



## **PEMERINTAH KABUPATEN TULUNGAGUNG**

**PERATURAN DAERAH KABUPATEN TULUNGAGUNG  
NOMOR : 12 TAHUN 2007**

**TENTANG**

**PELAYANAN PUBLIK DI KABUPATEN TULUNGAGUNG**

**DENGAN RAHMAT TUHAN YANG MAHA ESA**

**BUPATI TULUNGAGUNG**

**Menimbang** : a. bahwa kewajiban Pemerintah sebagai penyelenggara utama pelayanan publik untuk melayani kebutuhan publik yang lebih baik sesuai dengan prinsip-prinsip tata kelola pemerintahan yang baik ( good governance ) dan demokratis merupakan amanat konstitusional Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945 ;  
b. bahwa memberikan pelayanan publik yang dilakukan oleh penyelenggara pelayanan publik merupakan kegiatan yang harus dilakukan secara berkesinambungan, seiring dengan perkembangan harapan publik yang menuntut untuk dilakukan peningkatan kualitas pelayanan publik ;  
c. bahwa sebagai upaya untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik, maka perlu ditetapkan standar dan kriteria dari penyelenggara pelayanan publik maupun masyarakat sebagai penerima pelayanan publik serta pihak-pihak lain yang berkepentingan untuk memberikan perlindungan atas hak-hak publik dalam mendapatkan pelayanan publik yang menetapkannya dalam suatu Peraturan Daerah.

**Mengingat** : 1. Pasal 18 ayat (2) , ayat (6), Pasal 28 B ayat (2), Pasal 28 C ayat (1), Pasal 28 D ayat (2), Pasal 28 F, Pasal 28 H ayat (1), Pasal 28 I ayat (2) Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945 ;  
2. Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1974 tentang Pokok-Pokok Kepegawaian sebagaimana telah diubah dengan Undang-Undang Nomor 43 Tahun 1999 ( Lembaran Negara Tahun 1999 Nomor 169, Tambahan Lembaran Negara Nomor 3890) ;  
3. Undang Undang Nomor 8 tahun 1981 tentang Hukum Acara Pidana ( Lembaran Negara Tahun 1981 Nomor 76 Tambahan Lembaran Negara Nomor 3209 ) ;  
4. Undang-undang RI nomor 8 tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen (Lembaran Negara RI tahun 1999 nomor 42, TLN nomor 4125 ) ;  
5. Undang-Undang Nomor 28 Tahun 1999 tentang Penyelenggaraan Negara yang Bersih dan Bebas Korupsi, Kolusi dan Nepotisme ( Lembaran Negara Tahun 1999 Nomor 75 Tambahan Lembaran Negara Nomor 3851 ) ;  
6. Undang-Undang Nomor 17 Tahun 2003 tentang Keuangan Negara (Lembaran Negara Tahun 2003 Nomor 47, Tambahan Lembaran Negara Nomor 4286) ;

7. Undang-Undang Nomor 19 Tahun 2003 tentang Badan Usaha Milik Negara ( Lembaran Negara Tahun 2003 Nomor 70, Tambahan Lembaran Negara Nomor 4297 ) ;
8. Undang-Undang Nomor 10 Tahun 2004 tentang Pembentukan Peraturan Per Undang-Undangan (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2004 Nomor 53, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4389);
9. Undang-undang RI nomor 32 tahun 2004 tentang Pemerintahan Daerah ( Lembaran Negara RI tahun 2004 nomor 125, Tambahan Lembaran Negara nomor 4437 ) ;
10. Peraturan Pemerintah Nomor 30 Tahun 1980 tentang Peraturan Disiplin Pegawai Negeri Sipil (Lembaran Negara Tahun 1980 Nomor 50, Tambahan Lembaran Negara Nomor 3175) ;
11. Peraturan Pemerintah Nomor 68 Tahun 1999 tentang Tata Cara Pelaksanaan Peran Serta Masyarakat dalam Penyelenggaraan Negara (Lembaran Negara Tahun 1999 Nomor 129, Tambahan Lembaran Negara Nomor 3866).

Dengan Persetujuan Bersama

**DEWAN PERWAKILAN RAKYAT DAERAH KABUPATEN TULUNGAGUNG  
DAN  
BUPATI TULUNGAGUNG**

**M E M U T U S K A N**

Menetapkan : **PERATURAN DAERAH KABUPATEN TULUNGAGUNG TENTANG PELAYANAN PUBLIK DI KABUPATEN TULUNGAGUNG.**

**BAB I  
KETENTUAN UMUM**

**Pasal 1**

Dalam Peraturan Daerah ini yang dimaksud dengan :

1. Daerah adalah Daerah Kabupaten Tulungagung ;
2. Pemerintah Daerah adalah Pemerintah Kabupaten Tulungagung ;
3. Bupati adalah Bupati Tulungagung ;
4. Dewan Perwakilan Rakyat Daerah, selanjutnya disingkat DPRD adalah Dewan Perwakilan Rakyat Daerah Kabupaten Tulungagung ;
5. Pelayanan Publik adalah segala kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan dasar sesuai dengan hak-hak dasar setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa dan atau pelayanan administrasi yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan yang terkait dengan kepentingan publik.
6. Penyelenggara pelayanan publik adalah lembaga dan petugas pelayanan publik baik Pemerintah Daerah maupun Badan Usaha Milik Daerah yang menyelenggarakan pelayanan publik ;
7. Penerima pelayanan publik yang selanjutnya disebut pelanggan adalah orang perseorangan dan atau kelompok orang dan atau badan hukum yang memiliki hak dan kewajiban terhadap suatu pelayanan publik ;
8. Standar pelayanan adalah ukuran yang dibakukan dalam penyelenggaraan pelayanan publik yang wajib ditaati oleh pemberi dan atau penerima pelayanan ;

9. Indeks kepuasan masyarakat adalah ukuran kepuasan masyarakat sebagai penerima layanan yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik berdasarkan pelayanan yang telah ditetapkan ;
10. Pertanggungjawaban Pelayanan Publik adalah perwujudan kewajiban penyelenggara pelayanan publik untuk mempertanggungjawabkan kepada masyarakat mengenai pencapaian tujuan yang telah ditetapkan, melalui mekanisme pertanggungjawaban secara periodik ;
11. Pengaduan adalah pemberitahuan yang menginformasikan terhadap ketidaksesuaian antara pelayanan yang diterima dengan standar pelayanan yang telah ditentukan ;
12. Sengketa pelayanan publik adalah sengketa yang timbul dalam bidang pelayanan publik antara penerima layanan dengan penyelenggara pelayanan publik akibat ketidaksesuaian antara pelayanan yang diterima dengan standar pelayanan publik yang telah ditetapkan ;
13. Media adalah segala alat untuk penyebarluasan informasi yang berupa cetak dan elektronik.

## **BAB II ASAS, TUJUAN DAN RUANG LINGKUP**

### **Bagian Pertama Asas**

#### **Pasal 2**

Asas penyelenggaraan pelayanan publik meliputi :

- a. Asas Kepastian Hukum ;
- b. Asas Keterbukaan ;
- c. Asas Partisipatif ;
- d. Asas Akuntabilitas ;
- e. Asas Kepentingan Umum ;
- f. Asas Profesionalisme ;
- g. Asas Kesamaan Hak ;
- h. Asas Keseimbangan Hak dan Kewajiban ;
- i. Asas Efisiensi ;
- j. Asas Efektifitas ;
- k. Asas Imparsial.

### **Bagian Kedua Tujuan Pasal 3**

Tujuan Pelayanan Publik adalah :

- a. mewujudkan kepastian tentang hak, tanggungjawab, kewajiban, dan kewenangan seluruh pihak yang terkait dengan penyelenggaraan pelayanan publik di Kabupaten Tulungagung.
- b. Mewujudkan sistem penyelenggaraan pelayanan publik yang baik sesuai dengan asas-asas umum penyelenggaraan pemerintahan yang baik di Kabupaten Tulungagung.
- c. Terpenuhinya hak-hak masyarakat dalam memperoleh pelayanan publik secara maksimal.
- d. Mewujudkan partisipasi dan ketaatan masyarakat dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik sesuai mekanisme yang berlaku.

### **Bagian Ketiga Ruang Lingkup Pasal 4**

Ruang lingkup pelayanan publik meliputi semua bentuk pelayanan yang berkaitan dengan kepentingan publik yang diselenggarakan oleh penyelenggara pelayanan publik di Kabupaten Tulungagung.

**BAB III**  
**HAK, KEWAJIBAN DAN PERANSERTA MASYARAKAT**  
Bagian Pertama  
**Hak Penerima Pelayanan Publik**  
Pasal 5 ✓

Penerima layanan publik mempunyai hak :

- a. mendapatkan pelayanan yang berkualitas sesuai dengan asas-asas dan tujuan pelayanan publik serta sesuai dengan standar pelayanan publik yang telah ditentukan.
- b. Mendapat kemudahan untuk memperoleh informasi selengkap-lengkapya tentang sistem, mekanisme dan prosedur dalam pelayanan publik.
- c. Memberikan saran untuk perbaikan pelayanan publik.
- d. Mendapatkan pelayanan yang tidak diskriminatif, santun, bersahabat dan ramah.
- e. Memperoleh kompensasi apabila tidak mendapatkan pelayanan sesuai standar pelayanan publik yang telah ditetapkan.
- f. Menyampaikan pengaduan kepada penyelenggara pelayanan publik dan atau Komisi Pelayanan Publik untuk mendapatkan penyelesaian.
- g. Mendapatkan penyelesaian atas pengaduan yang diajukan sesuai mekanisme yang berlaku.
- h. Mendapatkan pembelaan, perlindungan dalam upaya penyelesaian sengketa pelayanan publik.

Bagian Kedua  
**Kewajiban Penerima Pelayanan Publik**  
Pasal 6 ✓

Penerima layanan publik mempunyai kewajiban untuk :

- a. mentaati mekanisme, prosedur dan persyaratan dalam penyelenggaraan pelayanan publik.
- b. memelihara dan menjaga berbagai sarana dan prasarana pelayanan publik.
- c. mengawasi penyelenggaraan pelayanan publik dan penyelesaian sengketa pelayanan publik.

Bagian Ketiga  
**Peranserta Masyarakat** ✓  
Pasal 7

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

**BAB IV**  
**TATA KELOLA PELAYANAN PUBLIK**  
Bagian Pertama  
**Penyelenggara** ✓

**Pasal 8**

Penyelenggaraan pelayanan publik mempunyai kewajiban :

- a. mengundang penerima layanan dan pihak-pihak yang berkepentingan dalam penyelenggaraan pelayanan publik untuk merumuskan standar pelayanan dan melakukan pengawasan atas kinerja pelayanan publik.
- b. Menyelenggarakan pelayanan publik yang berkualitas sesuai dengan standar pelayanan yang telah ditetapkan.
- c. Mengelola pengaduan dari penerima layanan sesuai mekanisme yang berlaku.
- d. Menyampaikan pertanggungjawaban secara periodik atas penyelenggaraan pelayanan publik yang tata caranya diatur lebih lanjut dengan Peraturan Bupati.
- e. Memberikan kompensasi kepada penerima layanan apabila tidak mendapatkan pelayanan sesuai standar pelayanan publik yang telah ditetapkan.
- f. Mematuhi ketentuan yang berlaku dalam penyelesaian sengketa pelayanan publik.
- g. Mematuhi peraturan perundang-undangan yang terkait dengan tugas dan kewenangannya dalam penyelenggaraan pelayanan publik.

**Pasal 9**

- (1) Setiap penyelenggara pelayanan publik berhak mendapatkan penghargaan atas prestasinya dalam penyelenggaraan pelayanan publik.
- (2) Tata cara penilaian dan pemberian penghargaan atas prestasi penyelenggara pelayanan publik sebagaimana dimaksud pada ayat (1) diatur dengan Peraturan Bupati.

**Pasal 10**

- (1) Untuk menjamin kualitas layanan masing-masing penyelenggara pelayanan publik wajib membentuk unit pelayanan informasi publik dan unit pengaduan bagi masyarakat.
- (2) Penyelenggara pelayanan publik pada unit pelayanan informasi publik dan unit pengaduan masyarakat sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dilaksanakan oleh penyelenggara pelayanan publik yang mempunyai kompetensi.
- (3) Masing-masing unit pelayanan informasi publik dan unit pengaduan masyarakat membantu penyelenggaraan pelayanan publik dalam menjalankan fungsi untuk merencanakan, melaksanakan dan mengevaluasi serta mengembangkan standar pelayanan publik.
- (4) Penyelenggara pelayanan publik dapat mengadakan kerjasama dengan penyelenggara pelayanan publik lain ataupun dengan pihak ketiga yang didasarkan pada pertimbangan efisiensi dan efektifitas pelayanan publik.
- (5) Kerjasama sebagaimana dimaksud pada ayat (4), penyelenggara pelayanan publik wajib mengumumkan kepada masyarakat melalui media cetak dan elektronik.

**Bagian Kedua**  
**Indeks Kepuasan Masyarakat**

**Pasal 11**

- (1) Penyelenggara pelayanan publik wajib melakukan penilaian kinerja penyelenggaraan pelayanan publik secara periodik.
- (2) Untuk melakukan penilaian kinerja sebagaimana dimaksud ayat (1) dilakukan melalui pengukuran indeks kepuasan masyarakat sesuai standar pelayanan publik masing-masing penyelenggara pelayanan publik.

- (3) Apabila ditemukan ketidaksesuaian nilai antara indeks kepuasan masyarakat dengan standar pelayanan publik, maka akan dilakukan pembinaan dan pengembangan kapasitas penyelenggaraan pelayanan publik.
- (4) Tata cara pelaksanaan pembinaan dan pengembangan kapasitas penyelenggara pelayanan publik diatur dengan Peraturan Bupati.

**Bagian Ketiga**  
**Pelayanan Khusus**  
Pasal 12

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

**Bagian Keempat**  
**Tata Perilaku Penyelenggara** ✓  
Pasal 13

Penyelenggara pelayanan publik wajib memiliki tata perilaku kode etik dalam memberikan pelayanan publik, sebagai berikut :

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

**Bagian Kelima**  
**Standar Pelayanan Publik** ✓  
Pasal 14

- (1) Penyelenggara pelayanan publik wajib menyusun standar pelayanan publik sesuai dengan jenis dan karakteristik pelayanan publik yang diselenggarakan.
- (2) Standar pelayanan publik sebagaimana dimaksud pada ayat (1) meliputi penetapan standar persyaratan, standar biaya dan standar waktu pelayanan dan standar waktu penyelesaian pelayanan .
- (3) Masing-masing penyelenggara pelayanan publik wajib menginformasikan standar pelayanan publik kepada masyarakat ;
- (4) Standar pelayanan dapat dievaluasi guna peningkatan kualitas pelayanan publik yang ditetapkan dengan keputusan pimpinan penyelenggara pelayanan publik.

**Bagian Keenam**  
**Pengaduan Pelayanan Publik** ✓  
Pasal 15

- (1) Penyelenggara pelayanan publik wajib mengadakan pelayanan pengaduan masyarakat ;
- (2) Tata cara pengaduan pelayanan publik adalah sebagai berikut :
  - a. pengaduan pelayanan publik diajukan kepada penyelenggara pelayanan publik.
  - b. Paling lama 5 (lima) hari setelah diterimanya pengaduan, penyelenggara pelayanan publik harus menindaklanjuti pengaduan tersebut.
  - c. Mekanisme pengaduan pelayanan publik diatur lebih lanjut dengan Peraturan Bupati.

**BAB V**  
**PEMBIAYAAN**  
Pasal 16

Semua beban pelayanan publik pada instansi pemerintah dibebankan pada masing-masing penyelenggara pelayanan publik.

**BAB VI**  
**KETENTUAN SANKSI**  
Bagian Pertama  
**Pelanggaran**  
Pasal 17

- (1) Tindakan penyimpangan atau pengabaian terhadap wewenang, prosedur dan substansi merupakan pelanggaran yang dapat dikenakan sanksi sebagaimana diatur dalam peraturan perundang-undangan yang berlaku.
- (2) Bentuk pelanggaran sebagaimana dimaksud dalam ayat (1) merupakan pelanggaran administrasi.

Bagian Kedua  
**Sanksi Administrasi**  
Pasal 18

- (1) Pelanggaran administratif yang dilakukan oleh penyelenggara pelayanan publik dikenakan sanksi administratif.
- (2) Jenis-jenis sanksi administrasi sebagaimana dimaksud pada ayat (1) berupa :
  - a. peringatan lisan.
  - b. Peringatan tertulis.
  - c. Penundaan kenaikan pangkat.
  - d. Penurunan pangkat.
  - e. Mutasi jabatan.
  - f. Pembebasan tugas dan jabatan dalam waktu tertentu.
  - g. Pemberhentian dengan tidak hormat.
- (3) Mekanisme pemanggilan, pemeriksaan dan penjatuhan sanksi administrasi dilakukan sesuai dengan ketentuan perundang-undangan yang berlaku.

Bagian Ketiga  
**Sanksi Pidana**  
Pasal 19

- (1) setiap penyelenggara pelayanan publik yang melakukan tindak pidana dalam penyelenggaraan pelayanan publik diancam dengan pidana kurungan paling lama 6 (enam) bulan, dan/atau denda paling banyak Rp. 50.000.000,- (limapuluh juta rupiah).
- (2) Tindak pidana sebagaimana dimaksud pada ayat (1) adalah pelanggaran.
- (3) Apabila pelanggaran sebagaimana dimaksud dalam ayat (1) merupakan suatu tindak pidana, maka dapat dikenakan sanksi pidana sebagaimana diatur dalam ketentuan perundang-undangan yang berlaku.
- (4) Tindak pidana sebagaimana dimaksud pada ayat (3) adalah kejahatan.

**Bagian Keempat**  
**Penyidikan**  
Pasal 20

- (1) Selain penyidik pejabat Polisi Negara Republik Indonesia, juga pejabat pegawai negeri sipil tertentu di instansi penyelenggara pelayanan publik yang lingkup tugas dan tanggungjawabnya di bidang pelayanan publik, diberi wewenang khusus sebagai penyidik sebagaimana dimaksud dalam Undang-Undang Hukum Acara Pidana yang berlaku.
- (2) Penyidik pegawai negeri sipil sebagaimana dimaksud pada ayat (1) berwenang :
  - a. melakukan pemeriksaan atas kebenaran laporan atau keterangan berkenaan dengan tindak pidana di bidang pelayanan publik.
  - b. Melakukan pemeriksaan terhadap penyelenggara pelayanan publik yang diduga melakukan tindak pidana.
  - c. Meminta keterangan atau bahan bukti dari orang atau badan usaha sehubungan dengan tindak pidana di bidang pelayanan publik.
  - d. Melakukan pemeriksaan atas pembukuan, catatan, dan dokumen lain berkenaan dengan tindak pidana di bidang pelayanan publik.
  - e. Melakukan pemeriksaan di tempat tertentu yang diduga terdapat bahan bukti, pembukuan, catatan dan dokumen lain serta melakukan penyitaan terhadap bahan dan barang hasil pelanggaran yang dapat dijadikan bukti dalam perkara tindak pidana di bidang pelayanan publik.
  - f. Meminta bantuan ahli dalam rangka pelaksanaan tugas penyidikan tindak pidana di bidang pelayanan publik.
- (3) Penyidik pegawai negeri sipil sebagaimana dimaksud pada ayat (1) memberitahukan dimulainya penyidikan dan hasil penyidikannya kepada penyidik pejabat Polisi Negara Republik Indonesia.
- (4) Penyidik pegawai negeri sipil sebagaimana dimaksud pada ayat (1) menyampaikan hasil penyidikan kepada penuntut umum melalui penyidik pejabat Polisi Negara Republik Indonesia.

**BAB VII**  
**KETENTUAN PENUTUP**  
Pasal 21

Hal-hal yang belum diatur dalam peraturan Daerah ini akan diatur lebih lanjut dengan Peraturan Bupati.

Pasal 22

Peraturan Daerah ini mulai berlaku sejak tanggal diundangkan

Agar setiap orang dapat mengetahuinya, memerintahkan pengundangannya Peraturan Daerah ini dengan menempatkannya dalam Lembaran Daerah Kabupaten Tulungagung

Ditetapkan di Tulungagung  
Pada Tanggal 13 Agustus 2007



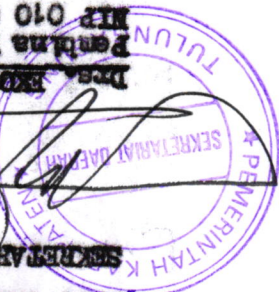
Bagian Keempat  
Penyidikan  
Pasal 20

- (1) Selain penyidik pejabat Polisi Negeri Republik Indonesia, juga pejabat pegawai negeri sipil tertentu di instansi penyelenggara pelayanan publik yang lingkup tugas dan tanggungjawabnya di bidang pelayanan publik, diberi wewenang khusus sebagai penyidik sebagaimana dimaksud dalam Undang-Undang Hukum Acara Pidana yang berlaku.
- (2) Penyidik pegawai negeri sipil sebagaimana dimaksud pada ayat (1) berwenang :
  - a. melakukan pemeriksaan atas kebenaran laporan atau keterangan berkenaan dengan tindak pidana di bidang pelayanan publik.
  - b. Melakukan pemeriksaan terhadap penyelenggara pelayanan publik yang diduga melakukan tindak pidana.
  - c. Meminta keterangan atau bahan bukti dari orang atau badan usaha sehubungan dengan tindak pidana di bidang pelayanan publik.
  - d. Melakukan pemeriksaan atas pembuktian, catatan, dan dokumen lain berkenaan dengan tindak pidana di bidang pelayanan publik.
  - e. Melakukan pemeriksaan di tempat tertentu yang diduga terdapat bahan bukti pembuktian, catatan dan dokumen lain serta melakukan penyitaan terhadap bahan dan barang hasil pelanggaran yang dapat dijadikan bukti dalam perkara tindak pidana di bidang pelayanan publik.
  - f. Meminta bantuan ahli dalam rangka pelaksanaan tugas penyidikan tindak pidana di bidang pelayanan publik.
- (3) Penyidik pegawai negeri sipil sebagaimana dimaksud pada ayat (1) memberlakukan dimulainya penyidikan dan hasil penyidikannya kepada penyidik pejabat Polisi Negeri Republik Indonesia.

LEMBARAN DAERAH KABUPATEN TULUNGAGUNG  
TAMBAH NOMOR 08 SERI D.

Desa, No. 02/2007  
Peraturan Daerah No. 02/2007  
TULUNGAGUNG

*[Handwritten signature]*



Diundangkan di Tulungagung  
Pada tanggal 28 Desember 2007  
Sekretaris Daerah

PENJELASAN  
ATAS  
PERATURAN DAERAH KABUPATEN TULUNGAGUNG  
NOMOR 12 TAHUN 2007  
TENTANG  
PELAYANAN PUBLIK DI KABUPATEN TULUNGAGUNG

I. PENJELASAN UMUM

1. Pelayanan Publik merupakan pilar dasar penyelenggaraan pemerintahan yang berbasis kerakyatan. Di Kabupaten tulungagung secara substansial telah terbangun pemahaman untuk mewujudkan pelayanan publik ( Good Governance ). Pemahaman demikian secara tematik merupakan alasan fundamental dari kehendak publik untuk menyusun perangkat hukum dalam rangka membangun pelayanan-pelayanan publik ( Publik Servicer ) yang mengedepankan prinsip-prinsip demokrasi, transparansi, akuntabilitas, responsibilitas, dengan pardigma baru ( The new paradigm ) berubahnya birokrasi sebagai pangreh menjadi abdi alias pelayan masyarakat. Untuk itulah Peraturan Daerah tentang Penyelenggaraan pelayanan Publik di Kabupaten Tulungagung secara jelas hendak meneguhkan konstruksi birokrasi sebagai pelayanan publik Civil Servants yang berposisi sebagai pengabdikan rakyat. Konstelasi demikian secara yuridis lazimnya menciptakan hubungan hukum yang masuk pada wilayah hubungan-hubungan dinas publik. Pada tataran demikian Pelayanan Publik terkualifikasi dalam organisasi birokrasi yang harus berkiprah secara fungsional yang tugasnya berorientasi pada aspek operasional pelayanan masyarakat.
2. Kehendak kolektif untuk membangun pelayanan publik yang mengimplementasikan prinsip-prinsip good governance dengan tingkat profesionalitas tinggi tentunya mutlak diformulasikan dalam bentuk hukum Peraturan daerah Kabupaten Tulungagung tentang Penyelenggaraan pelayanan Publik di Kabupaten Tulungagung sebagai bagian dari peraturan Perundang-Undangan di Negara Hukum Republik Indonesia atas dasar Pasal 1 ayat ( 3 ) UUD 1945. Perangkat hukum dalam takaran ilmu hukum yang berupa Peraturan Perundang-Undangan diagendakan untuk merealisasikan apa yang diinginkan pembentuknya. Pasal 1 angka 2 Undang-Undang Nomor 10 Tahun 2004 tentang Pembentukan Peraturan Perundang-Undangan mendefinisikan bahwa peraturan perundang-undangan adalah peraturan tertulis yang dibentuk oleh lembaga negara atau pejabat yang berwenang dan mengikat secara umum. Dalam negara hukum ( Rechtstaat ) penyusunan peraturan perundang-undangan merupakan bagian dari aktifitas teknologi hukum dalam rangka memberikan rambu perilaku subyek hukum, sebagai bagian dari pembentukan hukum Peraturan Daerah bermuatan " Norma Hukum " yang berorientasi pada kepentingan publik yang akan berfungsi memberikan " Payung Hukum " setiap aktivitas pelaku hukum untuk merealisasikan " Cita-cita dasar pelayanan publik " yang hendak diaturnya. Dengan demikian, Peraturan Daerah ini secara praktis adalah produk dari kebijakan pembentukannya yang hendak menjadikan pelayanan publik yang benar-benar merakyat ( demi rakyat ).

Secara filosofis Peraturan Daerah ini pun dibuat bukan untuk peraturan itu sendiri, tetapi juga masyarakat luas. Apalagi dalam Pasal 6 Undang-Undang Nomor 10 Tahun 2004 tentang Pembentukan Peraturan Perundang-Undangan telah ditentukan bahwa materi muatan peraturan perundang-undangan mengandung asas : pengayoman, kemanusiaan, kebangsaan, kekeluargaan, kenusantaraan, bhineka tunggal ika, keadilan, kesamaan kedudukan dalam hukum dan pemerintahan, ketertiban dan kepastian hukum dan atau keseimbangan, keserasian dan keselarasan.

3. Hal tersebut menandakan bahwa pembentukan Peraturan Daerah ini berupaya semaksimal mungkin untuk mendasarkan pada pemikiran dan argumentasi keilmuan maupun praktek hukum demi terbangunnya pelayanan publik yang berwawasan kerakyatan serta pemerintahan secara seimbang dalam bingkai Negara Kesatuan Republik Indonesia untuk penyelenggaraan pelayanan publik guna menciptakan masyarakat sejahtera, adil dan makmur, secara sosial, ekonomi, politik dan budaya serta pemberian otonomi yang luas kepada daerah sebagai prasarat utamanya. Tujuan ini dapat dicapai melalui peningkatan pelayanan publik yang diatur dalam kebijakan daerah berupa peraturan hukum tentang penyelenggaraan pelayanan publik.
4. Penyelenggaraan pelayanan publik oleh aparat pemerintah dewasa ini masih ditemukan banyak kelemahan sehingga belum dapat memenuhi kualitas yang diharapkan masyarakat. Dalam memberikan pelayanan masyarakat masih adanya berbagai keluhan masyarakat yang disampaikan baik secara langsung maupun melalui media massa sehingga menimbulkan citra yang kurang baik terhadap aparat pemerintah. Mengingat salah satu fungsi pemerintah adalah melayani masyarakat maka pemerintah perlu terus berupaya meningkatkan kualitas pelayanan.
5. Kebijakan untuk mewujudkan birokrasi yang profesional dalam penyelenggaraan tata kelola pemerintahan yang baik dalam praktiknya banyak menghadapi rintangan. Pelayanan publik harus berani mengubah paradigmanya dari mental pangreh menjadi pamong, yaitu dari penguasa menjadi pelayan.
6. Suatu pemerintahan akan berjalan dengan baik apabila dikontrol oleh ketentuan-ketentuan politik atau organisasi massa, namun bila ketentuan-ketentuan politik dan organisasi massa tersebut kurang mampu menjalankan fungsi-fungsi artikulasi dan agregasi kepentingan masyarakat, apalagi bila tidak ditunjang dengan adanya proses pengambilan keputusan ( role making ) dan pengontrolan pelaksanaan keputusan yang baik, maka hal ini bisa mengakibatkan kekuasaan birokrasi menjadi semakin besar. Bila kekuasaan birokrasi lebih besar , akan memungkinkan aparat birokrasi dapat dengan leluasa mengendalikan lingkungan luar birokrasi, sehingga dapat mengokohkan kedudukannya dalam tatanan organisasi pemerintahan negara. Oleh karena itu, perlu adanya alat pengendali bagi aparat birokrasi dalam menggunakan kekuasaannya, yang tidak saja bersifat normatif dan legalistik, alat pengendali ini antara lain berupa pembudayaan disiplin kerja dan pengawasan melekat, fungsionalisasi unit-unit kerja, revitalisasi pegawai dengan memberikan motivasi kerja yang memadai, pembenahan etika kerja dan sebagainya, termasuk penerapan pengadilan tata usaha negara secara benar dan profesional.

7. Bagi para penyelenggara pemerintahan negara yang berkehendak menyatukan tindakan dan kebijaksanaan dengan tatanan nilai yang hidup dan berkembang di masyarakat, maka aparat birokrasi haruslah sensitif, responsif dan akuntabel. Sensitivitas dan responsibilitas pada dasarnya merupakan wujud sikap tanggungjawab aparat birokrasi terhadap kepentingan masyarakat. Sedangkan akuntabilitas atau tanggung gugat merupakan perwujudan tanggungjawab publik dan pelayanan publik. dengan demikian pada dasarnya pengertian tanggung gugat itu sendiri memiliki dua dimensi. Pertama, berupa pemberian kewenangan kepada aparat birokrasi untuk menjalankan kekuasaannya dan kedua berupa pemberian kekuasaan aparat birokrasi sebenarnya bukan tanpa kendali ( Out Of Control ), tetapi tetap dibatasi oleh perangkat kendali dari luar dan sarana kendali dari dalam. Dengan demikian, pelaksanaan kerja aparat birokrasi sebenarnya merupakan hubungan timbal balik yang berkesinambungan, yakni antara kekuasaan yang dimiliki dengan tanggung gugat yang harus diberikan kepada masyarakat. Berdasarkan pemikiran yang demikian, dalam penyelenggaraan pelayanan publik dengan konsep tanggung gugat terdapat tiga aspek yang sangat menonjol, yakni (1) setiap pejabat pada masing-masing tingka menajerial harus memiliki tanggungjawab yang lebih besar, (2) setiap aparat birokrasi harus punya sikap responsif terhadap segala permasalahan yang terjadi di masyarakat, khususnya kelompok masyarakat yang membutuhkan pelayanan prioritas, (3) dan setiap aparat harus punya komitmen yang besar pada nilai dan standar moralitas yang tinggi dalam menjalankan kekuasaan pemerintah.
8. Pelayanan publik merupakan aktifitas atau kegiatan organisasi publik yang dilakukan oleh aparaturnya dengan memberikan jas-jasa atau kemudahan – kemudahan dalam rangka mengamalkan dan mengabdikan diri kepada publik/masyarakat. Tetapi dalam prakteknya terdapat masalah yang dirasakan masyarakat bahwa saat ini terdapat patologi dan stigma birokrasi pelayanan publik, antara lain : aparat pelayanan lebih menampilkan diri sebagai majikan daripada pelayan, lebih mementingkan diri sendiri daripada masyarakat yang harus dilayani, lebih berorientasi pada status – Quo dari pada peningkatan pelayanan, serta lebih mementingkan prosedur daripada substansi, namun Peraturan Daerah ini telah memuat prinsip-prinsip dasar pelayanan publik secara komprehensif.

## II. PASAL DEMI PASAL

- Pasal 1 : Cukup jelas
- Pasal 2 huruf a : Yang dimaksud dengan “ asas kepastian hukum” adalah adanya peraturan perundang-undangan yang menjamin terselenggaranya pelayanan publik sesuai dengan kebutuhan dan rasa keadilan masyarakat.
- Huruf b : Yang dimaksud dengan “asas keterbukaan” adalah bahwa setiap penerima pelayanan dapat dengan mudah mengakses dan memperoleh informasi mengenai pelayanan yang diinginkan ;
- Huruf c : Yang dimaksud dengan “asas partisipatif” adalah untuk mendorong peranserta masyarakat dalam penyelenggaraan pelayanan publik dengan memperhatikan aspirasi, kebutuhan dan harapan masyarakat.

- Huruf d : Yang dimaksud dengan “asas akuntabilitas” adalah bahwa proses penyelenggaraan pelayanan publik harus dapat dipertanggungjawabkan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan yang berlaku.
- Huruf e : Yang dimaksud dengan “asas kepentingan umum: adalah bahwa dalam pemberian pelayanan publik tidak boleh mengutamakan kepentingan pribadi dan/atau golongan.
- Huruf f : Yang dimaksud dengan “asas profesionalisme” adalah bahwa aparat penyelenggara pelayanan harus memiliki kompetensi yang sesuai dengan bidang tugasnya.
- Huruf g : Yang dimaksud dengan “asas kesamaan hak” adalah bahwa dalam pemberian pelayanan publik tidak diskriminatif dalam arti tidak membedakan suku, ras, agama, golongan, gender dan status ekonomi.
- Huruf h : Yang dimaksud “ asas keseimbangan hak dan kewajiban” adalah bahwa pemenuhan hal harus sebanding dengan kewajiban yang harus dilaksanakan, baik oleh pemberi maupun penerima pelayanan.
- Huruf i : Yang dimaksud “ asas efisiensi” adalah bahwa yang menentukan tingkat keberhasilan penyelenggaraan pelayanan publik untuk mencapai penyelenggaraan pelayanan publik yang tepat sasaran dan memenuhi kebutuhan masyarakat sebagai pengguna pelayanan publik sesuai peraturan perundang-undangan yang berlaku.
- Huruf j : Yang dimaksud “ asas efektifitas” adalah bahwa orientasi penyelenggaraan pelayanan publik untuk mencapai orientasi penyelenggaraan pelayanan publik yang tepat sasaran dan memenuhi kebutuhan masyarakat sebagai pengguna pelayanan publik sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku.
- Huruf k : Yang dimaksud “ asas imparial” adalah bahwa yang menjadi pedoman dan arahan bagi penyelenggara pelayanan publik untuk bersikap netral, non diskriminasi dan tidak berpihak sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku.
- Pasal 3 : Cukup jelas
- Pasal 4 : Yang dimaksud dengan penyelenggara pelayanan publik adalah sebagaimana dimaksud dalam Pasal 1 angka 7 dalam Peraturan Daerah ini.
- Pasal 5 huruf a s/d d : Cukup jelas

Huruf e	:	Yang dimaksud dengan kompensasi adalah suatu bentuk imbalan yang diberikan kepada penerima pelayanan akibat dari tidak dipenuhinya standar pelayanan publik yang telah ditetapkan
Huruf f s/d g	:	Cukup jelas
Huruf h	:	Yang dimaksud mendapatkan pembelaan dalam penyelesaian sengketa pelayanan publik dapat dilakukan sendiri atau mendapat bantuan dari pihak lain.
Pasal 6	:	Cukup Jelas
Pasal 7 ayat (1)	:	Cukup Jelas
Ayat (2)	:	
Huruf a	:	Cukup jelas
Huruf b	:	Kemandirian dan keberdayaan masyarakat merupakan prasyarat untuk menumbuhkan kemampuan masyarakat sebagai penerima pelayanan publik
Huruf c	:	Meningkatnya kemampuan dan kepeloporan masyarakat akan meningkatkan efektifitas peranserta masyarakat dalam penyelenggaraan pelayanan publik
Huruf d	:	Meningkatnya ketanggapsegeraan masyarakat akan semakin mencegah terjadinya penyimpangan penyelenggaraan pelayanan publik
Huruf e	:	Cukup jelas
Huruf f	:	Dengan meningkatnya kecepatan peranserta masyarakat dalam pemberian informasi dan atau penerimaan informasi tentang suatu penyelenggaraan pelayanan publik akan dapat mengurangi terjadinya penyimpangan standar pelayanan publik
Pasal 8 huruf a s/d d	:	Cukup jelas
Huruf e	:	Yang dimaksud dengan pemberian kompensasi adalah pemberian imbalan yang diberikan oleh penyelenggara pelayanan publik akibat dari tidak terpenuhinya standar pelayanan yang telah ditetapkan
Huruf f dan g	:	Cukup jelas
Pasal 9 ayat (1)	:	Mengenai pemberian penghargaan atas prestasi penyelenggara pelayanan publik dapat dilakukan oleh pemerintah daerah atau organisasi non pemerintah.
Ayat (2)	:	Cukup jelas
Pasal 10	:	Cukup jelas
Pasal 11	:	Cukup jelas
Pasal 12	:	Cukup jelas
Pasal 13	:	Cukup jelas
Pasal 14 ayat (1)	:	Yang dimaksud dengan prosedur adalah tahapan yang harus dilalui meliputi persyaratan yang harus dipenuhi, waktu dan biaya yang telah ditetapkan serta ketepatan penyelesaian, adapaun yang dimaksud dengan produk pelayanan adalah suatu hasil pemenuhan dan penyerahan obyek pelayanan publik.

- Ayat (2) : Cukup jelas  
Ayat (3) : Cukup jelas  
Ayat (4) : Cukup jelas  
Pasal 15 : Cukup jelas  
Pasal 16 : Cukup jelas  
Pasal 17 ayat (1) : Yang dimaksud dengan penyimpangan wewenang adalah suatu bentuk pelanggaran yang berkaitan dengan pelanggaran wewenang yang ada pada penyelenggara pelayanan publik atau yang dilimpahkan kepada penyelenggara pelayanan publik. Yang dimaksud dengan penyimpangan prosedur adalah suatu bentuk pelanggaran terhadap prosedur administrasi penyelenggaraan pelayanan sebagaimana yang ditetapkan dalam standar Pelayanan Publik.  
Yang dimaksud dengan penyimpangan substansi adalah suatu bentuk pelanggaran yang berkaitan dengan obyek penyelenggaraan pelayanan publik.  
Ayat (2) : Cukup jelas  
Pasal 18 s/d 22 : Cukup jelas.

-----ooo000ooo-----