



BUPATI TULUNGAGUNG  
PROVINSI JAWA TIMUR

PERATURAN DAERAH KABUPATEN TULUNGAGUNG  
NOMOR 6 TAHUN 2018  
TENTANG  
PELAYANAN PUBLIK KABUPATEN TULUNGAGUNG

DENGAN RAHMAT TUHAN YANG MAHA ESA

BUPATI TULUNGAGUNG,

- Menimbang : a. bahwa Pemerintah Daerah wajib menjamin terselenggaranya pelayanan publik berdasarkan urusan pemerintahan yang menjadi kewenangan Daerah;
- b. bahwa Peraturan Daerah Kabupaten Tulungagung Nomor 12 Tahun 2007 tentang Pelayanan Publik tidak sesuai lagi dengan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, sehingga perlu diganti;
- c. bahwa berdasarkan pertimbangan sebagaimana dimaksud dalam huruf a, dan huruf b, perlu membentuk Peraturan Daerah tentang Pelayanan Publik;
- Mengingat : 1. Pasal 18 ayat (6) Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945;
2. Undang-Undang Nomor 28 Tahun 1999 tentang Penyelenggara Negara yang Bersih dan Bebas dari Korupsi, Kolusi dan Nepotisme (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 1999 Nomor 75 Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 3851);
3. Undang-Undang Nomor 31 Tahun 1999 tentang Pemberantasan Tindak Pidana Korupsi (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 1999 Nomor 78 Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 3854) sebagaimana telah diubah dengan Undang-Undang Nomor 20 Tahun 2001 (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2001 Nomor 134 Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4150);
4. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2007 tentang Penanaman Modal (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2007 Nomor 67 Tambahan

- Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4724);
5. 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);
  6. 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);
  7. Undang-Undang Nomor 37 Tahun 2008 tentang Ombudsman Republik Indonesia (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2008 Nomor 139, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4899);
  8. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2009 Nomor 112, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5038);
  9. 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);
  10. Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2014 Nomor 244, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5587), sebagaimana telah beberapa kali diubah terakhir dengan Undang-Undang Nomor 9 Tahun 2015 tentang perubahan kedua atas Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2015 Nomor 58, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5679);
  11. Undang-Undang Nomor 30 Tahun 2014 tentang Administrasi Pemerintahan Daerah Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2014 Nomor 292, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5601);
  12. Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2012 tentang Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2012 Nomor 215 Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5357);
  13. Peraturan Pemerintah Nomor 18 Tahun 2016 tentang Perangkat Daerah (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2016 Nomor 114,

- Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5887);
14. Peraturan Pemerintah Nomor 38 Tahun 2017 Tentang Inovasi Daerah (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2017 Nomor 206, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 6123);
  15. Peraturan Presiden Nomor 76 Tahun 2013 tentang Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2013 Nomor 191);
  16. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 15 Tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2014 Nomor 615);
  17. 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);

Dengan Persetujuan Bersama,  
DEWAN PERWAKILAN RAKYAT DAERAH  
KABUPATEN TULUNGAGUNG  
dan

BUPATI TULUNGAGUNG

MEMUTUSKAN :

MENETAPKAN : PERATURAN DAERAH TENTANG PELAYANAN PUBLIK  
KABUPATEN TULUNGAGUNG.

## BAB I KETENTUAN UMUM

### Pasal 1

Dalam Peraturan Daerah ini, yang dimaksud dengan:

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

- penyelenggaraan urusan pemerintahan yang menjadi kewenangan Daerah.
7. Badan Usaha Milik Daerah yang selanjutnya disingkat BUMD adalah badan usaha yang seluruh atau sebagian besar modalnya dimiliki oleh Daerah.
  8. 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.
  9. Penyelenggara Pelayanan Publik yang selanjutnya disebut Penyelenggara adalah setiap Perangkat Daerah dan BUMD yang dibentuk berdasarkan Peraturan Daerah untuk kegiatan pelayanan publik.
  10. Pelaksana Pelayanan Publik yang selanjutnya disebut Pelaksana adalah pejabat, pegawai, petugas, dan setiap orang yang bekerja pada Perangkat Daerah dan BUMD yang bertugas melaksanakan tindakan atau serangkaian tindakan Pelayanan Publik.
  11. Kinerja adalah gambaran mengenai tingkat pencapaian sasaran ataupun tujuan Perangkat Daerah dan BUMD sebagai penjabaran dari visi, misi serta strategi Perangkat Daerah dan BUMD yang mengindikasikan tingkat keberhasilan dan kegagalan pelaksanaan kegiatan-kegiatan sesuai dengan program dan kebijakan yang ditetapkan.
  12. Masyarakat adalah seluruh pihak, baik warga negara maupun penduduk sebagai orang-perseorangan, kelompok, maupun badan hukum yang berkedudukan sebagai penerima manfaat Pelayanan Publik, baik secara langsung maupun tidak langsung.
  13. Standar Pelayanan adalah tolok ukur yang dipergunakan sebagai pedoman penyelenggaraan pelayanan dan acuan penilaian kualitas pelayanan sebagai kewajiban dan janji Penyelenggara kepada masyarakat dalam rangka pelayanan yang berkualitas, cepat, mudah, terjangkau, dan terukur.
  14. 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.
  15. Maklumat Pelayanan adalah pernyataan tertulis yang berisi keseluruhan rincian kewajiban dan janji yang terdapat dalam standar pelayanan.
  16. Survey 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. Pertanggungjawaban Pelayanan Publik adalah perwujudan kewajiban Penyelenggara Pelayanan Publik untuk mempertanggungjawabkan kepada masyarakat mengenai pencapaian tujuan yang telah ditetapkan, melalui mekanisme pertanggungjawaban secara periodik.
  18. Pengaduan adalah pemberitahuan dari penerima pelayanan yang berisi informasi tentang ketidaksesuaian antara pelayanan yang diterima dengan standar pelayanan yang telah ditentukan.
  19. Objek pengaduan adalah kegiatan penyelenggaraan Pelayanan Publik yang diduga tidak sesuai dengan peraturan perundang-undangan.
  20. Anggaran Pendapatan dan Belanja Daerah yang selanjutnya disebut APBD adalah Anggaran Pendapatan dan Belanja Daerah Kabupaten Tulungagung.

21. Pihak lain adalah pihak di luar Penyelenggara yang diserahi atau diberi sebagian tugas oleh penyelenggara pelayanan untuk menyelenggarakan pelayanan kecuali yang menurut undang-undang tugas tersebut harus dilaksanakan sendiri oleh penyelenggara.

BAB II  
MAKSUD, TUJUAN, ASAS, RUANG LINGKUP  
Bagian Kesatu  
Maksud dan Tujuan

Pasal 2

Peraturan Daerah tentang Pelayanan Publik dimaksudkan untuk memberikan kepastian hukum dalam hubungan antara masyarakat dan/atau penerima layanan publik dengan penyelenggara dalam pelayanan publik.

Pasal 3

Tujuan penyelenggaraan Pelayanan Publik adalah:

- 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 peraturan perundang-undangan;
- d. Terwujudnya perlindungan dan kepastian hukum bagi masyarakat dalam penyelenggaraan pelayanan publik; dan
- e. Memberi payung hukum bagi pengawas internal, dan pengawas eksternal yang dibentuk berdasarkan Peraturan Daerah ini.

Bagian Kedua  
Asas Penyelenggaraan

Pasal 4

- (1) Pemerintah Daerah wajib menjamin terselenggaranya pelayanan publik berdasarkan Urusan Pemerintahan yang menjadi kewenangan Daerah.
- (2) Pelayanan publik diselenggarakan berdasarkan pada asas:
  - 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.

Bagian Ketiga  
Ruang Lingkup

Pasal 5

Ruang lingkup Pelayanan Publik meliputi:

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

Pasal 6

Pelayanan barang publik sebagaimana dimaksud dalam Pasal 5 huruf a meliputi:

- a. pengadaan dan penyaluran barang publik yang dilakukan oleh instansi pemerintah yang sebagian atau seluruh dananya bersumber dari anggaran pendapatan dan belanja Negara dan/atau 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.

Pasal 7

Pelayanan atas jasa publik sebagaimana dimaksud dalam pasal 5 huruf b meliputi:

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

Pasal 8

- (1) pelayanan administratif sebagaimana dimaksud dalam Pasal 5 huruf c merupakan pelayanan oleh penyelenggara yang menghasilkan berbagai produk dokumen resmi yang dibutuhkan oleh masyarakat;
- (2) pelayanan administratif sebagaimana dimaksud pada ayat (1) meliputi :
  - a. Tindakan administratif pemerintah yang diwajibkan oleh negara dan diatur dalam peraturan perundang-undangan dalam rangka mewujudkan perlindungan pribadi, keluarga, kehormatan, martabat, dan harta benda;
  - b. Tindakan administratif oleh instansi non pemerintah yang diwajibkan oleh negara dan diatur dalam peraturan perundang-undangan serta diterapkan berdasarkan perjanjian dengan penerima pelayanan.

## Pasal 9

Ketentuan lebih lanjut mengenai ruang lingkup dan rincian jenis Pelayanan Publik sebagaimana dimaksud dalam Pasal 5 diatur lebih lanjut dengan Peraturan Bupati.

## BAB III

## SISTEM PENGORGANISASIAN PELAYANAN PUBLIK

## Bagian Kesatu

## Pembina dan penanggung jawab Pelayanan

## Pasal 10

- (1) Bupati merupakan 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 penanggung jawab.
- (3) Pembina sebagaimana dimaksud pada ayat (1) memiliki kewajiban melaporkan hasil perkembangan kinerja Pelayanan Publik kepada DPRD dan gubernur.

## Pasal 11

- (1) Penanggung jawab penyelenggaraan pelayanan publik adalah Sekretaris Daerah atau pejabat yang ditunjuk oleh Pembina.
- (2) Penanggung jawab sebagaimana dimaksud ayat (1) mempunyai tugas:
  - a. mengkoordinasikan kelancaran penyelenggaraan Pelayanan Publik di lingkungan Perangkat Daerah dan BUMD sesuai standar pelayanan;
  - b. melakukan evaluasi penyelenggaraan Pelayanan Publik; dan
  - c. melaporkan penyelenggaraan Pelayanan Publik di lingkungan Perangkat Daerah dan BUMD yang bersangkutan kepada Pembina.

## Bagian Kedua

## Pengorganisasian pelayanan publik

## Pasal 12

- (1) Organisasi Penyelenggara wajib menyelenggarakan Pelayanan Publik sesuai dengan tujuan pembentukan.
- (2) Penyelenggaraan pelayanan publik sebagaimana dimaksud pada ayat (1) meliputi:
  - a. pelaksanaan pelayanan;
  - b. pengelolaan pengaduan masyarakat;
  - c. pengelolaan informasi;
  - d. pengawasan internal;
  - e. penyuluhan kepada masyarakat vc; dan
  - f. pelayanan konsultasi.
- (3) Penyelenggara dan seluruh bagian organisasi penyelenggara bertanggung jawab atas ketidakmampuan, pelanggaran dan kegagalan penyelenggaraan pelayanan.

Bagian Ketiga  
Evaluasi dan Pengelolaan Pelaksana Pelayanan Publik

Pasal 13

- (1) Penyelenggara wajib melaksanakan evaluasi terhadap kinerja Pelaksana di lingkungan Perangkat Daerah dan BUMD yang bersangkutan secara berkala dan berkelanjutan.
- (2) Berdasarkan hasil evaluasi sebagaimana dimaksud pada ayat (1), Penyelenggara wajib melakukan upaya peningkatan kapasitas Pelaksana.
- (3) Evaluasi terhadap kinerja Pelaksana sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dilakukan dengan indikator yang jelas dan terukur, dengan memperhatikan perbaikan prosedur dan/atau penyempurnaan organisasi sesuai dengan asas-asas Pelayanan Publik dan ketentuan peraturan perundang-undangan.
- (4) Ketentuan lebih lanjut mengenai indikator evaluasi sebagaimana dimaksud pada ayat (3) diatur dengan peraturan Bupati.

BAB IV  
SISTEM PELAYANAN TERPADU

Pasal 14

- (1) Dalam rangka mempermudah berbagai bentuk pelayanan publik, penyelenggara dapat menyelenggarakan sistem pelayanan terpadu.
- (2) Sistem pelayanan terpadu bertujuan memberi kepastian dan percepatan pelayanan agar lebih memberi manfaat, efektif dan efisien bagi penyelenggara, pelaksana dan masyarakat.
- (3) Jenis-jenis pelayanan yang diselenggarakan dengan sistem pelayanan terpadu sebagaimana dimaksud pada ayat (1) diatur lebih lanjut dengan Peraturan Bupati.

Pasal 15

- (1) Sistem pelayanan terpadu dilaksanakan dengan prinsip:
  - a. keterpaduan;
  - b. ekonomis;
  - c. koordinasi;
  - d. pendelegasian atau pelimpahan wewenang;
  - e. akuntabilitas; dan
  - f. aksesibilitas.
- (2) Sistem pelayanan terpadu mengandung unsur:
  - a. kesatuan penanganan;
  - b. kesatuan tempat dan/atau jaringan elektronik;
  - c. kesatuan pengendalian; dan
  - d. kesatuan sistem pelaporan.

Pasal 16

- (1) Sistem penanggulangan gawat darurat terpadu sebagai bagian dari sistem pelayanan terpadu sebagaimana dimaksud dalam Pasal 14 ayat (1) merupakan sistem yang menjamin keselamatan, keamanan, dan kenyamanan masyarakat wajib dilaksanakan dan dikembangkan oleh perangkat daerah secara terkoordinasi sesuai dengan bidang tugasnya.

- (2) Ketentuan lebih lanjut terkait dengan pelaksanaan sistem penanggulangan gawat darurat terpadu sebagaimana dimaksud pada ayat (1) diatur dalam Peraturan Bupati.

BAB V  
HAK, KEWAJIBAN, DAN LARANGAN  
Bagian Kesatu  
Hak, Kewajiban, dan Larangan bagi Penyelenggara  
Pasal 17

Penyelenggara berhak:

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

Pasal 18

Penyelenggara berkewajiban:

- a. menyusun dan menetapkan standar pelayanan;
- b. menyusun, menetapkan, dan mempublikasikan maklumat pelayanan;
- c. menempatkan pelaksana yang berkompeten;
- d. menyediakan sarana, prasarana, dan/atau fasilitas pelayanan publik yang mendukung terciptanya iklim pelayanan yang memadai;
- e. memberikan pelayanan yang berkualitas sesuai dengan asas-asas penyelenggaraan pelayanan publik;
- f. berpartisipasi aktif dan mematuhi peraturan perundang-undangan yang terkait dengan penyelenggaraan pelayanan publik;
- g. membantu masyarakat dalam memahami hak dan tanggung jawabnya; dan
- h. memenuhi panggilan atau mewakili organisasi untuk hadir atau melaksanakan perintah suatu tindakan hukum atas permintaan pejabat yang berwenang dari lembaga negara atau instansi pemerintah yang berhak, berwenang, dan sah sesuai dengan peraturan perundang-undangan.

Pasal 19

Penyelenggara dilarang:

- a. menghambat, menghindari, menolak melakukan pelayanan terhadap publik kecuali jika tidak sesuai dengan asas dan standar pelayanan;
- b. membuat perjanjian kerjasama dengan pihak lain yang bertentangan dengan ketentuan yang berlaku dan merugikan masyarakat selaku penerima layanan;
- c. memberikan izin dan/atau membiarkan pihak lain menggunakan sarana, prasarana dan/atau fasilitas pelayanan publik yang mengakibatkan sarana, prasarana dan/atau fasilitas pelayanan publik tidak berfungsi atau tidak sesuai dengan peruntukannya; dan

- d. melanggar asas penyelenggaraan pelayanan publik.

Bagian Kedua  
Hak, Kewajiban, dan Larangan bagi Pelaksana

Pasal 20

Pelaksana berhak:

- a. melaksanakan pelayanan tanpa dihambat oleh pihak lain yang bukan tugasnya;
- b. melakukan kegiatan pelayanan sesuai kegiatan penugasan dan standar pelayanan serta memperoleh istirahat di luar jam pelayanan;
- c. memperoleh tambahan penghasilan atau remunerasi atas pemberian pelayanan publik di luar jam pelayanan atau pemberian pelayanan pada hari libur;
- d. melakukan pembelaan yang disampaikan kepada penyelenggara atau atasannya terhadap pengaduan dan tuntutan yang tidak sesuai kenyataan dalam penyelenggaraan pelayanan publik; dan
- e. menolak permintaan pelayanan yang bertentangan dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku.

Pasal 21

Pelaksana berkewajiban:

- a. melakukan pelayanan sesuai dengan standar pelayanan;
- b. memberikan pelayanan dengan ramah, persuasif, tidak diskriminatif dan penuh tanggung jawab;
- c. mempertanggungjawabkan tugasnya kepada penyelenggara atas pelaksanaan pelayanan yang telah dilakukan;
- d. membuat laporan berkala atas kinerja pelayanan kepada penyelenggara;
- e. menindaklanjuti setiap pengaduan dari masyarakat sesuai prosedur yang telah ditetapkan;
- f. memberikan pertanggungjawaban sesuai dengan ketentuan yang berlaku apabila mengundurkan diri atau melepaskan tanggung jawab atas tugasnya; dan
- g. memenuhi panggilan untuk hadir atau melaksanakan perintah suatu tindakan hukum atas permintaan pejabat yang berwenang dari Lembaga negara sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku.

Pasal 22

Pelaksana dilarang:

- a. merangkap sebagai komisaris atau pengurus organisasi usaha bagi Pelaksana yang berasal dari lingkungan instansi pemerintah, badan usaha milik negara, dan badan usaha milik daerah;
- b. meninggalkan tugas dan kewajiban, kecuali mempunyai alasan yang jelas, rasional, dan sah sesuai ketentuan peraturan perundang-undangan;
- c. menambah Pelaksana tanpa persetujuan Penyelenggara;
- d. membuat perjanjian kerjasama dengan pihak lain tanpa persetujuan Penyelenggara;
- e. melanggar asas-asas penyelenggaraan Pelayanan Publik; dan
- f. melakukan pungutan dengan alasan apapun kecuali yang telah dicantumkan dalam standar dan/atau maklumat pelayanan yang telah dipublikasikan; dan

- g. menghambat, menghindari, menolak melakukan pelayanan terhadap publik kecuali tidak sesuai dengan asas dan standar pelayanan yang telah ditetapkan.

Bagian Ketiga  
Hak, Kewajiban, dan Larangan bagi Masyarakat

Pasal 23

Masyarakat berhak:

- a. mengetahui kebenaran substansi standar pelayanan;
- b. mengawasi pelaksanaan standar pelayanan;
- c. mendapatkan tanggapan terhadap pengaduan yang diajukan;
- d. mendapatkan advokasi, perlindungan, dan/atau pemenuhan pelayanan;
- e. memberitahukan kepada Pelaksana untuk memperbaiki pelayanan apabila pelayanan yang diberikan tidak sesuai dengan standar pelayanan;
- f. mengadukan kepada Penyelenggara, pengawas internal dan DPRD apabila pelayanan yang diberikan Pelaksana tidak sesuai dengan standar pelayanan; dan
- g. mendapat pelayanan yang berkualitas sesuai dengan asas dan tujuan serta standar pelayanan.

Pasal 24

Masyarakat berkewajiban:

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

Pasal 25

Masyarakat dilarang:

- a. memaksa, menekan dan/atau mengancam baik fisik maupun psikis pelaksana pelayanan publik;
- b. menggunakan dokumen atau pengakuan palsu atau yang bukan haknya dalam berhubungan dengan pelaksana pelayanan publik;
- c. mempengaruhi dan/atau menggunakan tipu muslihat terhadap pelaksana pelayanan publik dalam melaksanakan tugasnya;
- d. menggunakan media publik atas terjadinya penyimpangan terhadap pelayanan ketika pengaduan masih dalam proses penyelesaian; dan
- e. melakukan hal-hal lain yang dikategorikan sebagai perbuatan melawan hukum, melanggar kepatutan dan ketertiban umum dalam meminta pelayanan kepada pelaksana pelayanan publik.

BAB VI  
PENYELENGGARAAN PELAYANAN PUBLIK

Bagian Kesatu  
Standar Pelayanan

Pasal 26

- (1) Penyelenggara wajib menyusun dan menerapkan standar pelayanan publik, sesuai ketentuan peraturan perundang-undangan.

- (2) Dalam penyusunan dan penetapan standar pelayanan publik sebagaimana dimaksud pada ayat (1), Penyelenggara wajib mengikutsertakan masyarakat dengan pihak terkait prinsip non diskriminatif.
- (3) Pengikutsertaan masyarakat dan pihak terkait sebagaimana dimaksud pada ayat (2) dilakukan dengan prinsip non diskriminatif, terkait langsung dengan jenis pelayanan, memiliki kompetensi dan mengutamakan musyawarah, serta memperhatikan keberagaman.
- (4) Ketentuan lebih lanjut mengenai penyusunan dan penerapan standar pelayanan publik ditetapkan dengan Peraturan Bupati.

#### Pasal 27

Komponen standar Pelayanan dibedakan menjadi:

- a. Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses penyampaian pelayanan (*service delivery*), meliputi:
  1. persyaratan;
  2. sistem, mekanisme, dan prosedur;
  3. jangka waktu pelayanan;
  4. biaya/tarif;
  5. produk pelayanan;
  6. penanganan pengaduan, saran dan masukan;
- b. Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses pengelolaan pelayanan di internal organisasi (*manufacturing*) meliputi:
  1. dasar hukum;
  2. sarana dan prasarana, dan/atau fasilitas;
  3. kompetensi pelaksana;
  4. pengawasan internal;
  5. jumlah pelaksana;
  6. jaminan pelayanan;
  7. jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan; dan
  8. evaluasi kinerja pelaksana.

#### Bagian Kedua Maklumat Pelayanan

#### Pasal 28

- (1) Penyelenggara wajib menyusun dan menetapkan Maklumat Pelayanan.
- (2) Maklumat pelayanan publik sebagaimana dimaksud pada ayat (1) paling sedikit memuat:
  - a. jenis pelayanan yang disediakan;
  - b. syarat, prosedur, biaya dan waktu;
  - c. hak dan kewajiban Pemerintah Daerah dan warga masyarakat; dan
  - d. satuan kerja atau unit kerja penanggungjawab penyelenggaraan pelayanan.
- (3) Maklumat Pelayanan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) wajib dipublikasikan melalui media yang mudah diakses masyarakat.

#### Bagian Ketiga Sistem Informasi Pelayanan Publik

#### Pasal 29

- (1) Dalam rangka memberikan dukungan informasi terhadap penyelenggaraan

pelayanan publik, diselenggarakan sistem informasi yang mudah diakses masyarakat.

- (2) Setiap informasi harus dapat diperoleh masyarakat dengan cara cepat, tepat, mudah dan sederhana.
- (3) Sistem informasi sebagaimana dimaksud pada ayat (1) memuat informasi pelayanan publik, yang terdiri atas sistem informasi elektronik dan non elektronik, paling kurang meliputi:
  - a. profil Penyelenggara ;
  - b. profil Pelaksana;
  - c. standar pelayanan;
  - d. Maklumat pelayanan;
  - e. pengelolaan pengaduan; dan
  - f. penilaian kinerja.

Bagian Keempat  
Pengelolaan Sarana, Prasarana dan/atau  
Fasilitas Pelayanan Publik

Pasal 30

- (1) Penyelenggara dan Pelaksana wajib mengelola dan memelihara sarana, prasarana, dan/atau fasilitas pelayanan publik secara efektif, efisien, transparan, dan akuntabel.
- (2) Pelaksana wajib memberikan laporan kepada Penyelenggara mengenai kondisi dan kebutuhan sarana, prasarana, dan/atau fasilitas pelayanan publik, sesuai standar pelayanan.

Bagian Kelima  
Pelayanan Khusus

Pasal 31

- (1) Penyelenggara wajib mengupayakan tersedianya sarana dan prasarana yang diperuntukkan bagi kelompok rentan, antara lain penyandang cacat, lanjut usia, wanita hamil, balita dan/atau korban bencana.
- (2) Penyediaan sarana dan prasarana sebagaimana dimaksud pada ayat (1) wajib menjamin aksesibilitas pengguna layanan yang dilakukan secara bertahap, sesuai ketentuan peraturan perundang-undangan.

Bagian Keenam  
Biaya Pelayanan Publik

Pasal 32

- (1) Biaya penyelenggaraan pelayanan publik merupakan tanggungjawab Pemerintah Daerah dan/atau masyarakat, sesuai ketentuan peraturan perundang-undangan.
- (2) Biaya penyelenggaraan pelayanan publik yang merupakan tanggung jawab Pemerintah Daerah sebagaimana dimaksud pada ayat (1) bersumber dari:
  - a. Anggaran Pendapatan dan Belanja Daerah; dan
  - b. Sumber pembiayaan lain yang sah dan tidak mengikat dengan persetujuan DPRD.
- (3) Biaya penyelenggaraan pelayanan publik selain yang ditentukan pada ayat (2) dibebankan kepada penerima pelayanan publik.

## Pasal 33

- (1) Penyelenggara berhak mendapatkan alokasi anggaran sesuai dengan tingkat kebutuhan pelayanan.
- (2) Selain alokasi anggaran sebagaimana dimaksud pada ayat (1), penyelenggara dapat memperoleh anggaran dari pendapatan hasil pelayanan publik.
- (3) Korporasi, BUMD dan/atau badan hukum yang menyelenggarakan pelayanan publik wajib mengalokasikan anggaran yang memadai secara proporsional untuk peningkatan kualitas pelayanan publik.

## Bagian Ketujuh

## Pengawasan Penyelenggaraan Pelayanan Publik

## Pasal 34

- (1) Pengawasan penyelenggaraan pelayanan publik dilakukan oleh pengawas internal dan pengawas eksternal.
- (2) Pengawasan internal penyelenggaraan pelayanan publik dilakukan melalui:
  - a. pengawasan oleh atasan langsung; dan
  - b. pengawasan oleh instansi pengawas fungsional daerah.
- (3) Pengawasan eksternal penyelenggaraan pelayanan publik dilakukan melalui:
  - a. pengawasan oleh masyarakat, yakni organisasi masyarakat yang memiliki kewenangan dan kompetensi berupa laporan dan/atau pengaduan masyarakat dalam penyelenggaraan pelayanan publik;
  - b. pengawasan oleh DPRD; dan/atau
  - c. pengawasan oleh Ombudsman.

## Bagian Kedelapan

## Pengelolaan Pengaduan

## Pasal 35

- (1) Masyarakat berhak mengadukan penyelenggaraan pelayanan publik kepada penyelenggara, pengawas internal, DPRD, dan/atau Perwakilan Ombudsman Republik Indonesia di Jawa Timur.
- (2) Pengaduan kepada penyelenggara, pengawas internal, dan/atau DPRD sebagaimana dimaksud ayat (1) dilakukan paling lama 30 (tiga puluh) hari sejak pengadu menerima pelayanan.
- (3) pengaduan yang disampaikan kepada penyelenggara dan/atau pengawas internal harus mendapatkan tanggapan dan diselesaikan paling lama 12 (dua belas) hari kerja terhitung sejak pengaduan diterima.
- (4) pengaduan yang disampaikan kepada DPRD ditindaklanjuti sesuai peraturan perundangan-undangan.
- (5) Tanggapan atas pengaduan, paling sedikit memuat:
  - a. penjelasan rinci tentang persoalan pokok yang diadukan;
  - b. organisasi atau instansi yang berwenang menyelesaikan; dan
  - c. tindakan, keputusan atau saran sebagai rekomendasi kepada pengadu.
- (6) Penyelenggara dan/atau pengawas internal wajib mengirimkan dokumen tanggapan kepada pengadu.
- (7) Penyelenggara, pengawas internal, dan DPRD wajib menyediakan fasilitas penerimaan pengaduan, pemantauan pengaduan dan evaluasi pengelolaan

pengaduan yang mudah diketahui dan diakses oleh masyarakat, serta menunjuk petugas untuk menerima dan mengelola pengaduan.

- (8) Fasilitas penerimaan pengaduan sebagaimana dimaksud pada ayat (6) dapat berupa pusat pengaduan (*call center*), alamat surat elektronik dan/atau sarana teknologi informasi lainnya.

#### Pasal 36

- (1) Dalam rangka pengelolaan pengaduan, Penyelenggara berkewajiban menyusun mekanisme pengelolaan pengaduan.
- (2) Materi dan mekanisme pengelolaan pengaduan sebagaimana dimaksud pada ayat (1), sekurang-kurangnya meliputi:
  - a. identitas pengadu;
  - b. prosedur pengelolaan pengaduan;
  - c. penentuan pelaksana yang mengelola pengaduan;
  - d. prioritas penyelesaian pengaduan;
  - e. pelaporan proses dan hasil pengelolaan pengaduan kepada atasan pelaksana;
  - f. rekomendasi pengelolaan pengaduan;
  - g. penyampaian hasil pengelolaan pengaduan kepada atasan pelaksana;
  - h. pemantauan dan evaluasi pengelolaan pengaduan;
  - i. dokumen dan statistik pengelolaan pengaduan; dan
  - j. pencantuman nama dan alamat penanggungjawab serta sarana pengaduan yang mudah diakses.

### BAB VII

#### KERJA SAMA PENYELENGGARA

#### Pasal 37

- (1) Kegiatan teknis operasional pelayanan dan/atau pendukung pelayanan, dapat dilakukan kerja sama antar penyelenggara.
- (2) dalam hal penyelenggara yang memiliki lingkup kewenangan dan tugas pelayanan publik tidak dapat dilakukan sendiri karena keterbatasan sumberdaya dan/atau dalam keadaan darurat, penyelenggara dapat meminta bantuan kepada penyelenggara lain yang memiliki kapasitas memadai.

#### Pasal 38

- (1) Penyelenggara dapat melakukan kerja sama dalam bentuk penyerahan sebagian tugas penyelenggaraan Pelayanan Publik kepada pihak lain dengan ketentuan:
  - a. perjanjian kerja sama yang dituangkan sesuai dengan peraturan perundang-undangan dan dalam pelaksanaannya didasarkan pada standar pelayanan;
  - b. wajib 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 harus dicantumkan oleh penyelenggara pada tempat yang jelas dan mudah diketahui masyarakat; dan

- e. wajib mencantumkan alamat untuk menampung keluhan masyarakat yang mudah diakses, antara lain telepon, pesan layanan singkat (*short message service* (sms)), laman (website), pos-el (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.

BAB VIII  
 INOVASI PELAYANAN PUBLIK  
 Bagian Kesatu  
 Pengertian, Tujuan, dan Prinsip

Pasal 39

- (1) Inovasi pelayanan Publik merupakan inovasi dalam penyediaan pelayanan kepada masyarakat yang meliputi proses pemberian pelayanan barang/jasa publik, dan inovasi jenis dan bentuk barang/jasa publik.
- (2) Inovasi jenis dan bentuk barang/jasa publik sebagaimana dimaksud pada ayat (1) meliputi bidang:
  - a. pendidikan;
  - b. kesehatan;
  - c. pekerjaan umum dan penataan ruang;
  - d. ketentraman, ketertiban, dan perlindungan masyarakat;
  - e. sosial, pemberdayaan perempuan dan perlindungan anak;
  - f. perumahan;
  - g. ketenagakerjaan;
  - h. komunikasi dan informatika;
  - i. lingkungan hidup;
  - j. perijinan dan penanaman modal;
  - k. perhubungan;
  - l. pariwisata; dan
  - m. bidang lainnya yang berdasarkan peraturan perundang-undangan merupakan urusan pemerintahan yang menjadi kewenangan pemerintah daerah.
- (3) Inovasi pelayanan publik sebagaimana dimaksud pada ayat (1) bertujuan untuk meningkatkan kinerja penyelenggaraan pelayanan publik.
- (4) Inovasi pelayanan publik sebagaimana dimaksud pada ayat (3) diselenggarakan berdasarkan prinsip;
  - a. peningkatan efisiensi;
  - b. perbaikan efektivitas;
  - c. perbaikan kualitas pelayanan
  - d. tidak menimbulkan konflik kepentingan;
  - e. berorientasi pada kepentingan umum;
  - f. dilakukan secara terbuka;
  - g. memenuhi nilai kepatutan; dan
  - h. dapat dipertanggungjawabkan hasilnya tidak untuk kepentingan diri sendiri.
- (5) Dalam hal Perangkat Daerah sudah mendapatkan anggaran untuk kegiatan Inovasi Pelayanan Publik tetapi kegiatan Inovasi Pelayanan Publik

dinyatakan tidak berhasil, alokasi anggaran kegiatan Inovasi Pelayanan Publik tidak diberikan pada tahun anggaran berikutnya.

Bagian kedua  
Kriteria inovasi Pelayanan Publik

Pasal 40

Kriteria inovasi pelayanan publik meliputi;

- a. mengandung pembaharuan seluruh atau sebagian unsur inovasi;
- b. memberi manfaat bagi daerah dan/ masyarakat;
- c. tidak mengakibatkan pembebanan dan/atau pembatasan pada masyarakat yang tidak sesuai dengan peraturan perundang-undangan;
- d. merupakan urusan pemerintahan yang menjadi kewenangan daerah; dan
- e. inovasi pelayanan publik dapat direplikasi.

Pasal 41

Ketentuan lebih lanjut mengenai pedoman pelaksanaan inovasi Pelayanan Publik sebagaimana dimaksud dalam Pasal 39 diatur lebih lanjut dengan Peraturan Bupati.

BAB IX  
PERAN SERTA MASYARAKAT

Pasal 42

- (1) Peran serta masyarakat dalam penyelenggaraan pelayanan publik dapat dimulai sejak penyusunan standar pelayanan sampai dengan evaluasi dan pemberian penghargaan.
- (2) Peran serta masyarakat sebagaimana dimaksud pada ayat (1) diwujudkan dalam bentuk kerjasama, pemenuhan hak dan kewajiban masyarakat, serta peran aktif dalam penyusunan kebijakan pelayanan publik.
- (3) Masyarakat dapat membentuk lembaga pengawasan pelayanan publik.
- (4) Tata cara peran serta masyarakat dalam penyelenggaraan pelayanan publik, diatur dengan Peraturan Bupati.

BAB X  
KETENTUAN PERALIHAN

Pasal 43

Ketentuan mengenai penyelenggaraan pelayanan publik yang ditetapkan sebelum Peraturan Daerah ini, masih tetap berlaku sepanjang tidak bertentangan dengan Peraturan Daerah ini.

BAB XI  
KETENTUAN PENUTUP

Pasal 44

Pada saat Peraturan Daerah ini mulai berlaku, maka Peraturan daerah Kabupaten Tulungagung 12 Tahun 2007 tentang Pelayanan Publik (Lembaran Daerah Kabupaten Tulungagung Tahun 2007 Nomor 7 Seri D) dicabut dan dinyatakan tidak berlaku.

Pasal 45

Peraturan Pelaksanaan dari Peraturan Daerah ini harus ditetapkan paling lama 1 (satu) tahun sejak Peraturan Daerah ini diundangkan.

Pasal 46

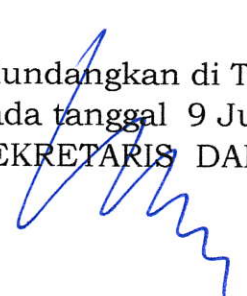
Peraturan Daerah ini mulai berlaku pada tanggal diundangkan.

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

Ditetapkan di Tulungagung  
pada tanggal 9 Juli 2018  
Pj. BUPATI TULUNGAGUNG,



JARIANTO



Diundangkan di Tulungagung  
pada tanggal 9 Juli 2018  
SEKRETARIS DAERAH

Ir. INDRA FAUZI, MM  
Pembina Utama Madya  
NIP. 19590919 199003 1 006

Lembaran Daerah Kabupaten Tulungagung  
Tahun 2018 Nomor 6 Seri E

NOREG PERATURAN DAERAH KABUPATEN TULUNGAGUNG NOMOR 136-  
6/2018



PENJELASAN  
ATAS  
PERATURAN DAERAH KABUPATEN TULUNGAGUNG  
NOMOR 6 TAHUN 2018  
TENTANG  
PELAYANAN PUBLIK  
KABUPATEN TULUNGAGUNG

I. UMUM

Berdasarkan Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945 bahwa penyelenggaraan Pelayanan Publik merupakan amanat Konstitusi untuk bisa meningkatkan penyelenggaraan pelayanan yang berkualitas, sederhana, mudah dan memberikan manfaat bagi masyarakat.

Pelayanan Publik merupakan perwujudan pelaksanaan pelayanan bagi setiap masyarakat yang berupa pelayanan barang publik, pelayanan jasa publik dan pelayanan administratif untuk meningkatkan kesejahteraan masyarakat dan meningkatkan sumber daya aparatur sebagai aset utama dalam pelaksanaan pembangunan daerah.

Dengan perkembangan teknologi informasi yang semakin canggih, maka pemerintah daerah dituntut untuk melaksanakan penyelenggaraan pelayanan publik dengan sarana penunjang pelayanan yang memadai, untuk memenuhi kebutuhan masyarakat dan mempermudah proses penyusunan, serta meningkatkan kemandirian unit pelayanan.

Pemerintah Daerah sebagai penyedia layanan publik menyadari sepenuhnya bahwa dalam rangka menjalankan kewenangannya berdasarkan peraturan perundang-undangan melekat salah satu kewajiban untuk menyelenggarakan pelayanan publik kepada penduduk dan warga Tulungagung.

Pemerintah Daerah berkewajiban memenuhi kebutuhan setiap penduduk dan warga Kabupaten Tulungagung melalui suatu sistem pemerintahan daerah yang mendukung perwujudan penyelenggaraan pelayanan publik yang prima dalam rangka memenuhi kebutuhan dasar dan hak sipil setiap penduduk dan warga Kabupaten Tulungagung atas barang publik, jasa publik, dan pelayanan administratif.

Praktik pelayanan publik yang selama ini telah dilakukan perlu ditingkatkan kualitas dan strukturnya agar mampu memenuhi tuntutan masyarakat. Perkembangan masyarakat menuntut pemenuhan pelayanan publik yang mampu memenuhi kebutuhan mereka.

Bahwa sebagai upaya untuk meningkatkan kualitas dan menjamin penyediaan pelayanan publik yang baik serta untuk memberi perlindungan bagi setiap warga negara dan badan hukum dari penyalahgunaan wewenang di dalam penyelenggaraan pelayanan publik, diperlukan pengaturan hukum yang mendukungnya. Berdasarkan pertimbangan tersebut, Pemerintahan Kabupaten Tulungagung perlu menetapkan Peraturan Daerah tentang

Pelayanan Publik.

Maksud Peraturan Daerah tentang Pelayanan Publik ini pada hakikatnya adalah untuk memberikan kepastian hukum terhadap penyelenggaraan pelayanan publik dan pemenuhan hak-hak masyarakat secara berkualitas, terintegrasi dan berkesinambungan. Sedangkan tujuannya pada hakikatnya adalah mewujudkan tata kelola pemerintahan yang baik dan memberikan perlindungan terhadap pemenuhan hak-hak masyarakat, dalam hal ini penduduk dan warga Kabupaten Tulungagung. Untuk mencapai maksud dan tujuan tersebut, maka Peraturan Daerah ini diharapkan dapat memberi kejelasan dan pengaturan mengenai pelayanan publik, antara lain meliputi:

- a. pengertian dan batasan pelayanan publik;
- b. maksud, tujuan, asas, dan ruang lingkup pelayanan publik;
- c. sistem pengorganisasian pelayanan publik;
- d. sistem pelayanan terpadu;
- e. hak, kewajiban, dan larangan bagi seluruh pihak yang terkait dalam penyelenggaraan pelayanan publik;
- f. aspek penyelenggaraan pelayanan publik yang meliputi standar pelayanan, maklumat pelayanan, sistem informasi, sarana dan prasarana, pelayanan akses khusus, pelayanan khusus, biaya/tariff pelayanan, pengawasan penyelenggaraan pelayanan publik, dan pengelolaan pengaduan;
- g. kerjasama penyelenggara pelayanan publik;
- h. inovasi pelayanan publik yang meliputi pengertian, tujuan, prinsip, dan kriteria inovasi;
- i. peran serta masyarakat; dan
- j. sanksi.

Dengan ditetapkannya Peraturan Daerah ini diharapkan dapat meningkatkan kualitas Pelayanan Publik melalui kegiatan organisasi maupun secara personal di lingkungan Pemerintah Daerah khususnya dan di instansi pemerintah pada umumnya.

## II. PASAL DEMI PASAL

Pasal 1

Cukup jelas.

Pasal 2

Cukup jelas.

Pasal 3

Cukup jelas.

Pasal 4

Huruf a

Pemberian pelayanan tidak boleh mengutamakan kepentingan pribadi dan/atau golongan.

Huruf b

Jaminan terwujudnya hak dan kewajiban dalam penyelenggaraan pelayanan.

Huruf c

Pemberian pelayanan tidak membedakan suku, ras, agama, golongan, gender, dan status ekonomi.

Huruf d

Pemenuhan hak harus sebanding dengan kewajiban yang harus dilaksanakan, baik oleh pemberi maupun penerima pelayanan.

Huruf e

Pelaksana pelayanan harus memiliki kompetensi yang sesuai dengan bidang tugas.

Huruf f

Peningkatan peran serta masyarakat dalam penyelenggaraan pelayanan dengan memperhatikan aspirasi, kebutuhan, dan harapan masyarakat.

Huruf g

Setiap warga negara berhak memperoleh pelayanan yang adil.

Huruf h

Setiap penerima pelayanan dapat dengan mudah mengakses dan memperoleh informasi mengenai pelayanan yang diinginkan.

Huruf i

Proses penyelenggaraan pelayanan harus dapat dipertanggungjawabkan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.

Huruf j

Pemberian kemudahan terhadap kelompok rentan sehingga tercipta keadilan dalam pelayanan.

Huruf k

Penyelesaian setiap jenis pelayanan dilakukan tepat waktu sesuai dengan standar pelayanan.

Huruf l

Setiap jenis pelayanan dilakukan secara cepat, mudah, dan terjangkau.

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

Ayat (1)

Cukup jelas.

Ayat (2)

Cukup jelas.

Ayat (3)

Cukup jelas.

Ayat (4)

Huruf a

Yang dimaksud dengan “Peningkatan Efisiensi” adalah bahwa Inovasi Daerah yang dilakukan harus seminimal mungkin menggunakan sumber daya dalam proses pelaksanaan Inovasi Daerah.

Huruf b

Yang dimaksud dengan “Perbaikan Efektivitas” adalah sampai seberapa jauh tujuan Inovasi Daerah tercapai sesuai target.

Huruf c

Yang dimaksud dengan “Perbaikan Kualitas” Pelayanan adalah bahwa Inovasi Daerah harus dapat memenuhi harapan masyarakat untuk mendapatkan pelayanan yang murah, mudah, dan cepat.

Huruf d

Yang dimaksud dengan “Tidak Menimbulkan Konflik Kepentingan” adalah bahwa inisiator tidak memiliki kepentingan pribadi untuk menguntungkan diri sendiri dan/atau orang lain.

Huruf e

Yang dimaksud dengan “Berorientasi pada Kepentingan Umum” adalah bahwa Inovasi Daerah diarahkan untuk kepentingan bangsa dan negara, kepentingan bersama rakyat dengan memperhatikan asas pembangunan nasional serta tidak diskriminatif terhadap suku, agama dan kepercayaan, ras, antargolongan, dan gender.

Huruf f

Yang dimaksud dengan “Dilakukan secara Terbuka” adalah bahwa Inovasi Daerah yang dilaksanakan dapat diakses oleh seluruh masyarakat baik yang ada di Pemerintah Daerah yang bersangkutan maupun Pemerintah Daerah lain.

## Huruf g

Yang dimaksud dengan “Memenuhi Nilai Keputusan” adalah bahwa Inovasi Daerah yang dilaksanakan tidak bertentangan dengan etika dan kebiasaan atau adat istiadat Daerah setempat.

## Huruf h

Yang dimaksud dengan “Dapat dipertanggungjawabkan hasilnya tidak untuk kepentingan sendiri” adalah bahwa hasil Inovasi Daerah tersebut dapat diukur dan dibuktikan manfaatnya bagi masyarakat.

## Pasal 40

## Huruf a

Yang dimaksud dengan “mengandung pembaharuan seluruh atau sebagian unsur dari inovasi” adalah rancang bangun dalam Inovasi Daerah tersebut seluruhnya atau sebagian berbeda dengan rancang bangun inovasi daerah.

## Huruf b

Yang dimaksud dengan memberi manfaat bagi daerah dan/atau masyarakat antara lain menambah PAD, menghemat belanja daerah, meningkatkan capaian kinerja Pemerintah daerah, meningkatkan mutu pelayanan publik, dan/atau ditujukan bukan untuk kepentingan pribadi.

## Huruf c

tidak mengakibatkan pembebanan dan/atau pembatasan pada masyarakat yang tidak sesuai dengan ketentuan:

- a. tidak menimbulkan pungutan dan/atau kewajiban lainnya bagi masyarakat yang bertentangan dengan ketentuan peraturan perundang-undangan, antara lain menetapkan pajak atau retribusi daerah; dan
- b. membatasi akses masyarakat untuk mendapatkan pelayanan atau menggunakan haknya sebagai warga negara, antara lain menambah persyaratan untuk memperoleh kartu tanda penduduk yang mengakibatkan sebagian warga negara tidak dapat memenuhinya.

## Huruf d

merupakan unsur pemerintahan yang menjadi kewenangan Daerah adalah kewenangan daerah provinsi, kewenangan daerah kabupaten/kota sebagaimana dimaksud dalam Undang-Undang yang mengatur mengenai Pemerintah Daerah

## Huruf e

dapat direplikasi adalah bahwa inovasi daerah yang telah berhasil diterapkan oleh suatu daerah yang dapat diterapkan.

## Pasal 41

Cukup jelas.

## Pasal 42

Cukup jelas.

Pasal 43

Cukup jelas.

Pasal 44

Cukup jelas.

Pasal 45

Cukup jelas.

Pasal 46

Cukup jelas.

---