

NASKAH AKADEMIS
RANCANGAN PERATURAN DAERAH KOTA SERANG
TENTANG
PELAYANAN PUBLIK



Jl. Syekh Moh. Nawawi Albantani Kota Serang – Banten

Telp (0254) 209174 – Fax. (0254) 2211248

KATA PENGANTAR

Puji syukur kami panjatkan kehadirat Allah SWT karena hanya dengan berkat, rahmat, dan karunia-Nya lah, sehingga kami dapat menyelesaikan penyusunan Naskah Akademik ini dengan judul “Rancangan Peraturan Daerah Tentang Pelayanan Publik”. Naskah Akademik ini diharapkan bermanfaat dalam Perancangan Peraturan Daerah Tentang Pelayanan Publik di Kota Serang sebagai solusi bagi pemerintah daerah memberikan landasan yang semakin kuat dalam memberikan jaminan kepastian, kejelasan dan keberlanjutan pengaturan penyelenggaraan Pelayanan Publik di Kota Serang.

Kami menyadari bahwa terdapat banyak kekurangan dalam Naskah Akademik ini. Oleh karenanya, kami sangat mengharapkan kritik dan saran yang sifatnya membangun dari semua pihak yang telah membaca Naskah Akademik ini, agar pada penyusunan Naskah Akademik berikutnya dapat lebih baik lagi. Proses penyusunan Naskah Akademik ini dapat terselesaikan tepat waktu disebabkan karena bantuan, dorongan, dan semangat dari berbagai pihak kepada kami. Kami ingin menghaturkan banyak terimakasih kepada pihak-pihak yang tidak dapat disebut satu per satu, yang selalu memberikan semangat dan doa kepada kami dalam proses penyusunan Naskah Akademik ini.

Semoga Allah SWT akan memberikan balasan yang setimpal atas segala bantuan dan dukungannya kepada kami. Amin Ya Rabbal Alamin.

Serang, 28 Oktober 2020

Tim Penyusun

DAFTAR ISI

KATA PENGANTAR.....	i		
DAFTAR ISI.....	ii		
BAB I	Pendahuluan	1
	1.1 Latar belakang	1
	1.2 Identifikasi masalah	8
	1.3 Tujuan dan Kegunaan Kegiatan Penyusunan Naskah Akademik	9
	1.4 Metode	10
BAB II	Kajian Teoritis Dan Praktik Empiris	16
	2.1 Kajian Teoritis	16
	2.2 Kajian Terhadap Asas/Prinsip	19
	2.3 Kajian Terhadap Praktek Penyelenggaraan	25
	2.4 Kajian Implikasi	32
BAB III	Evaluasi Dan Analisis Peraturan Perundang-Undangan Terkait	39
BAB IV	Landasan Filosofis, Sosiologis,		

	Dan Yuridis	49
	4.1 Landasan Filosofos	49
	4.2 Landasan Filosofos	54
	4.3 Landasan Yuridis	58
BAB V	Jangkauan, Arah Pengaturan, Dan Ruang Lingkup Materi Muatan		
	Peraturan Daerah	63
	5.1 Sasaran	63
	5.2 Jangkauan Dan Arah Pengaturan	63
	5.3 Ruang Lingkup Muatan Materi		
	Peraturan Daerah	64

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Sesungguhnya yang menjadi produk dari organisasi pemerintahan dalam Pelayanan publik adalah pelayanan masyarakat (*publik service*). Pelayanan tersebut diberikan untuk memenuhi hak masyarakat, baik itu merupakan layanan *civil* maupun layanan *public* dalam bentuk pelayanan jasa dan barang. Pelayanan pada dasarnya menyangkut pemenuhan suatu hak yang didasarkan pada komitmen pelayanan yang melekat pada setiap orang, baik secara pribadi maupun berkelompok (organisasi), dan dilakukan secara universal. Hal ini seperti yang diungkapkan oleh Moenir (1998:41) bahwa, “hak atas pelayanan itu sifatnya sudah universal, berlaku terhadap siapa saja yang berkepentingan atas hak itu, dan oleh organisasi apa pun juga yang tugasnya menyelenggarakan pelayanan.”¹

Pemerintah Kota Serang belum memiliki dasar pengaturan tentang pelayanan publik. walau pun Pemerintah Kota Serang belum memiliki Perda Tentang Pelayanan Publik Namun terus berbenah diri dengan meningkatkan sumber daya manusia (SDM) dalam upaya meningkatkan pelayanan publik. Sarana dan prasarana juga terus dilengkapi sehingga aparatur negara mampu lebih cepat memberikan pelayanan terhadap keperluan masyarakat, baik terhadap perizinan, kependudukan, kesehatan, maupun keperluan lainnya.

¹ <http://tentangpelayananpublik.blogspot.com/>, 9 Oktober 2014

Kawasan perkantoran Pemerintah Kota Serang cukup strategis, dan beberapa instansi terkait berada dalam suatu kawasan sehingga mempermudah masyarakat jika berhubungan dengan aparatur pemerintah. Aparatur pemerintah yang mampu melakukan tugas dengan baik dan cekatan tentu akan menerima penghargaan dari pemerintah, upaya itu guna mendorong aparat melakukan tugas dengan baik. Tugas pemerintah adalah untuk melayani dan mengatur masyarakat, menurut Thoha (1995:4) bahwa, Tugas pelayanan lebih menekankan kepada mendahulukan kepentingan umum, mempermudah urusan publik, memperisngkat waktu proses pelaksanaan urusan publik.² Sedangkan tugas mengatur lebih menekankan kepada kekuasaan atau power yang melekat pada posisi jabatan birokrasi. Keberadaan pelayanan publik sebagai bentuk pelayanan penyelenggaraan administrasi pemerintah, pembangunan dan masyarakat Kota Serang, memiliki peranan dan fungsi strategis sebagai bahan pertanggungjawaban proses administrasi dan fungsi-fungsi manajemen.

Pasal 18 ayat (6) Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945 (UUD 1945), yang menentukan pemerintahan daerah berhak menetapkan peraturan daerah dan peraturan-peraturan lain untuk melaksanakan otonomi dan tugas pembantuan. Ketentuan ini merupakan landasan hukum konstitusional bagi pembentukan Peraturan Daerah. Mengenai otonomi dan tugas pembantuan ditentukan dalam Pasal 18 ayat (2) UUD 1945, bahwa pemerintahan daerah provinsi, daerah kabupaten, dan kota

² <http://tentangpelayananpublik.blogspot.com/>, 9 Oktober 2014

mengatur dan mengurus sendiri urusan pemerintahan menurut asas otonomi dan tugas pembantuan. Pemerintahan daerah menjalankan otonomi seluas-luasnya, kecuali urusan pemerintahan yang oleh undang-undang ditentukan sebagai urusan Pemerintah Pusat (Pasal 18 ayat (5) UUD 1945).

Dalam Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2014 Nomor 244, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5587). UU 23/2004 merupakan dasar hukum pembentukan peraturan daerah yaitu:

Pasal 236

- (1) Untuk menyelenggarakan Otonomi Daerah dan Tugas Pembantuan, Daerah membentuk Perda.
- (2) Perda sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dibentuk oleh DPRD dengan persetujuan bersama kepala Daerah.
- (3) Perda sebagaimana dimaksud pada ayat (1) memuat materi muatan:
 - a. penyelenggaraan Otonomi Daerah dan Tugas Pembantuan; dan
 - b. penjabaran lebih lanjut ketentuan peraturan perundang-undangan yang lebih tinggi.
- (4) Selain materi muatan sebagaimana dimaksud pada ayat (3) Perda dapat memuat materi muatan lokal sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.

Dalam Pasal 344 ayat (1) Undang-Undang No 23 tahun 2014 tentang Pemerintahan daerah mengatur bahwa Pemerintah Daerah wajib menjamin

terselenggaranya pelayanan publik berdasarkan Urusan Pemerintahan yang menjadi kewenangan Daerah.

Dalam Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 1 Tahun 2014 tentang Pembentukan Produk Hukum Daerah (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2014 No. 32) sebagaimana telah diubah dengan Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 120 Tahun 2018 Tentang Perubahan Atas Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 80 Tahun 2015 tentang Pembentukan Produk Hukum Daerah sebagaimana dimaksud dalam Pasal 2 huruf a Produk hukum daerah terdiri atas:

- a. Perda atau nama lainnya;
- b. Perkada;
- c. PB KDH; dan
- d. Peraturan DPRD

Pasal 5 UU 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (selanjutnya disebut UU Pelayanan Publik) adalah menyangkut dasar kewenangan pembentukan Peraturan Daerah. Pengaturan dasar kewenangan dimaksud adalah :

- (1) Ruang lingkup pelayanan publik meliputi pelayanan barang publik dan jasa publik serta pelayanan administratif yang diatur dalam peraturan perundang-undangan.
- (2) Ruang lingkup sebagaimana dimaksud pada ayat (1) meliputi pendidikan, pengajaran, pekerjaan dan usaha, tempat tinggal, komunikasi dan informasi, lingkungan hidup, kesehatan, jaminan sosial, energi,

perbankan, perhubungan, sumber daya alam, pariwisata, dan sektor lain yang terkait.

(3) Pelayanan barang publik sebagaimana dimaksud pada ayat (1) 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 anggaran pendapatan dan belanja daerah;
- 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 anggaran pendapatan dan belanja daerah 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.

(4) Pelayanan atas jasa publik sebagaimana dimaksud pada ayat (1) meliputi:

- a. penyediaan jasa publik oleh instansi pemerintah yang sebagian atau seluruh dananya bersumber dari anggaran pendapatan dan belanja negara dan/atau anggaran pendapatan dan belanja daerah;

- 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 anggaran pendapatan dan belanja daerah 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.
- (5) Pelayanan publik sebagaimana dimaksud pada ayat (1) harus memenuhi skala kegiatan yang didasarkan pada ukuran besaran biaya tertentu yang digunakan dan jaringan yang dimiliki dalam kegiatan pelayanan publik untuk dikategorikan sebagai penyelenggara pelayanan publik.
- (6) Ruang lingkup sebagaimana dimaksud pada ayat (5) diatur lebih lanjut dalam peraturan pemerintah.
- (7) 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, keluarga, kehormatan, martabat, dan harta benda.
 - b. tindakan administratif oleh instansi nonpemerintah yang diwajibkan oleh negara dan diatur dalam peraturan perundang-undangan serta diterapkan berdasarkan perjanjian dengan penerima pelayanan.

Pengaturan terkait dengan materi muatan diatur dalam Pasal 8 yang mengatur :

- (1) Organisasi Penyelenggara berkewajiban menyelenggarakan pelayanan publik sesuai dengan tujuan pembentukan.
- (2) Penyelenggaraan pelayanan publik sebagaimana dimaksud pada ayat (1), sekurang-kurangnya 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.

Dalam Pasal 2 Peraturan Pemerintah mengatur Nomor 96 Tahun 2011 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 Tentang Pelayanan Publik mengatur bahwa Materi muatan yang diatur dalam Peraturan Pemerintah ini meliputi :

- a. ruang lingkup pelayanan publik;
- b. sistem pelayanan terpadu;
- c. pedoman penyusunan standar pelayanan;

- d. proporsi akses dan kategori kelompok masyarakat dalam pelayanan berjenjang; dan
- e. pengikutsertaan masyarakat dalam penyelenggaraan pelayanan publik.

1.2 Identifikasi Masalah

Berdasarkan latar belakang tersebut di atas dapat dilakukan identifikasi masalah, yakni bahwa Pelayanan Publik di Kota Serang merupakan suatu hal yang mendapat perhatian sehingga perlu dilakukan pengaturan, oleh karena itu perlu Rancangan Peraturan Daerah Kota Serang tentang Pelayanan Publik.

Berdasarkan pada identifikasi masalah tersebut dapat dirumuskan 3 (tiga) pokok masalah, yaitu sebagai berikut:

1. Permasalahan hukum apakah yang dihadapi sebagai alasan pembentukan Rancangan Peraturan Daerah Kota Serang tentang Pelayanan Publik?.
2. Apakah yang menjadi pertimbangan atau landasan filosofis, sosiologis, yuridis pembentukan Rancangan Peraturan Daerah Kota Serang tentang Pelayanan Publik?.
3. Apakah sasaran yang akan diwujudkan, ruang lingkup pengaturan, jangkauan, dan arah pengaturan dalam Rancangan Peraturan Daerah Kota Serang tentang Pelayanan Publik?.

1.3 Tujuan dan Kegunaan Kegiatan Penyusunan Naskah Akademik

Sesuai dengan ruang lingkup identifikasi masalah yang dikemukakan di atas, tujuan penyusunan Naskah Akademik dirumuskan sebagai berikut:

1. Merumuskan permasalahan hukum yang dihadapi sebagai alasan pembentukan Rancangan Peraturan Daerah Kota Serang tentang Pelayanan Publik.
2. Merumuskan pertimbangan atau landasan filosofis, sosiologis, yuridis pembentukan Rancangan Peraturan Daerah Kota Serang tentang Pelayanan Publik .
3. Merumuskan sasaran yang akan diwujudkan, ruang lingkup pengaturan, jangkauan, dan arah pengaturan dalam Rancangan Peraturan Daerah Kota Serang tentang Pelayanan Publik.

Adapun kegunaan penyusunan Naskah Akademik adalah sebagai acuan penyusunan dan pembahasan Rancangan Peraturan Daerah Kota Serang tentang Pelayanan Publik.

1.4 Metode

Sebagaimana sebuah kegiatan penelitian, penyusunan naskah akademik menggunakan pendekatan berbasis metode penelitian hukum atau penelitian lain. Metode merupakan suatu bentuk atau cara yang dipergunakan dalam pelaksanaan suatu penelitian guna mendapatkan, mengolah dan menyimpulkan data yang dapat memecahkan suatu permasalahan³.

Metode penelitian yang digunakan dalam Penyusunan Naskah Akademik ini dilakukan dengan mempergunakan pendekatan yuridis normatif dengan menggunakan data sekunder. Metode pendekatan yuridis normatif dilakukan melalui penelusuran dan studi pustaka dengan menelaah data sekunder yang

³ Bambang Sunggono, *Metodologi Penelitian Hukum*, Rajawali Pers, Jakarta, 2003, Cet-5, hlm. 25

berupa perundang-undangan, hasil penelitian, hasil pengkajian, dan referensi lainnya.

1. Sumber Data

Sumber data dalam pembuatan draft Naskah Akademik mengenai Rancangan Peraturan Daerah tentang Pelayanan Publik terdiri dari bahan hukum primer, bahan hukum sekunder, dan bahan hukum tersier.

a. bahan hukum primer, yaitu bahan yang terkait dengan peraturan perundang-undangan dari mulai:

- 1) Pasal 18 ayat (6) Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945;
- 2) Undang-Undang Nomor 32 Tahun 2007 tentang Pembentukan Kota Serang (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2007 Nomor 98, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4748);
- 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);
- 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 5 Tahun 2014 tentang Aparatur Sipil Negara (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun Nomor 6, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5494);
- 7) Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2014 Nomor 244, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5587) sebagaimana telah diubah beberapa kali terakhir dengan Undang-Undang Nomor 9 Tahun 2015 tentang Perubahan Kedua Atas Undang-Undang Nomor 23 tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2015 Nomor 58, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5679);
- 8) Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2012 Nomor 215, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5357);
- 9) Peraturan Pemerintah Nomor 38 Tahun 2017 tentang Inovasi Daerah (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2017 Nomor 206, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 6123);

- 10) Peraturan Presiden Nomor 76 Tahun 2013 tentang Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2013 Nomor 191);
- 11) Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 15 tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2014 Nomor 615);
- 12) Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 24 Tahun 2014 tentang Pedoman Penyelenggaraan Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Secara Nasional (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2014 Nomor 1170);
- 13) Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 30 Tahun 2014 tentang Pedoman Inovasi Pelayanan Publik (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2014 Nomor 1715);
- 14) Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2017 Nomor 708);
- 15) Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 16 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyelenggaraan Forum Konsultasi Publik di Lingkungan Unit

Penyelenggara Pelayanan Publik (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2017 Nomor 765);

16) Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 17 Tahun 2017 tentang Pedoman Penilaian Kinerja Unit Penyelenggara Pelayanan Publik (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2017 Nomor 877);

- b. bahan hukum sekunder, berupa buku literatur, buku pedoman, hasil penelitian, hasil pengkajian, dan referensi lainnya yang berkaitan dengan Rancangan Peraturan Daerah tentang Pelayanan Publik; dan
- c. bahan hukum tertier, adalah bahan hukum pendukung yang memperkuat argumentasi maupun gagasan yang diajukan. Bahan tersebut dapat berupa Kamus Bahasa Indonesia maupun informasi dari berbagai lembaga yang terkait.

2. Teknik Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data yang dilaksanakan melalui studi pustaka dan studi lapangan. Studi Pustaka merupakan suatu alat pengumpulan data yang dilakukan melalui data tertulis dengan mempergunakan “*content analysis*”⁴. *Content analysis* tersebut digunakan untuk mengetahui mengenai pemikiran yang berkaitan dengan kajian maupun peraturan perundang-undangan terkait Pelayanan Publik.

3. Teknik Analisis Data

⁴ Soerjono Soekanto. *Pengantar Penelitian Hukum. Cet-3*, Jakarta: Penerbit Universitas Indonesia (UI-PRESS), 1986, hlm. 21.

Penelitian kajian terhadap materi Raperda tentang Pelayanan Publik mempergunakan metode yuridis normatif dengan mengolah hasil pengumpulan bahan primer, serta pengumpulan bahan sekunder untuk dilanjutkan dengan menganalisa secara menyeluruh terhadap peraturan perundang-perundangan, literatur, data, serta beberapa dokumen yang terkait, serta data tersier untuk menjelaskan dan membantu dalam menganalisa bahan primer maupun sekunder.

Analisis terhadap bahan hukum dan data yang diperoleh selanjutnya dilakukan berdasarkan metode deskriptif analitik, yaitu penelaahan terhadap konsep-konsep pemikiran, asas-asas hukum, norma-norma hukum, dan sistem hukum yang berkaitan dengan penyusunan sistematika yang dibahas dan selanjutnya dipaparkan secara deskriptif agar dapat dibaca secara lebih utuh dan komprehensif.

\

BAB II

KAJIAN TEORETIS DAN PRAKTIK EMPIRIS

2.1 Kajian Teoritis

Tugas utama pemerintah adalah memberikan kesejahteraan dan kemakmuran bagi masyarakatnya, melayani kepentingan masyarakat secara merata dan berkeadilan, memberikan perlindungan dan rasa aman serta kemudahan dalam memberikan pelayanan. Pengertian Layanan Publik, Sesungguhnya yang menjadi produk dari organisasi pemerintahan adalah pelayanan masyarakat (*public service*). Pelayanan tersebut diberikan untuk memenuhi hak masyarakat, baik itu merupakan layanan civil maupun layanan publik. Artinya kegiatan pelayanan pada dasarnya menyangkut pemenuhan suatu hak. Ia melekat pada setiap orang, baik secara pribadi maupun berkelompok (organisasi), dan dilakukan secara universal. Pelayanan publik atau pelayanan umum dapat didefinisikan sebagai 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 Badan Usaha Milik Daerah, dalam rangka upaya pemenuhan kebutuhan masyarakat maupun dalam rangka pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan.

Berdasarkan organisasi yang menyelenggarakannya, pelayanan publik atau pelayanan umum dapat dibedakan menjadi dua⁵, yaitu:

1. Pelayanan publik atau pelayanan umum yang diselenggarakan oleh organisasi privat, adalah semua penyediaan barang atau jasa publik yang diselenggarakan oleh swasta, seperti misalnya rumah sakit swasta, PTS, perusahaan pengangkutan milik swasta.
2. Pelayanan publik atau pelayanan umum yang diselenggarakan oleh organisasi publik. Yang dapat dibedakan lagi menjadi :
 - a. primer, adalah semua penyediaan barang/jasa publik yang diselenggarakan oleh pemerintah yang di dalamnya pemerintah merupakan satu-satunya penyelenggara dan pengguna/klien mau tidak mau harus mememanfaatkannya. Misalnya adalah pelayanan di kantor imigrasi, pelayanan penjara dan pelayanan perizinan.
 - b. sekunder, adalah segala bentuk penyediaan barang/jasa publik yang diselenggarakan oleh pemerintah, tetapi yang di dalamnya pengguna/klien tidak harus mempergunakannya karena adanya beberapa penyelenggara pelayanan.

Pelayanan publik adalah segala kegiatan pelayanan yang dilaksanakan oleh penyelenggara pelayanan publik sebagai upaya pemenuhan kebutuhan publik dan pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan. Oleh karenanya, berbagai aktivitas pelayanan pada dasarnya memiliki karakteristik tertentu dan terbagi ke dalam beberapa jenis pelayanan.

⁵ https://id.wikipedia.org/wiki/Pelayanan_publik

Ada lima karakteristik yang dapat dipakai untuk membedakan ketiga jenis penyelenggaraan pelayanan publik tersebut⁶, yaitu:

1. Adaptabilitas layanan. Ini berarti derajat perubahan layanan sesuai dengan tuntutan perubahan yang diminta oleh pengguna.
2. Posisi tawar pengguna/klien. Semakin tinggi posisi tawar pengguna/klien, maka akan semakin tinggi pula peluang pengguna untuk meminta pelayanan yang lebih baik.
3. Type pasar. Karakteristik ini menggambarkan jumlah penyelenggara pelayanan yang ada, dan hubungannya dengan pengguna/klien.
4. Locus kontrol. Karakteristik ini menjelaskan siapa yang memegang kontrol atas transaksi, apakah pengguna atautkah penyelenggara pelayanan.
5. Sifat pelayanan. Hal ini menunjukkan kepentingan pengguna atau penyelenggara pelayanan yang lebih dominan.

Hal ini seperti yang diungkapkan oleh Moenir (1998:41) bahwa “hak atas pelayanan itu sifatnya sudah universal, berlaku terhadap siapa saja yang berkepentingan atas hak itu, dan oleh organisasi apa pun juga yang tugasnya menyelenggarakan pelayanan.” Tugas pemerintah adalah untuk melayani dan mengatur masyarakat, menurut Thoha (1995:4) bahwa : Tugas pelayan lebih menekankan kepada mendahulukan kepentingan umum, mempermudah urusan publik, memperisngkat waktu proses pelaksanaan urusan publik. Sedangkan tugas mengatur lebih menekankan kepada kekuasaan atau power yang melekat pada posisi jabatan birokrasi

⁶ https://id.wikipedia.org/wiki/Pelayanan_publik

2.2 Kajian Terhadap Asas/Prinsip Yang Terkait Dengan Penyusunan Norma

Asas pembentukan peraturan perundang-undangan yang baik, sebagaimana yang dikehendaki oleh tujuan hukum, yakni adanya keadilan dan kepastian hukum, sesuai dalam Undang-Undang Nomor 12 Tahun 2011. Dalam undang-undang sebagaimana dimaksud, asas yang bersifat formal diatur dalam Pasal 5 dan asas yang bersifat materiil diatur dalam Pasal 6. Pengertian masing-masing asas ini dikemukakan dalam penjelasan pasal dimaksud. Dalam pembentukan peraturan perundang-undangan yang baik, asas yang bersifat formal pengertiannya dapat dikemukakan sebagai berikut:

Pasal 5 UU12/2011:

Dalam membentuk Peraturan Perundang-undangan harus dilakukan berdasarkan pada asas Pembentukan Peraturan Perundang-undangan yang baik, yang meliputi:

a. kejelasan tujuan

bahwa setiap Pembentukan Peraturan Perundang-undangan harus mempunyai tujuan yang jelas yang hendak dicapai.

b. kelembagaan atau pejabat pembentuk yang tepat

bahwa setiap jenis Peraturan Perundang-undangan harus dibuat oleh lembaga negara atau pejabat Pembentuk Peraturan Perundang-undangan yang berwenang. Peraturan Perundang-undangan tersebut dapat dibatalkan atau batal demi hukum apabila dibuat oleh lembaga negara atau pejabat yang tidak berwenang.

c. kesesuaian antara jenis, hierarki, dan materi muatan

bahwa dalam Pembentukan Peraturan Perundang-undangan harus benar-benar memperhatikan materi muatan yang tepat sesuai dengan jenis dan hierarki Peraturan Perundang-undangan.

d. dapat dilaksanakan

bahwa setiap Pembentukan Peraturan Perundang-undangan harus memperhitungkan efektivitas Peraturan Perundang-undangan tersebut di dalam masyarakat, baik secara filosofis, sosiologis, maupun yuridis.

e. kedayagunaan dan kehasilgunaan

bahwa setiap Peraturan Perundang-undangan dibuat karena memang benar-benar dibutuhkan dan bermanfaat dalam mengatur kehidupan bermasyarakat, berbangsa, dan bernegara.

f. kejelasan rumusan

bahwa setiap Peraturan Perundang-undangan harus memenuhi persyaratan teknis penyusunan Peraturan Perundang-undangan, sistematika, pilihan kata atau istilah, serta bahasa hukum yang jelas dan mudah dimengerti sehingga tidak menimbulkan berbagai macam interpretasi dalam pelaksanaannya.

g. Keterbukaan

bahwa dalam Pembentukan Peraturan Perundang-undangan mulai dari perencanaan, penyusunan, pembahasan, pengesahan atau penetapan, dan pengundangan bersifat transparan dan terbuka. Dengan demikian, seluruh lapisan masyarakat mempunyai kesempatan yang seluas-luasnya untuk

memberikan masukan dalam Pembentukan Peraturan Perundang-undangan.

Adapun asas pembentukan peraturan perundang-undangan yang baik, yang bersifat materiil berikut pengertiannya, sebagai berikut:

Pasal 6 ayat (1) dan ayat (2) UU 12/2011 dan Penjelasan :

Ayat (1), Materi muatan Peraturan Perundang-undangan harus mencerminkan asas:

a. Pengayoman

bahwa setiap Materi Muatan Peraturan Perundang-undangan harus berfungsi memberikan perlindungan untuk menciptakan ketentraman masyarakat.

b. Kemanusiaan

bahwa setiap Materi Muatan Peraturan Perundang-undangan harus mencerminkan perlindungan dan penghormatan hak asasi manusia serta harkat dan martabat setiap warga negara dan penduduk Indonesia secara proporsional.

c. Kebangsaan

bahwa setiap Materi Muatan Peraturan Perundang-undangan harus mencerminkan sifat dan watak bangsa Indonesia yang majemuk dengan tetap menjaga prinsip Negara Kesatuan Republik Indonesia.

d. Kekeluargaan

bahwa setiap Materi Muatan Peraturan Perundang-undangan harus mencerminkan musyawarah untuk mencapai mufakat dalam setiap pengambilan keputusan.

e. Kenusantaraan

bahwa setiap Materi Muatan Peraturan Perundang-undangan senantiasa memperhatikan kepentingan seluruh wilayah Indonesia dan Materi Muatan Peraturan Perundang-undangan yang dibuat di daerah merupakan bagian dari sistem hukum nasional yang berdasarkan Pancasila dan Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945.

f. Bhinneka Tunggal Ika

bahwa Materi Muatan Peraturan Perundang-undangan harus memperhatikan keragaman penduduk, agama, suku dan golongan, kondisi khusus daerah serta budaya dalam kehidupan bermasyarakat, berbangsa, dan bernegara.

g. Keadilan

bahwa setiap Materi Muatan Peraturan Perundang-undangan harus mencerminkan keadilan secara proporsional bagi setiap warga negara.

h. Kesamaan Kedudukan dalam Hukum dan Pemerintahan

bahwa setiap Materi Muatan PPU tidak boleh memuat hal yang bersifat membedakan berdasarkan latar belakang, antara lain, agama, suku, ras, golongan, gender, atau status sosial.

i. Ketertiban dan Kepastian Hukum

bahwa setiap Materi Muatan Peraturan Perundang-undangan harus dapat mewujudkan ketertiban dalam masyarakat melalui jaminan kepastian hukum.

j. Keseimbangan, Keserasian, dan Keselarasan

bahwa setiap Materi Muatan Peraturan Perundang-undangan harus mencerminkan keseimbangan, keserasian, dan keselarasan, antara kepentingan individu, masyarakat dan kepentingan bangsa dan negara.

Ayat (2)

Peraturan Perundang-undangan tertentu dapat berisi asas lain sesuai dengan bidang hukum Peraturan Perundang-undangan yang bersangkutan antara lain:

- a. dalam Hukum Pidana, misalnya, asas legalitas, asas tiada hukuman tanpa kesalahan, asas pembinaan narapidana, dan asas praduga tak bersalah;
- b. dalam Hukum Perdata, misalnya, dalam hukum perjanjian, antara lain, asas kesepakatan, kebebasan berkontrak, dan itikad baik.

Asas-asas tersebut kemudian membimbing para legislator dalam perumusan norma hukum ke dalam aturan hukum, yang berlangsung dengan cara menjadikan dirinya sebagai titik tolak bagi perumusan norma hukum dalam aturan hukum.

Berdasarkan Pasal 4 UU No 25 Tahun 2009 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. keterbukaan;
- i. akuntabilitas;
- j. fasilitas dan perlakuan khusus bagi kelompok rentan;
- k. ketepatan waktu; dan
- l. kecepatan, kemudahan, dan keterjangkauan.

Dalam Pasal 344 Undang-Undang No 23 tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah mengatur tentang asas-asas yang melandasi tentang pelayanan publik antara lain :

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

Penyusunan Raperda Kota Serang didasarkan pada asas-asas tersebut di atas, baik asas pembentukan peraturan perundang-undangan yang baik

yang formal dan materiil, maupun asas yang termuat dalam UU Pelayanan Publik dan dalam UU Pemda .

2.3 Kajian Terhadap Praktik Penyelenggaraan, Kondisi Yang Ada, Serta Permasalahan Yang Dihadapi Masyarakat

Sesuai dengan Pasal 1 Ayat (1) Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik dinyatakan bahwa Pelayanan Publik merupakan kegiatan atau rangkaian 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 penyelenggara pelayanan publik. Berdasarkan pengertian tersebut, kegiatan pelayanan publik telah diatur pemenuhannya berdasarkan regulasi yang dibuat oleh pemerintah dengan tujuan utamanya untuk memenuhi kebutuhan dasar dan kesejahteraan masyarakat.

Laporan Hasil Inisiatif Ombudsman Tahun 2017 tentang Kepatuhan Penyelenggara Terhadap Pemenuhan Komponen Standar Pelayanan Sesuai Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik⁷ menyebutkan bahwa di Pemerintah Kota Serang, penilaian tingkat kepatuhan terhadap standar pelayanan publik dilakukan terhadap 52 produk pelayanan yang tersebar di 11 (sebelas) Unit Layanan, yaitu: (1) Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil, (2) Dinas Kesehatan, (3) Dinas Ketenagakerjaan, (4) Dinas Lingkungan Hidup, (5) Dinas Pariwisata, Kepemudaan dan Olahraga, (6) Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu, (7) Dinas

⁷ Laporan Hasil Inisiatif Ombudsman Tahun 2017 tentang Kepatuhan Penyelenggara Terhadap Pemenuhan Komponen Standar Pelayanan Sesuai Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik

Pendidikan, (8) Dinas Perhubungan, (9) Dinas Perindustrian, Perdagangan dan Koperasi, (10) Dinas Pertanian, dan (11) Dinas Sosial.

Rincian hasil penilaian terhadap indikator dan variabel di tingkat Pemerintah Kota Serang disajikan sebagai berikut:

Nilai Kepatuhan : 35,35

Zona Kepatuhan : Rendah

Indikator	YA %	TIDAK %
Ketersediaan Petugas Penyelenggaran menggunakan ID...	-	100
Ketersediaan Sarana Pengukuran Kepuasan Pelanggan	-	100
Ketersediaan Pelayanan khusus bagi pengguna layanan...	-	100
Ketersediaan Pejabat/Petugas pengelola Pengaduan	-	100
Ketersediaan Informasi dan Prosedur Pengaduan	-	100
Ketersediaan Sarana khusus bagi pengguna layanan...	9,62	90,38
Ketersediaan Motto Pelayanan	21,15	78,85
Ketersediaan Maklumat Layanan	21,15	78,85
Ketersediaan Visi dan Misi Pelayanan	23,08	76,92
Biaya/Tarif	23,08	76,92
Jangka Waktu Penyelesaian	30,77	69,23
Produk Pelayanan	34,62	65,38
Persyaratan	40,38	59,62
Sistem, Mekanisme dan Prosedur	42,31	57,69
Ketersediaan Informasi Pelayanan Publik Elektronik atau...	59,62	40,38
Ketersediaan Sarana Pengaduan...	61,54	38,46
Ketersediaan loket/meja pelayanan	100	-
Ketersediaan toilet untuk pengguna layanan	100	-
Ketersediaan ruang tunggu	100	-

Sumber: Diolah dari Laporan Hasil Inisiatif Ombudsman Tahun 2017

Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang pelayanan Publik memiliki 4 tujuan, yakni memberikan batasan dan hubungan yang jelas

terkait hak, tanggung jawab, kewajiban dan kewenangan setiap pihak dalam penyelenggaraan pelayanan publik; mewujudkan pelayanan publik yang berasaskan pemerintahan dan korporasi yang baik; terpenuhinya pelayanan publik yang sesuai dengan peraturan perundang-undangan; dan memberikan perlindungan dan kepastian hukum bagi masyarakat dalam pelayanan publik. Lebih rinci lagi, Undang-Undang tersebut mengatur hak dan kewajiban baik penyelenggara maupun pengguna pelayanan publik. Setidaknya ada 12 kewajiban penyelenggara dalam menyelenggarakan pelayanan publik yang harus dipenuhi. Salah satunya adalah melaksanakan pelayanan sesuai standar pelayanan.

Standar pelayanan adalah tolak ukur yang dipergunakan sebagai pedoman penyelenggaraan pelayanan dan acuan penilaian kualitas pelayanan sebagai kewajiban dan janji penyelenggara kepada masyarakat dalam rangka pelayanan yang berkualitas, cepat, mudah, terjangkau, dan teratur. Adanya Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik tentunya memberikan arahan kepada seluruh penyelenggara pelayanan baik penyelenggara negara, BUMN, BUMD, BHMN hingga swasta maupun perseorangan menyelenggarakan pelayanan yang terstandarisasi dengan memenuhi komponen standar pelayanan.

Setiap penyelenggara pelayanan publik berkewajiban memenuhi 14 komponen standar pelayanan yang meliputi : 1) dasar hukum, peraturan perundang-undangan yang menjadi dasar penyelenggaraan pelayanan; 2) persyaratan, syarat yang harus dipenuhi dalam pengurusan suatu jenis

pelayanan, baik persyaratan teknis maupun administratif; 3) sistem, mekanisme dan prosedur, tata cara pelayanan yang dibakukan bagi pemberi dan penerima pelayanan, termasuk pengaduan; 4) jangka waktu penyelesaian, jangka waktu yang diperlukan untuk menyelesaikan seluruh proses pelayanan dari setiap jenis pelayanan; 5) biaya/tarif, ongkos yang dikenakan kepada penerima layanan dalam mengurus dan/atau memperoleh pelayanan dari penyelenggara yang besarnya ditetapkan berdasarkan kesepakatan antara penyelenggara dan masyarakat; 6) produk pelayanan, hasil pelayanan yang diberikan dan diterima sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan; 7) sarana, prasarana, dan/atau fasilitas, peralatan dan fasilitas yang diperlukan dalam penyelenggaraan pelayanan, termasuk peralatan dan fasilitas bagi kelompok rentan; 8) kompetensi pelaksana, kemampuan yang harus dimiliki oleh pelaksana meliputi pengetahuan, keahlian, keterampilan, dan pengalaman; 9) pengawasan internal, pengendalian yang dilakukan oleh pimpinan satuan kerja atau atasan langsung pelaksana; 10) penanganan pengaduan, saran, dan masukan, tata cara pelaksanaan penanganan pengaduan dan tindak lanjutnya; 11) jumlah pelaksana, tersedianya pelaksana sesuai dengan beban kerja; 12) jaminan pelayanan yang memberikan kepastian pelayanan dilaksanakan sesuai dengan standar pelayanan; 13) jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan dalam bentuk komitmen untuk memberikan rasa aman, bebas dari bahaya dan risiko keragu-raguan; dan 14) evaluasi kinerja pelaksanaan, penilaian untuk mengetahui seberapa jauh pelaksanaan kegiatan sesuai standar pelayanan.

Komponen standar pelayanan publik ini didesain untuk memberikan akses informasi seluas-luasnya kepada publik sehingga masyarakat dimudahkan menjangkau pelayanan dasar yang mengarah kepada kesejahteraan masyarakat. Di samping itu, dengan terpenuhinya standar pelayanan tersebut, dapat meminimalisir tindakan-tindakan maladministrasi seperti pungutan liar, penyimpangan prosedur, penudaan berlarut dan sebagainya yang merupakan celah terjadinya tindakan korupsi. Adanya standar pelayanan publik memberikan keterbukaan akses informasi kepada masyarakat sehingga dalam sebuah pelayanan baik persyaratan, prosedur, biaya dan jangka waktu dapat diukur dan diketahui masyarakat tanpa mengalami kebingungan serta menuntut pengawasan masyarakat dalam penyelenggaraannya. Dengan terpenuhinya standar pelayanan publik tersebut, harapannya hanyalah mewujudkan Indonesia menjadi *welfare state* yang dapat memenuhi kebutuhan dasar sebagai bentuk mekanisme pemerataan terhadap ketimpangan yang ada.

Sejalan dengan hal tersebut, Undang-Undang tersebut juga mengatur 9 hak masyarakat/pengguna pelayanan publik. Salah satunya, masyarakat berhak untuk mengawasi pelaksanaan pelayanan publik. Hak inilah yang menjadi bekal bagi masyarakat untuk mengawal dan mengendalikan penyelenggaraan pelayanan publik. Tanpa pengaturan hak ini pun, sebenarnya fungsi pengawasan pelayanan publik telah melekat kepada masyarakat. Ini dikarenakan sumber pembiayaan pelayanan publik yang diselenggarakan oleh pemerintah merupakan hasil pajak yang disetorkan

masyarakat sehingga secara otomatis masyarakat memiliki andil dan peran dalam penyelenggaraan pelayanan publik.

Pemerintah Kota Serang sangat menyadari bahwa otonomi daerah dilaksanakan untuk mendekatkan pelayanan kepada masyarakat utamanya dalam penyelenggaraan pelayanan publik yang berkualitas termasuk memberi ruang kepada masyarakat untuk menyampaikan pengaduan atas penyelenggaraan pelayanan publik. Pengaduan maksudnya adalah pengaduan masyarakat yang merupakan bentuk penerapan dari pengawasan masyarakat yang disampaikan oleh masyarakat, baik secara lisan maupun tertulis kepada Aparat Pemerintah Daerah, berupa saran, gagasan atau keluhan/pengaduan yang bersifat membangun.

Setiap penyelenggara pelayanan publik memang harus terus menerus melakukan upaya untuk membangun kepercayaan masyarakat terhadap pelayanan publik yang diselenggarakannya agar seiring dengan tuntutan dan harapan masyarakat terhadap peningkatan pelayanan publik. Peningkatan kualitas pelayanan publik dapat dilakukan melalui penyediaan pelayanan publik sesuai dengan asas-asas umum pemerintahan dan korporasi yang baik serta memberi perlindungan kepada masyarakat dari penyalahgunaan wewenang dalam penyelenggaraan pelayanan publik.

2.4 Kajian Terhadap Implikasi Pada Aspek Kehidupan Masyarakat Dan Dampaknya Pada Aspek Beban Keuangan Daerah

Pelayanan kepada masyarakat merupakan suatu bentuk interaksi yang dilakukan antara penyedia layanan dan penerima layanan. Dengan kata lain dalam hubungan pemerintahan terkandung makna adanya organisasi yang memerintah dan masyarakat yang diperintah. Birokrasi merupakan organisasi atau unit kerja publik yang berfungsi sebagai provider layanan. Konsep birokrasi yang banyak diterima sampai sekarang adalah teori yang dikembangkan oleh Max Weber yang mendefinisikan karakteristik suatu organisasi yang memaksimalkan stabilitas dan untuk mengendalikan anggota organisasi dalam rangka mencapai tujuan bersama.

Tipe ideal birokrasi yang digambarkan Weber tersebut dirangkum oleh Martin Albrow dalam Warwick (1975:4) pada empat ciri utama, yaitu, (1) adanya suatu struktur hirarkis yang melibatkan pendelegasian wewenang dari atas ke bawah dalam organisasi; (2) Adanya posisi atau jabatan yang masing-masing memiliki tugas dan tanggung jawab yang tegas; (3) Adanya aturan-aturan, regulasi-regulasi dan standar-standar formal yang mengatur tata kerja organisasi dan tingkah laku para anggotanya; (4) Adanya personel yang secara teknis memenuhi syarat, yang dipekerjakan atas dasar karir dengan promosi yang didasarkan pada kualifikasi dan penampilan;

Sebagai individu maupun sebagai makhluk sosial yang bermasyarakat dan bernegara, manusia berusaha memenuhi kebutuhan hidupnya melalui aktivitas sendiri maupun secara tidak langsung melalui aktivitas orang lain.

Proses memenuhi kebutuhan melalui aktivitas orang lain inilah yang disebut dengan pelayanan (Moenir, 17 : 2000). Masih menurut Moenir, layanan yang diperlukan manusia pada dasarnya terbagi atas 2 jenis, yaitu layanan fisik yang sifatnya pribadi dan layanan administratif yang diberikan orang lain selaku anggota organisasi-organisasi massa atau organisasi negara.

Layanan yang dibutuhkan masyarakat menurut ~~Ndraha~~ adalah alat untuk mengakui, memenuhi dan melindungi hak asasi dan hak-hak yang diperoleh dalam konstelasi perjalanan hidup manusia seperti keadilan, keamanan, kepastian hukum, kemerdekaan, kebebasan memilih dan lain-lain.

Lemahnya pelayanan publik menurut Moenir (40:2000) dimungkinkan oleh beberapa sebab, di antaranya adalah *pertama*, kurangnya kesadaran terhadap tugas dan kewajiban yang menjadi tanggungjawabnya. Akibatnya mereka bekerja dan melayani sekedarnya, padahal orang yang menunggu hasil kerjanya sudah gelisah. Akibat dari hal ini adalah tidak adanya disiplin kerja. *Kedua*, sistem, prosedur dan metode kerja yang tidak memadai sehingga mekanisme kerja tidak berjalan sebagaimana yang diharapkan. *Ketiga*, pengorganisasian tugas pelayanan yang belum serasi, sehingga terjadi kesimpang siuran penanganan tugas, tumpang tindih (*overlapping*) atau tercecernya tugas tidak ada yang menangani. *Keempat*, pendapatan pegawai yang tidak mencukupi memenuhi kebutuhan hidup meskipun secara minimal. Akibatnya pegawai tidak tenang dalam bekerja, berusaha mencari tambahan pendapatan dalam jam kerja dengan cara antara lain “menjual” jasa pelayanan. *Kelima*, kemampuan pegawai yang tidak memadai untuk tugas

yang dibebankan kepadanya. Akibatnya hasil pekerjaan tidak memenuhi standar yang telah ditetapkan. *Keenam*, tidak tersedianya sarana pelayanan yang memadai. Akibatnya, pekerjaan menjadi lamban dan waktu banyak hilang dan penyelesaian masalah terlambat.

Menurut Moenir (88-127:2000), agar pelayanan publik berjalan dengan baik maka diperlukan beberapa faktor pendukung, yaitu kesadaran, aturan, organisasi, pendapatan, kemampuan keterampilan, dan sarana pelayanan. Dengan demikian, pada hakikatnya, lemahnya pelayanan publik bermuara pada dua faktor utama, yaitu faktor manusia sebagai faktor utama, dan faktor sistem, karena untuk perbaikannya diperlukan perbaikan terhadap kedua unsur tersebut.

Dalam analisisnya, Henry (1988) mengemukakan konklusi bahwa sesungguhnya pelayanan publik merupakan jiwa dasar dari penyelenggaraan administrasi negara. Dalam hubungan ini dapat dipahami jika kehidupan manusia diwarnai oleh tuntutan terhadap pemenuhan kebutuhan hidupnya. Pemenuhan kebutuhan hidup tersebut ada yang diperoleh melalui mekanisme pasar dan ada pula yang diperoleh tidak melalui mekanisme pasar. Kebutuhan manusia yang tidak dapat diperoleh melalui mekanisme pasar antara lain adalah layanan masyarakat yang hanya disediakan oleh pemerintah. Layanan masyarakat tersebut diberikan oleh pemerintah atas dasar "*civil right*" atau hak yang dimiliki oleh setiap warga negara.

Dalam situasi seperti ini tentunya menjadi tugas pemerintah untuk mewujudkan pelayanan tersebut. Dalam hal ini, pemerintah adalah lembaga

yang memproduksi, mendistribusikan atau memberikan alat pemenuhan kebutuhan rakyat yang berupa pelayanan publik. Dengan demikian secara eksplisit dapat dikatakan bahwa pemberian pelayanan publik merupakan jenis pelayanan yang dimonopoli oleh pemerintah. Hal ini dapat dipahami mengingat pelayanan masyarakat merupakan bagian dari fungsi pemerintah yang memberikan pelayanan kepada masyarakat.

Sebagai fungsi pemerintah maka pelayanan publik tidak hanya semata bersifat "*profit oriented*" melainkan lebih beorientasi sosial, yaitu penguatan dan pemberdayaan masyarakat. Oleh karena itu penentuan dari proses pelayanan publik tidak bisa dilakukan dengan pendekatan bisnis, tetapi pendekatan yang paling tepat adalah pendekatan sosial (*social approach*), karena yang paling tahu akan baiknya pelayanan yang diberikan adalah masyarakat.

Seiring peningkatan kehidupan manusia, tuntutan akan pelayanan publik juga semakin meningkat. Masyarakat bukan hanya mengharapkan terpenuhinya kebutuhan pelayanan yang baik, tetapi lebih dari itu, masyarakat mulai mempertanyakan penjaminan ketersediaan dan kualitas pelayanan publik yang diberikan oleh pemerintah.

Pentingnya penjaminan ketersediaan dan kualitas pelayanan publik yang diberikan oleh pemerintah memiliki dampak yang sangat signifikan. Karena sesuai dengan tujuannya, kualitas pelayanan yang prima adalah upaya memberikan pelayanan yang dapat memenuhi dan memuaskan masyarakat serta memberikan fokus pelayanan kepada masyarakat.

Pelayanan prima dalam sektor publik didasarkan pada aksioma bahwa “pelayanan adalah pemberdayaan”. Pelayanan pada sektor bisnis berorientasi profit, sedangkan pelayanan prima pada sektor publik bertujuan memenuhi kebutuhan masyarakat secara sangat baik atau terbaik. Pelayanan sektor publik yang berkualitas prima merupakan kunci keberhasilan reformasi administrasi negara. Pelayanan prima bertujuan memberdayakan masyarakat, sehingga akan meningkatkan kepercayaan (*trust*) terhadap pemerintah. Kepercayaan adalah modal bagi kerjasama dan partisipasi masyarakat dalam program pembangunan.

Dalam teori pelayanan publik, pelayanan prima dapat diwujudkan jika ada Standar Pelayanan Minimal (SPM). SPM adalah tolok ukur yang dipergunakan sebagai pedoman penyelenggaraan pelayanan dan acuan penilaian kualitas pelayanan sebagai komitmen atau janji dari penyelenggara negara kepada masyarakat untuk memberikan pelayanan yang terbaik dan berkualitas.

Penjaminan kualitas pelayanan pada dasarnya terkait dengan pelayanan yang terbaik, yaitu suatu sikap atau cara aparat dalam melayani masyarakat secara memuaskan. Menurut Saefullah (1999:9) bahwa “penilaian tentang kualitas pelayanan bukan berdasarkan pengakuan dari yang memberi pelayanan, tetapi diberikan oleh langganan atau pihak yang menerima pelayanan“. Sedangkan menurut Triguno (1997:78) pelayan terbaik yaitu melayani setiap saat, secara cepat dan memuaskan, berlaku sopan, ramah dan menolong serta profesional dan mampu.

Untuk mengetahui ukuran yang dipertimbangkan publik dalam menilai kualitas pelayanan, Rene T. Domingo dalam Triguno (1999:77) mengemukakan bahwa dimensi kualitas pelayanan dapat diukur melalui waktu, ketepatan, kehormatan, kepekaan, kelengkapan, kesiapan, kenyamanan dan lingkungan.

Pembentukan Peraturan Daerah Kota Serang tentang Penyelenggaraan Pelayanan Publik merupakan sarana untuk menjaga agar terlaksananya :

- a. terwujudnya batasan dan hubungan yang jelas tentang hak, tanggung jawab, kewajiban, dan kewenangan seluruh pihak yang terkait dengan penyelenggaraan pelayanan publik;
- b. terwujudnya sistem penyelenggaraan pelayanan publik yang layak sesuai dengan asas-asas umum pemerintahan dan korporasi yang baik;
- c. terpenuhinya penyelenggaraan pelayanan publik sesuai dengan peraturan perundang-undangan; dan
- d. terwujudnya perlindungan dan kepastian hukum bagi masyarakat dalam penyelenggaraan pelayanan publik

Pembentukan Peraturan Daerah Kota Serang tentang Pelayanan Publik membawa implikasi pada aspek keuangan daerah, sehingga sangat diperlukan adanya pengaturan sebagai dasar penyelenggaraan Pelayanan Publik oleh Pemerintah Daerah Kota Serang.

BAB III

EVALUASI DAN ANALISIS PERATURAN PERUNDANG- UNDANGAN

Optimalnya pelayanan publik tidak lepas dari para petugasnya yang mengatur jalannya pelayanan tersebut. Karena mereka garda terdepan yang bersentuhan langsung dengan kepentingan atau kebutuhan masyarakat. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 menyebutkan, definisi 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. Tidak jarang ketika bersinggungan langsung dengan pelayanan publik, masyarakat mendapatkan perlakuan kurang menyenangkan dari petugas yang melaksanakan pelayanan publik di suatu instansi. Hal ini tentu menjadikan instansi tersebut mendapatkan stigma buruk di mata masyarakat. Pelayanan publik sendiri merupakan ujung tombak dalam suatu instansi dalam membantu masyarakat untuk memenuhi kebutuhannya/kepentingannya.

Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik pasal 34 menyebutkan, pelaksana dalam menyelenggarakan pelayanan publik harus berperilaku sebagai berikut, adil dan tidak diskriminatif, pelaksana harus bersikap adil dan tidak membeda-bedakan masyarakat dalam memberikan pelayanan; cermat; santun dan ramah, bersikap santun dan ramah sehingga masyarakat merasa nyaman, tegas, andal, dan tidak

memberikan putusan yang berlarut-larut. Kemudian profesional, tidak mempersulit, patuh pada perintah atasan yang sah dan wajar, menjunjung tinggi nilai-nilai akuntabilitas dan integritas institusi penyelenggara, tidak membocorkan informasi atau dokumen yang wajib dirahasiakan sesuai dengan peraturan perundang-undangan. Terbuka dan mengambil langkah yang tepat untuk menghindari benturan kepentingan, tidak menyalahgunakan sarana dan prasarana serta fasilitas pelayanan publik, serta tidak memberikan informasi yang salah atau menyesatkan dalam menanggapi permintaan informasi serta proaktif dalam memenuhi kepentingan masyarakat. Juga tidak menyalahgunakan informasi, jabatan, dan/atau kewenangan yang dimiliki, sesuai dengan kepantasan, dan tidak menyimpang dari prosedur. Perilaku pelaksana yang sesuai dalam menyelenggarakan pelayanan publik akan memberikan rasa nyaman dan rasa percaya pada pemerintah. Sedangkan perilaku pelaksana yang tidak sesuai akan memberikan masyarakat rasa tidak percaya dan menganggap kerja pemerintah buruk. Dengan terpenuhi unsur-unsur perilaku pelaksana yang sesuai akan memberikan kenyamanan kepada masyarakat dalam mengakses pelayanan publik tersebut. Sebaliknya, jika ketika masyarakat mengakses pelayanan publik perilaku yang didapat tidak sesuai dengan seharusnya, maka terjadi rasa tidak percaya kepada pemerintah dan menganggap instansi yang menyediakan pelayanan publik tersebut buruk.

Tingkat kepuasan masyarakat dalam mengakses pelayanan publik adalah salah satu indikator meningkat atau tidaknya pelayanan publik. Meningkatnya pelayanan publik yang baik merupakan salah satu pembuktian

dari kinerja pemerintah, sehingga membangun kepercayaan masyarakat terhadap pemerintah dalam rangka meningkatkan kesejahteraan masyarakat. Penyediaan pelayanan yang berkualitas memacu potensi sosial ekonomi. Sedangkan perilaku yang tidak sesuai merupakan kelemahan pelaksana yang tidak bertanggung jawab dengan tugas dan kewajibannya sebagai pelaksana pelayanan publik. Masyarakat sejatinya juga berhak ikut serta dalam penyusunan pelayanan publik. Dalam Undang-undang Nomor 25 tahun 2009 Pasal 39 disebutkan peran serta masyarakat dalam penyelenggaraan pelayanan publik dimulai sejak penyusunan standar pelayanan sampai dengan evaluasi dan pemberian penghargaan. Peran serta masyarakat sebagaimana dimaksud pada ayat (1) diwujudkan dalam bentuk kerja sama, pemenuhan hak dan kewajiban masyarakat, serta peran aktif dalam penyusunan kebijakan pelayanan publik. Masyarakat dapat membentuk lembaga pengawasan pelayanan publik. Tata cara pengikutsertaan masyarakat dalam penyelenggaraan pelayanan publik diatur lebih lanjut dalam peraturan pemerintah. Pada pasal 40 disebutkan juga, masyarakat berhak mengadukan penyelenggaraan pelayanan publik kepada penyelenggara, Ombudsman dan/atau Dewan Perwakilan Rakyat, Dewan Perwakilan Rakyat Daerah Provinsi, Dewan Perwakilan Rakyat Daerah Kabupaten/Kota. Masyarakat yang melakukan pengaduan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dijamin hak-haknya oleh peraturan perundang-undangan.

Pengaduan yang dimaksud pada ayat (1) dilakukan terhadap penyelenggara yang tidak melaksanakan kewajiban dan/atau melanggar

larangan dan pelaksana yang memberi layanan yang tidak sesuai dengan standard pelayanan. Masyarakat harus proaktif untuk membantu meningkatkan pelayanan publik yang baik dengan cara ikut mengawasi jalannya pelayanan publik. Jika menemukan pelayanan publik yang buruk atau tidak sesuai salah satunya perilaku pelaksana, masyarakat dapat menegur pelaksanaan pelayanan publik yang kurang sesuai kepada instansi yang menyelenggarakan pelayanan publik tersebut. Jika masyarakat sudah melakukan hal tersebut namun pelaksana acuh akan teguran tersebut, sebagai pengawas pelayanan publik masyarakat dapat melaporkan pengaduan ke Ombudsman. Mungkin perilaku tersebut hanya dilakukan oleh segelintir petugas yang melaksanakan tetapi berakibat buruk terhadap semuanya. Masyarakat harus selalu aktif terlibat dalam mengawasi jalannya pelayanan publik sebuah instansi. Sebab, pelayanan publik yang baik dapat mencerminkan semangat demokrasi dan mengembalikan nilai awal sebuah pemerintah, yang hadir dan dibentuk memang untuk melayani warga Indonesia dengan hati dan hati-hati.

Dengan diberlakukannya UU No. 25 tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, seluruh instansi pemerintah dituntut untuk dapat memberikan pelayanan yang sebaik-baiknya kepada masyarakat yaitu pelayanan yang cepat, mudah, murah dan akuntabel. Untuk itu setiap unit pelayanan diharapkan mampu berinovasi menciptakan berbagai terobosan yang memudahkan masyarakat mendapatkan layanan tanpa melanggar norma hukum yang berlaku.

Pemerintah Daerah menyadari bahwa dalam meningkatkan kesejahteraan masyarakat dan daya saing daerah, salah satu faktor yang menentukan adalah kualitas pelayanan publik. Dalam hal peningkatan kualitas pelayanan publik, Pemkot Serang memiliki komitmen yang jelas, hal itu dapat dibuktikan dalam RPJMD Kota Serang dengan tegas tercantum Meningkatnya tata kelola pemerintahan yang baik, **dengan menghadirkan pemerintahan** yang merakyat dan memiliki semangat perubahan yang didukung oleh teknologi informasi komunikasi (TIK) sebagai penggerak birokrasi yang efektif, efisien, bersih dan bertanggungjawab, membangkitkan partisipasi warga kota serang, dalam upaya meningkatkan pelayanan publik yang prima.

Atas dasar prioritas pembangunan daerah tersebut, berbagai upaya telah dilakukan untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik diantaranya membentuk Dinas Penanaman modal dan pelayanan terpadu satu pintu sebagai wujud Pelayanan Terpadu Satu Pintu dan memberikan penghargaan bagi SKPD/unit pelayanan yang berprestasi dan memiliki komitmen dalam meningkatkan kualitas pelayanan kepada masyarakat.

Peraturan Perundang-undangan yang menjadi dasar hukum pembentukan Peraturan Daerah Kota Serang tentang Pelayanan Publik adalah:

1. Pasal 18 ayat (6) Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945;
2. Undang-Undang Nomor 32 Tahun 2007 tentang Pembentukan Kota

- Serang (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2007 Nomor 98, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4748);
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);
 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 5 Tahun 2014 tentang Aparatur Sipil Negara (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun Nomor 6, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5494);
 7. Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2014 Nomor 244, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5587) sebagaimana telah diubah beberapa kali terakhir dengan Undang-Undang Nomor 9 Tahun 2015 tentang Perubahan Kedua Atas Undang-Undang Nomor 23 tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2015 Nomor 58, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5679);
 8. Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan

Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2012 Nomor 215, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5357);

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

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

Pasal 18 ayat (6) UUD 1945 menentukan pemerintahan daerah berhak menetapkan peraturan daerah dan peraturan-peraturan lain untuk melaksanakan otonomi dan tugas pembantuan. Ketentuan ini merupakan landasan hukum konstitusional bagi pembentukan Peraturan Daerah. Pemerintahan daerah provinsi, pemerintah daerah kabupaten/kota adalah mengatur dan mengurus sendiri urusan pemerintahan menurut asas otonomi dan tugas pembantuan (Pasal 18 ayat (2) UUD 1945). Pemerintahan daerah menjalankan otonomi seluas-luasnya, kecuali urusan pemerintahan yang oleh undang-undang ditentukan sebagai urusan Pemerintah Pusat (Pasal 18 ayat (5) UUD 1945).

Ketentuan tersebut menjadi politik hukum pembentukan peraturan daerah tentang Pelayanan Publik. Sebagai dasar hukum formal pembentukan perda ini adalah Pasal 18 ayat (6) UUD 1945, sebagaimana juga ditentukan pada Pedoman 39 Teknik Penyusunan Peraturan Perundang-undangan (TP3U) Lampiran UU 12/2011, yang menyatakan bahwa dasar hukum pembentukan

Peraturan Daerah adalah Pasal 18 ayat (6) Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945.

BAB IV

LANDASAN FILOSOFIS, SOSIOLOGIS DAN YURIDIS

4.1 Landasan Filosofis

Landasan filosofis merupakan pertimbangan atau alasan yang menggambarkan bahwa peraturan yang dibentuk mempertimbangkan pandangan hidup, kesadaran, dan cita hukum yang meliputi suasana kebatinan serta falsafah bangsa Indonesia yang bersumber dari Pancasila dan Pembukaan Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945.

Pertimbangan dari segi filosofis rancangan peraturan daerah ini termuat dalam Pembukaan Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945 yang memberikan nilai aktualisasi dalam konsepsi penyusunan rancangan peraturan daerah dengan pencapaian cita-cita dan tujuan berbangsa dan bernegara Indonesia yang diatur dalam Pembukaan Undang-undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945.

Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945 mengamanatkan bahwa tujuan didirikan Negara Republik Indonesia, antara lain adalah melindungi segenap bangsa Indonesia dan seluruh tumpah darah Indonesia. Amanat tersebut mengandung makna Negara berkewajiban memenuhi kebutuhan setiap warga Negara melalui suatu sistem pemerintahan, baik ditingkat pusat, provinsi maupun Kabupaten/Kota.

Peraturan daerah merupakan kewenangan dari pemerintahan daerah, karena kedudukan peraturan daerah diatur secara tegas dalam Pasal

18 Ayat (6) Undang-Undang Dasar 1945 Pasca Amandemen, yang tercantum bahwa :

“Pemerintahan daerah berhak menetapkan peraturan daerah dan peraturan-peraturan lain untuk melaksanakan otonomi dan tugas pembantuan.”

Pembukaan Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945 mengamanatkan bahwa tujuan didirikan Negara Republik Indonesia, antara lain adalah untuk memajukan kesejahteraan umum dan mencerdaskan kehidupan bangsa. Amanat tersebut mengandung makna negara berkewajiban untuk memenuhi kebutuhan setiap warga negara melalui suatu sistem pemerintahan yang mendukung terciptanya penyelenggaraan pelayanan publik yang prima dalam rangka memenuhi kebutuhan dasar dan hak sipil setiap warga negara atas barang publik, jasa publik, dan pelayanan administratif.

Sebagai negara yang menganut negara hukum yang demokratis, maka kesejahteraan dan keadilan menjadi tugas dan tujuan utama negara dalam menjalankan fungsinya sebagai negara kesejahteraan (welfare state). Kesejahteraan dan keadilan masyarakat adalah merupakan cita-cita sekaligus tujuan akhir dari berdiri negara Republik Indonesia. Dalam mewujudkan kesejahteraan masyarakat, negaratelah membangun sebuah sistem dalam penyelenggaraan pemerintahan yang didasarkan pada prinsip otonomi daerah, berupa penyerahan kewenangan daripemerintah pusat kepada pemerintah

daerah (desentralisasi) agar daerah dapat mengelola dan mengurus berbagai urusan/kewenangan sendiri untuk mencapai kesejahteraan masyarakatnya di daerah.

Secara filosofis, sesungguhnya ada dua tujuan utama yang ingin dicapai dari penerapan kebijakan desentralisasi yaitu tujuan demokrasi dan tujuan kesejahteraan. Tujuan demokrasi memposisikan pemerintah daerah sebagai instrumen pendidikan politik di tingkat lokal yang secara agregat akan menyumbang terhadap pendidikan politik secara nasional sebagai elemen dasar dalam menciptakan kesatuan dan persatuan bangsa dan negara serta mempercepat terwujudnya masyarakat madani atau *civil society*. Yang kedua adalah tujuan kesejahteraan. Tujuan kesejahteraan ini mengisyaratkan pemerintahan daerah untuk meningkatkan kesejahteraan masyarakat lokal melalui penyediaan pelayanan publik secara efektif, efisien dan ekonomis.

Jadi, otonomi daerah yang diikuti dengan adanya desentralisasi kewenangan pada daerah pada dasarnya adalah untuk memberikan keleluasaan pada daerah agar dengan hak dan keleluasaan yang dimiliki daerah tersebut, daerah dapat melakukan percepatan terwujudnya kesejahteraan masyarakat melalui peningkatan pelayanan, pemberdayaan, peranserta masyarakat, serta peningkatan daya saing daerah dengan memperhatikan prinsip demokrasi, pemerataan, keadilan, dan kekhasan suatu daerah dalam sistem Negara Kesatuan Republik Indonesia.

Beranjak dari tujuan tersebut diatas, maka daerah Kota Serang perlu untuk melakukan berbagai usaha untuk dapat melakukan akselerasi dalam

rangka tercapainya kesejahteraan masyarakat dengan dengan cara melakukan perbaikan dan peningkatan terhadap pelayanan publik yang berkualitas, terintegrasi dan berkelanjutan. Pilihan agenda ini menjadi urgent untuk direspons oleh daerah mengingat tuntutan dan harapan masyarakat yang semakin luas akan pentingnya upaya peningkatan terhadap kualitas pelayanan publik.

Tuntutan dan harapan adanya perbaikan dan peningkatan kualitas pelayanan publik ini lahir sejalan dengan meningkatnya keberdayaan masyarakat di daerah terhadap pelayanan publik disatu sisi dan pada sisi lain karena masyarakat memandang agenda yang belum dilaksanakan secara optimal dalam rangka otonomi daerah adalah perubahan terhadap kualitas pelayanan publik. Selama ini menurut penilaian sebagian masyarakat menganggap bahwa penyelenggara pelayanan publik yang ada saat ini masih diskriminatif, berbelit-belit, lamban, biaya tinggi, banyaknya pungli, tidak transparans, akuntabel, dan partisipatif sehingga tidak sejalan dengan semangat reformasi dan otonomi daerah.

Reformasi dan otonomi daerah sendiri diharapkan dapat menggeser paradigma pemerintahan daerah dalam penyelenggaraan pelayanan publik, agar dapat lebih menjadi efisien, efektif, transparans, akuntabel, adil serta dapat memenuhi kebutuhan dasar dan hak-hak masyarakat sebagai warga negara, bahkan diharapkan dapat memuaskan masyarakat. Namun, dalam praktek masih banyak dijumpai berbagai penyalahgunaan wewenang dalam pelayanan publik. Hal ini ditandai dengan adanya korupsi, kolusi dan

nepotisme dalam penyelenggaraan pelayanan publik sehingga merusak sistem penyelenggaraan pemerintahan daerah, merugikan keuangan daerah dan menghambat percepatan pembangunan daerah, bahkan berkontribusi terhadap meningkatnya kemiskinan pada masyarakat.

Berbagai praktek penyalahgunaan wewenang bagi masyarakat pengguna pelayanan publik adalah sebagai bentuk kegagalan negara dalam menjalankan amanah konstitusi dan pemenuhan terhadap hak-hak dasar masyarakat sebagai warganegara. Bahkan, tindakan tersebut dipandang sebagai bentuk pelanggaran penyelenggara pelayanan publik terhadap venan Internasional tentang Hak-Hak Ekonomi, Sosial dan Budaya yang telah diratifikasi dalam Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2005 tentang Pengesahan International Covenant on Economic, Social, and Cultural Rights (Kovenan Internasional tentang Hak-Hak Ekonomi, Sosial, dan Budaya) (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2005 Nomor 118, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4557) dan Undang-Undang Nomor 12 Tahun 2005 tentang Pengesahan International Covenant on Civil and Political Rights (Kovenan Internasional tentang Hak-Hak Sipil dan Politik) (Lembaran Negara RepublikIndonesia Tahun 2005 Nomor 119, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4558);

Berdasarkan uraian singkat diatas, dibutuhkan adanya kerangka peraturan daerah yang dapat mendorong adanya peningkatan kualitas, menjamin dan melindungi hak-hak masyarakat dalam memperoleh pelayanan publik, dan usaha untuk mencegah adanya penyalahgunaan para

penyelenggara pelayanan publik dalam memberikan pelayanan publik kepada masyarakat.

4.2 Landasan Sosiologis

Tujuan Pelayanan publik adalah untuk memberikan kepuasan dan sesuai dengan kebutuhan serta keinginan masyarakat. Pemberian pelayanan yang prima dengan peningkatan kualitas pelayanan kepada masyarakat merupakan perwujudan kewajiban pemerintah daerah melalui perangkat daerah. pemberian pelayanan publik yang baik menjadi titik strategis untuk memulai mengembangkan dan menerapkan *good governance*. keterkaitan antara konsep *good governance* dengan konsep *public service* membuktikan betapa pentingnya pelayanan publik dengan tingkat kesejahteraan rakyat. Perlu kesadaran bagi pemerintah daerah untuk memberikan pelayanan yang terbaik kepada masyarakat terutama terhadap pelayanan publik yang mendapatkan tingkat kepuasan rendah.

Dukungan pelayanan publik yang baik kepada masyarakat bermakna terselenggaranya pemerintahan yang baik. Terselenggaranya pelayanan publik yang baik, memberikan indikasi membaiknya kinerja pemerintahan dan memberikan kesan citra yang positif kepada masyarakat.

Kota Serang merupakan pemekaran dari Kabupaten Serang yang terbentuk pada tanggal 10 Agustus 2007 berdasarkan Undang Undang Nomor 32 tahun 2007. Secara administratif Kota Serang dibagi dalam 6 kecamatan dan 67 kelurahan. Kecamatan Kasemen merupakan kecamatan dengan wilayah terluas yaitu sekitar 63,36 km² atau sekitar 23,75% dari luas wilayah

Kota Serang. Sementara kecamatan dengan luas wilayah paling sempit adalah Kecamatan Serang yang hanya sekitar 9,7% dari luas wilayah Kota Serang atau sekitar 25,88 km². Berdasarkan hasil inventarisasi luas wilayah dari 6 (enam) kecamatan tersebut adalah 266,74 km² atau sekitar 3,08% dari luas wilayah Provinsi Banten.

Jumlah penduduk Kota Serang Pada tahun 2018 sebesar 677.804 jiwa, dengan penduduk laki-laki sebanyak 347.305 jiwa dan lebih banyak dibanding penduduk perempuan yang sebesar 330.499 jiwa. Tingkat kepadatan penduduk di wilayah Kota Serang sebesar 2.541 jiwa/km² dimana sebagian besar penduduknya mendiami daerah perkotaan.

Pada awal terbentuknya pada tahun 2007, Kota Serang terdiri dari 6 kecamatan, 46 desa dan 20 kelurahan. Perkembangan kota yang cukup pesat serta tuntutan pelayanan publik yang lebih baik mendorong perubahan status 16 (enam belas) desa menjadi kelurahan pada tahun 2011 melalui Peraturan Daerah Kota Serang Nomor 10 Tahun 2011, sehingga jumlah kelurahan bertambah menjadi 36 (tiga puluh enam) kelurahan dan 30 (tiga puluh) desa. Pada tahun 2012 dilakukan kembali perubahan status 15 (lima belas) desa menjadi kelurahan melalui Peraturan Daerah Nomor 8 Tahun 2012, sehingga jumlah kelurahan bertambah menjadi 51 (lima puluh satu) kelurahan dan 15 (lima belas) desa. Selanjutnya setahun kemudian, kelima belas desa yang tersisa juga mengalami perubahan status menjadi kelurahan melalui Peraturan Daerah Nomor 5 Tahun 2013 jumlah kelurahan di Kota Serang adalah sebanyak 66 (enam puluh enam) kelurahan dan pada tahun 2017

melalui Peraturan Daerah Nomor 1 Tahun 2017 tentang Pembentukan Kelurahan, berupa pemekaran Kelurahan Cilowong menjadi 2 (dua) Kelurahan yaitu menjadi Kelurahan Cilowong dan Kelurahan Cibendung.

Kota Serang memiliki peranan yang fundamental, selain merupakan pusat pemerintahan Provinsi Banten, jarak dari Kota Jakarta yang hanya sekitar 70 km, menjadikan Kota Serang juga sebagai daerah alternatif dan penyangga (*hinterland*) Ibukota Negara dan memiliki posisi strategis untuk menunjang pertumbuhan perekonomian yang didukung oleh infrastruktur perhubungan darat yaitu terbentangnya Jalan Tol Jakarta-Merak dengan dua pintu keluar di bagian Timur dan Barat Kota Serang, serta berbatasan langsung dengan padatnya lalu lintas Laut Jawa dapat dimanfaatkan bagi kepentingan daerah. Posisi strategis Wilayah Serang yang masuk dalam Pusat Kegiatan Nasional (PKN) menurut RTRW Nasional dan RTRW Provinsi Banten pada saat sekarang ini sudah dijadikan tujuan oleh pengguna dalam pengembangan dan pemanfaatan ruangnya.

Secara sosiologis, Kota Serang adalah merupakan pintu gerbang utama pembangunan daerah di Provinsi Banten, Sesuai dengan karakteristik wilayahnya, wilayah Kota Serang merupakan wilayah yang terbentuk secara alamiah sedemikian rupa sebagai hasil dari perkembangan kota sejak masa Kesultanan Islam Banten hingga era ketika Kota Serang masih menjadi bagian dari wilayah Kabupaten Serang. Kota Serang mempunyai fungsi penting bagi perkembangan wilayah Provinsi Banten. Selain menjadi ibukota administratif, kota ini juga diarahkan sebagai Pusat Kegiatan Nasional (PKN), pusat

perdagangan dan jasa serta industri oleh RTRW Provinsi. Diperkirakan Kota Serang akan menghadapi penambahan penduduk, alih fungsi lahan serta peningkatan polusi atau limbah. Hal tersebut dapat menimbulkan berbagai permasalahan serius apabila kegiatan pembangunan tidak terkendali dan hanya mementingkan sektor ekonomi. Sebagai pusat wilayah perdagangan dan jasa serta industri, Kota Serang dihadapkan dengan berbagai urusan, mulai dari investasi, perizinan, pendidikan, kesehatan dan layanan lainnya yang tentu membutuhkan adanya pelayanan publik yang berkualitas. Masyarakat perlu mendapatkan perlindungan secara hukum untuk memperoleh pelayanan publik yang berkualitas, terintegrasi dan berkelanjutan.

4.3 Landasan Yuridis

Landasan yuridis ialah ketentuan hukum yang menjadi dasar bagi pembuatan peraturan perundang-undangan. Landasan yuridis terdiri dari landasan yuridis formil dan landasan yuridis materiil. Landasan yuridis formil adalah landasan yang berasal dari peraturan perundang-undangan lain yang memberi kewenangan bagi suatu lembaga/instansi untuk membuat aturan hukum tertentu, sedangkan landasan yuridis materiil yaitu dasar hukum yang mengatur permasalahan (obyek) yang akan diatur.

Adanya landasan yuridis menjadi sangat penting untuk memberikan arah pengaturan dari suatu peraturan perundang-undangan agar tidak terjadi konflik hukum atau pertentangan hukum dengan peraturan perundang-undangan di atasnya. Di samping itu landasan yuridis dimaksudkan

untuk mencegah terjadinya peraturan perundang-undangan yang saling tumpang tindih antar peraturan perundang-undangan sejajar dan menghindari terjadinya ketidakharmonisan dan inkonsistensi antara suatu peraturan dengan peraturan lainnya yang terkait.

Ketidakharmonisan antar peraturan perundang-undangan akan mengurangi efektivitas peraturan perundang-undangan yang bersangkutan dan akan menyulitkan implementasinya di lapangan. Oleh karena setiap tindakan pemerintahan harus berdasar kewenangan yang diberikan oleh hukum. Maka dalam rangka penyelenggaraan pelayanan publik tindakan pemerintahan haruslah berdasarkan pada hukum, tanpa adanya kewenangan yang diberikan oleh hukum suatu kewenangan tersebut dapat berakibat batal demi hukum.

Dalam konteks itulah, maka dalam rangka menjalankan fungsi pemerintahan dalam pelayanan publik, kewenangan pemerintahan daerah untuk menyelenggarakan pelayanan publik menggunakan dasar kewenangan sebagai berikut :

1. Pasal 18 ayat (6) Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945;
2. Undang-Undang Nomor 32 Tahun 2007 tentang Pembentukan Kota Serang (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2007 Nomor 98, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4748);
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);

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 5 Tahun 2014 tentang Aparatur Sipil Negara (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun Nomor 6, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5494);
7. Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2014 Nomor 244, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5587) sebagaimana telah diubah beberapa kali terakhir dengan Undang-Undang Nomor 9 Tahun 2015 tentang Perubahan Kedua Atas Undang-Undang Nomor 23 tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2015 Nomor 58, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5679);
8. Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2012 Nomor 215, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5357);
9. Peraturan Pemerintah Nomor 38 Tahun 2017 tentang Inovasi Daerah (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2017 Nomor 206, Tambahan

- Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 6123);
10. Peraturan Presiden Nomor 76 Tahun 2013 tentang Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2013 Nomor 191);
 11. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 15 tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2014 Nomor 615);
 12. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 24 Tahun 2014 tentang Pedoman Penyelenggaraan Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Secara Nasional (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2014 Nomor 1170);
 13. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 30 Tahun 2014 tentang Pedoman Inovasi Pelayanan Publik (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2014 Nomor 1715);
 14. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2017 Nomor 708);
 15. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 16 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyelenggaraan Forum Konsultasi Publik di Lingkungan Unit Penyelenggara Pelayanan Publik (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2017 Nomor 765);
 16. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi

Birokrasi Nomor 17 Tahun 2017 tentang Pedoman Penilaian Kinerja Unit Penyelenggara Pelayanan Publik (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2017 Nomor 877);

BAB V

JANGKAUAN, ARAH PENGATURAN, DAN RUANG LINGKUP MATERI MUATAN PERATURAN DAERAH

5.1 Sasaran

Sasaran yang ingin dicapai dalam Naskah Akademik Raperda tentang Pelayanan Publik adalah terwujudnya pelayanan publik di Kota Serang yang berkualitas, terintegrasi, dan berkesinambungan serta menjamin perlindungan bagi masyarakat dari penyalahgunaan wewenang dalam penyelenggaraan pelayanan publik dengan bersendikan pada prinsip-prinsip penyelenggaraan pelayanan publik yang bersih dan baik serta berdasarkan pada perundang-undangan yang berlaku

5.2 Jangkauan Dan Arah Pengaturan

Jangkauan pengaturan dalam NA Raperda Pelayanan Publik adalah mencakup pelayanan barang publik, pelayanan jasa dan pelayanan administratif yang dilakukan oleh penyelenggara pelayanan publik yang sebagian atau seluruh dananya bersumber dari APBN dan/atau APBD. Khusus untuk pelayanan tindakan administratif adalah mencakup tindakan Pemerintahan Daerah yang diwajibkan dalam rangka mewujudkan perlindungan pribadi, keluarga, kehormatan, martabat dan harta benda.

Adapun arah pengaturannya adalah penguatan kerangka hukum, peningkatan penyelenggaraan pelayanan publik, untuk mewujudkan

pelayanan publik yang mudah, cepat, transparans, akuntabel, partisipatif, profesional, tidak diskriminatif, tepat waktu, adanya kepastian hukum, bebas korupsi untuk menuju pada pelayanan publik yang berkualitas, terintegrasi dan berkesinambungan. Bagi pelanggar ketentuan, maka akan dikenakan sanksi pidana/sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan yang berlaku atau dikenakan sanksi administrasi berupa teguran tertulis maupun lisan.

5.3 Ruang Lingkup Muatan Materi Peraturan Daerah

Sesuai dengan jangkauan dan arah pengaturan dari Peraturan Daerah ini, maka ruang lingkup materi yang diatur dalam susunan sistematika sebagai berikut:

1. Ketentuan Umum

Ketentuan umum merupakan suatu ketentuan yang berisi :

- Batasan pengertian atau definisi.
- Singkatan atau akronim yang digunakan dalam Peraturan Daerah.
- Hal-hal yang bersifat umum yang berlaku bagi pasal-pasal berikutnya antara lain ketentuan yang mencerminkan asas, maksud dan tujuan

Dalam Peraturan Daerah ini yang dimaksud dengan:

- Daerah adalah Kota Serang.
- Pemerintah Daerah adalah Walikota sebagai unsur penyelenggara Pemerintahan Daerah yang memimpin pelaksanaan urusan pemerintahan yang menjadi kewenangan daerah otonom.

- Walikota adalah Walikota Serang.
- Dewan Perwakilan Rakyat Daerah yang selanjutnya disingkat DPRD adalah Dewan Perwakilan Rakyat Daerah Kota Serang.
- Perangkat Daerah adalah unsur pembantu Walikota dan Dewan Perwakilan Rakyat Daerah dalam penyelenggaraan Urusan Pemerintahan yang menjadi kewenangan Daerah.
- 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.
- 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.
- 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.
- Masyarakat adalah seluruh pihak, baik warga negara maupun penduduk sebagai orang perseorangan, kelompok maupun badan hukum yang berkudukan sebagai penerima manfaat Pelayanan Publik, baik secara langsung maupun tidak langsung.

- Sistem Pelayanan Terpadu adalah satu kesatuan pengelolaan dalam pemberian pelayanan yang dilaksanakan dalam satu tempat dan dikontrol oleh sistem pengendalian manajemen guna mempermudah, mempercepat, dan mengurangi biaya.
- Standar Pelayanan adalah tolak ukur yang dipergunakan sebagai pedoman penyelenggaraan pelayanan dan acuan penilaian kualitas pelayanan sebagai kewajiban dan janji Penyelenggara kepada Masyarakat dalam rangka pelayanan yang berkualitas, cepat, mudah, terjangkau, dan terukur.
- Maklumat Pelayanan adalah pernyataan tertulis yang berisi keseluruhan rincian kewajiban dan janji yang terdapat dalam Standar Pelayanan.
- 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.
- 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.
- Pengelolaan Pengaduan adalah kegiatan penanganan Pengaduan sesuai dengan mekanisme dan tata cara Pengelolaan Pengaduan.

- 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.
- 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.
- 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.
- Pihak Terkait adalah pihak yang dianggap kompeten dalam memberikan masukan terhadap penyusunan Standar Pelayanan.
- Badan Usaha Milik Daerah yang selanjutnya disingkat BUMD adalah Badan Usaha yang didirikan oleh Pemerintah Daerah.
- Ombudsman adalah lembaga negara yang mempunyai kewenangan mengawasi penyelenggaraan Pelayanan Publik, baik yang diselenggarakan oleh penyelenggara negara dan pemerintahan termasuk yang diselenggarakan oleh badan usaha milik negara, Badan Usaha Milik Daerah, dan badan hukum milik negara serta badan swasta, maupun

perseorangan yang diberi tugas menyelenggarakan Pelayanan Publik tertentu yang sebagian atau seluruh dananya bersumber dari anggaran pendapatan dan belanja negara dan/atau anggaran pendapatan dan belanja daerah.

- Anggaran Pendapatan dan Belanja Daerah yang selanjutnya disingkat APBD adalah Anggaran Pendapatan dan Belanja Daerah Kota Serang.
- Forum Konsultasi Publik adalah Kegiatan dialog, diskusi pertukaran opini secara partisipatif antara Penyelenggara Pelayanan Publik dengan publik.

2. Materi yang akan diatur

Pengaturan yang akan dimuat dalam Rancangan Peraturan Daerah Tentang Penyelenggaraan Pelayanan Publik, memuat konsideran terdiri dari menimbang dan mengingat yang memuat landasan filosofis, landasan yuridis dan landasan sosiologis. Adapun muatan materi dan sistematika yang akan diatur :

a. Maksud, Tujuan Dan Ruang Lingkup

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

b. Pembina, Penanggungjawab dan Penyelenggara

Guna menjamin kelancaran penyelenggaraan pelayanan publik diperlukan pembina dan penanggung jawab. penyelenggara berkewajiban menyelenggarakan pelayanan publik sesuai dengan tujuan pembentukan

c. Penyelenggaraan Pelayanan Publik

Penyelenggaraan Pelayanan Publik meliputi:

- 1) pelayanan barang publik;
- 2) pelayanan jasa publik; dan
- 3) pelayanan administratif.

d. Hak, Kewajiban, dan Larangan

Dalam melaksanakan pelayanan publik, penyelenggara berkewajiban :

- 1) menyusun dan menetapkan standar pelayanan;
- 2) menyusun, menetapkan, dan memublikasikan maklumat pelayanan;
- 3) menempatkan pelaksana yang kompeten;
- 4) menyediakan sarana, prasarana, dan/atau fasilitas pelayanan publik yang mendukung terciptanya iklim pelayanan yang memadai;
- 5) memberikan pelayanan yang berkualitas sesuai dengan asas penyelenggaraan pelayanan publik;
- 6) melaksanakan pelayanan sesuai dengan standard pelayanan;
- 7) berpartisipasi aktif dan mematuhi peraturan perundang-undangan yang terkait dengan penyelenggaraan pelayanan publik;
- 8) memberikan pertanggungjawaban terhadap pelayanan yang diselenggarakan;
- 9) membantu masyarakat dalam memahami hak dan tanggung jawabnya;
- 10) bertanggung jawab dalam pengelolaan organisasi penyelenggara pelayanan publik;
- 11) memberikan pertanggungjawaban sesuai dengan hukum yang berlaku

apabila mengundurkan diri atau melepaskan tanggung jawab atas posisi atau jabatan; dan

- 12) 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.

Masyarakat berhak mengadakan penyelenggaraan pelayanan publik, apabila;

- 1) penyelenggara yang tidak melaksanakan kewajiban dan/atau melanggar larangan; dan
- 2) pelaksana yang memberi pelayanan yang tidak sesuai dengan standar pelayanan.

e. Inovasi Pelayanan Publik

Dalam rangka peningkatan Pelayanan Publik, Penyelenggara dapat melakukan Inovasi Pelayanan Publik.

f. Peran Serta Masyarakat

Peran serta Masyarakat dalam Penyelenggaraan Pelayanan Publik dimulai sejak penyusunan Standar Pelayanan sampai dengan evaluasi dan pemberian penghargaan

g. Pengawasan dan Evaluasi

Pengawasan penyelenggaraan pelayanan publik dilakukan oleh pengawas internal dan pengawas eksternal. Pengawasan internal penyelenggaraan

pelayanan publik dilakukan melalui pengawasan oleh atasan langsung sesuai dengan peraturan perundang-undangan; dan pengawasan oleh pengawas fungsional sesuai dengan peraturan perundang-undangan.

h. Sanksi

Penyelenggara atau pelaksana yang melanggar ketentuan dikenai sanksi.

i. Ketentuan Peralihan

Pemberlakuan Peraturan Daerah ini harus dibarengi dengan masa adaptasi atau transisional waktu dalam penerapan pengaturannya. Hal dimaksudkan agar para penyelenggara pelayanan publik dapat mempersiapkan segala kebutuhan dalam rangka memenuhi ketentuan yang ada dalam peraturan daerah ini, baik kerangka regulasi, anggaran, sarana dan prasarana maupun program dan kegiatan dari masing-masing instansi dalam penyelenggaraan pelayanan publik, disamping untuk menghindari terjadinya gejolak atas perubahan dalam pelaksanaan pelayanan publik, hal ini mengingat untuk melaksanakan pelayanan publik sebagaimana yang diharapkan dalam peraturan daerah ini membutuhkan berbagai perangkat atau prasyarat untuk dapat dilaksanakan dengan baik. Setidaknya, masa persiapan dan adaptasi dibutuhkan selama 1 tahun.

BAB VI

PENUTUP

6.1 SIMPULAN

1. Pengabaian terhadap standar pelayanan publik berpotensi memburuknya kualitas pelayanan. Hal ini dapat kita perhatikan melalui indikator-indikator kasat mata misalnya, dengan tidak terdapat maklumat pelayanan yang dipampang, maka potensi ketidakpastian hukum terhadap pelayanan publik akan sangat besar. Untuk standar biaya yang tidak dipampang, maka praktek pungli, calo, dan suap menjadi lumrah di kantor tersebut. Pengabaian terhadap standar pelayanan publik juga akan mendorong terjadinya potensi perilaku maladministrasi dan perilaku koruptif yang tidak hanya dilakukan oleh Sumber Daya Manusia (SDM) Aparatur Pemerintah secara individu, namun juga secara sistematis melembaga terjadi dalam instansi pelayanan publik karena pengabaian yang dilakukan oleh pimpinan instansi pelayanan publik terhadap ketentuan standar pelayanan publik. Dalam jangka panjang, pengabaian terhadap standar pelayanan publik berpotensi mengakibatkan penurunan kredibilitas peranan Pemerintah sebagai fasilitator, regulator, dan katalisator pembangunan pelayanan publik.
2. Pengaturan penyelenggaraan pelayanan publik di Kota Serang merupakan wujud implementasi dari amanat UUD 1945 dan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik. Pengaturan pelayanan publik ini

bertujuan untuk meningkatkan pelayanan publik yang lebih berkualitas sekaligus untuk memenuhi tuntutan dan harapan masyarakat. Dengan adanya Peraturan Daerah maka secara yuridis akan memberikan landasan yang semakin kuat dalam memberikan jaminan kepastian, kejelasan dan keberlanjutan pengaturan penyelenggaraan Pelayanan Publik di Kota Serang. Inisiatif DPRD dan keterlibatan Pemerintah daerah dalam proses penyusunan, pembahasan dan penetapan Perda pelayanan publik akan berdampak positif terhadap legitimasi pemerintahan daerah dimasyarakat, khususnya terkait dengan pelayanan publik karena merupakan kebutuhan dan harapan masyarakat. Secara sosiologis, Peraturan Daerah ini sejalan dengan dinamika perkembangan kemajuan pembangunan daerah untuk merespons berbagai dinamika perubahan dan tantangan yang dihadapi sekarang maupun dimasa yang akan datang melalui Pembentukan Peraturan Daerah tentang Pelayanan Publik diharapkan masyarakat akan semakin berdaya dan aktif dalam usaha untuk meningkatkan pelayanan publik, dengan demikian diharapkan pula proses percepatan pembangunan dan kesejahteraan di daerah dapat segera diwujudkan.

6.2 Rekomendasi

1. Pembentukan Perda pelayanan publik merupakan amanat konstitusi, Undang-Undang No.25 Tahun 2009 tentang pelayanan publik, UU 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah dan peraturan perundang-undangan terkait lainnya. Oleh karena itu, secara yuridis pengaturan pelayanan publik di daerah sudah sepatutnya untuk segera diwujudkan

oleh Pemerintah dan DPRD.

2. Salah satu fungsi dan tujuan penyelenggaraan pemerintahan daerah dengan asas desentralisasi adalah meningkatkan kesejahteraan masyarakat melalui peningkatan pelayanan publik. Oleh karena itu, sesuai dengan fungsi dan tujuan tersebut, Pembentukan Perda tentang Penyelenggaraan Pelayanan Publik adalah sebagai bentuk wujud nyata dari pelaksanaan otonomi daerah. Kehadiran Peraturan Daerah tentang pelayanan publik di Kota Serang akan dapat menjadi titik awal dalam perbaikan pelayanan publik maupun berjalannya reformasi birokrasi di daerah secara efektif publik sekaligus akan menjadi titik awal untuk terciptanya percepatan pembangunan kesejahteraan masyarakat serta penyelenggaraan pemerintahan di daerah yang bersih dan baik. Oleh karena keberadaan Peraturan Daerah tentang Pelayanan Publik, memiliki kedudukan, peran dan arti penting bagi semua pihak, serta mengatur banyak pihak didalamnya, maka dalam proses pembentukannya (pembahasan dan penetapan) perlu ada pelibatan para stakeholders terkait, agar nantinya Peraturan Daerah ini benar-benar dapat dipahami dan dilaksanakan oleh semua pihak nantinya.

DAFTAR PUSTAKA

A. BUKU

Bagir Manan, *Dasar-Dasar Perundang-undangan Indonesia*, (Jakarta: Penerbit Ind-Hill.Co, 1992).

C.F.G.Sunaryati Hartono, 1994, *Penelitian Hukum Di Indonesia Pada Akhir Abad ke 2*, Alumni, Bandung.

Hans Kelsen, 1995, *Teori Hukum Murni Dasar-dasar Ilmu Hukum Normatif Sebagai Ilmu hukum Empirik-Deskriptif*, Alih Bahasa Soemardi, Rimbi Press.

Maria Farida Indrati Soeprapto, 2004, *Ilmu Perundang-undangan, Dasar-Dasar Pembentukannya*, Kanisius, Yogyakarta.

Jimly Asshiddiqie, *Perihal Undang-Undang*, (Jakarta: Konstitusi Press, 2006)

M. Solly Lubis, *Landasan dan Teknik Perundang-undangan*, Bandung: Penerbit CV Mandar Maju, 1989).

Mahendra Putra Kurnia, 2007, et all, *Pedoman Naskah Akademis Perda Partisipatif*, Kreasi Total Media Yogyakarta.

Philipus M Hadjon, 1994, *Pengkajian Ilmu Hukum Dogmatik (Normatif)* dalam Yuridika Nomor 6 Tahun IX, Nopember- Desember (selanjutnya disebut Philipus M Hadjon II).

Satjipto Rahardjo, 2000, *Ilmu Hukum*, Bandung: Penerbit PT Citra Aditya Bakti.

B. PERATURAN PERUNDANG-UNDANGAN

Republik Indonesia, Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945.

Undang-Undang Nomor 32 Tahun 2007 tentang Pembentukan Kota Serang (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2007 Nomor 98, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4748);

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);

Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2009 Nomor 112, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5038).

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).

Undang-Undang Nomor 5 Tahun 2014 tentang Aparatur Sipil Negara (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun Nomor 6, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5494);

Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2014 Nomor 244, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5587) sebagaimana telah diubah beberapa kali terakhir dengan Undang-Undang Nomor 9 Tahun 2015 Tentang Perubahan Kedua Atas Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 Tentang Pemerintahan Daerah (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2015 Nomor 58 , Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5679);

Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 Tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.

Peraturan Pemerintah Nomor 38 Tahun 2017 tentang Inovasi Daerah (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2017 Nomor 206, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 6123);

Peraturan Presiden Nomor 76 Tahun 2013 tentang Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2013 Nomor 191);

Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 15 tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2014 Nomor 615);

Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 1 Tahun 2014 tentang Pembentukan Produk Hukum Daerah (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2014 No. 32);

Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 24 Tahun 2014 tentang Pedoman Penyelenggaraan Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Secara Nasional (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2014 Nomor 1170);

Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 30 Tahun 2014 tentang Pedoman Inovasi Pelayanan Publik (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2014 Nomor 1715);

Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2017 Nomor 708);

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

Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 17 Tahun 2017 tentang Pedoman Penilaian Kinerja Unit Penyelenggara Pelayanan Publik (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2017 Nomor 877);

C. INTERNET

<https://ombudsman.go.id/artikel/r/artikel--pentingnya-standar-pelayanan-publik>

<http://kotaku.pu.go.id:8081/wartaarsipdetil.asp?mid=8434&catid=2&>

<https://pelayananpublik.id/2019/07/13/pelayanan-publik> pengertian-karakteristik-hingga-tujuannya/

RANCANGAN
PERATURAN DAERAH KOTA SERANG
NOMOR .. TAHUN
TENTANG
PENYELENGGARAAN PELAYANAN PUBLIK
DENGAN RAHMAT TUHAN YANG MAHA ESA
WALIKOTA SERANG,

- Menimbang : a. 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. Kualitas dan struktur pelayanan publik perlu ditingkatkan agar mampu memenuhi kebutuhan masyarakat.
- c. Sebagai upaya untuk pemenuhan kualitas dan menjamin penyediaan pelayanan publik yang baik serta untuk memberikan perlindungan dari penyalahgunaan wewenang didalam penyelenggaraan pelayanan publik diperlukan pengaturan hukum untuk mendukungnya.
- 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 (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2007 Nomor 98, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4748);
- 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);
- 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 5 Tahun 2014 tentang Aparatur Sipil Negara (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2014 Nomor 6, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5494);
- 7) Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2014 Nomor 244, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5587) sebagaimana telah diubah beberapa kali terakhir dengan Undang-Undang Nomor 9 Tahun 2015

tentang Perubahan Kedua Atas Undang-Undang Nomor 23 tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2015 Nomor 58, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5679);

- 8) Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2012 Nomor 215, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5357);
- 9) Peraturan Pemerintah Nomor 38 Tahun 2017 tentang Inovasi Daerah (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2017 Nomor 206, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 6123);
- 10) Peraturan Presiden Nomor 76 Tahun 2013 tentang Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2013 Nomor 191);
- 11) Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 15 tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2014 Nomor 615);
- 12) Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 24 Tahun 2014 tentang Pedoman Penyelenggaraan Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Secara Nasional (Berita Negara Republik Indonesia Tahun

- 2014 Nomor 1170);
- 13) Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 30 Tahun 2014 tentang Pedoman Inovasi Pelayanan Publik (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2014 Nomor 1715);
 - 14) Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2017 Nomor 708);
 - 15) Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 16 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyelenggaraan Forum Konsultasi Publik di Lingkungan Unit Penyelenggara Pelayanan Publik (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2017 Nomor 765);
 - 16) Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 17 Tahun 2017 tentang Pedoman Penilaian Kinerja Unit Penyelenggara Pelayanan Publik (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2017 Nomor 877);

Dengan Persetujuan Bersama

DEWAN PERWAKILAN RAKYAT DAERAH KOTA SERANG

dan

WALIKOTA 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 Walikota sebagai unsur penyelenggara Pemerintahan Daerah yang memimpin pelaksanaan urusan pemerintahan yang menjadi kewenangan daerah otonom.
3. Walikota adalah Walikota Serang.
4. Dewan Perwakilan Rakyat Daerah yang selanjutnya disingkat DPRD adalah Dewan Perwakilan Rakyat Daerah Kota Serang.
5. Perangkat Daerah adalah unsur pembantu Walikota dan Dewan Perwakilan Rakyat Daerah dalam penyelenggaraan Urusan Pemerintahan yang menjadi kewenangan Daerah.
6. Pelayanan Publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa dan/atau pelayanan administratif yang disediakan oleh Penyelenggara Pelayanan Publik.
7. Penyelenggara Pelayanan Publik yang selanjutnya disebut Penyelenggara adalah setiap Perangkat Daerah dan Badan Usaha Milik Daerah yang dibentuk berdasarkan Peraturan Daerah untuk menyelenggarakan Pelayanan Publik.
8. Pelaksana Pelayanan Publik yang selanjutnya disebut Pelaksana adalah pejabat, pegawai, petugas, dan setiap orang yang bekerja pada Perangkat Daerah dan Badan Usaha Milik Daerah yang bertugas melaksanakan tindakan atau serangkaian tindakan Pelayanan Publik.

9. Masyarakat adalah seluruh pihak, baik warga negara maupun penduduk sebagai orang perseorangan, kelompok maupun badan hukum yang berkudukan sebagai penerima manfaat Pelayanan Publik, baik secara langsung maupun tidak langsung.
10. Sistem Pelayanan Terpadu adalah satu kesatuan pengelolaan dalam pemberian pelayanan yang dilaksanakan dalam satu tempat dan dikontrol oleh sistem pengendalian manajemen guna mempermudah, mempercepat, dan mengurangi biaya.
11. Standar Pelayanan adalah tolak ukur yang dipergunakan sebagai pedoman penyelenggaraan pelayanan dan acuan penilaian kualitas pelayanan sebagai kewajiban dan janji Penyelenggara kepada Masyarakat dalam rangka pelayanan yang berkualitas, cepat, mudah, terjangkau, dan terukur.
12. Maklumat Pelayanan adalah pernyataan tertulis yang berisi keseluruhan rincian kewajiban dan janji yang terdapat dalam Standar Pelayanan.
13. Sistem Informasi Pelayanan Publik adalah rangkaian kegiatan yang meliputi penyimpanan dan pengelolaan informasi serta mekanisme penyampaian informasi dari Penyelenggara kepada Masyarakat dan sebaliknya dalam bentuk lisan, tulisan latin, tulisan dalam huruf braile, bahasa gambar, dan/atau bahasa lokal, serta disajikan secara manual atau elektronik.
14. Pengaduan adalah penyampaian keluhan yang disampaikan pengadu kepada pengelola Pengaduan Pelayanan Publik atas pelayanan Pelaksana yang tidak sesuai dengan Standar Pelayanan, atau pengabaian kewajiban dan/atau pelanggaran larangan oleh Penyelenggara.
15. Pengelolaan Pengaduan adalah kegiatan penanganan Pengaduan sesuai dengan mekanisme dan tata cara Pengelolaan Pengaduan.
16. Survei Kepuasan Masyarakat adalah pengukuran secara komprehensif kegiatan tentang tingkat kepuasan Masyarakat yang diperoleh dari hasil pengukuran atas pendapat Masyarakat dalam memperoleh pelayanan dari Penyelenggara Pelayanan Publik.

17. Inovasi Pelayanan Publik adalah terobosan jenis pelayanan baik yang merupakan gagasan/ide kreatif orisinal dan/atau adaptasi/modifikasi yang memberikan manfaat bagi Masyarakat, baik secara langsung maupun tidak langsung.
18. Kinerja adalah gambaran mengenai tingkat pencapaian sasaran ataupun tujuan Perangkat Daerah dan Badan Usaha Milik Daerah sebagai penjabaran dari visi, misi serta strategi Perangkat Daerah dan Badan Usaha Milik Daerah yang mengindikasikan tingkat keberhasilan dan kegagalan pelaksanaan kegiatan-kegiatan sesuai dengan program dan kebijakan yang ditetapkan.
19. Pihak Terkait adalah pihak yang dianggap kompeten dalam memberikan masukan terhadap penyusunan Standar Pelayanan.
20. Badan Usaha Milik Daerah yang selanjutnya disingkat BUMD adalah Badan Usaha yang didirikan oleh Pemerintah Daerah.
21. Ombudsman adalah lembaga negara yang mempunyai kewenangan mengawasi penyelenggaraan Pelayanan Publik, baik yang diselenggarakan oleh penyelenggara negara dan pemerintahan termasuk yang diselenggarakan oleh badan usaha milik negara, Badan Usaha Milik Daerah, dan badan hukum milik negara serta badan swasta, maupun perseorangan yang diberi tugas menyelenggarakan Pelayanan Publik tertentu yang sebagian atau seluruh dananya bersumber dari anggaran pendapatan dan belanja negara dan/atau anggaran pendapatan dan belanja daerah.
22. Anggaran Pendapatan dan Belanja Daerah yang selanjutnya disingkat APBD adalah Anggaran Pendapatan dan Belanja Daerah Kota Serang.
23. Forum Konsultasi Publik adalah Kegiatan dialog, diskusi pertukaran opini secara partisipatif antara Penyelenggara Pelayanan Publik dengan publik.

BAB II
MAKSUD, TUJUAN DAN RUANG LINGKUP

Bagian Kesatu

Maksud

Pasal 2

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

Bagian Kedua

Tujuan

Pasal 3

Penyelenggaraan Pelayanan Publik bertujuan untuk:

- a. terwujudnya batasan dan hubungan yang jelas tentang hak, tanggung jawab, kewajiban, dan kewenangan seluruh pihak yang terkait dengan Penyelenggaraan Pelayanan Publik di daerah;
- b. terwujudnya sistem Penyelenggaraan Pelayanan Publik yang layak sesuai dengan asas-asas umum pemerintahan dan 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.

Bagian Ketiga

Ruang Lingkup

Pasal 4

Ruang lingkup Peraturan Daerah terdiri dari :

- a. Pembina, Penanggung Jawab, dan Penyelenggara;

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

BAB III

PEMBINA, PENANGGUNGJAWAB DAN PENYELENGGARA

Bagian Kesatu

Pembina

Pasal 5

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

Bagian Kedua

Penanggungjawab

Pasal 6

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

Bagian Ketiga
Penyelenggara

Pasal 7

- (1) Organisasi Penyelenggara berkewajiban menyelenggarakan pelayanan publik.
- (2) Penyelenggaraan Pelayanan Publik sebagaimana dimaksud pada ayat (2), paling sedikit meliputi:
 - a. pelaksanaan pelayanan;
 - b. Pengelolaan Pengaduan Masyarakat;
 - c. pengelolaan informasi;
 - d. pengawasan internal;
 - e. penyuluhan kepada Masyarakat;
 - f. pelayanan konsultasi; dan
 - g. inovasi pelayanan.
- (3) Penyelenggara Pelayanan Publik sebagaimana dimaksud pada ayat (1) melaporkan kepada penanggungjawab pelaksanaan Penyelenggaraan Pelayanan Publik.

BAB IV

PENYELENGGARAAN PELAYANAN PUBLIK

Bagian Kesatu

Pelayanan Publik

Pasal 8

Penyelenggaraan Pelayanan Publik meliputi:

- 1) pelayanan barang publik;
- 2) pelayanan jasa publik; dan
- 3) pelayanan administratif.

Pasal 9

Pelayanan barang publik sebagaimana dimaksud dalam Pasal 8 huruf a meliputi:

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

Pasal 10

Pelayanan jasa publik sebagaimana dimaksud dalam Pasal 8 huruf b meliputi:

- a. penyediaan jasa publik oleh pemerintah daerah yang sebagian atau seluruh dananya bersumber dari anggaran pendapatan dan belanja negara dan/atau anggaran pendapatan dan belanja daerah; dan
- b. penyediaan jasa publik oleh suatu badan usaha yang modal pendiriannya sebagian atau seluruhnya bersumber dari kekayaan negara dan/atau kekayaan daerah yang dipisahkan.

Pasal 11

- (1) Pelayanan administratif sebagaimana dimaksud dalam Pasal 8 huruf c merupakan pelayanan oleh Penyelenggara yang menghasilkan berbagai produk dokumen resmi yang dibutuhkan oleh Masyarakat.
- (2) Pelayanan administratif sebagaimana dimaksud pada ayat (1) berupa tindakan administratif Pemerintah Daerah sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan dalam rangka mewujudkan perlindungan pribadi, keluarga, kehormatan, martabat, dan harta benda.
- (3) Tindakan administratif oleh Pemerintah Daerah sebagaimana dimaksud pada ayat (1) diselenggarakan dalam bentuk pelayanan pemberian dokumen berupa perizinan dan non perizinan.

Bagian Kedua

Sistem Pelayanan Terpadu

Pasal 12

- (1) Dalam rangka mempermudah penyelenggaraan berbagai bentuk pelayanan

publik, dilakukan penyelenggaraan sistem pelayanan terpadu.

- (2) Sistem pelayanan terpadu diselenggarakan dengan tujuan:
 - a. memberikan perlindungan dan kepastian hukum kepada Masyarakat;
 - b. mendekatkan pelayanan kepada Masyarakat;
 - c. memperpendek proses pelayanan;
 - d. mewujudkan proses pelayanan yang cepat, mudah, murah, transparan, pasti, dan terjangkau; dan
 - e. memberikan akses yang lebih luas kepada Masyarakat untuk memperoleh pelayanan.
- (3) Sistem pelayanan terpadu dilaksanakan dengan prinsip:
 - a. keterpaduan;
 - b. ekonomis;
 - c. koordinasi;
 - d. pendelegasian atau pelimpahan wewenang;
 - e. akuntabilitas; dan
 - f. aksesibilitas.

Pasal 13

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

Pasal 14

- (1) Sistem Pelayanan Terpadu satu pintu sebagaimana dimaksud dalam Pasal 13 ayat (2) huruf a dilakukan dengan cara memadukan beberapa jenis pelayanan untuk menyelenggarakan pelayanan secara terintegrasi dalam satu kesatuan proses dimulai dari tahap permohonan sampai dengan tahap penyelesaian produk pelayanan melalui satu pintu.
- (2) Penyelenggaraan Sistem Pelayanan Terpadu satu pintu sebagaimana dimaksud pada ayat (1) didasarkan pada pelimpahan wewenang dari Walikota kepada Pimpinan Satuan Kerja penyelenggara sistem pelayanan terpadu.
- (3) Penyelenggaraan sistem pelayanan terpadu satu pintu wajib dilaksanakan untuk jenis pelayanan perizinan dan nonperizinan bidang penanaman modal.
- (4) Pelimpahan wewenang sebagaimana dimaksud pada ayat (2) ditetapkan dengan Keputusan Walikota.
- (5) Ketentuan lebih lanjut mengenai penyelenggaraan Sistem Pelayanan Terpadu satu pintu diatur dengan Peraturan Walikota.

Pasal 15

- (1) Penyelenggaraan Sistem Pelayanan Terpadu satu atap sebagaimana dimaksud dalam Pasal 13 ayat (2) huruf b dilakukan dengan cara memadukan beberapa jenis pelayanan dan/atau beberapa organisasi Penyelenggara untuk menyelenggarakan pelayanan secara bersama pada satu tempat mulai dari tahap permohonan sampai dengan tahap penyelesaian produk pelayanan melalui satu atap.
- (2) Penyelenggaraan Sistem Pelayanan Terpadu satu atap sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dilaksanakan berdasarkan penugasan dari Penyelenggara kepada Pelaksana untuk menyelenggarakan pelayanan pada lokasi penyelenggaraan Sistem Pelayanan Terpadu sesuai dengan penugasan dimaksud.

- (3) Ketentuan lebih lanjut mengenai penyelenggaraan Sistem Pelayanan Terpadu satu atap diatur dengan Peraturan Walikota.

Bagian Ketiga
Standar Pelayanan
Pasal 16

- (1) Setiap Penyelenggara wajib menyusun, menetapkan dan menerapkan standar pelayanan dengan memperhatikan kemampuan penyelenggara, kebutuhan masyarakat dan kondisi lingkungan.
- (2) Standar Pelayanan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) memuat komponen sekurang-kurangnya meliputi:
- 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 keragu-raguan; dan
 - n. evaluasi kinerja pelaksana.

Pasal 17

- (1) Penyelenggara dalam menyusun dan menetapkan Standar Pelayanan sebagaimana dimaksud dalam Pasal 16 ayat (1) wajib mengikutsertakan Masyarakat dan Pihak Terkait.
- (2) 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.
- (3) Penetapan wakil Masyarakat dan Pihak Terkait sebagaimana dimaksud pada ayat (1) beserta jumlahnya, ditentukan oleh Penyelenggara dengan memperhatikan integritas, kompetensi, dan kepedulian di bidang pelayanan yang bersangkutan.
- (4) 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.

Pasal 18

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

Bagian Keempat

Maklumat Pelayanan Publik

Pasal 19

- (1) Penyelenggara wajib menyusun dan menetapkan Maklumat Pelayanan Publik.
- (2) Maklumat Pelayanan Publik sebagaimana dimaksud pada ayat (1) merupakan pernyataan kesanggupan dan kewajiban Penyelenggara untuk

melaksanakan pelayanan sesuai dengan Standar Pelayanan yang telah ditetapkan.

- (3) Maklumat Pelayanan 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 Kelima

Sistem Informasi Pelayanan Publik

Pasal 20

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

Bagian Keenam

Pengelolaan Prasarana, Sarana dan/atau Fasilitas Pelayanan Publik

Pasal 21

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

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

Pasal 22

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 23

- (1) Saham penyelenggara yang berbentuk badan usaha milik daerah 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 sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dinyatakan batal demi hukum.

Pasal 24

- (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 Ketujuh
Pelayanan Khusus
Pasal 25

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

- b. prioritas pelayanan.
- (4) Sarana, prasarana, dan/atau fasilitas pelayanan publik dengan perlakuan khusus sebagaimana dimaksud pada ayat (3) dilarang digunakan oleh orang yang tidak berhak.

Bagian Kedelapan
Perilaku Pelaksana Dalam Pelayanan

Pasal 26

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 dan Penyelesaian Pengaduan

Pasal 27

- (1) Dalam rangka meningkatkan kualitas Pelayanan Publik, Penyelenggara wajib menyelenggarakan Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik dan menugaskan pelaksana yang kompeten dalam pengelolaan pengaduan.
- (2) Penyelenggara berkewajiban mengelola pengaduan yang berasal dari penerima pelayanan, rekomendasi ombudsman dan Dewan Perwakilan Rakyat Daerah.
- (3) Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik sebagaimana dimaksud pada ayat (1) meliputi:
 - a. menyediakan sarana Pengaduan;
 - b. pengelola Pengaduan;
 - c. membuat tata cara/mekanisme Pengelolaan Pengaduan; dan
 - d. Penyelenggara berkewajiban menindaklanjuti hasil Pengelolaan Pengaduan.

Pasal 28

- (1) Masyarakat berhak mengadukan penyelenggaraan Pelayanan Publik kepada Pemerintah Daerah, Ombudsman, dan/atau DPRD.
- (2) Pengaduan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dilakukan terhadap:
 - a. Penyelenggara dan/atau Pelaksana yang tidak melaksanakan kewajiban; dan
 - b. Penyelenggara dan/atau Pelaksana yang memberi pelayanan yang tidak sesuai dengan Standar Pelayanan.
- (3) Pengaduan sebagaimana dimaksud pada ayat (2) diajukan oleh setiap orang yang dirugikan atau oleh pihak lain yang menerima kuasa untuk mewakilinya.
- (4) Pengaduan sebagaimana dimaksud pada ayat (3) dilakukan paling lambat 30 (Tiga puluh) hari sejak pengadu menerima pelayanan.

Pasal 29

Ketentuan lebih lanjut mengenai Pengelolaan dan penyelesaian Pengaduan Pelayanan Publik sebagaimana dimaksud dalam Pasal 27 dan Pasal 28 diatur dengan Peraturan Walikota.

Bagian Kesepuluh

Penilaian Kinerja dan Penghargaan

Pasal 30

Penyelenggara wajib melakukan penilaian Kinerja penyelenggaraan Pelayanan Publik dengan menggunakan indikator Kinerja berdasarkan Standar Pelayanan secara berkala.

Pasal 31

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

Pasal 32

Ketentuan lebih lanjut mengenai tata cara penilaian dan pemberian penghargaan sebagaimana dimaksud dalam Pasal 30 dan Pasal 31 diatur dengan Peraturan Walikota.

Bagian Kesebelas

Survei Kepuasan Masyarakat

Pasal 33

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

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

Pasal 34

- (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 Keduabelas Hubungan Antarpenyelenggara pasal 35

- (1) Dalam rangka meningkatkan efisiensi dan efektivitas pelayanan, dapat dilakukan kerja sama antarpenyelenggara.
- (2) Kerja sama antarpenyelenggara sebagaimana dimaksud pada ayat (1) meliputi kegiatan yang berkaitan dengan teknis operasional pelayanan dan/atau pendukung pelayanan.
- (3) Dalam hal penyelenggara yang memiliki lingkup kewenangan dan tugas pelayanan publik tidak dapat 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 berdasarkan peraturan perundang-undangan.

Bagian Ketigabelas
Kerja Sama Penyelenggara dengan Pihak Lain
Pasal 36

- (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 peraturan perundang-undangan dan dalam pelaksanaannya didasarkan pada standar pelayanan;
 - b. penyelenggara berkewajiban menginformasikan perjanjian kerja sama kepada masyarakat;
 - 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 penanggungjawab kegiatan harus dicantumkan oleh penyelenggara pada tempat yang jelas dan mudah diketahui masyarakat; dan
 - e. penyelenggara dan pihak lain wajib mencantumkan alamat tempat mengadu dan sarana untuk menampung keluhan masyarakat yang mudah diakses, antara lain telepon, pesan layanan singkat (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 peraturan perundang-undangan.
- (3) Kerja sama sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dan ayat (2) 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.

BAB V

HAK, KEWAJIBAN, DAN LARANGAN

Bagian Kesatu

Hak dan Kewajiban Penyelenggara

Pasal 37

Penyelenggara memiliki hak:

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

Pasal 38

Penyelenggara wajib :

- a. menyusun dan menetapkan Standar Pelayanan;
- b. menyusun, menetapkan dan mempublikasikan Maklumat Pelayanan;
- c. menempatkan pelaksana yang kompeten;
- d. menyediakan prasarana, sarana, dan/atau fasilitas Pelayanan Publik yang mendukung terciptanya iklim pelayanan yang memadai;
- e. memberikan pelayanan yang berkualitas sesuai dengan asas Penyelenggaraan Pelayanan Publik;
- f. melaksanakan pelayanan sesuai dengan Standar Pelayanan;
- g. berpartisipasi aktif dan mematuhi ketentuan peraturan perundang-

- undangan yang terkait dengan Penyelenggaraan Pelayanan Publik;
- h. memberikan pertanggungjawaban terhadap pelayanan yang diselenggarakan;
 - i. membantu Masyarakat dalam memahami hak dan tanggungjawabnya;
 - j. bertanggungjawab dalam pengelolaan Penyelenggaraan Pelayanan Publik;
 - k. memberikan pertanggungjawaban sesuai dengan hukum yang berlaku apabila mengundurkan diri atau melepaskan tanggungjawab atas posisi atau jabatan; 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 39

Pelaksana wajib :

- a. melakukan kegiatan pelayanan sesuai tugas 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 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 40

Pelaksana dilarang:

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

Bagian Ketiga

Hak Dan Kewajiban Bagi Masyarakat

Pasal 41

Masyarakat berhak :

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

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

Pasal 42

Masyarakat wajib :

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

BAB VI

INOVASI PELAYANAN PUBLIK

Pasal 43

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

- e. dapat direplikasi.
- (4) Ketentuan lebih lanjut mengenai pengusulan dan penetapan Inovasi Pelayanan Publik diatur dengan Peraturan Walikota.

BAB VII PERAN SERTA MASYARAKAT

Pasal 44

- (1) Peran serta Masyarakat dalam Penyelenggaraan Pelayanan Publik dimulai sejak penyusunan Standar Pelayanan sampai dengan evaluasi dan pemberian penghargaan.
- (2) Peran serta Masyarakat sebagaimana dimaksud pada ayat (1) diwujudkan dalam bentuk:
 - a. kerjasama;
 - b. pemenuhan hak dan kewajiban Masyarakat; dan
 - c. penyusunan kebijakan Pelayanan Publik.

Pasal 45

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

BAB VIII PENGAWASAN DAN EVALUASI

Bagian Kesatu

Pengawasan

Pasal 46

- (1) Pengawasan Penyelenggaraan Pelayanan Publik dilakukan oleh pengawas internal pemerintah dan pengawas eksternal.

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

Bagian Kedua

Evaluasi

Pasal 47

- (1) Dalam rangka peningkatan Kinerja Pelayanan Publik, Penyelenggara berkewajiban melakukan evaluasi Kinerja Pelayanan Publik.
- (2) Evaluasi Kinerja Pelayanan Publik sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dilakukan dengan indikator yang jelas dan terukur dengan memperhatikan perbaikan prosedur dan/atau penyempurnaan organisasi sesuai dengan asas Pelayanan Publik dan ketentuan peraturan perundang-undangan.
- (3) Evaluasi sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dilakukan secara berkala dan berkelanjutan.
- (4) Berdasarkan hasil evaluasi sebagaimana dimaksud pada ayat (1) ditindaklanjuti oleh Penyelenggara Pelayanan Publik.

BAB IX

SANKSI

Pasal 48

- (1) Penyelenggara atau pelaksana yang melanggar ketentuan sebagaimana dimaksud dalam Pasal 35 huruf g dan Pasal 37 huruf e dikenai sanksi teguran tertulis.
- (2) Penyelenggara atau Pelaksana yang tidak melaksanakan ketentuan sebagaimana dimaksud dalam Pasal 16 ayat (1), Pasal 17 ayat (1), Pasal 19, Pasal 20 ayat (2) dan ayat (3), Pasal 21 ayat (1) dan ayat (2), Pasal 24 ayat (1) dan (4), Pasal 25 ayat (1) dan ayat (4), Pasal 27 ayat (2) dan ayat (3) huruf d, Pasal 33 huruf b dan huruf e, pasal 35 huruf e dan huruf f, Pasal 36 huruf a, Pasal 37 huruf b dan huruf c, Pasal 38 huruf b, huruf e, huruf j, huruf k dan huruf l, Pasal 39 huruf b, huruf c, huruf d dan huruf e dan Pasal 40 huruf a dan huruf d, dikenakan sanksi administrasi sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.

BAB X

KETENTUAN PERALIHAN

Pasal 49

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

BAB XI

KETENTUAN PENUTUP

Pasal 50

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

Pasal 51

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

WALIKOTA SERANG,

.....

Diundangkan di Kota Serang
pada tanggal

SEKRETARIS DAERAH KOTA SERANG

.....

LEMBARAN DAERAH KOTA SERANG TAHUN NOMOR ..

PENJELASAN
ATAS
PERATURAN DAERAH KOTA SERANG
NOMOR .. TAHUN
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 Badan Usaha Milik Daerah, 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. Undang-Undang Pelayanan Publik adalah undang-undang yang mengatur tentang prinsip-prinsip pemerintahan yang baik yang merupakan efektivitas fungsi-fungsi pemerintahan itu sendiri. pelayanan publik yang dilakukan oleh pemerintahan 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, pemerintahan 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

Cukup Jelas

Pasal 4

Cukup Jelas

Pasal 5

Cukup Jelas

Pasal 6

Cukup Jelas

Pasal 7

Cukup Jelas

Pasal 8

Cukup Jelas

Pasal 9

Cukup Jelas

Pasal 10

Cukup Jelas

Pasal 11

Cukup Jelas

Pasal 12

Cukup Jelas

Pasal 13

Cukup Jelas

Pasal 14

Cukup Jelas

Pasal 15

Cukup Jelas

Pasal 16

Cukup Jelas

Pasal 17

Cukup Jelas

Pasal 18

Cukup Jelas

Pasal 19

Cukup Jelas

Pasal 20

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

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

Pasal 40

Cukup Jelas

Pasal 41

Cukup Jelas

Pasal 42

Cukup Jelas

Pasal 43

Cukup Jelas

Pasal 44

Cukup Jelas

Pasal 45

Cukup Jelas

Pasal 46

Cukup Jelas

Pasal 47

Cukup Jelas

Pasal 48

Cukup Jelas

Pasal 49

Cukup Jelas

Pasal 50

Cukup Jelas

Pasal 51

Cukup Jelas

TAMBAHAN LEMBARAN DAERAH KOTA SERANG NOMOR