



**BUPATI TRENGGALEK
PROVINSI JAWA TIMUR**

**PERATURAN DAERAH KABUPATEN TRENGGALEK
NOMOR 11 TAHUN 2019
TENTANG
PELAYANAN PUBLIK**

DENGAN RAHMAT TUHAN YANG MAHA ESA

BUPATI TRENGGALEK,

- Menimbang : a. bahwa pemerintah daerah berkewajiban melayani setiap masyarakat di daerah untuk memenuhi hak dan kebutuhan dasarnya dalam kerangka pelayanan publik yang merupakan amanat Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945;
- b. bahwa untuk membangun kepercayaan masyarakat atas pelayanan publik yang dilakukan oleh penyelenggara pelayanan publik merupakan kegiatan yang harus dilakukan seiring harapan dan tuntutan masyarakat tentang peningkatan pelayanan publik;
- c. bahwa setiap penyelenggara pelayanan publik wajib menyusun, menetapkan dan menerapkan standar pelayanan sebagaimana dimaksud dalam Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik;
- d. bahwa berdasarkan pertimbangan sebagaimana dimaksud dalam huruf a, huruf b dan huruf c perlu menetapkan Peraturan Daerah tentang Pelayanan Publik;

- Mengingat : 1. Pasal 18 ayat (6) Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945;
2. Undang-Undang Nomor 12 Tahun 1950 tentang Pembentukan Daerah-daerah Kabupaten dalam Lingkungan Provinsi Jawa Timur (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 1950 Nomor 19, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 9) sebagaimana telah diubah dengan Undang-Undang Nomor 2 Tahun 1965 tentang Perubahan Batas Wilayah Kotapraja Surabaya dan Daerah Tingkat II Surabaya dengan mengubah Undang-Undang Nomor 12 Tahun 1950 tentang Pembentukan Daerah-daerah Kabupaten dalam Lingkungan Provinsi Jawa Timur dan Undang-Undang Nomor 16 Tahun 1950 tentang Pembentukan Daerah-daerah Kota Besar dalam Lingkungan Provinsi Jawa Timur, Jawa Tengah, Jawa Barat dan Daerah Istimewa Jogjakarta (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 1965 Nomor 19, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 2730);
3. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2009 Nomor 112, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5038);
4. 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);

5. 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);
6. Peraturan Pemerintah Nomor 38 Tahun 2017 tentang Inovasi Daerah (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2017 Nomor 206, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 6123);
7. Peraturan Pemerintah Nomor 2 Tahun 2018 tentang Standar Pelayanan Minimal (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2018 Nomor 2, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 6178);
8. Peraturan Daerah Provinsi Jawa Timur Nomor 8 Tahun 2011 tentang Pelayanan Publik (Lembaran Daerah Provinsi Jawa Timur Tahun 2011 Nomor 7 Seri D, Tambahan Lembaran Daerah Provinsi Jawa Timur Nomor 7) sebagaimana telah diubah dengan Peraturan Daerah Provinsi Jawa Timur Nomor 14 Tahun 2016 tentang Perubahan Atas Peraturan Daerah Provinsi Jawa Timur Nomor 8 Tahun 2011 tentang Pelayanan Publik (Lembaran Daerah Provinsi Jawa Timur Tahun 2016 Nomor 10 Seri D, Tambahan Lembaran Daerah Provinsi Jawa Timur Nomor 65);

**Dengan Persetujuan Bersama
DEWAN PERWAKILAN RAKYAT DAERAH
KABUPATEN TRENGGALEK
dan
BUPATI TRENGGALEK**

MEMUTUSKAN:

Menetapkan : PERATURAN DAERAH TENTANG PELAYANAN PUBLIK.

BAB I
KETENTUAN UMUM
Pasal 1

Dalam Peraturan Daerah ini, yang dimaksud dengan:

1. Daerah adalah Kabupaten Trenggalek.
2. Pemerintahan Daerah adalah Pemerintah Daerah Kabupaten Trenggalek dan Dewan Perwakilan Rakyat Daerah Kabupaten Trenggalek.
3. Pemerintah Daerah adalah Pemerintah Kabupaten Trenggalek.
4. Bupati adalah Bupati Trenggalek.
5. Dewan Perwakilan Rakyat Daerah yang selanjutnya disingkat DPRD adalah Dewan Perwakilan Rakyat Daerah Kabupaten Trenggalek.
6. Anggaran Pendapatan dan Belanja Daerah yang selanjutnya disingkat APBD adalah Anggaran Pendapatan dan Belanja Daerah Kabupaten Trenggalek.
7. Perangkat Daerah Kabupaten Trenggalek yang selanjutnya disebut Perangkat Daerah adalah unsur pembantu Bupati dan DPRD dalam penyelenggaraan urusan pemerintahan yang menjadi kewenangan Daerah.
8. Badan Usaha Milik Daerah yang selanjutnya disingkat BUMD adalah Badan Usaha Milik Daerah di Daerah.
9. 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.
10. Pelayanan Publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai ketentuan peraturan perundang-undangan bagi Masyarakat atas barang, jasa dan/atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik.

11. Pembina Penyelenggara Pelayanan Publik yang selanjutnya disebut Pembina adalah Bupati.
12. Penanggung Jawab Penyelenggara Pelayanan Publik yang selanjutnya disebut Penanggung Jawab adalah Bupati atau pejabat yang ditunjuk.
13. Penyelenggara Pelayanan Publik yang selanjutnya disebut Penyelenggara adalah setiap institusi penyelenggara Pemerintahan Daerah, korporasi serta lembaga independen yang dibentuk berdasarkan Peraturan Daerah untuk melaksanakan kegiatan Pelayanan Publik dan badan hukum lain yang dibentuk semata-mata untuk penyelenggaraan Pelayanan Publik.
14. Organisasi Penyelenggara Pelayanan Publik yang selanjutnya disebut Organisasi Penyelenggara adalah satuan kerja Penyelenggara Pelayanan Publik yang berada di lingkungan Pemerintah Daerah, korporasi dan badan hukum lain yang dibentuk semata-mata untuk kegiatan Pelayanan Publik.
15. Lembaga Independen adalah lembaga yang dibentuk berdasarkan Undang-Undang, antara lain Komisi Nasional Hak Asasi Manusia, Komisi Perlindungan Anak, Komisi Pengawas Persaingan Usaha, Komisi Penyiaran Indonesia, Komisi Pemberantasan Korupsi dan lembaga yang oleh peraturan perundang-undangan ditetapkan sebagai lembaga yang menyelenggarakan Pelayanan Publik.
16. Badan Hukum Lain adalah badan swasta baik berbentuk korporasi maupun yayasan yang menyelenggarakan Pelayanan Publik dalam rangka pelaksanaan misi negara yang meliputi pelayanan yang seharusnya diselenggarakan oleh pemerintah, tetapi karena keterbatasan kemampuan pemerintah sehingga dilaksanakan oleh badan swasta dengan biaya dari pemerintah yang disebut subsidi.

17. Pelaksana Pelayanan Publik yang selanjutnya disebut Pelaksana adalah pejabat, pegawai, petugas dan setiap orang yang bekerja pada Organisasi Penyelenggara yang bertugas melaksanakan tindakan atau serangkaian tindakan Pelayanan Publik.
18. Kinerja adalah gambaran mengenai tingkat pencapaian sasaran ataupun tujuan Organisasi Penyelenggara sebagai penjabaran dari visi, misi, serta strategi Organisasi Penyelenggara yang mengindikasikan tingkat keberhasilan dan kegagalan pelaksanaan kegiatan-kegiatan sesuai dengan program dan kebijakan yang ditetapkan.
19. Standar Pelayanan adalah tolok ukur yang dipergunakan sebagai pedoman penyelenggaraan Pelayanan Publik dan acuan penilaian kualitas pelayanan sebagai kewajiban dan janji Penyelenggara kepada Masyarakat dalam rangka pelayanan yang berkualitas, cepat, mudah, terjangkau dan terukur.
20. Inovasi adalah proses kreatif penciptaan pengetahuan dalam melakukan penemuan baru yang berbeda dan/atau modifikasi dari yang sudah ada.
21. Inovasi Pelayanan Publik adalah terobosan jenis pelayanan baik yang merupakan gagasan/ide kreatif original, dan/atau adaptasi/modifikasi yang memberikan manfaat bagi Masyarakat, baik secara langsung maupun tidak langsung.
22. Maklumat Pelayanan adalah pernyataan tertulis yang berisi keseluruhan rincian kewajiban dan janji yang terdapat dalam Standar Pelayanan, atau pernyataan kesanggupan Penyelenggara dalam melaksanakan pelayanan sesuai dengan Standar Pelayanan.
23. Pengaduan adalah pemberitahuan dari penerima pelayanan yang berisi informasi tentang ketidaksesuaian antara pelayanan yang diterima dengan Standar Pelayanan yang telah ditentukan.

24. Unit Pelayanan Publik adalah satuan kerja/unit kerja di lingkungan Pemerintah Kabupaten Trenggalek, yang termasuk pelayanan di kantor desa/kelurahan yang memberikan pelayanan kepada Masyarakat.
25. Pelayanan Barang Publik adalah pelayanan yang menghasilkan berbagai bentuk atau jenis barang yang digunakan oleh publik, sesuai kewenangan Pemerintah Daerah berdasarkan ketentuan peraturan perundang-undangan.
26. Pelayanan Jasa Publik adalah pelayanan yang menghasilkan berbagai bentuk jasa yang digunakan oleh publik, sesuai kewenangan Pemerintah Daerah berdasarkan ketentuan peraturan perundang-undangan.
27. Pelayanan Administratif adalah pelayanan yang menghasilkan berbagai bentuk dokumen resmi yang dibutuhkan oleh Masyarakat, sesuai kewenangan Pemerintah Daerah berdasarkan ketentuan peraturan perundang-undangan.

BAB II

MAKSUD, TUJUAN, ASAS, PRINSIP DAN RUANG LINGKUP

Bagian Kesatu

Maksud dan Tujuan

Pasal 2

Peraturan Daerah Pelayanan Publik dimaksudkan untuk memberikan kepastian hukum terhadap penyelenggaraan Pelayanan Publik dan pemenuhan hak Masyarakat secara berkualitas, terintegrasi dan berkesinambungan.

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;
- 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;
 - d. terwujudnya perlindungan dan kepastian hukum bagi Masyarakat dalam penyelenggaraan Pelayanan Publik;
 - e. terwujudnya prinsip tata kelola pemerintahan yang baik; dan
 - f. terwujudnya kualitas pelayanan, efisiensi dan efektivitas penyelenggaraan Pelayanan Publik dan pencegahan korupsi, kolusi dan nepotisme.

Bagian Kedua

Asas

Pasal 4

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/non diskriminatif;
- h. keterbukaan/transparansi;
- i. akuntabilitas;
- j. fasilitas dan perlakuan khusus bagi kelompok rentan;
- k. ketepatan waktu;
- l. kecepatan, kemudahan dan keterjangkauan; dan
- m. efisiensi dan efektivitas.

Bagian Ketiga

Prinsip

Pasal 5

Penyelenggaraan Pelayanan Publik dilakukan berdasarkan prinsip:

- a. kesederhanaan;
- b. kejelasan;
- c. kepastian waktu;
- d. akurasi;
- e. keamanan;
- f. tanggung jawab;
- g. kelengkapan sarana dan prasarana;
- h. kemudahan akses;
- i. kedisiplinan, kesopanan dan keramahan; dan
- j. kenyamanan.

Bagian Keempat

Ruang Lingkup

Pasal 6

Ruang lingkup Pelayanan Publik meliputi:

- a. Pelayanan Barang Publik;
- b. Pelayanan Jasa Publik; dan
- c. Pelayanan Administratif.

Pasal 7

Pelayanan Barang Publik sebagaimana dimaksud dalam Pasal 6 huruf a:

- a. pengadaan dan penyaluran barang publik yang dilakukan oleh Perangkat Daerah yang sebagian atau seluruh dananya bersumber dari APBD dan/atau anggaran pendapatan dan belanja negara;
- b. pengadaan dan penyaluran barang publik yang dilakukan oleh suatu badan usaha yang modal pendiriannya sebagian

atau seluruhnya bersumber dari kekayaan Daerah yang dipisahkan; dan

- c. pengadaan dan penyaluran barang publik yang pembiayaannya tidak bersumber dari APBD dan/atau anggaran pendapatan dan belanja negara, atau badan usaha yang modal pendiriannya sebagian atau seluruhnya bersumber dari kekayaan Daerah yang dipisahkan, tetapi ketersediaannya menjadi misi Daerah, yang ditetapkan sesuai ketentuan peraturan perundang-undangan.

Pasal 8

Pelayanan Jasa Publik sebagaimana dimaksud dalam Pasal 6 huruf b meliputi:

- a. penyediaan jasa publik oleh Perangkat Daerah yang sebagian atau seluruh dananya bersumber dari APBD dan/atau anggaran pendapatan dan belanja negara;
- 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 APBD dan/atau anggaran pendapatan dan belanja negara dan badan usaha yang modal pendiriannya sebagian atau seluruhnya bersumber dari kekayaan Daerah yang dipisahkan, tetapi ketersediaannya menjadi misi Daerah yang ditetapkan sesuai ketentuan peraturan perundang-undangan.

Pasal 9

Pelayanan administratif sebagaimana dimaksud dalam Pasal 6 huruf c meliputi:

- a. tindakan administratif Pemerintah Daerah yang diwajibkan oleh negara dan diatur dalam peraturan perundang-undangan dalam rangka mewujudkan perlindungan pribadi

dan/atau keluarga, kehormatan, martabat dan harta benda Masyarakat; dan

- b. tindakan administratif oleh instansi nonpemerintah yang diwajibkan oleh negara dan diatur dalam peraturan perundang-undangan serta diterapkan berdasarkan perjanjian dengan penerima pelayanan.

Pasal 10

Ketentuan mengenai rincian jenis Pelayanan Publik sebagaimana dimaksud dalam Pasal 7, Pasal 8 dan Pasal 9 mengikuti ketentuan peraturan perundang-undangan.

BAB III

PEMBINA, PENANGGUNG JAWAB DAN PENYELENGGARA

Bagian Kesatu

Pembina

Pasal 11

- (1) Pembina mempunyai tugas melakukan pembinaan, pengawasan, pengendalian dan evaluasi terhadap pelaksanaan tugas Penyelenggara.
- (2) Pembina sebagaimana dimaksud pada ayat (1) wajib melaporkan dan/atau menyampaikan hasil perkembangan Kinerja Pelayanan Publik kepada DPRD dan gubernur setiap tahun dalam bentuk tertulis sebagai laporan keterangan pertanggungjawaban, sesuai ketentuan peraturan perundang-undangan.

Bagian Kedua
Penanggung Jawab
Pasal 12

Penanggung Jawab bertugas:

- a. mengordinasikan kelancaran penyelenggaraan Pelayanan Publik sesuai dengan Standar Pelayanan pada setiap Organisasi Penyelenggara;
- b. melakukan evaluasi penyelenggaraan Pelayanan Publik; dan
- c. melaporkan hasil pelaksanaan tugasnya kepada Bupati.

Bagian Ketiga
Penyelenggara
Pasal 13

Penyelenggara meliputi:

- a. setiap institusi Penyelenggara Pemerintahan Daerah dan/atau satuan kerja Penyelenggara yang melaksanakan Pelayanan Publik;
- b. korporasi berupa BUMD dan/atau satuan kerja Penyelenggara di lingkungannya;
- c. Lembaga Independen yang dibentuk oleh Pemerintah Daerah sesuai ketentuan peraturan perundang-undangan dan/atau satuan kerja Penyelenggara dilingkungannya; dan
- d. Badan Hukum Lain yang menyelenggarakan Pelayanan Publik dalam rangka pelaksanaan misi Daerah.

Pasal 14

(1) Badan Hukum Lain sebagaimana dimaksud dalam Pasal 13 huruf d, meliputi:

- a. badan hukum yang menyelenggarakan Pelayanan Publik berdasarkan subsidi dan/atau bantuan sejenis

sebagaimana ditetapkan dalam ketentuan peraturan perundang-undangan; atau

- b. badan hukum yang menyelenggarakan Pelayanan Publik berdasarkan norma, standar, prosedur dan kriteria atau berdasarkan izin sesuai bidang pelayanan bersangkutan sebagaimana ditetapkan dalam ketentuan peraturan perundang-undangan.

(2) Badan hukum sebagaimana dimaksud pada ayat (1) huruf b dapat dikategorikan sebagai Penyelenggara apabila memiliki:

- a. besaran nilai aktiva paling sedikit 50 (lima puluh) kali besaran pendapatan perkapita pertahun di wilayah administrasi pemerintahan Penyelenggara pada tahun berjalan; dan
- b. jaringan pelayanan yang pengguna pelayanannya tidak dibatasi oleh wilayah administrasi pemerintahan.

Pasal 15

(1) Organisasi Penyelenggara wajib menyelenggarakan Pelayanan Publik sesuai dengan tujuan pembentukannya.

(2) Penyelenggaraan Pelayanan Publik sebagaimana dimaksud pada ayat (1), paling sedikit meliputi:

- a. pelaksanaan pelayanan;
- b. pengelolaan Pengaduan Masyarakat;
- c. pengelolaan informasi;
- d. pengawasan internal;
- e. penyuluhan kepada Masyarakat; dan
- f. pelayanan konsultasi.

(3) Penyelenggara dan seluruh bagian Organisasi Penyelenggara bertanggungjawab atas ketidakmampuan, pelanggaran dan kegagalan penyelenggaraan Pelayanan Publik.

BAB IV
EVALUASI DAN KERJA SAMA
Bagian Kesatu
Evaluasi
Pasal 16

- (1) Penyelenggara wajib melaksanakan evaluasi terhadap Kinerja Pelaksana yang bersangkutan secara berkala dan berkelanjutan.
- (2) Berdasarkan hasil evaluasi sebagaimana dimaksud pada ayat (1), Penyelenggara wajib melakukan upaya peningkatan kapasitas Pelaksana dan/atau kelengkapan sarana dan prasarana.
- (3) Evaluasi terhadap Kinerja Pelaksana sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dilakukan dengan indikator yang jelas dan terukur, dengan memperhatikan perbaikan prosedur dan/atau penyempurnaan organisasi sesuai dengan asas Pelayanan Publik berdasarkan ketentuan peraturan perundang-undangan.

Pasal 17

- (1) Penyelenggara wajib melakukan penyeleksian dan promosi terhadap Pelaksana secara transparan, non diskriminatif dan adil, sesuai ketentuan peraturan perundang-undangan.
- (2) Penyelenggara wajib memberikan penghargaan kepada Pelaksana yang memiliki prestasi kerja.
- (3) Penyelenggara wajib memberikan sanksi kepada Pelaksana yang melakukan pelanggaran ketentuan internal penyelenggaraan Pelayanan Publik.
- (4) Ketentuan lebih lanjut mengenai mekanisme penyeleksian, promosi, pemberian penghargaan dan sanksi sebagaimana dimaksud pada ayat (1), ayat (2) dan ayat (3) diatur dalam

Peraturan Bupati berdasarkan ketentuan peraturan perundang-undangan.

Bagian Kedua
Hubungan Antar Penyelenggara
Pasal 18

- (1) Dalam rangka meningkatkan efisiensi dan efektivitas pelayanan yang berkaitan dengan 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 melakukan sendiri karena keterbatasan sumberdaya dan/atau dalam keadaan darurat, Penyelenggara dapat meminta bantuan Penyelenggara lain yang mempunyai kapasitas memadai.
- (3) Dalam keadaan darurat, permintaan Penyelenggara lain sebagaimana dimaksud pada ayat (2) wajib dipenuhi oleh Penyelenggara pemberi bantuan sesuai dengan tugas dan fungsi Organisasi Penyelenggara yang bersangkutan berdasarkan ketentuan peraturan perundang-undangan.

Bagian Ketiga
Kerja Sama Penyelenggara
Pasal 19

- (1) Penyelenggara dapat melakukan kerja sama dalam bentuk penyerahan sebagian tugas penyelenggaraan Pelayanan Publik kepada mitra kerja sama, dengan ketentuan:
 - a. kerja sama penyelenggaraan Pelayanan Publik dituangkan dalam bentuk perjanjian kerja sama berdasarkan ketentuan 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 mitra kerja sama, sedangkan tanggung jawab penyelenggaraan secara menyeluruh berada pada Penyelenggara;
 - d. informasi tentang identitas mitra kerja sama dan Penyelenggara sebagai penanggungjawab kegiatan harus dicantumkan oleh Penyelenggara pada tempat yang jelas dan mudah diketahui Masyarakat; dan
 - e. Penyelenggara dan mitra kerja sama wajib mencantumkan alamat tempat Pengaduan dan sarana untuk menampung keluhan masyarakat yang mudah diakses, antara lain melalui telepon, pesan layanan singkat (*Short Message Service /SMS*), laman (*website*), pos-elektronik (*email*) dan kotak Pengaduan, serta alat komunikasi lainnya yang mudah diakses.
- (2) Mitra kerja sama sebagaimana dimaksud pada ayat (1) wajib berbadan hukum Indonesia.
- (3) Pemilihan mitra kerja sama sebagaimana dimaksud pada ayat (2) dilaksanakan dengan mekanisme sesuai ketentuan peraturan perundang-undangan.
- (4) Kerja sama sebagaimana dimaksud pada ayat (1) tidak menambah beban bagi Masyarakat.

BAB V

HAK, KEWAJIBAN DAN LARANGAN

Bagian Kesatu

Hak dan Kewajiban Penyelenggara

Pasal 20

Penyelenggara memiliki hak:

- a. memberikan pelayanan tanpa dihambat pihak lain yang bukan tugasnya;

- b. melakukan kerja sama sesuai ketentuan peraturan perundang-undangan;
- c. mempunyai dan mengelola anggaran pembiayaan penyelenggaraan Pelayanan Publik sesuai ketentuan pengelolaan keuangan;
- 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 21

Penyelenggara berkewajiban:

- a. menyusun dan menetapkan Standar Pelayanan;
- b. menyusun standar operasional prosedur Pelayanan Publik;
- c. menyusun, menetapkan dan mempublikasikan Maklumat Pelayanan;
- d. memberikan jaminan kepastian hukum atas produk pelayanan;
- e. menempatkan Pelaksana yang berkompeten;
- f. menyediakan sarana, prasarana dan/atau fasilitas Pelayanan Publik yang mendukung terciptanya iklim pelayanan yang sehat;
- g. memberikan pelayanan yang berkualitas sesuai dengan asas-asas penyelenggaraan Pelayanan Publik;
- h. melaksanakan pelayanan sesuai dengan Standar Pelayanan;
- i. membantu Masyarakat dalam memahami hak dan tanggungjawabnya;
- j. berpartisipasi aktif dan mematuhi peraturan perundang-undangan yang terkait dengan penyelenggaraan Pelayanan Publik;
- k. memberikan pertanggungjawaban terhadap pelayanan yang diselenggarakan, serta bertanggungjawab dalam pengelolaan organisasi penyelenggaraan Pelayanan Publik;

- l. mempertanggungjawabkan sesuai dengan peraturan perundang-undangan apabila mengundurkan diri atau melepas tanggung jawab atas posisi atau jabatan tersebut;
- m. memenuhi panggilan atau mewakili organisasi untuk hadir atau melaksanakan perintah, atas permintaan Pembina atau pejabat yang berwenang dari instansi pemerintah yang berhak, berwenang sesuai peraturan perundang-undangan;
- n. memberikan informasi yang terkait dengan pelayanan; dan
- o. menanggapi dan mengelola Pengaduan Masyarakat melalui mekanisme sesuai ketentuan peraturan perundang-undangan.

Bagian Kedua

Kewajiban dan Larangan Pelaksana

Pasal 22

Dalam penyelenggaraan Pelayanan Publik, Pelaksana berkewajiban:

- a. melakukan kegiatan pelayanan sesuai dengan penugasan yang diberikan oleh Penyelenggara;
- b. memberikan pertanggungjawaban atas pelaksanaan pelayanan sesuai ketentuan peraturan perundang-undangan;
- c. memenuhi panggilan untuk hadir atau melaksanakan perintah atas permintaan pejabat yang berwenang berdasarkan ketentuan peraturan perundang-undangan;
- d. memberikan pertanggungjawaban pelayanan yang telah dilakukan, dalam hal yang bersangkutan mengundurkan diri atau melepaskan jabatan dan tanggung jawab sesuai dengan peraturan perundang-undangan; dan
- e. melakukan evaluasi dan membuat laporan keuangan dan Kinerja kepada Penyelenggara secara berkala.

Pasal 23

Dalam penyelenggaraan Pelayanan Publik, Pelaksana dilarang:

- a. merangkap sebagai komisaris atau pengurus organisasi usaha bagi Pelaksana yang berasal dari lingkup Perangkat Daerah dan BUMD;
- 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 kerja sama dengan pihak lain tanpa persetujuan Penyelenggara;
- e. melanggar asas penyelenggaraan Pelayanan Publik; dan
- f. memungut biaya diluar dari yang dipersyaratkan dalam peraturan perundang-undangan dan/atau ketentuan lainnya yang sah.

Bagian Ketiga

Hak dan Kewajiban Masyarakat

Pasal 24

Dalam penyelenggaraan Pelayanan Publik, Masyarakat mempunyai hak:

- a. mendapat pelayanan yang berkualitas sesuai dengan asas dan tujuan pelayanan;
- b. mengetahui kebenaran isi Standar Pelayanan;
- c. mengawasi pelaksanaan Standar Pelayanan;
- d. mendapatkan jaminan kepastian hukum atas produk pelayanan;
- e. mendapatkan tanggapan terhadap Pengaduan yang diajukan;
- f. mendapatkan advokasi, perlindungan dan/atau pemenuhan pelayanan;
- g. menyarankan kepada Pimpinan Penyelenggara dan/atau Pelaksana untuk memperbaiki pelayanan apabila

pelayanan yang diberikan tidak sesuai dengan Standar Pelayanan;

- h. mengadukan Penyelenggara dan/atau Pelaksana yang melakukan penyimpangan Standar Pelayanan dan/atau tidak memperbaiki pelayanan kepada Pembina Penyelenggara dan ombudsman; dan
- i. menerima informasi yang terkait dengan pelayanan.

Pasal 25

Dalam penyelenggaraan Pelayanan Publik, Masyarakat berkewajiban:

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

BAB VI

PENYELENGGARAAN PELAYANAN PUBLIK

Bagian Kesatu

Standar Pelayanan

Pasal 26

- (1) Penyelenggara berkewajiban menyusun, menetapkan dan menerapkan Standar Pelayanan, sesuai peraturan perundang-undangan yang mengatur tentang pedoman penyusunan Standar Pelayanan.
- (2) Dalam penyusunan dan penetapan Standar Pelayanan sebagaimana dimaksud pada ayat (1), Penyelenggara wajib mengikutsertakan Masyarakat dan pihak terkait.
- (3) Mengikutsertakan Masyarakat dalam penyusunan Standar Pelayanan sebagaimana dimaksud pada ayat (2) beserta jumlahnya ditentukan oleh Penyelenggara terkait langsung

dengan jenis pelayanan, memperhatikan integritas, memiliki kompetensi dengan mengutamakan musyawarah dan memperhatikan keberagaman dan kepedulian yang mekanismenya diatur lebih lanjut oleh Penyelenggara.

- (4) Penyusunan Standar Pelayanan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) didahului dengan penyiapan rancangan Standar Pelayanan oleh Penyelenggara, yang berorientasi pada peningkatan kualitas pelayanan.
- (5) Penyiapan rancangan Standar Pelayanan sebagaimana dimaksud pada ayat (4), Penyelenggara dapat melibatkan Masyarakat.

Pasal 27

Komponen Standar Pelayanan paling sedikit memuat:

- a. dasar hukum;
- b. persyaratan;
- c. sistem, mekanisme dan prosedur;
- d. jangka waktu penyelesaian;
- e. produk pelayanan;
- f. biaya/tarif;
- 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 28

Standar Pelayanan sebagaimana dimaksud dalam Pasal 26 ayat (1) wajib dipublikasikan oleh Penyelenggara dan Pelaksana secara luas sebagai jaminan kepastian hukum bagi penerima pelayanan.

Bagian Kedua

Perilaku Pelaksana Dalam Pelayanan

Pasal 29

Pelaksana Pelayanan Publik harus berperilaku:

- a. bertindak jujur, disiplin, proporsional dan profesional;
- b. bertindak adil dan non diskriminatif;
- c. peduli, teliti dan cermat;
- d. bersikap ramah dan bersahabat;
- e. bersikap tegas dan tidak memberikan pelayanan yang berbelit-belit;
- f. bersikap mandiri dan dilarang menerima imbalan dalam bentuk apapun; dan
- g. perilaku lain yang menunjang terlaksananya penyelenggaraan Pelayanan Publik yang cepat, tepat, akurat dan berkualitas.

Bagian Ketiga

Peningkatan Kualitas Pelayanan Publik

Pasal 30

- (1) Penyelenggara wajib meningkatkan kualitas Pelayanan Publik sesuai dengan tugas dan fungsinya.
- (2) Dalam hal peningkatan kualitas Pelayanan Publik sebagaimana dimaksud pada ayat (1), Penyelenggara harus memperhatikan:
 - a. komitmen Penyelenggara dan Pelaksana;
 - b. perubahan pola pikir terhadap fungsi pelayanan;

- c. partisipasi pengguna pelayanan;
- d. kepercayaan;
- e. kesadaran Penyelenggara dan Pelaksana;
- f. keterbukaan;
- g. ketersediaan anggaran;
- h. tumbuhnya rasa memiliki;
- i. survei kepuasan Masyarakat;
- j. kejujuran;
- k. realistis dan cepat;
- l. pengembangan dan penciptaan Inovasi pelayanan;
- m. umpan balik dan hubungan Masyarakat; dan
- n. keberanian dan kebiasaan menerima Pengaduan.

Bagian Keempat
Survei Kepuasan Masyarakat
Pasal 31

- (1) Untuk mencapai kualitas Pelayanan Publik, diperlukan penilaian atas pendapat Masyarakat melalui penyusunan survei kepuasan Masyarakat.
- (2) Dasar pengukuran survei kepuasan Masyarakat dan pelaksanaannya sebagaimana dimaksud pada ayat (1), berpedoman pada petunjuk teknis pedoman pelaksanaan survei kepuasan Masyarakat terhadap Penyelenggara.
- (3) Survei sebagaimana dimaksud pada ayat (2) dilakukan untuk memperoleh indek kepuasan Masyarakat.
- (4) Survei sebagaimana dimaksud pada ayat (3) dapat dilakukan dengan menggunakan metode skala likert atau metode lain yang dianggap lebih cocok dan tepat untuk menilai kinerja pelayanan.
- (5) Metode sebagaimana dimaksud pada ayat (4) dianalisis dengan menggunakan analisa univariat dan bivariat atau analisa lain yang dianggap lebih cocok dan tepat untuk menilai kinerja pelayanan.

- (6) Pemerintah Daerah wajib mempublikasikan hasil survei kepuasan Masyarakat dalam bentuk indeks kepuasan Masyarakat atau lainnya secara periodik paling sedikit 1 (satu) kali dalam setahun kepada Masyarakat melalui media massa, media elektronik atau media informasi lain.

Bagian Kelima
Maklumat Pelayanan
Pasal 32

- (1) Penyelenggara wajib menyusun dan menetapkan Maklumat Pelayanan yang merupakan pernyataan kesanggupan Penyelenggara dalam melaksanakan pelayanan sesuai dengan Standar Pelayanan sebagaimana dimaksud dalam Pasal 26 dan Pasal 27.
- (2) Maklumat Pelayanan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) menyatu dengan Standar Pelayanan dan wajib dipublikasikan.

Bagian Keenam
Sistem Informasi Pelayanan Publik
Pasal 33

- (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 sedikit meliputi:
 - a. profil Penyelenggara;
 - b. profil Pelaksana;
 - c. Standar Pelayanan;

- d. Maklumat Pelayanan;
- e. pengelolaan Pengaduan; dan
- f. penilaian Kinerja.

Pasal 34

- (1) Untuk meningkatkan efektivitas dan efisiensi Pelayanan Publik, Penyelenggara dapat memanfaatkan teknologi informasi.
- (2) Pemanfaatan teknologi informasi sebagaimana dimaksud pada ayat (1) menjadi alat bantu dalam melaksanakan transparansi dan akuntabilitas Pelayanan Publik, untuk mewujudkan tata kelola pemerintahan yang baik dalam kerangka pemerintahan elektronik.
- (3) Penyelenggara memberikan kemudahan akses bagi Masyarakat terhadap pemanfaatan teknologi informasi yang disediakan sesuai ketentuan peraturan perundang-undangan.

Bagian Ketujuh

Pengelolaan Sarana, Prasarana dan/atau Fasilitas Pelayanan Publik

Pasal 35

- (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 dalam rangka menjamin terselenggaranya pelayanan sesuai Standar Pelayanan.

- (3) 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 peraturan perundang-undangan dengan mempertimbangkan prinsip efektivitas, efisiensi, transparansi, akuntabilitas dan berkesinambungan, serta memperhatikan kemampuan keuangan Daerah.

Bagian Kedelapan
Pelayanan Akses Khusus
Pasal 36

- (1) Penyelenggara wajib memberikan pelayanan dengan perlakuan khusus kepada anggota Masyarakat tertentu dengan menyediakan sarana dan prasarana yang diperuntukkan bagi:
 - a. penyandang disabilitas;
 - b. lanjut usia;
 - c. wanita hamil dan balita; dan
 - d. korban bencana.
- (2) Sarana, Prasana dan/atau fasilitas Pelayanan Publik dengan perlakuan khusus sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dilarang digunakan oleh orang yang tidak berhak.
- (3) Penyediaan sarana dan prasarana sebagaimana dimaksud pada ayat (1) harus menjamin aksesibilitas pengguna layanan yang dilakukan secara bertahap, sesuai kemampuan keuangan Daerah.

Bagian Kesembilan
Inovasi Pelayanan Publik
Pasal 37

- (1) Dalam rangka percepatan peningkatan kualitas Pelayanan Publik perlu dilakukan pembangunan dan pengembangan Inovasi Pelayanan Publik pada Penyelenggara Pemerintahan Daerah sesuai urusan Pemerintahan Daerah yang menjadi kewenangannya.
- (2) Pembangunan dan pengembangan Inovasi sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dilakukan secara kompetitif, adaptif, pertukaran pengalaman dan berkelanjutan.
- (3) Percepatan peningkatan kualitas Pelayanan Publik sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dibangun melalui budaya minimal satu Inovasi setiap tahunnya yang wajib dibuat dan dikembangkan oleh setiap Perangkat Daerah dan/atau Penyelenggara (*Program One Agency, One Innovation*).
- (4) Ketentuan lebih lanjut mengenai mekanisme, tata cara pembangunan dan pengembangan Inovasi Pelayanan Publik diatur dalam Peraturan Bupati.

Bagian Kesepuluh
Pendanaan Pelayanan Publik
Pasal 38

- (1) Biaya atau tarif Pelayanan Publik merupakan tanggung jawab bersama Pemerintah Daerah dan/atau Masyarakat, sesuai ketentuan peraturan perundang-undangan.
- (2) Biaya atau tarif penyelenggaraan Pelayanan Publik yang menjadi tanggung jawab Pemerintah Daerah dibebankan kepada APBD.

Bagian Kesebelas
Penanganan Pengaduan
Pasal 39

- (1) Masyarakat yang merasa dirugikan baik materiil maupun moril berhak mengadukan penyelenggaraan Pelayanan Publik kepada Penyelenggara, pengawas internal, unit pelayanan Pengaduan, ombudsman atau DPRD.
- (2) Masyarakat yang melakukan Pengaduan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dijamin hak-haknya oleh ketentuan peraturan perundang-undangan.
- (3) Pengaduan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dilakukan terhadap:
 - a. Penyelenggara yang tidak melaksanakan kewajiban dan/atau melanggar larangan; dan
 - b. Pelaksana yang memberi pelayanan yang tidak sesuai dengan Standar Pelayanan.

Pasal 40

- (1) Penyelenggara wajib menyusun tata cara penanganan Pengaduan dan menyediakan sarana Pengaduan sesuai ketentuan peraturan perundang-undangan.
- (2) Prinsip penanganan Pengaduan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) meliputi:
 - a. objektivitas;
 - b. koordinasi;
 - c. efektivitas dan efisiensi;
 - d. akuntabilitas; dan
 - e. transparan.
- (3) Ketentuan yang harus diatur di dalam prosedur dan mekanisme penanganan Pengaduan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) paling sedikit meliputi:

- a. penentuan pejabat yang berwenang untuk melakukan pengelolaan Pengaduan;
 - b. penentuan tata cara pengalihan Pengaduan dari penerima Pengaduan kepada pejabat teknis yang berwenang;
 - c. penentuan tata cara pemberian informasi kepada yang mengajukan Pengaduan tentang hambatan yang muncul dalam proses penyelesaian masalah;
 - d. penentuan tata cara pemberian informasi dari petugas lapangan kepada petugas administrasi tentang sudah atau belum diselesaikannya masalah dan penginformasian hambatan yang ada; dan
 - e. penginformasian kepada pihak yang mengajukan Pengaduan, dalam hal masalah yang dikeluhkan telah berhasil diselesaikan.
- (4) Ketentuan mengenai prosedur dan mekanisme penanganan Pengaduan sebagaimana dimaksud pada ayat (3) diatur lebih lanjut oleh Penyelenggara.

Pasal 41

- (1) Penyelenggara wajib menangani dan menindaklanjuti Pengaduan penerima pelayanan dalam batas tertentu sesuai dengan kewenangannya.
- (2) Proses penanganan Pengaduan dilakukan oleh Penyelenggara melalui:
- a. konfirmasi dan klarifikasi;
 - b. penelitian dan pemeriksaan; dan
 - c. pelaporan hasil penelitian dan pemeriksaan.
- (3) Proses penanganan Pengaduan sebagaimana dimaksud pada ayat (2) dilakukan sesuai ketentuan peraturan perundang-undangan.

BAB VII
SISTEM PELAYANAN TERPADU
Pasal 42

- (1) Penyelenggara dapat menyelenggarakan sistem pelayanan terpadu.
- (2) Penyelenggara sistem pelayanan terpadu sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dilaksanakan di lingkungan Pemerintah Daerah dan / atau kecamatan.
- (3) Pelayanan perizinan berusaha dilaksanakan dengan pelayanan *One Single Submission* (OSS), lembaga *One Single Submission* (OSS) menerbitkan izin pemerintah melalui lembaga pengelola *One Single Submission* (OSS).

Pasal 43

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

Pasal 44

- (1) Sistem pelayanan terpadu merupakan satu kesatuan proses pengelolaan pelayanan terhadap beberapa jenis

pelayanan yang dilakukan secara terintegrasi dalam suatu tempat yang baik secara fisik maupun secara 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) merupakan sistem pelayanan yang dilakukan dengan memadukan pelayanan secara elektronik.

Pasal 45

- (1) Sistem pelayanan terpadu satu pintu sebagaimana dimaksud dalam Pasal 44 ayat (2) huruf a, dilakukan dengan cara memadukan beberapa jenis pelayanan.
- (2) Penyelenggaraan sistem pelayanan terpadu satu pintu wajib dilaksanakan untuk jenis pelayanan perizinan dan non perizinan.

Pasal 46

- (1) Dalam penyelenggaraan sistem pelayanan terpadu satu pintu sebagaimana dimaksud dalam Pasal 44 ayat (2) huruf a, dilaksanakan berdasarkan pendelegasian wewenang atau pelimpahan wewenang dari Bupati kepada kepala Perangkat Daerah penyelenggara sistem pelayanan terpadu.
- (2) Pendelegasian wewenang atau pelimpahan wewenang sebagaimana dimaksud pada ayat (1) ditetapkan dalam Peraturan Bupati.
- (3) Bupati mendelegasikan sebagian atau seluruh kewenangan pemberian pelayanan perizinan dan/atau non perizinan dan pengesahan dokumen perizinan dan/atau non

perizinan, termasuk perizinan dan non perizinan bidang penanaman modal, serta pencabutan dan pembatalan izin.

Pasal 47

Penyelenggara sistem pelayanan terpadu satu atap sebagaimana dimaksud dalam Pasal 44 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.

Pasal 48

- (1) Penyelenggara sistem pelayanan terpadu sebagaimana dimaksud dalam Pasal 44 wajib melakukan koordinasi dan konsultasi dengan instansi/Perangkat Daerah Penyelenggara.
- (2) Penyelenggara sistem pelayanan terpadu sebagaimana dimaksud pada ayat (1) wajib melaporkan perkembangan penyelenggaraan pelayanan kepada Bupati yang melimpahkan wewenang dimaksud, secara berkala atau sewaktu-waktu jika diperlukan dengan tembusan kepala Perangkat Daerah bidang teknis.

BAB VIII

PENILAIAN KINERJA

Pasal 49

- (1) Penilaian Kinerja unit Pelayanan Publik adalah sebagai upaya dalam mendorong Kinerja dalam rangka percepatan reformasi birokrasi unit Pelayanan Publik.
- (2) Penilaian Kinerja sebagaimana dimaksud pada ayat (1) adalah sebagai sarana evaluasi kemajuan peningkatan

Kinerja dalam upaya mempercepat peningkatan kualitas Pelayanan Publik.

Pasal 50

- (1) Evaluasi Kinerja ditujukan untuk memberikan apresiasi terhadap unit pelayanan yang mempunyai peringkat tertinggi atau telah melaksanakan pelayanan prima yaitu pelayanan yang cepat, tepat, murah, aman, berkeadilan dan akuntabel.
- (2) Hasil penilaian evaluasi Kinerja Pelayanan Publik sebagaimana dimaksud pada ayat (1) diberikan apresiasi berupa penghargaan sebagai bagian dari pembinaan aparatur sipil negara.
- (3) Pemberian penghargaan sebagaimana dimaksud pada ayat (2) adalah sebagai langkah strategis dalam upaya mendorong perbaikan dalam peningkatan kualitas Pelayanan Publik dengan memberikan stimulus atau motivasi, semangat perbaikan dan Inovasi pelayanan, serta untuk mengetahui gambaran Kinerja yang obyektif dari unit pelayanan.

Pasal 51

- (1) Dalam penyelenggaraan penilaian/evaluasi Kinerja Pelayanan Publik dibentuk tim yang ditetapkan dengan Keputusan Bupati.
- (2) Tata cara dan mekanisme penilaian Kinerja unit Pelayanan Publik dan Inovasi Pelayanan Publik mempedomani ketentuan sebagaimana yang diatur dalam peraturan perundang-undangan.

BAB IX
PERAN SERTA MASYARAKAT
Pasal 52

- (1) Penyelenggara Pelayanan Publik wajib mengikutsertakan Masyarakat dalam penyelenggaraan Pelayanan Publik sebagai upaya membangun sistem penyelenggaraan Pelayanan Publik.
- (2) Pengikutsertaan Masyarakat dalam penyelenggaraan Pelayanan Publik sebagaimana dimaksud pada ayat (1) mencakup keseluruhan proses penyelenggaraan Pelayanan Publik yang meliputi penyusunan Standar Pelayanan, pengawasan dan evaluasi, serta pemberian penghargaan.
- (3) Peran serta Masyarakat sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dapat dilakukan secara perorangan dan perwakilan kelompok Masyarakat.
- (4) Pengikutsertaan Masyarakat dalam penyelenggaraan Pelayanan Publik sebagaimana dimaksud pada ayat (1) disampaikan dalam bentuk masukan, tanggapan, laporan dan/atau Pengaduan kepada Penyelenggara atau Pelaksana Pelayanan Publik.
- (5) Penyelenggara atau Pelaksana Pelayanan Publik wajib memberikan informasi kepada Masyarakat mengenai tindak lanjut penyelesaian masukan, tanggapan, laporan dan/atau Pengaduan sebagaimana dimaksud pada ayat (4).
- (6) Ketentuan lebih lanjut mengenai tata cara pengikutsertaan Masyarakat sebagaimana dimaksud pada ayat (1) diatur dan/atau ditetapkan oleh Penyelenggara.

BAB X
PENGAWASAN
Pasal 53

- (1) Pengawasan penyelenggaraan Pelayanan Publik terdiri atas:
 - a. pengawasan internal; dan
 - b. pengawasan eksternal.
- (2) Pengawasan internal penyelenggaraan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) huruf a meliputi:
 - a. pengawasan oleh Penyelenggara; dan
 - b. pengawasan oleh instansi pengawas fungsional.
- (3) Pengawasan eksternal sebagaimana dimaksud pada ayat (1) huruf b meliputi:
 - a. pengawasan oleh Masyarakat;
 - b. pengawasan oleh ombudsman; dan
 - c. pengawasan oleh DPRD.

BAB XI
PEMBERIAN PENGHARGAAN
Pasal 54

- (1) Penyelenggara wajib memberikan penghargaan kepada Pelaksana yang memiliki prestasi kerja.
- (2) Penyelenggara wajib memberikan hukuman kepada Pelaksana yang melakukan pelanggaran ketentuan internal Penyelenggara.
- (3) Ketentuan lebih lanjut mengenai mekanisme pemberian penghargaan dan hukuman ditentukan oleh Penyelenggara.

Pasal 55

Masyarakat dapat secara swadaya memberikan penghargaan kepada Penyelenggara atau Pelaksana yang memiliki kinerja pelayanan yang baik sesuai kemampuan atau kompetensinya.

BAB XII
SANKSI ADMINISTRATIF
Pasal 56

- (1) Penyelenggara atau Pelaksana Pelayanan Publik yang melanggar ketentuan sebagaimana dimaksud dalam Pasal 15 ayat (1), Pasal 16, Pasal 17 ayat (1), ayat (2), ayat (3), Pasal 19 ayat (1) huruf b, Pasal 21, Pasal 22, Pasal 23, Pasal 28, Pasal 32, Pasal 36 ayat (1), Pasal 40 ayat (1), Pasal 41 ayat (1), Pasal 52 ayat (1) dan Pasal 54 ayat (1) dikenai sanksi administratif.
- (2) Sanksi administratif sebagaimana dimaksud pada ayat (1) berupa:
 - a. teguran lisan;
 - b. teguran tertulis;
 - c. pembebasan dari jabatan (untuk aparatur sipil negara);
 - d. penurunan gaji;
 - e. penurunan pangkat;
 - f. pemberhentian tidak dengan hormat tidak atas permintaan sendiri;
 - g. pemberhentian tidak dengan hormat;
 - h. pembekuan misi dan/atau izin yang diterbitkan Pemerintah Daerah; dan
 - i. pencabutan izin yang diterbitkan Pemerintah Daerah.
- (3) Ketentuan lebih lanjut mengenai tata cara dan mekanisme pemberian sanksi administratif diatur dalam Peraturan Bupati.

BAB XIII
KETENTUAN LAIN-LAIN
Pasal 57

- (1) Paling lambat 1 (satu) tahun terhitung sejak berlakunya Peraturan Daerah ini, Penyelenggara yang menjadi ruang

lingkup Peraturan Daerah ini wajib menyesuaikan dengan Peraturan Daerah ini.

- (2) Khusus untuk pemerintah desa dalam memberikan kepastian hukum terhadap penyelenggaraan Pelayanan Publik dalam rangka pemenuhan kebutuhan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa dan pelayanan administrasi secara berkualitas, terintegrasi dan berkesinambungan, dalam penyelenggaraan pemerintahan desa, wajib menyesuaikan ketentuan sebagaimana yang diatur dalam Peraturan Daerah ini, sepanjang belum diatur tersendiri dalam peraturan perundang-undangan.

BAB XIV

KETENTUAN PENUTUP

Pasal 58

Peraturan Bupati sebagai pelaksanaan dari Peraturan Daerah ini ditetapkan paling lambat 6 (enam) bulan sejak Peraturan Daerah ini diundangkan.

Pasal 59

Pada saat Peraturan Daerah ini mulai berlaku, Peraturan Daerah Kabupaten Trenggalek Nomor 4 Tahun 2015 tentang Penyelenggaraan Pelayanan Publik (Lembaran Daerah Kabupaten Trenggalek Tahun 2015 Nomor 4, Tambahan Lembaran Daerah Kabupaten Trenggalek Nomor 44), dicabut dan dinyatakan tidak berlaku.

Pasal 60

Peraturan Daerah ini mulai berlaku pada tanggal diundangkan.

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

Ditetapkan di Trenggalek
pada tanggal 11 Desember 2019

BUPATI TRENGGALEK,
TTD
MOCHAMAD NUR ARIFIN

Diundangkan di Trenggalek
pada tanggal 11 Desember 2019

SEKRETARIS DAERAH
KABUPATEN TRENGGALEK,
TTD
JOKO IRIANTO

LEMBARAN DAERAH KABUPATEN TRENGGALEK TAHUN 2019 NOMOR 11
NOREG PERATURAN DAERAH KABUPATEN TRENGGALEK PROVINSI JAWA
TIMUR NOMOR 379-11/2019

Salinan sesuai dengan aslinya
KEPALA BAGIAN HUKUM,



SRI AGUSTIANI
Nip . 19671223 199203 2 004

PENJELASAN
ATAS
PERATURAN DAERAH KABUPATEN TRENGGALEK
NOMOR 11 TAHUN 2019
TENTANG
PELAYANAN PUBLIK

I. UMUM

Bahwa dalam Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik diamanatkan bahwa setiap Penyelenggara Pelayanan Publik wajib menyusun, menetapkan dan menerapkan Standar Pelayanan dengan mengikutsertakan Masyarakat dan pihak terkait. Standar Pelayanan yang dimaksud merupakan tolok ukur yang digunakan sebagai pedoman penyelenggaraan pelayanan dan acuan penilaian kualitas pelayanan. Disamping itu harus disusun Maklumat Pelayanan sebagai kewajiban dan fungsi Penyelenggara kepada Masyarakat untuk melaksanakan Standar Pelayanan dalam rangka pelayanan yang berkualitas, cepat, mudah, terjangkau dan terukur. Penerapan Standar Pelayanan dimaksudkan sebagai salah satu upaya untuk meminimalisir terjadinya penyimpangan atau penurunan Kinerja dalam penyelenggaraan pelayanan.

Dalam rangka memenuhi tuntutan kebutuhan Masyarakat sebagai akibat kemajuan ekonomi dan tuntutan pelayanan yang lebih nyaman, Penyelenggara dapat menyediakan pelayanan berjenjang dengan mempertimbangkan proporsionalitas dan kebutuhan Masyarakat, agar tidak menimbulkan diskriminasi dengan tetap menjunjung tinggi prinsip keadilan, dan tidak mengurangi kualitas pelayanan. Peran serta Masyarakat dalam penyelenggaraan Pelayanan Publik diperlukan untuk menjamin Pelayanan Publik dilaksanakan secara transparan dan akuntabel serta sesuai dengan kebutuhan dan harapan Masyarakat. Peran serta Masyarakat tidak hanya dalam bentuk peran serta secara aktif dalam penyusunan pelayanan, tetapi juga sampai dengan pengawasan dan evaluasi penerapan standar, evaluasi kinerja dan pemberian penghargaan, serta penyusunan kebijakan Pelayanan Publik.

Dengan mempertimbangkan hal-hal tersebut diatas, maka dipandang perlu membentuk Peraturan Daerah tentang Pelayanan Publik untuk menjadi

pedoman, baik Penyelenggara maupun Masyarakat dan pihak terkait dalam pelaksanaan Pelayanan Publik di Kabupaten Trenggalek.

II. PASAL DEMI PASAL

Pasal 1

Cukup jelas.

Pasal 2

Cukup jelas.

Pasal 3

Cukup jelas.

Pasal 4

Huruf a

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

Huruf b

Yang dimaksud dengan “kepastian hukum” dalam ketentuan ini adalah perwujudan hak dan kewajiban setiap pihak dalam penyelenggaraan pelayanan harus terjamin.

Huruf c

Yang dimaksud dengan “kesamaan hak” dalam ketentuan ini adalah pemberian pelayanan tidak membedakan suku, ras, agama, golongan, gender, status sosial, pendidikan dan ekonomi.

Huruf d

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

Huruf e

Yang dimaksud dengan “keprofesionalan” dalam ketentuan ini adalah Pelaksana pelayanan harus memiliki kompetensi yang sesuai dengan bidang tugas.

Huruf f

Yang dimaksud dengan “partisipatif” dalam ketentuan ini adalah peningkatan peran serta Masyarakat dalam penyelenggaraan

pelayanan dengan memperhatikan aspirasi, kebutuhan dan harapan Masyarakat.

Huruf g

Yang dimaksud dengan “persamaan perlakuan/non diskriminatif” dalam ketentuan ini adalah setiap penduduk berhak memperoleh pelayanan yang adil.

Huruf h

Yang dimaksud dengan “keterbukaan/transparansi” dalam ketentuan ini adalah setiap penerima pelayanan dapat dengan mudah mengakses dan memperoleh informasi mengenai pelayanan yang diinginkan.

Huruf i

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

Huruf j

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

Huruf k

Yang dimaksud dengan “ketepatan waktu” dalam ketentuan ini adalah penyelesaian setiap jenis pelayanan yang dilakukan tepat waktu sesuai dengan Standar Pelayanan.

Huruf l

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

Huruf m

Yang dimaksud dengan “efisiensi dan efektivitas” dalam ketentuan ini adalah setiap jenis pelayanan yang dilakukan secara tepat guna dan tepat waktu dengan mengutamakan prosedur yang sederhana dan hemat waktu.

Pasal 5

Huruf a

Yang dimaksud dengan prinsip “kesederhanaan” dalam ketentuan ini adalah pelayanan yang diberikan kepada Masyarakat mempunyai persyaratan yang mudah dimengerti dapat dipenuhi, sehingga dapat dinikmati Masyarakat luas.

Huruf b

Yang dimaksud dengan prinsip “kejelasan” dalam ketentuan ini adalah pelayanan yang dilaksanakan oleh Pelaksana yang jelas identitasnya, jelas persyaratannya, jelas biayanya dan jelas waktu penyelesaian.

Huruf c

Cukup jelas.

Huruf d

Yang dimaksud dengan “akurasi” dalam ketentuan ini adalah pelayanan yang didapatkan oleh masyarakat tepat jumlah, tepat waktu dan tepat administrasi.

Huruf e

Yang dimaksud dengan “keamanan” dalam ketentuan ini adalah masyarakat mendapatkan jaminan terhadap data dan informasi menerima Pelayanan Publik tidak disalahgunakan untuk kepentingan selain dari Pelayanan Publik.

Huruf f

Yang dimaksud dengan prinsip “tanggung jawab” dalam ketentuan ini adalah setiap tahapan Pelayanan Publik merupakan tanggung jawab dari Penyelenggara, kecuali dikecualikan menurut peraturan perundang-undangan.

Huruf g

Yang dimaksud dengan prinsip “kelengkapan sarana dan prasarana” dalam ketentuan ini adalah penyelenggaraan Pelayanan Publik dilaksanakan dengan sarana dan prasarana yang memadai, kecuali terjadi keadaan/kondisi tertentu yang mengakibatkan ketidakmampuan Penyelenggara dan/atau keterbatasan kemampuan keuangan Daerah, maka pelaksanaannya dilaksanakan secara bertahap.

Huruf h

Yang dimaksud dengan prinsip “kemudahan akses” dalam ketentuan ini adalah masyarakat dengan mudah dapat mengakses segala informasi Pelayanan Publik, kecuali dinyatakan tertutup sesuai peraturan perundang-undangan.

Huruf i

Yang dimaksud dengan prinsip “kedisiplinan, kesopanan dan keramahan” dalam ketentuan ini adalah Pelayanan Publik senantiasa dilakukan dengan berpedoman kepada Standar Pelayanan yang ada, dengan sikap perilaku menjunjung tinggi etika profesi Penyelenggara pelayanan dan nilai-nilai keramahan budaya nusantara.

Huruf j

Yang dimaksud dengan prinsip “kenyamanan” dalam ketentuan ini adalah kondisi penyelenggaraan Pelayanan Publik yang memberikan kenyamanan dalam pemberian layanan dan bertujuan kepada kepuasan masyarakat sesuai Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009.

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

Ayat (1)

Inovasi Pelayanan Publik tidak mengharuskan suatu penemuan baru, tetapi dapat merupakan suatu pendekatan baru yang bersifat kontekstual dalam arti Inovasi tidak terbatas dari tidak ada kemudian muncul gagasan dan praktik Inovasi, tetapi dapat berupa Inovasi hasil dari perluasan maupun peningkatan kualitas pada Inovasi yang ada.

Ayat (2)

Cukup jelas.

Ayat (3)

Cukup jelas.

Ayat (4)

Cukup jelas.

Pasal 38

Cukup jelas.

Pasal 39

Cukup jelas.

Pasal 40

Cukup jelas.

Pasal 41

Cukup jelas.

Pasal 42

Cukup jelas.

Pasal 43

Ayat (1)

Cukup jelas.

Ayat (2)

Huruf a

Yang dimaksud dengan prinsip “keterpaduan” dalam ketentuan ini adalah pengintegrasian proses penyelesaian berbagai jenis pelayanan dalam satu sistem.

Huruf b

Yang dimaksud dengan prinsip “ekonomis” dalam ketentuan ini adalah tidak menimbulkan ekonomi biaya tinggi bagi Masyarakat.

Huruf c

Yang dimaksud dengan prinsip “koordinasi” dalam ketentuan ini adalah jenis-jenis pelayanan yang dipadukan tidak berjalan sendiri-sendiri, tetapi harus berjalan dalam 1 (satu) tim kerja yang benar-benar terpadu dan terkoordinasi dengan misi yang sama untuk memberikan pelayanan yang terbaik bagi Masyarakat.

Huruf d

Yang dimaksud dengan prinsip “pendelegasian” atau “pelimpahan wewenang” dalam ketentuan ini adalah penyelenggaraan sistem pelayanan terpadu dilaksanakan berdasarkan pendelegasian atau pelimpahan wewenang atau penugasan dari instansi induk sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.

Huruf e

Yang dimaksud dengan prinsip “akuntabilitas” dalam ketentuan ini adalah pelayanan yang diberikan melalui sistem pelayanan terpadu harus benar-benar dapat dipertanggungjawabkan sesuai peraturan perundang-undangan.

Huruf f

Yang dimaksud dengan prinsip “aksesibilitas” dalam ketentuan ini adalah Masyarakat memiliki akses yang mudah untuk mendapatkan pelayanan.

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.

Pasal 52

Cukup jelas.

Pasal 53

Cukup jelas.

Pasal 54

Cukup jelas.

Pasal 55

Cukup jelas.

Pasal 56

Cukup jelas.

Pasal 57

Cukup jelas.

Pasal 58

Cukup jelas.

Pasal 59

Cukup jelas.

Pasal 60

Cukup jelas.

TAMBAHAN LEMBARAN DAERAH KABUPATEN TRENGGALEK NOMOR 107