kebutuhan dan kondisi Daerah.

Pasal 50

- (1) Penyelenggaraan MPP didasarkan pada mekanisme dan prosedur yang dikoordinasikan oleh Penyelenggara MPP.
- (2) Penyelenggaraan pelayanan dalam MPP terdiri atas:
- a. pelayanan langsung;
 - b. pelayanan secara elektronik;
 - c. pelayanan mandiri; dan/atau
 - d. pelayanan bergerak.
- (3) Pelayanan langsung sebagaimana dimaksud pada ayat (2) huruf a merupakan pelayanan yang diberikan dalam bentuk interaktif antara Pelaksana dengan penerima pelayanan secara tatap muka.
- (4) Pelayanan secara elektronik sebagaimana dimaksud pada ayat (2) huruf b merupakan pelayanan yang diberikan dalam bentuk interaktif antara Pelaksana dengan penerima pelayanan yang memanfaatkan teknologi informasi dan komunikasi.
- (5) Pelayanan mandiri sebagaimana dimaksud pada ayat (2) huruf c merupakan pelayanan yang dilakukan sendiri oleh penerima pelayanan dengan menggunakan fasilitas perangkat yang tersedia.
- (6) Pelayanan bergerak sebagaimana dimaksud pada ayat (2) huruf d merupakan pelayanan yang disediakan oleh Penyelenggara MPP dan/atau gerai pelayanan untuk mendekatkan pelayanan kepada Masyarakat dengan menggunakan sarana transportasi.
- (7) Ketentuan mengenai standar, mekanisme dan prosedur sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.

BAB VI
INOVASI PELAYANAN PUBLIK

Pasal 51

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

BAB VII
PERAN SERTA MASYARAKAT

Pasal 52

- (1) Penyelenggara wajib mengikutsertakan Masyarakat dalam penyelenggaraan Pelayanan Publik sebagai upaya membangun sistem penyelenggaraan Pelayanan Publik yang adil, transparan, dan akuntabel.
- (2) Peran serta Masyarakat dalam penyelenggaraan Pelayanan Publik dimulai sejak penyusunan Standar Pelayanan sampai dengan evaluasi dan pemberian penghargaan.
- (3) 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 Standar Pelayanan;
 - c. pengawasan dan evaluasi penyelenggaraan Pelayanan Publik; dan
 - d. pemberian penghargaan.

Pasal 53

Pasal 53

- (1) Wali Kota memfasilitasi peran serta Masyarakat dalam penyelenggaraan Pelayanan Publik sebagaimana dimaksud dalam Pasal 52 dengan membentuk Forum Konsultasi Publik.
- (2) Ketentuan lebih lanjut mengenai Forum Konsultasi Publik sebagaimana dimaksud pada ayat (1) diatur dengan Peraturan Wali Kota.

BAB VIII

PENGAWASAN DAN EVALUASI

Bagian Kesatu

Pengawasan

Pasal 54

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

Bagian Kedua

Evaluasi dan Pengelolaan Pelaksana Pelayanan Publik

Pasal 55

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

(3) Evaluasi

- (3) 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.

Pasal 56

- (1) Penyelenggara berkewajiban 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) Penyelenggara wajib memberikan hukuman kepada Pelaksana yang melakukan pelanggaran ketentuan internal Penyelenggara.
- (4) Ketentuan lebih lanjut mengenai mekanisme pemberian penghargaan dan hukuman ditentukan oleh Penyelenggara.

Pasal 57

- (1) Laporan hasil evaluasi Kinerja Penyelenggara sebagaimana dimaksud dalam Pasal 55 ayat (1) disampaikan kepada Wali Kota sebagai Pembina penyelenggaraan Pelayanan Publik melalui sekretaris daerah.
- (2) Laporan hasil evaluasi kinerja sebagaimana dimaksud pada ayat (1) menjadi bahan monitoring dan evaluasi bagi Wali Kota dalam menentukan kebijakan selanjutnya untuk mencapai target Standar Pelayanan yang ditetapkan.
- (3) Berdasarkan hasil evaluasi sebagaimana dimaksud pada ayat (2) ditindaklanjuti oleh Penyelenggara dengan melakukan upaya peningkatan kapasitas Pelaksana dan/atau kelengkapan sarana dan prasarana.

BAB IX

KETENTUAN SANKSI

Pasal 58

- (1) Penyelenggara atau pelaksana yang melanggar ketentuan sebagaimana dimaksud dalam Pasal 10 huruf g, Pasal 12 huruf e, Pasal 21 ayat (1), Pasal 55 ayat (1) dan ayat (2) dikenai sanksi teguran tertulis.

(2) Penyelenggara

(2) Penyelenggara atau Pelaksana yang tidak melaksanakan ketentuan sebagaimana dimaksud dalam Pasal 10 huruf a, huruf b, huruf c, huruf d, huruf e, huruf f, huruf h, huruf i huruf j, huruf k dan huruf l, Pasal 11 huruf a, huruf b, huruf c, huruf d, dan huruf e, Pasal 12 huruf a, huruf b, huruf c dan huruf d, Pasal 19 ayat (1), Pasal 20 ayat (1), Pasal 26, Pasal 27, Pasal 28 ayat (1) dan ayat (2), Pasal 29, Pasal 30 ayat (1), Pasal 31 ayat (1), ayat (4), Pasal 32 ayat (1) dan ayat (4), Pasal 35 ayat (1) dan ayat (2), Pasal 37 ayat (1), ayat (2), ayat (3), Pasal 38, Pasal 45 ayat (1) huruf b dan huruf e, Pasal 56 ayat (1), dikenakan sanksi sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.

BAB X
KETENTUAN PENUTUP
Pasal 59

Peraturan Daerah ini mulai berlaku pada tanggal diundangkan.

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

Ditetapkan di Serang
Pada tanggal 15 November 2022
WALI KOTA SERANG,

ttd.

SYAFRUDIN

Diundangkan di Kota Serang
Pada tanggal 16 November 2022
SEKRETARIS DAERAH KOTA SERANG,

ttd.

NANANG SAEFUDIN

LEMBARAN DAERAH KOTA SERANG TAHUN 2022 NOMOR 6
NOREG PERATURAN DAERAH KOTA SERANG PROVINSI BANTEN
(NOMOR URUT PERDA 6.50) / (TAHUN 2022)

Salinan sesuai dengan aslinya
KEPALA BAGIAN HUKUM

ttd.

TARULI BARITA H.S., S.H.
NIP 196809241996032003



PENJELASAN
ATAS
PERATURAN DAERAH KOTA SERANG
NOMOR 6 TAHUN 2022
TENTANG
PENYELENGGARAAN PELAYANAN PUBLIK

I. UMUM

Pelayanan Publik adalah segala bentuk jasa pelayanan, baik dalam bentuk barang publik maupun jasa publik yang pada prinsipnya menjadi tanggung jawab dan dilaksanakan oleh instansi pemerintah di pusat, di Daerah, dan di lingkungan badan usaha milik negara atau BUMD, dalam rangka upaya pemenuhan kebutuhan masyarakat maupun dalam rangka pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan.

Negara berkewajiban melayani setiap warga negara dan penduduk untuk memenuhi hak dan kebutuhan dasarnya dalam kerangka Pelayanan Publik yang merupakan amanat Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945, membangun kepercayaan Masyarakat atas Pelayanan Publik yang dilakukan Penyelenggara Pelayanan Publik merupakan kegiatan yang harus dilakukan seiring dengan harapan dan tuntutan seluruh warga negara dan penduduk tentang peningkatan Pelayanan Publik, sebagai upaya untuk mempertegas hak dan kewajiban setiap warga negara dan penduduk serta terwujudnya tanggung jawab negara dan korporasi dalam penyelenggaraan Pelayanan Publik, diperlukan norma hukum yang memberi pengaturan secara jelas, sebagai upaya untuk meningkatkan kualitas dan menjamin penyediaan Pelayanan Publik sesuai dengan asas-asas umum pemerintahan dan korporasi yang baik serta untuk memberi perlindungan bagi setiap warga negara dan penduduk dari penyalahgunaan wewenang di dalam penyelenggaraan Pelayanan Publik.

Sebagai bentuk kewajiban negara untuk melayani dan memberikan perlindungan terhadap warga negara maka ditetapkan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.

Pelayanan Publik yang dilakukan oleh pemerintahan daerah atau korporasi yang efektif dapat memperkuat demokrasi dan hak asasi manusia, mempromosikan kemakmuran ekonomi, mengurangi kemiskinan, meningkatkan perlindungan lingkungan, bijak dalam pemanfaatan sumber daya alam, memperdalam kepercayaan pada pemerintahan dan administrasi publik.

Sejak era otonomi daerah, Pemerintah Daerah dituntut secara terus menerus untuk meningkatkan Pelayanan Publik. Masyarakat menuntut untuk mendapatkan pelayanan yang berkualitas dan semakin berkembang dengan kesadaran Masyarakat bahwa sebagai warga negara memiliki hak untuk dilayani dan Pemerintah Daerah berkewajiban untuk memberikan pelayanan. Tantangan yang dihadapi oleh Pemerintah Daerah dalam memberikan Pelayanan Publik bukan hanya menciptakan pelayanan yang efisien dan efektif namun juga menciptakan pelayanan yang tanpa membedakan status dari Masyarakat yang dilayani.

II. PASAL DEMI PASAL

Pasal 1

Cukup jelas.

Pasal 2

Cukup jelas.

Pasal 3

Huruf a

Yang dimaksud dengan “asas kepentingan umum” adalah pemberian pelayanan tidak boleh mengutamakan kepentingan pribadi dan/atau golongan.

Huruf b

Yang dimaksud dengan “asas kepastian hukum” adalah jaminan terwujudnya hak dan kewajiban dalam penyelenggaraan pelayanan.

Huruf c

Yang dimaksud dengan “asas kesamaan hak” adalah pemberian pelayanan tidak membedakan suku, ras, agama, golongan, gender, dan status ekonomi.

Huruf d

Huruf d

Yang dimaksud dengan “asas keseimbangan hak dan kewajiban” adalah pemenuhan hak harus sebanding dengan kewajiban yang harus dilaksanakan, baik oleh pemberi maupun penerima pelayanan.

Huruf e

Yang dimaksud dengan “asas keprofesionalan” adalah pelaksana pelayanan harus memiliki kompetensi yang sesuai dengan bidang tugas.

Huruf f

Yang dimaksud dengan “asas partisipatif” adalah peningkatan peran serta masyarakat dalam penyelenggaraan pelayanan dengan memperhatikan aspirasi, kebutuhan, dan harapan masyarakat.

Huruf g

Yang dimaksud dengan “asas persamaan perlakuan/tidak diskriminatif” adalah setiap warga negara berhak memperoleh pelayanan yang adil.

Huruf h

Yang dimaksud dengan “asas transparansi” adalah setiap penerima pelayanan dapat dengan mudah mengakses dan memperoleh informasi mengenai pelayanan yang diinginkan.

Huruf i

Yang dimaksud dengan “asas akuntabilitas” adalah proses penyelenggaraan pelayanan harus dapat dipertanggungjawabkan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.

Huruf j

Yang dimaksud dengan “asas fasilitas dan perlakuan khusus bagi kelompok rentan dan disabilitas” adalah pemberian kemudahan terhadap kelompok rentan sehingga tercipta keadilan dalam pelayanan.

Huruf k

Yang dimaksud dengan “asas ketepatan waktu” adalah penyelesaian setiap jenis pelayanan dilakukan tepat waktu sesuai dengan Standar Pelayanan.

Huruf l

Huruf 1

Yang dimaksud dengan “asas kecepatan, kemudahan dan keterjangkauan” adalah setiap jenis pelayanan dilakukan secara cepat, mudah, dan terjangkau.

Pasal 4

Cukup jelas.

Pasal 5

Cukup jelas.

Pasal 6

Ayat (1)

Cukup jelas.

Ayat (2)

Huruf a

Yang dimaksud dengan “pelaksanaan pelayanan” adalah rangkaian kegiatan pelayanan dimulai dari pengajuan permohonan sampai dengan tahap penyelesaian produk layanan.

Huruf b

Yang dimaksud dengan “Pengelolaan Pengaduan Masyarakat” adalah kegiatan penanganan Pengaduan sesuai dengan mekanisme dan tata cara Pengelolaan Pengaduan.

Huruf c

Yang dimaksud dengan “pengelolaan informasi” adalah kegiatan penerimaan, penyusunan, penyimpanan, pemeliharaan, penggunaan, dan penyajian informasi secara manual maupun elektronik oleh Penyelenggara berkaitan dengan penyelenggaraan Pelayanan Publik.

Huruf d

Yang dimaksud dengan “pengawasan internal” adalah sistem pengendalian intern dan pengawasan langsung yang dilakukan oleh pimpinan Perangkat Daerah atau atasan langsung Pelaksana.

Huruf e

Huruf e

Yang dimaksud dengan “penyuluhan kepada Masyarakat” adalah suatu proses atau cara yang dilakukan oleh Penyelenggara dan/atau Pelaksana untuk memberikan penerangan atau informasi kepada Masyarakat.

Huruf f

Yang dimaksud dengan “pelayanan konsultasi” adalah layanan yang diberikan oleh Penyelenggara dan/atau Pelaksana untuk membantu pihak lain dalam memperoleh wawasan, pemahaman, dan cara-cara yang perlu dilaksanakan dalam menangani kondisi dan/atau masalah.

Pasal 7

Cukup jelas.

Pasal 8

Cukup jelas.

Pasal 9

Cukup jelas.

Pasal 10

Cukup jelas.

Pasal 11

Cukup jelas.

Pasal 12

Cukup jelas.

Pasal 13

Cukup jelas.

Pasal 14

Cukup jelas.

Pasal 15

Cukup jelas.

Pasal 16

Cukup jelas.

Pasal 17

Cukup jelas.

Pasal 18

Cukup jelas.

Pasal 19

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

Ayat (1)

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

Ayat (2)

Huruf a

Profil Penyelenggara meliputi nama, penanggung jawab, Pelaksana, struktur organisasi, anggaran penyelenggaraan, alamat Pengaduan, nomor telepon, dan surat elektronik (*email*).

Huruf b

Profil Pelaksana meliputi Pelaksana yang bertanggung jawab, Pelaksana, anggaran pelaksanaan, alamat Pengaduan, nomor telepon, dan surat elektronik (*email*).

Huruf c

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

Huruf d

Huruf d

Cukup jelas.

Huruf e

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

Huruf f

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

Ayat (3)

Cukup jelas.

Pasal 28

Ayat (1)

Dalam melakukan pengelolaan sarana, prasarana, dan/atau fasilitas pelayanan, Penyelenggara melaksanakan perencanaan, pengadaan, pemeliharaan serta inventarisasi sarana, prasarana, dan/atau fasilitas pelayanan secara sistematis, transparan, lengkap dan akurat.

Ayat (2)

Pelaksana yang wajib memberikan laporan adalah pejabat yang bertanggung jawab memberikan laporan kepada Penyelenggara.

Ayat (3)

Cukup jelas.

Ayat (4)

Cukup jelas.

Pasal 29

Cukup jelas.

Pasal 30

Ayat (1)

Cukup jelas.

Ayat (2)

Ayat (2)

Batal demi hukum merupakan perjanjian yang batal sejak awal diadakan atau tidak memiliki akibat hukum.

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.

Pasal 40

Cukup jelas.

Pasal 41

Cukup jelas.

Pasal 42

Cukup jelas.

Pasal 43

Cukup jelas.

Pasal 44

Ayat (1)

Cukup jelas.

Ayat (2)

Yang dimaksud dengan “teknis operasional pelayanan” merupakan kegiatan yang terkait langsung dengan pelaksanaan pelayanan, antara lain penyediaan sumber daya pelayanan, seperti teknologi, peralatan dan sumber daya lain, serta Standar Operasional Prosedur (SOP).

Yang

Yang dimaksud dengan “pendukung pelayanan” merupakan kegiatan yang tidak terkait langsung dengan operasional pelayanan tetapi diperlukan dalam pelaksanaan pelayanan, antara lain penelitian dan pengembangan serta pendidikan dan pelatihan.

Ayat (3)

Dalam keadaan darurat pemberi bantuan dapat mengeluarkan surat penugasan kepada Pihak Terkait untuk melaksanakan pemberian bantuan.

Ayat (4)

Yang dimaksud dengan “keadaan darurat” merupakan keadaan yang ditetapkan oleh instansi yang bertanggung jawab. Dalam menetapkan kejadian sebagai keadaan darurat, dilakukan sesuai dengan peraturan perundang-undangan.

Pasal 45

Ayat (1)

Penyerahan sebagian tugas merupakan pemberian sebagian tugas kepada pihak lain dari seluruh tugas penyelenggaraan pelayanan, kecuali yang menurut undang-undang harus dilaksanakan sendiri oleh Penyelenggara, misalnya pelayanan KTP, SIM, paspor, sertifikat tanah, dan pelayanan perizinan lain. Pihak lain adalah pihak di luar Penyelenggara yang diserahi atau diberi sebagian tugas oleh Penyelenggara pelayanan. Pengertian kerja sama juga termasuk penunjukan operator Pelaksana atau kontraktor yang diberi hak menjalankan fungsi Penyelenggara, misalnya pengelolaan parkir dan air minum yang diserahkan kepada swasta.

Huruf a

Cukup jelas.

Huruf b

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

Huruf c

Huruf c

Cukup jelas.

Huruf d

Informasi tentang identitas pihak lain dan identitas Penyelenggara sebagai penanggung jawab kegiatan meliputi nama, alamat, telepon, pesan layanan singkat (*Short Message Service (SMS)*), dan laman (*website*).

Huruf e

Cukup jelas.

Ayat (2)

Cukup jelas.

Ayat (3)

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

Ayat (4)

Kerja sama tertentu merupakan kerja sama yang tidak melalui prosedur sebagaimana dimaksud pada ayat (1) huruf a dan huruf b yang bukan bersifat darurat yang harus diselesaikan dalam waktu tertentu, misalnya pengamanan pada saat penerimaan tamu negara, transportasi pada masa liburan lebaran, dan pengamanan pada saat pemilihan umum.

Ayat (5)

Cukup jelas.

Pasal 46

Cukup jelas.

Pasal 47

Cukup jelas.

Pasal 48

Cukup jelas.

Pasal 49

Cukup jelas.

Pasal 50

Cukup jelas.

Pasal 51

Pasal 51

Ayat (1)

Yang dimaksud dengan “Inovasi Pelayanan Publik” adalah terobosan jenis pelayanan baik yang merupakan gagasan/ide kreatif orisinal dan/atau adaptasi/ modifikasi yang memberikan manfaat bagi Masyarakat, baik secara langsung maupun tidak langsung.

Ayat (2)

Cukup jelas.

Ayat (3)

Cukup jelas.

Ayat (4)

Cukup jelas.

Pasal 52

Cukup jelas.

Pasal 53

Cukup jelas.

Pasal 54

Cukup jelas.

Pasal 55

Cukup jelas.

Pasal 56

Cukup jelas.

Pasal 57

Cukup jelas.

Pasal 58

Cukup jelas.

Pasal 59

Cukup jelas.