



**BUPATI PASURUAN**  
**PROVINSI JAWA TIMUR**

PERATURAN DAERAH KABUPATEN PASURUAN  
NOMOR 18 TAHUN 2006

TENTANG

PELAYANAN PUBLIK DI KABUPATEN PASURUAN

DENGAN RAHMAT TUHAN YANG MAHA ESA

BUPATI PASURUAN,

Menimbang : bahwa untuk meningkatkan kualitas penyelenggaraan pelayanan publik sebagaimana diatur dalam Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor : 63/KEP/M.PAN/7/2003 tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik, perlu ditetapkan Peraturan Daerah Kabupaten Pasuruan tentang Pelayanan Publik di Lingkungan Pemerintah Kabupaten Pasuruan.

Mengingat : 1. Undang-undang Nomor 12 Tahun 1950 tentang Pembentukan Daerah-daerah Kabupaten dalam Lingkungan Propinsi Jawa Timur (Lembaran Negara Tahun 1950 Nomor 19, Tambahan Lembaran Negara Nomor 9);

2. 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);

3. Undang-Undang Nomor 32 Tahun 2004 tentang Pemerintahan Daerah (Lembaran Negara Tahun 2004 Nomor 125, Tambahan Lembaran Negara Nomor 4437);

4. 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);

5. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor PER/20/M.PAN/04/2006 tentang Pedoman Penyusunan Standar Pelayanan Publik;

6. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor PER/25/M.PAN/05/2006 tentang Pedoman Penilaian Kinerja Unit Pelayanan Publik;

7. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor PER/26/M.PAN/05/2006 tentang Pedoman Penilaian Kinerja

Pelayanan Publik Dalam Rangka pelaksanaan Kompetisi Antar Kabupaten/Kota;

8. Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63/KEP/M.PAN/7/2003 tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik;
9. Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor KEP/25/M.PAN/2/2004 tentang Pedoman Umum Penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat Unit Pelayanan Instansi Pemerintah;
10. Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor KEP/26/M.PAN/2/2004 tentang Petunjuk Teknis Transparansi dan Akuntabilitas Dalam Penyelenggaraan Pelayanan Publik;
11. Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor KEP/118/M.PAN/8/2004 tentang Pedoman Umum Penanganan Pengaduan Masyarakat Bagi Instansi Pemerintah;
12. Peraturan Daerah Propinsi Jawa Timur Nomor 11 Tahun 2005 tentang Pelayanan Publik (Lembaran Daerah Propinsi Jawa Timur Tahun 2005 Nomor 5 Seri E).

Dengan Persetujuan Bersama  
DEWAN PERWAKILAN RAKYAT DAERAH  
KABUPATEN PASURUAN  
dan  
BUPATI PASURUAN

MEMUTUSKAN :

Menetapkan : PERATURAN DAERAH KABUPATEN PASURUAN TENTANG  
PELAYANAN PUBLIK DI KABUPATEN PASURUAN

BAB I  
KETENTUAN UMUM

Pasal 1

Dalam Peraturan Daerah ini yang dimaksud dengan :

1. Pemerintah Daerah adalah Pemerintah Kabupaten Pasuruan;
2. Bupati adalah Bupati Pasuruan;
3. Dewan Perwakilan Rakyat Daerah yang selanjutnya disingkat DPRD adalah Dewan Perwakilan Rakyat Daerah Kabupaten Pasuruan;
4. Pengawas Penyelenggaraan Pelayanan Publik Kabupaten Pasuruan adalah lembaga yang bertugas melakukan pengawasan terhadap penyelenggaraan pelayanan publik;

5. Pelayanan publik adalah segala kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan dasar sesuai dengan hak-hak dasar setiap warga negara dan penduduk atas suatu 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 layanan publik adalah orang perorangan dan atau kelompok orang dan atau Badan Hukum yang memiliki hak dan kewajiban terhadap suatu pelayanan publik;
8. Standar pelayanan adalah ketentuan yang berisi norma, pedoman dan kesepakatan mengenai kualitas pelayanan, sarana dan prasarana yang dirumuskan secara bersama oleh pihak-pihak yang berkepentingan;
9. Indeks Kepuasan Masyarakat adalah ukuran kepuasan masyarakat sebagai penerima layanan yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik berdasarkan standar 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 persoalan 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. Penghargaan adalah imbalan dan atau sesuatu yang diberikan kepada penyelenggara pelayanan publik atas dasar prestasi dari pelaksanaan tugasnya dalam memberikan pelayanan publik;
14. Pembinaan adalah upaya-upaya yang dilakukan oleh pejabat yang berwenang kepada unit penyelenggara pelayanan publik, agar unit penyelenggara pelayanan publik yang dibina dapat lebih meningkatkan kualitas pelayanannya;
15. Pelayanan Administrasi adalah pelayanan yang menghasilkan berbagai bentuk dokumen resmi yang dibutuhkan oleh publik;
16. Pelayanan Barang adalah pelayanan yang menghasilkan berbagai bentuk/ jenis barang yang digunakan oleh publik;
17. Pelayanan Jasa adalah pelayanan yang menghasilkan berbagai bentuk jasa yang dibutuhkan oleh publik.

## BAB II RUANG LINGKUP DAN TUJUAN

### Pasal 2

- (1) Ruang lingkup pelayanan publik meliputi semua bentuk pelayanan yang berkaitan dengan kepentingan publik yang diselenggarakan oleh penyelenggara pelayanan publik di Kabupaten Pasuruan;

- (2) Ruang lingkup dimaksud pada ayat (1) dikelompokkan menjadi pelayanan administrasi, pelayanan barang dan pelayanan jasa yang menjadi kewenangan Pemerintah Daerah sebagaimana diatur dalam peraturan perundang-undangan yang berlaku.

### Pasal 3

Tujuan Pelayanan Publik adalah:

- a. Mewujudkan kepastian tentang hak, tanggung jawab, kewajiban dan kewenangan seluruh pihak yang terkait dengan penyelenggaraan pelayanan publik di Kabupaten Pasuruan;
- b. Terpenuhinya hak-hak masyarakat dalam memperoleh pelayanan publik sesuai mekanisme yang berlaku;
- c. Mewujudkan partisipasi dan ketaatan masyarakat dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik sesuai dengan mekanisme yang berlaku.

## BAB III TUGAS DAN TANGGUNG JAWAB PENYELENGGARA PELAYANAN PUBLIK

### Bagian Pertama Tugas dan Tanggung Jawab

### Pasal 4

- (1) Penyelenggara pelayanan publik bertugas untuk menyusun standar pelayanan minimum di unit kerjanya masing-masing;
- (2) Penyelenggara pelayanan publik bertugas untuk memberikan pelayanan pada masyarakat sesuai dengan ketentuan perundangan yang berlaku.

### Pasal 5

- (1) Penyelenggara pelayanan publik wajib menyampaikan pertanggungjawaban atas pelaksanaan tugasnya kepada Bupati;
- (2) Penyampaian pertanggungjawaban sebagaimana dimaksud ayat (1) dilakukan secara periodik setiap tiga bulan, setiap akhir tahun, dan pada saat waktu tertentu apabila ada hal-hal khusus;
- (3) Tata cara penyampaian pertanggungjawaban sebagaimana diatur dalam ayat (1) selanjutnya akan diatur lebih lanjut dalam Peraturan Bupati.

Bagian Kedua  
Kompensasi

Pasal 6

- (1) Penyelenggara pelayanan publik dapat memberikan kompensasi kepada penerima pelayanan publik atas adanya ketidaksesuaian pelayanan dengan standar pelayanan yang telah ditetapkan apabila ketidaksesuaian itu disebabkan oleh penyelenggara pelayanan publik;
- (2) Bentuk dan tata cara kompensasi sebagaimana dimaksud pada ayat (1) diatur lebih lanjut dengan Peraturan Bupati.

BAB IV  
STANDAR PELAYANAN PUBLIK

Pasal 7

- (1) Setiap penyelenggara pelayanan publik wajib membuat standar pelayanan sebagai ukuran yang telah ditetapkan dalam penyelenggaraan pelayanan publik;
- (2) Standar pelayanan meliputi :
  - a. prosedur pelayanan mengenai tata cara, mekanisme dan kejelasan persyaratan teknis dan administratif;
  - b. batas waktu penyelesaian pelayanan;
  - c. besarnya biaya/ tarif pelayanan dan tata cara pembayarannya;
  - d. mutu produk/ hasil pelayanan yang akan diterima harus sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan;
  - e. ketersediaan sarana/ prasarana pelayanan yang memandai oleh penyelenggara pelayanan publik;
  - f. kompetensi petugas pemberi layanan harus ditetapkan dengan tepat berdasarkan pengetahuan, keahlian, ketrampilan, sikap dan prilaku yang diperlukan.
- (3) Standar pelayanan sebagaimana dimaksud pada ayat (2) diberlakukan berdasarkan Peraturan Perundang-undangan yang berlaku;
- (4) Masing-masing penyelenggara pelayanan publik wajib menginformasikan standar pelayanan publik kepada masyarakat;
- (5) Masing-masing penyelenggara pelayanan publik menjalankan fungsi pelayanan informasi publik dan fungsi penanganan pengaduan dari masyarakat.

BAB V  
INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT

Pasal 8

- (1) Penyelenggara pelayanan publik wajib melakukan penilaian kinerja penyelenggaraan pelayanan publik secara periodik;
- (2) Untuk melaksanakan penilaian kinerja sebagaimana dimaksud ayat (1) dilakukan melalui pengukuran indeks kepuasan masyarakat sesuai dengan standart 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 penyelenggaraan pelayanan publik diatur dengan Peraturan Bupati.

BAB V  
PENGEMBANGAN KAPASITAS  
PENYELENGGARAAN PELAYANAN PUBLIK

Pasal 9

- (1) Sebagai upaya melakukan perubahan sikap dan perilaku serta motivasi kerja untuk membangun kultur birokrasi pemerintahan yang bermoral, beretika, terwujudnya iklim kerja yang berorientasi pada etos kerja dan produktifitas yang tinggi perlu pembinaan dan pengembangan kapasitas penyelenggaraan pelayanan publik;
- (2) Tata cara dan petunjuk lebih lanjut tentang pedoman penyelenggaraan, pembinaan dan pengembangan kapasitas pelayanan publik sebagaimana dimaksud ayat (1) akan diatur lebih lanjut dalam Peraturan Bupati.

BAB VI  
PENGAWASAN PENYELENGGARAAN PELAYANAN PUBLIK

Bagian Pertama  
Penetapan dan Kedudukan

Pasal 10

- (1) Pengawasan Penyelenggara Pelayanan Publik dilakukan oleh Pengawas Intern dan Pengawas Ekstern;
- (2) Pengawas Intern Penyelenggaraan Pelayanan Publik dilakukan melalui :
  - a. Pengawasan oleh atasan langsung sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan;
  - b. Pengawasan oleh aparat pengawasan fungsional sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.

- (3) Pengawasan Ekstern Penyelenggaraan Pelayanan Publik dilakukan oleh masyarakat maupun DPRD berupa laporan atau pengaduan masyarakat tentang penyimpangan dan kelemahan dalam penyelenggaraan pelayanan publik;
- (4) Pengawasan sebagaimana dimaksud ayat (1) akan diatur lebih lanjut dengan Peraturan Bupati.

Bagian Kedua  
Tugas dan Kewajiban

Pasal 11

- (1) Pengawas Penyelenggara Pelayanan Publik mempunyai tugas :
  - a. Menerima pengaduan, memeriksa dan menyelesaikan setiap sengketa pelayanan publik yang memenuhi syarat;
  - b. Membuat pengaturan mengenai mekanisme, teknis dan prosedur penyelesaian sengketa pelayanan publik;
  - c. Melakukan klarifikasi dan mediasi antara para pihak yang bermasalah dalam pelaksanaan pelayanan publik;
  - d. Menindaklanjuti keluhan dan ketidakpuasan pelayanan publik, baik yang disampaikan secara langsung maupun tidak langsung oleh masyarakat kepada Tim Pengawas Penyelenggara Pelayanan Publik.
- (2) Pengawas Penyelenggara Pelayanan Publik berkewajiban untuk :
  - a. Meminta informasi pada penyelenggara pelayanan publik tentang pengajuan keberatan dari masyarakat dan tindak lanjut yang telah dilakukan;
  - b. Memberikan pertanggungjawaban kinerjanya kepada publik.
- (3) Penyelenggara pelayanan publik yang dimintai keterangan sebagaimana dimaksud pada ayat (2) wajib memenuhi permintaan Tim Pengawas Penyelenggara Pelayanan Publik sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan yang berlaku.

Bagian Ketiga  
Pertanggungjawaban

Pasal 12

Pengawas Penyelenggara Pelayanan Publik menyampaikan pertanggungjawaban setiap akhir tahun dan/ atau karena hal-hal khusus.

BAB VII  
HAK DAN KEWAJIBAN MASYARAKAT

Bagian Pertama  
Hak Penerima Layanan Publik

Pasal 13

Penerima layanan publik mempunyai hak :

- a. Mendapatkan pelayanan yang berkualitas sesuai dengan tujuan dan standar pelayanan publik yang telah ditentukan;
- b. Mendapatkan kemudahan untuk memperoleh informasi selengkap-lengkapny tentang sistem, mekanisme dan prosedur dalam pelayanan publik.
- c. Mendapatkan pelayanan secara adil, tidak diskriminatif, santun, bersahabat dan ramah;
- d. Memperoleh kompensasi apabila tidak mendapatkan pelayanan sesuai standar pelayanan publik yang telah ditetapkan;
- e. Menyampaikan pengaduan kepada penyelenggara pelayanan publik dan atau Tim Pengawas Penyelenggara Pelayanan Publik untuk mendapatkan penyelesaian;
- f. Memperoleh kejelasan atas pengaduan yang diajukan sesuai mekanisme yang berlaku.

Bagian Kedua  
Kewajiban Penerima Layanan publik

Pasal 14

Penerima layanan publik mempunyai kewajiban untuk :

- a. Mentaati mekanisme, prosedur dan persyaratan dalam penyelenggara pelayanan publik;
- b. Memelihara dan menjaga berbagai sarana dan prasarana pelayanan publik;
- c. Melaksanakan semua ketentuan yang dipersyaratkan dari setiap jenis pelayanan publik yang diterima.

Bagian Ketiga  
Partisipasi Masyarakat dalam Pelayanan Publik

Pasal 15

- (1) Memberikan saran untuk perbaikan pelayanan publik;
- (2) Mengawasi penyelenggaraan pelayanan publik dan penyelesaian pengaduan sesuai dengan ketentuan yang berlaku;
- (3) Memberi masukan kepada penyelenggara pelayanan publik dalam merumuskan standar pelayanan minimum.



BAB VIII  
PENGADUAN PELAYANAN PUBLIK

Pasal 16

Tata cara pengaduan pelayanan publik adalah sebagai berikut :

- a. Pengaduan pelayanan publik diajukan kepada penyelenggara pelayanan publik;
- b. Pengaduan disampaikan secara jelas dan bertanggung jawab dengan menyebutkan identitas yang jelas;
- c. Penyelenggara pelayanan publik harus menindaklanjuti pengaduan tersebut;
- d. Apabila penyelenggara pelayanan publik tidak menanggapi sebagaimana mestinya atau tidak menerima pengaduan sebagaimana dimaksud pada huruf c, maka pengaduan diajukan kepada Tim Pengawas Penyelenggara Pelayanan Publik;
- e. Mekanisme pengaduan pelayanan publik diatur lebih lanjut dengan Peraturan Bupati.

BAB IX  
PEMBERIAN PENGHARGAAN

Pasal 17

- (1) Untuk memberikan motivasi agar petugas penyelenggara pelayanan publik dapat meningkatkan prestasi kerja dan pengabdianya diberikan penghargaan;
- (2) Pemberian penghargaan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dilakukan melalui penilaian dan pemilihan, dengan mempertimbangkan pada aspek-aspek :
  - a. Moral dan akhlak;
  - b. Kemampuan teknis, yaitu memiliki kemampuan, kepandaian, ketrampilan dalam melaksanakan tugas dan tanggung jawab;
  - c. Prestasi kerja, yaitu bekerja berdasarkan perencanaan dan dapat mencapai target sesuai rencana dengan hasil yang baik;
  - d. Paling sedikit menerima keluhan dan pengaduan dari masyarakat atas pelayanannya;
  - e. Kerjasama, yaitu mampu bekerja dalam kelompok dan senang membantu orang lain serta tidak egois.
- (3) Pemberian penghargaan sebagaimana dimaksud dalam ayat (1) dapat dilakukan setiap tahun dan dikoordinasikan dengan Sekretaris Daerah.

BAB X  
KETENTUAN SANKSI

Pasal 18

- (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 ayat (1) merupakan pelanggaran administrasi;
- (3) Bentuk sanksi dari pelanggaran administrasi sebagaimana dimaksud ayat (2) berupa :
  - a. Peringatan lisan;
  - b. Peringatan tertulis;
  - c. Penundaan kenaikan pangkat.

BAB XI  
PEMBIAYAAN

Pasal 19

- (1) Anggaran pelaksanaan pelayanan publik instansi pemerintah dibebankan pada masing-masing Penyelenggara Pelayanan Publik;
- (2) Anggaran untuk operasional Tim Pengawas Penyelenggara Pelayanan Publik dibebankan pada Anggaran Pendapatan dan Belanja Daerah (APBD) Kabupaten Pasuruan.

BAB XII  
KETENTUAN LAIN-LAIN

Pasal 20

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

BAB XIII  
KETENTUAN PENUTUP

Pasal 21

Peraturan Daerah ini mulai berlaku sejak tanggal diundangkan.

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

Ditetapkan di Pasuruan  
pada tanggal 11 September 2006  
**BUPATI PASURUAN,**

ttd.

**JUSBAKIR ALDJUFRI**

Diundangkan di Pasuruan  
pada tanggal 11 September 2006  
**SEKRETARIS DAERAH  
KABUPATEN PASURUAN,**

ttd.

**MACHMUD RIEF**

LEMBARAN DAERAH KABUPATEN PASURUAN TAHUN 2006 NOMOR 18