



BUPATI GRESIK
PROVINSI JAWA TIMUR

RANCANGAN PERATURAN DAERAH KABUPATEN GRESIK
NOMOR TAHUN 2024

TENTANG

PELAYANAN PUBLIK

DENGAN RAHMAT TUHAN YANG MAHA ESA

BUPATI GRESIK,

- Menimbang : a. bahwa Pemerintah Kabupaten Gresik memiliki komitmen dalam menjamin perlindungan dan pemenuhan hak-hak dasar masyarakat melalui peningkatan kualitas pelayanan publik di Daerah;
- b. bahwa dalam rangka mewujudkan penyelenggaraan pelayanan publik yang lebih cepat, mudah dan terintegrasi, serta merespon perkembangan peraturan perundang-undangan di bidang pelayanan publik, dibutuhkan perbaikan dan pengembangan sistem pelayanan publik yang berbasis teknologi informasi di Daerah;
- c. bahwa Peraturan Daerah Kabupaten Gresik Nomor 12 Tahun 2013 tentang Pelayanan Publik sudah tidak sesuai dengan kebutuhan serta perkembangan kehidupan masyarakat dan hukum sehingga perlu dicabut;
- d. bahwa berdasarkan pertimbangan sebagaimana dimaksud dalam huruf a, b dan huruf c perlu menetapkan Peraturan Daerah tentang Pelayanan Publik;
- Mengingat : 1. Pasal 18 ayat (6) Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun;
2. Undang Nomor 12 Tahun 1950 tentang Pembentukan Daerah-daerah Kabupaten Dalam Lingkungan Provinsi Jawa Timur (Berita Negara Tahun 1950 Nomor 41) sebagaimana telah diubah dengan Undang-Undang Nomor 2 Tahun 1965 (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 1965 Nomor 19,

Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 2730);

3. Undang-Undang Nomor 39 Tahun 1999 tentang Hak Asasi Manusia (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 1999 Nomor 165, Tambahan lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 3886);
4. Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2008 tentang Informasi dan Transaksi Elektronik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2008 Nomor 58, Tambahan lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4843) sebagaimana telah diubah beberapa kali terakhir dengan Undang-undang Nomor 1 Tahun 2024 tentang Perubahan Kedua atas Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2008 tentang Informasi dan Transaksi Elektronik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2024 Nomor 1, Tambahan lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 6905);
5. Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2008 Nomor 61, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4846);
6. Undang-Undang Nomor 37 Tahun 2008 tentang Ombudsman Republik Indonesia (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2008 Nomor 139, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4899)
7. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2009 Nomor 112, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5038);
8. Undang-Undang Nomor 12 Tahun 2011 tentang Pembentukan Peraturan Perundang-Undangan (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2011 Nomor 82, Tambahan lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5234) sebagaimana telah diubah beberapa kali terakhir dengan Undang-Undang Nomor 13 Tahun 2022 tentang Perubahan Kedua Atas Undang-Undang Nomor 12 Tahun 2011 tentang Pembentukan Peraturan Perundang-Undangan (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2022 Nomor 143, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 6801);

9. 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 Pemerintah Daerah (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2015 Nomor 58, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5679);
10. Undang-Undang Nomor 27 Tahun 2022 tentang Pelindungan Data Pribadi (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2022 Nomor 196, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 6820);
11. Undang-Undang Nomor 6 Tahun 2023 tentang Penetapan Peraturan Pemerintah Pengganti Undang-Undang Nomor Tahun 2022 tentang Cipta Kerja Menjadi Undang-Undang (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2023 Nomor 41, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 6856);
12. Undang-Undang Nomor 20 Tahun 2023 tentang Aparatur Sipil Negara (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2023 Nomor 141, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 6897);
13. 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);
14. Peraturan Pemerintah Nomor 12 Tahun 2017 tentang Pembinaan dan Pengawasan Penyelenggaraan Pemerintahan Daerah (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2017 Nomor 73, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 6041);
15. 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);
16. Peraturan Pemerintah Nomor 5 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko

(Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2021 Nomor 16, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 6618);

17. Peraturan Pemerintah Nomor 6 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusaha di Daerah (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2021 Nomor 15, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 6617);
18. Peraturan Presiden Nomor 76 Tahun 2013 tentang Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2013 Nomor 191);
19. Peraturan Presiden Nomor 95 Tahun 2018 tentang Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2018 Nomor 1821);
20. Peraturan Presiden Nomor 89 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Mal Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2021 Nomor 222);
21. Peraturan Presiden Nomor 132 Tahun 2022 tentang Arsitektur Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik Nasional (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2022 Nomor 233);
22. Peraturan Presiden Nomor 132 Tahun 2023 tentang Percepatan Transportasi Digital dan Keterpaduan Layanan Digital Nasional (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2023 Nomor 159)
23. Peraturan Menteri Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 15 Tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2014 Nomor 615);
24. Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 80 Tahun 2015 tentang Pembentukan Produk Hukum Daerah (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2005 Nomor 2036) sebagaimana telah diubah dengan Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 120 Tahun 2018 tentang Perubahan Atas Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 80 Tahun 2015 tentang Pembentukan Produk Hukum Daerah (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2018 Nomor 157);
25. Peraturan Menteri Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survey Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2017 Nomor 708);

26. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 16 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyelenggaraan Forum Konsultasi Publik di Lingkungan Unit Penyelenggara Pelayanan Publik (Berita Negara Tahun 2017 Nomor 765);
27. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 59 Tahun 2020 tentang Pemantauan dan Evaluasi Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2020 Nomor 994);
28. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 91 Tahun 2021 tentang Pembinaan Inovasi Pelayanan Publik (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2021 Nomor 1572);
29. Peraturan Menteri Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 29 Tahun 2022 tentang Pemantauan Dan Evaluasi Kinerja Penyelenggaraan Pelayanan Publik (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2022 Nomor 672) sebagaimana telah diubah dengan Peraturan Menteri Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 4 Tahun 2023 tentang Perubahan Atas Peraturan Menteri Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 29 Tahun 2022 tentang Pemantauan Dan Evaluasi Kinerja Penyelenggaraan Pelayanan Publik (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2023 Nomor 234);
30. Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 8 Tahun 2023 tentang Pengelolaan Pengaduan Di Lingkungan Kementerian Dalam Negeri dan Pemerintahan Daerah (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2023 Nomor 499);
31. 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 Nomor 7) sebagaimana telah diubah beberapa kali terakhir dengan Peraturan Daerah Provinsi Jawa Timur Nomor 7 Tahun 2023 tentang Perubahan Kedua Atas Peraturan Daerah Nomor 8 Tahun 2011 tentang Pelayanan Publik (Lembaran Daerah Provinsi Jawa Timur Tahun 2023 Nomor 5 Seri D, Tambahan Lembaran Darah Provinsi Jawa Timur Nomor 121);
32. Peraturan Daerah Kabupaten Gresik Nomor 2 Tahun 2012 tentang Pedoman Pembentukan Perundang-Undangan

- Daerah (Lembaran Daerah Kabupaten Gresik Tahun 2012 Nomor 2);
33. Peraturan Daerah Kabupaten Gresik Nomor 7 Tahun 2023 tentang Penyelenggaraan Smart City (Lembaran Daerah Kabupaten Gresik Tahun 2023 Nomor 12).

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

MEMUTUSKAN:

Menetapkan : PERATURAN DAERAH TENTANG PELAYANAN PUBLIK

BAB I

KETENTUAN UMUM

Pasal 1

1. Daerah adalah Kabupaten Gresik.
2. Pemerintah Daerah adalah Pemerintah Kabupaten Gresik.
3. Bupati adalah Bupati Gresik.
4. Dewan Perwakilan Rakyat Daerah yang selanjutnya disebut DPRD adalah Dewan Perwakilan Rakyat Daerah Kabupaten Gresik.
5. Anggaran Pendapatan dan Belanja Daerah yang selanjutnya disingkat APBD adalah Anggaran Pendapatan dan Belanja Daerah Kabupaten Gresik.
6. Pelayanan Publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan setiap warga Negara dan penduduk atas suatu barang, jasa, dan/ atau pelayanan administrasi yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik yang terkait dengan kepentingan publik.
7. Penyelenggara pelayanan publik yang selanjutnya disebut Penyelenggara adalah setiap institusi penyelenggara pemerintah daerah, korporasi serta lembaga independen

yang dibentuk berdasarkan Peraturan Daerah untuk melaksanakan kegiatan pelayanan publik, dan badan hukum lain yang dibentuk semata mata untuk kegiatan pelayanan publik.

8. Organisasi penyelenggara pelayanan publik yang selanjutnya disebut Organisasi Penyelenggara adalah satuan kerja penyelenggara pelayanan publik yang berada di lingkungan pemerintah Kabupaten Gresik, korporasi, lembaga independen yang dibentuk berdasarkan Peraturan Daerah untuk melaksanakan kegiatan pelayanan publik dan badan hukum lain yang dibentuk semata-mata untuk kegiatan pelayanan publik.
9. Mal Pelayanan Publik yang selanjutnya disingkat MPP adalah pengintegrasian Pelayanan Publik yang diberikan oleh Pemerintah Pusat, Pemerintah Provinsi, Pemerintah Kabupaten/Kota, badan usaha milik negara, badan usaha milik daerah, serta swasta secara terpadu pada 1 (satu) tempat sebagai upaya meningkatkan kecepatan, kemudahan, jangkauan, kenyamanan, dan keamanan pelayanan.
10. Pelaksana pelayanan publik yang selanjutnya disebut Pelaksana adalah pejabat, pegawai, petugas dan setiap orang yang bekerja di dalam organisasi penyelenggara yang bertugas melaksanakan tindakan atau rangkaian tindakan pelayanan publik.
11. 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.
12. Standar Operasional Prosedur, yang selanjutnya disingkat SOP adalah serangkaian petunjuk tertulis yang dibakukan mengenai proses penyelenggaraan tugas-tugas Pemerintah Daerah.
13. Maklumat pelayanan adalah pernyataan tertulis yang berisi keseluruhan rincian kewajiban dan janji yang terdapat dalam standar pelayanan.
14. Kode etik pelayanan publik adalah pedoman dalam menyelenggarakan pelayanan publik dan komitmen dalam

pelaksanaan tugas pokok dan fungsi pelaksana pelayanan.

15. Sistem informasi pelayanan publik yang selanjutnya disebut Sistem Informasi adalah rangkaian kegiatan yang meliputi penyimpanan dan pengelolaan informasi serta mekanisme penyampaian informasi dari penyelenggara kepada masyarakat dan sebaliknya dalam bentuk lisan, tulisan Latin, tulisan dalam huruf Braile, bahasa gambar dan/atau bahasa lokal, serta disajikan secara manual atau elektronik.
16. Pengaduan adalah penyampaian keluhan yang disampaikan Pengadu kepada pengelola pengaduan pelayanan publik atas pelayanan pelaksana yang tidak sesuai dengan standar pelayanan atau pengabaian kewajiban dan/atau pelanggaran larangan oleh penyelenggara.
17. Pengelolaan Pengaduan adalah kegiatan penanganan pengaduan sesuai dengan mekanisme dan tata cara Pengelolaan Pengaduan.
18. Pelayanan barang publik adalah pelayanan yang menghasilkan berbagai bentuk/jenis barang yang digunakan oleh masyarakat.
19. Pelayanan jasa publik adalah pelayanan yang menghasilkan berbagai bentuk jasa yang dibutuhkan oleh masyarakat.
20. Pelayanan administratif adalah pelayanan yang menghasilkan berbagai bentuk dokumen resmi yang dibutuhkan oleh masyarakat.
21. Masyarakat adalah semua 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.
22. Forum Konsultasi Publik adalah kegiatan dialog, diskusi pertukaran opini secara partisipatif antara penyelenggara layanan publik dengan publik.
23. Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik yang selanjutnya disingkat SPBE adalah penyelenggaraan pemerintahan yang memanfaatkan teknologi informasi

dan komunikasi untuk memberikan layanan kepada Pengguna SPBE.

24. Inovasi Pelayanan Publik yang selanjutnya disebut Inovasi adalah terobosan jenis pelayanan berupa gagasan/ide kreatif orisinal dan/atau adaptasi/modifikasi yang memberikan manfaat langsung atau tidak langsung bagi masyarakat.

BAB II

MAKSUD, TUJUAN, ASAS, DAN RUANG LINGKUP

Bagian Kesatu Maksud dan Tujuan

Pasal 2

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

Pasal 3

Peraturan Daerah ini bertujuan untuk:

- a. mewujudkan sistem pengorganisasian mekanisme dan prosedur pelayanan publik yang memenuhi standar pelayanan dan prinsip-prinsip tatakelola pelayanan publik yang baik sesuai peraturan perundang-undangan yang berlaku;
- b. mewujudkan kepastian hukum tentang hak, tanggung jawab, kewajiban, dan kewenangan seluruh pihak yang terkait dengan penyelenggaraan pelayanan publik di daerah;
- c. mewujudkan perlindungan dan kepastian hukum dalam melibatkan masyarakat untuk berpartisipasi dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik; dan
- d. mewujudkan penyelenggaraan Pelayanan Publik terintegrasi berbasis elektronik di daerah.

Pasal 4

Penyelenggaraan pelayanan publik berdasarkan asas:

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

Pasal 5

(1) Ruang Lingkup penyelenggaraan pelayanan publik terdiri atas:

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

(2) Pelayanan barang publik sebagaimana dimaksud pada ayat (1) huruf a meliputi:

- a. pengadaan dan penyaluran barang publik yang dilakukan oleh instansi pemerintah yang sebagian atau seluruh dananya bersumber dari APBD;
- b. pengadaan dan penyaluran barang publik yang dilakukan oleh BUMD, Badan Usaha yang modal pendiriannya sebagian atau seluruhnya bersumber dari kekayaan daerah yang dipisahkan;
- c. pengadaan dan penyaluran barang publik oleh lembaga swasta tetapi ketersediannya menjadi misi Negara yang ditetapkan dalam peraturan perundang-undangan.

(3) Pelayanan jasa publik sebagaimana dimaksud pada ayat (1) huruf b meliputi:

- a. penyediaan jasa publik oleh instansi pemerintah yang sebagian atau seluruh dananya bersumber dari APBD;
- b. penyediaan jasa publik yang dilakukan oleh BUMD dan Badan Usaha yang modal pendiriannya sebagian atau seluruhnya bersumber dari kekayaan daerah yang dipisahkan;

- c. penyediaan jasa publik oleh lembaga swasta tetapi ketersediannya menjadi misi Negara yang ditetapkan dalam peraturan perundang-undangan.
- (4) Pelayanan administratif sebagaimana dimaksud pada ayat (1) huruf c meliputi:
- a. tindakan administratif pemerintah yang diwajibkan oleh Negara dan diatur dalam peraturan perundang-undangan dalam rangka mewujudkan perlindungan pribadi, keluarga, kehormatan, martabat, dan harta benda warga Negara; dan
 - b. tindakan administratif oleh instansi non Pemerintah yang diwajibkan oleh negara dan diatur dalam peraturan perundang-undangan serta diterapkan berdasarkan perjanjian dengan penerima pelayanan.

Pasal 6

Penyelenggara pelayanan yang melaksanakan pelayanan publik meliputi:

- a. Perangkat daerah di lingkungan Pemerintah Daerah yang melaksanakan Pelayanan Publik, baik yang memberikan pelayanan kepada Masyarakat secara langsung maupun tidak langsung;
- b. korporasi yang dibentuk berdasarkan peraturan daerah Kabupaten Gresik, dan/atau satuan kerja dilingkungan badan usaha milik daerah, badan usaha swasta serta lembaga swasta daerah yang ditugasi melaksanakan pelayanan publik sesuai dengan kewenangan daerah;
- c. lembaga independen yang dibentuk berdasarkan Peraturan Bupati atau Keputusan Bupati yang melaksanakan Pelayanan Publik; dan
- d. badan hukum lain yang dibentuk dengan Peraturan Daerah hanya untuk kegiatan Pelayanan Publik yang dilaksanakan oleh penyelenggara yang melaksanakan Pelayanan Publik.

Pasal 7

- (1) Penyelenggara yang melaksanakan pelayanan barang publik dan jasa publik serta pelayanan administratif yang pembiayaannya tidak bersumber dari APBD atau badan usaha yang modal pendiriannya sebagian atau seluruhnya

- tidak bersumber dari kekayaan daerah yang dipisahkan, tetapi menjalankan tugas dan fungsi pemerintah daerah harus memenuhi ukuran besaran biaya dan jaringan.
- (2) Ketentuan mengenai ukuran besaran biaya dan jaringan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) ditetapkan dengan berdasarkan pada peraturan perundang-undangan

BAB III

SISTEM PENGORGANISASIAN PELAYANAN PUBLIK

Bagian Kesatu

Pembina dan Penanggung Jawab

Pasal 8

- (1) Bupati karena jabatannya merupakan pembina penyelenggaraan pelayanan publik.
- (2) Pembina melaksanakan tugas pembinaan, pengawasan dan evaluasi atas pelaksanaan tugas Penanggungjawab atau penyelenggara.
- (3) Pembina sebagaimana dimaksud ayat (2) huruf a wajib melaporkan hasil perkembangan kinerja pelayanan publik kepada DPRD dan Gubernur.

Pasal 9

- (1) Penanggung jawab pelayanan publik terdiri atas:
- Sekretaris Daerah bagi pelayanan publik yang diselenggarakan oleh institusi pemerintah daerah dan lembaga independen di daerah; atau
 - Pimpinan Kesekretariatan Lembaga bagi pelayanan publik yang diselenggarakan oleh swasta.
- (2) Penanggung jawab mempunyai tugas:
- mengkoordinasikan kelancaran penyelenggaraan pelayanan publik sesuai dengan standar pelayanan pada setiap organisasi penyelenggara;
 - melakukan pengkoordinasian evaluasi penyelenggaraan pelayanan publik, baik internal maupun oleh lembaga yang ditugaskannya untuk mengevaluasi penyelenggaraan pelayanan publik; dan
 - melaporkan hasil pelaksanaan tugasnya kepada Pembina.

Bagian Kedua Organisasi Penyelenggara

Pasal 10

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

Bagian Ketiga Evaluasi Pelaksana Pelayanan Publik

Pasal 11

- (1) Penyelenggara berkewajiban melaksanakan evaluasi terhadap kinerja pelaksana di lingkungan organisasi penyelenggara secara berkala dan berkelanjutan.
- (2) Evaluasi sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dilakukan dengan indikator yang jelas dan terukur, dengan memperhatikan perbaikan prosedur dan/atau penyempurnaan organisasi sesuai dengan asas-asas pelayanan publik berdasarkan ketentuan peraturan perundang-undangan.
- (3) Berdasarkan hasil evaluasi sebagaimana dimaksud pada ayat (1), penyelenggara berkewajiban melakukan upaya peningkatan kapasitas pelaksana dan/atau kelengkapan sarana dan prasarana pelayanan.
- (4) Ketentuan lebih lanjut mengenai indikator evaluasi sebagaimana dimaksud pada ayat (2) diatur dengan Peraturan Bupati dengan tetap memperhatikan Ketentuan Peraturan perundang-undangan.

Bagian Keempat
Hubungan Antar Organisasi Penyelenggara

Pasal 12

- (1) Dalam rangka meningkatkan efisiensi dan efektivitas pelayanan yang berkaitan dengan teknis operasional pelayanan dan/atau pendukung pelayanan, dapat dilakukan kerjasama antar organisasi penyelenggara.
- (2) Kerjasama antar organisasi penyelenggara meliputi kegiatan yang berkaitan dengan teknis operasional pelayanan dan/atau pendukung pelayanan.
- (3) Dalam hal organisasi penyelenggara yang memiliki lingkup kewenangan dan tugas pelayanan publik tidak dapat dilakukan sendiri karena keterbatasan sumberdaya dan/atau dalam keadaan darurat, penyelenggara dapat meminta bantuan organisasi penyelenggara lain yang mempunyai kapasitas memadai, sesuai ketentuan peraturan perundang-undangan yang berlaku.
- (4) Permintaan bantuan sebagaimana dimaksud pada ayat (3) dapat dilakukan dalam hal
 - a. ada alasan hukum bahwa pelayanan publik tidak dapat dilaksanakan sendiri oleh organisasi penyelenggara;
 - b. kekurangan sumberdaya dan fasilitas yang dimiliki organisasi penyelenggara, yang berakibat pelayanan publik tidak dapat dilaksanakan sendiri;
 - c. organisasi Penyelenggara tidak memiliki pengetahuan dan kemampuan untuk melaksanakan pelayanan sendiri;
 - d. organisasi penyelenggara membutuhkan surat keterangan atau dokumen yang diperlukan dari organisasi penyelenggara lainnya; dan
 - e. pelayanan publik hanya dapat dilaksanakan dengan biaya, peralatan dan fasilitas yang hanya dimiliki oleh organisasi penyelenggara lainnya.

BAB IV
HAK, KEWAJIBAN, DAN LARANGAN

Bagian Kesatu
Hak, Kewajiban, dan Larangan Penyelenggara

Pasal 13

Penyelenggaran berhak:

- a. memberikan pelayanan tanpa dihambat pihak lain yang tidak berwenang;
- b. mendapatkan alokasi anggaran perbaikan dan pengembangan sistem layanan sesuai dengan kebutuhan dan jenis pelayanan;
- c. mengelola anggaran pembiayaan penyelenggaraan pelayanan publik;
- d. melakukan klarifikasi terhadap pengaduan, tuntutan dan gugatan yang tidak sesuai dengan kenyataan dalam penyelenggaraan pelayanan publik;
- e. menolak permintaan pelayanan yang bertentangan dengan standar pelayanan dan ketentuan peraturan perundang-undangan; dan
- f. melakukan kerjasama dalam pelayanan.

Pasal 14

- (1) Kerja sama sebagaimana dimaksud dalam Pasal 13 huruf f dilakukan dalam bentuk penyerahan sebagian tugas penyelenggaraan Pelayanan Publik oleh Penyelenggara kepada pihak lain dengan ketentuan:
 - a. perjanjian kerja sama penyelenggaraan Pelayanan Publik dituangkan sesuai dengan peraturan perundang-undangan dan dalam pelaksanaannya didasarkan pada standar pelayanan
 - b. penyelenggara wajib menginformasikan kegiatan kerja sama dalam pelayanan kepada Masyarakat;
 - c. tanggung jawab pelaksanaan kegiatan kerjasama berada pada penerima kerja sama, sedangkan tanggung jawab penyelenggaraan pelayannya secara menyeluruh berada pada penyelenggara;
 - d. informasi tentang identitas pihak lain dan identitas penyelenggara sebagai penanggung jawab kegiatan harus dicantumkan oleh penyelenggara pada tempat yang jelas dan mudah diketahui Masyarakat; dan
 - e. penyelenggara dan pihak lain wajib mencantumkan alamat pengaduan dan/atau sarana untuk menampung keluhan Masyarakat yang mudah diakses,

antara lain nomor telepon, pesan layanan singkat, website, *e-mail*, dan/atau kotak pengaduan.

- (2) Pihak lain sebagaimana dimaksud pada ayat (1) wajib berbadan hukum Indonesia sesuai dengan peraturan perundang-undangan.
- (3) Kerja sama sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dan ayat tidak menambah beban bagi Masyarakat.
- (4) Selain kerja sama sebagaimana dimaksud pada ayat penyelenggara dapat melakukan kerja sama tertentu dengan pihak lain untuk menyelenggarakan Pelayanan Publik dalam jangka waktu tertentu.

Pasal 15

Penyelenggara berkewajiban:

- a. menyusun dan menerapkan standar pelayanan dan SOP;
- b. menyusun, menetapkan, dan mempublikasikan Maklumat Pelayanan;
- c. memberikan pelayanan yang berkualitas sesuai dengan asas-asas penyelenggaraan pelayanan publik;
- d. menyediakan dan mempublikasikan informasi yang terkait dengan pelayanan;
- e. melakukan penyeleksian terhadap pelaksana secara transparan, non diskriminatif dan adil, sesuai ketentuan peraturan perundang-undangan.
- f. menyediakan sarana, prasarana, dan/atau fasilitas pelayanan publik yang mendukung terciptanya iklim pelayanan publik yang memadai;
- g. melakukan evaluasi kinerja penyelenggaraan pelayanan dalam rangka perbaikan
- h. memberikan pertanggungjawaban terhadap pelayanan yang diselenggarakan;
- i. mengelola dan menyelesaikan pengaduan masyarakat melalui mekanisme sesuai ketentuan peraturan perundang-undangan;
- j. memenuhi panggilan atau mewakili organisasi penyelenggara untuk hadir atau melaksanakan perintah suatu tindakan hukum atas permintaan pejabat yang berwenang dari lembaga negara atau instansi pemerintah yang berhak, berwenang dan sah sesuai dengan peraturan perundang-undangan;

- k. membantu masyarakat dalam memahami hak dan tanggungjawabnya; dan
- l. berpartisipasi aktif dan mematuhi peraturan perundang-undangan yang terkait dengan penyelenggaraan pelayanan publik.

Pasal 16

Penyelenggara dilarang:

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

Bagian Kedua

Hak, Kewajiban, dan Larangan Pelaksana

Pasal 17

Pelaksana berhak:

- a. melaksanakan pelayanan tanpa dihambat oleh pihak lain yang bukan tugasnya;
- b. melakukan kegiatan pelayanan sesuai penugasan dan standar pelayanan;
- c. memperoleh hak istirahat di luar jam pelayanan;
- d. memperoleh tambahan pendapatan atas pemberian pelayanan publik di luar jam pelayanan, penugasan tambahan dan/atau pemberian pelayanan pada hari libur;
- e. melakukan pembelaan kepada organisasi penyelenggara atau atasannya terhadap pengaduan dan tuntutan yang tidak sesuai dengan kenyataan dalam penyelenggaraan pelayanan publik;

- f. memperoleh penghargaan atas prestasi yang diperoleh dalam penyelenggaraan pelayanan publik; dan
- g. menolak permintaan pelayanan yang bertentangan dengan standar pelayanan dan peraturan perundang-undangan yang berlaku.

Pasal 18

Pelaksana berkewajiban:

- a. melakukan kegiatan pelayanan sesuai dengan standar pelayanan dan SOP pelayanan;
- b. memberi pelayanan dengan penuh tanggung jawab, ramah, persuasif dan tidak diskriminatif;
- c. mempertanggungjawabkan pelaksanaan pelayanan kepada penyelenggara dalam bentuk laporan berkala;
- d. memberikan informasi yang benar dan tidak menyesatkan terkait layanan kepada pengguna layanan dan/atau masyarakat;
- e. menindaklanjuti setiap pengaduan dari masyarakat sesuai prosedur yang telah ditetapkan;
- f. memberikan pertanggungjawaban sesuai dengan ketentuan yang berlaku apabila mengundurkan diri atau melepaskan tanggung jawab atas tugasnya;
- g. menjaga kerahasiaan informasi atau dokumen baik yang berbentuk tertulis maupun elektronik sesuai ketentuan; dan
- h. memenuhi panggilan atau mewakili organisasi penyelenggara untuk hadir atau melaksanakan perintah berdasarkan ketentuan peraturan perundang-undangan, atas permintaan Penyelenggara.

Pasal 19

Pelaksana Dilarang:

- a. merangkap sebagai komisaris atau pengurus organisasi usaha bagi pelaksana yang berasal dari lingkungan perangkat daerah;
- b. meninggalkan tugas dan kewajiban, kecuali mempunyai alasan yang jelas, rasional, dan sah sesuai ketentuan peraturan perundang-undangan;
- c. melanggar asas-asas penyelenggaraan pelayanan publik; dan

- d. menerima imbalan dalam bentuk apapun dari masyarakat dan/atau pihak tertentu yang terkait langsung atau tidak dengan penyelenggaraan pelayanan.
- e. menyalahgunakan sarana, prasarana, dan/atau fasilitas pelayanan publik;
- f. Menyalahgunakan informasi, jabatan, dan/atau kewenangan untuk tujuan lain selain untuk pelayanan publik;
- g. menambah pelaksana tanpa persetujuan penyelenggara; dan
- h. membuat perjanjian kerjasama dengan pihak lain tanpa persetujuan penyelenggara.

Bagian Ketiga

Hak, Kewajiban, dan Larangan Bagi Masyarakat

Pasal 20

Masyarakat berhak:

- a. Memperoleh pemenuhan pelayanan yang berkualitas sesuai dengan asas, tujuan dan standar pelayanan;
- b. mendapatkan kemudahan untuk memperoleh informasi selengkap-lengkapnyanya tentang sistem dan mekanisme penyelenggaraan pelayanan publik;
- c. mengetahui kebenaran isi standar pelayanan;
- d. mengawasi pelaksanaan standar pelayanan;
- e. memberitahukan kepada Pelaksana untuk memperbaiki pelayanan apabila pelayanan yang diberikan tidak sesuai dengan standar pelayanan;
- f. mengadukan pelaksana kepada Penyelenggara, pengawas internal, pengawas eksternal dan/atau DPRD apabila pelayanan yang diberikan Pelaksana tidak sesuai dengan standar pelayanan yang ditetapkan.
- g. mendapat tanggapan atas pengaduan yang diajukan;
- h. memperoleh perlindungan dan advokasi; dan
- i. Menggugat organisasi penyelenggara dan pelaksana yang dianggap merugikan, melalui mekanisme sesuai ketentuan peraturan perundang-undangan.

Pasal 21

Masyarakat berkewajiban:

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

Pasal 22

Masyarakat dilarang:

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

BAB V PENYELENGGARAAN PELAYANAN PUBLIK

Bagian Kesatu Standar Pelayanan

Pasal 23

- (1) Organisasi Penyelenggara berkewajiban menyusun dan menetapkan standar pelayanan sesuai dengan tugas dan fungsinya dengan memperhatikan kemampuan organisasi penyelenggara, kebutuhan masyarakat dan kondisi lingkungan di daerah.

- (2) Penyelenggara wajib mengikutsertakan masyarakat dan pihak terkait dalam penyusunan standar pelayanan dengan mengedepankan prinsip non diskriminasi dan musyawarah.
- (3) Organisasi penyelenggara melakukan evaluasi terhadap penerapan dan isi standar pelayanan secara periodik berdasarkan saran dan masukan dari masyarakat.
- (4) Penyusunan standar pelayanan sebagaimana dimaksud ayat (1) dan ayat (2) dengan berpedoman pada peraturan perundang-undangan.

Pasal 24

- (1) Komponen Standar Pelayanan terdiri atas:
 - a. proses penyampaian pelayanan; dan
 - b. proses pengelolaan pelayanan.
- (2) Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses penyampaian pelayanan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) huruf a meliputi:
 - a. persyaratan;
 - b. sistem, mekanisme, dan prosedur;
 - c. jangka waktu pelayanan;
 - d. biaya/tarif pelayanan;
 - e. jenis/produk pelayanan; dan
 - f. penanganan pengaduan, saran dan masukan/apresiasi.
- (3) Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses pengelolaan pelayanan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) huruf b meliputi:
 - a. dasar hukum
 - b. sarana dan prasarana, dan/atau fasilitas;
 - c. kompetensi pelaksana;
 - d. pengawasan internal;
 - e. jumlah pelaksana;
 - f. jaminan pelayanan;
 - g. jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan; dan
 - h. evaluasi kinerja pelaksana.
- (4) Komponen Standar Pelayanan sebagaimana dimaksud pada ayat (2) wajib dipublikasikan oleh Penyelenggara dalam Sistem Informasi.
- (5) Ketentuan lebih lanjut mengenai penyusunan Standar Pelayanan diatur dalam Peraturan Bupati.

Bagian Kedua
Standar Operasional Prosedur

Pasal 25

- (1) Organisasi penyelenggara wajib menyusun, menetapkan dan menerapkan standar operasional prosedur (SOP) pelayanan publik.
- (2) Organisasi penyelenggara menggunakan SOP sebagai salah satu instrumen pengendalian terhadap pelaksana dalam melakukan pelayanan publik.
- (3) SOP menjadi panduan dan acuan bagi pelaksana dalam penyelenggaraan pelayanan publik.
- (4) Penyelenggara melakukan *review* penerapan SOP secara berkala sebagai salah satu dasar perbaikan kualitas pelayanan publik.
- (5) Ketentuan mengenai mekanisme proses penyusunan, penetapan, penerapan, dan evaluasi penerapan standar operasional prosedur (SOP) ditetapkan lebih lanjut dengan Peraturan Bupati.

Bagian Ketiga
Maklumat Pelayanan

Pasal 26

- (1) Penyelenggara wajib menyusun dan menetapkan Maklumat Pelayanan untuk melaksanakan pelayanan sesuai dengan Standar Pelayanan
- (2) Maklumat Pelayanan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) memuat:
 - a. pernyataan janji dan kesanggupan untuk melaksanakan pelayanan sesuai dengan Standar Pelayanan;
 - b. pernyataan memberikan pelayanan sesuai dengan kewajiban dan akan melakukan perbaikan secara terus menerus; dan
 - c. pernyataan kesediaan menerima saksi dan/atau memberikan kompensasi apabila pelayanan yang diberikan tidak sesuai dengan Standar Pelayanan.
- (3) Maklumat Pelayanan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) ditandatangani oleh kepala organisasi penyelenggara dan

dipublikasikan secara luas kepada masyarakat melalui Sistem Informasi Pelayanan Publik.

- (4) Selain maklumat pelayanan, organisasi penyelenggara layanan wajib membuat surat keputusan tentang kompensasi keterlambatan pelayanan.

Bagian Keempat Kode Etik Pelayanan

Pasal 27

- (1) Setiap penyelenggara wajib menyusun dan menerapkan kode etik pelayanan sesuai dengan jenis pelayanan yang diselenggarakan.
- (2) Kode etik pelayanan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) meliputi :
 - a. komitmen terhadap pelayanan prima;
 - b. tata aturan perilaku dan cara bersikap kepada pengguna layanan dan masyarakat;
 - c. larangan pelaksanaan Pelayanan Publik; dan
 - d. penghargaan dan sanksi.
- (3) Ketentuan lebih lanjut mengenai penyusunan kode etik sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dan ayat (2) diatur oleh penyelenggara.

Pasal 28

- (1) Kode etik pelayanan sebagaimana dimaksud dalam Pasal 27 disusun dan ditetapkan oleh penyelenggara dengan berpedoman kepada nilai-nilai dasar ASN.
- (2) Nilai-nilai dasar ASN sebagaimana dimaksud pada ayat (1) meliputi:
 - a. berorientasi pelayanan;
 - b. akuntabel;
 - c. kompeten;
 - d. harmonis;
 - e. loyal;
 - f. adaptif; dan
 - g. kolaboratif.

Bagian Kelima Sistem Informasi Pelayanan Publik

Pasal 29

- (1) Dalam rangka memberikan informasi penyelenggaraan Pelayanan Publik secara lengkap, terintegrasi, dan mudah diakses oleh Masyarakat, Pemerintah Daerah membangun Sistem Informasi.
- (2) Sistem informasi berisi semua informasi pelayanan publik yang berasal dari organisasi penyelenggara pada setiap tingkatan.
- (3) Pengelolaan dan pelaksanaan Sistem Informasi sebagaimana dimaksud pada ayat (1) pada seluruh Penyelenggara dikoordinasikan oleh Sekretariat Daerah.
- (4) Sistem Informasi sebagaimana dimaksud pada ayat (1) paling sedikit memuat informasi mengenai:
 - a. profil penyelenggara;
 - b. profil pelaksana;
 - c. jenis/produk pelayanan;
 - d. standar pelayanan;
 - e. maklumat pelayanan;
 - f. pengelolaan pengaduan; dan
 - g. pelaksanaan partisipasi masyarakat
- (5) Setiap Penyelenggara wajib mengisi dan melakukan pemutakhiran informasi sebagaimana dimaksud pada ayat (4) dalam Sistem Informasi secara berkala.

Pasal 30

Dokumen, akta dan produk administrasi lainnya dalam penyelenggaraan pelayanan publik dinyatakan sah sesuai dengan peraturan perundang-undangan.

Bagian Keenam

Pengelolaan Sarana, Prasarana, dan/atau Fasilitas Pelayanan

Pasal 31

- (1) Organisasi penyelenggara wajib memenuhi sarana dan prasarana pelayanan sesuai dengan standar pelayanan dalam rangka memberikan pelayanan yang cepat, tepat dan nyaman.
- (2) Organisasi penyelenggara dan pelaksana wajib mengelola dan memelihara sarana, prasarana, dan/atau fasilitas

pelayanan publik secara efektif, efisien, transparan, akuntabel, dan berkesinambungan.

- (3) Pelaksana wajib memberikan laporan kepada penyelenggara mengenai kondisi dan kebutuhan sarana, prasarana, dan/atau fasilitas pelayanan publik sesuai standar pelayanan.
- (4) Atas laporan kondisi dan kebutuhan sebagaimana dimaksud pada ayat (3), penyelenggara melakukan analisis dan menyusun daftar kebutuhan sarana, prasarana dan/atau fasilitas pelayanan.
- (5) Atas analisis dan daftar kebutuhan sebagaimana dimaksud pada ayat (4) Penyelenggara melakukan pengadaan sesuai dengan peraturan perundang-undangan.

Pasal 32

- (1) Penyelenggara yang bermaksud melakukan perbaikan sarana, prasarana dan/atau fasilitas pelayanan wajib mengumumkan dan mencantumkan batas waktu penyelesaian pekerjaan secara jelas dan terbuka.
- (2) Perbaikan sarana, prasarana dan/atau fasilitas pelayanan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dilarang mengakibatkan terhentinya kegiatan pelayanan.
- (3) Pengumuman oleh penyelenggara harus dilakukan paling lambat 30 (tiga puluh) hari sebelum pelaksanaan pekerjaan dimulai dengan memasang pengumuman melalui media dan di tempat penyelenggaraan pelayanan yang diketahui oleh masyarakat.

Bagian Ketujuh Biaya/Tarif Pelayanan Publik

Pasal 33

- (1) Biaya/tarif pelayanan publik merupakan tanggung jawab bersama pemerintah daerah dan/atau masyarakat, sesuai ketentuan peraturan perundang-undangan.
- (2) Biaya/tariff penyelenggaraan pelayanan publik yang menjadi tanggung jawab pemerintah daerah dibebankan kepada Anggaran Pendapatan Dan Belanja Daerah.

- (3) Biaya/tarif penyelenggaraan pelayanan publik selain yang ditentukan pada ayat (2) dibebankan kepada penerima pelayanan publik.
- (4) Penentuan biaya pelayanan publik sebagaimana dimaksud pada ayat ditetapkan dengan persetujuan DPRD, sesuai ketentuan peraturan perundang-undangan.

Bagian Kedelapan Pengawasan Penyelenggaraan Pelayanan Publik

Pasal 34

- (1) Pengawasan penyelenggaraan pelayanan publik dilakukan oleh pengawas internal dan pengawas eksternal.
- (2) Pengawas internal dilakukan oleh:
 - a. Atasan langsung; dan
 - b. Pengawas fungsional daerah.
- (3) Pengawasan eksternal dilakukan oleh:
 - a. Masyarakat;
 - b. Perwakilan Ombudsman; dan
 - c. DPRD.
- (4) Pengawasan oleh masyarakat sebagaimana dimaksud pada ayat (3) berupa laporan pengaduan.

Bagian Kesembilan Pengelolaan Pengaduan

Pasal 35

- (1) Penyelenggara wajib menyusun mekanisme pengelolaan pengaduan, menyediakan sarana pengaduan, dan menugaskan pelaksana yang kompeten untuk menerima dan mengelola pengaduan.
- (2) Informasi tentang mekanisme, sarana dan pejabat pengaduan wajib dipublikasikan secara langsung, tidak langsung, dan/ atau melalui sarana elektronik yang mudah diperoleh dan dipahami oleh penerima pelayanan.
- (3) Mekanisme Pengelolaan Pengaduan di lingkungan pemerintahan daerah terdiri dari:
 - a. penerimaan;

- b. verifikasi;
 - c. tanggapan awal;
 - d. distribusi; dan
 - e. tindak lanjut.
- (4) Penyediaan sarana dan informasi pengaduan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dan ayat (2) memperhatikan kepentingan kelompok rentan atau berkebutuhan khusus.
- (5) Pengaduan sebagaimana dimaksud ayat (1) dapat dilakukan paling lambat 30 (tiga puluh) hari sejak pengadu menerima pelayanan.
- (6) Pengaduan disampaikan secara tertulis memuat:
- a. nama dan alamat lengkap;
 - b. uraian pelayanan yang tidak sesuai dengan standar pelayanan dan uraian kerugian materiel atau immateriel yang diderita;
 - c. permintaan penyelesaian yang diajukan; dan
 - d. tempat, waktu penyampaian, dan tanda tangan.
- (7) Organisasi penyelenggara wajib menanggapi pengaduan masyarakat paling lambat 14 (empat belas) hari sejak pengaduan diterima, yang sekurang-kurangnya berisi informasi lengkap atau tidak lengkapnya materi aduan sebagaimana dimaksud pada ayat (3).
- (8) Dalam hal materi aduan tidak lengkap, pengadu wajib melengkapi informasi pengaduan paling lambat 10 (sepuluh) hari sejak tanggapan penyelenggara.
- (9) Apabila dalam jangka waktu sebagaimana dimaksud pada ayat (8) pengadu tidak melengkapi materi pengaduan, maka pengadu dianggap mencabut pengaduannya.

Pasal 36

- (1) Organisasi penyelenggara wajib memutuskan hasil pemeriksaan pengaduan paling lambat 60 (enam puluh) hari sejak berkas pengaduan dinyatakan lengkap.
- (2) Organisasi penyelenggara wajib menyampaikan hasil pemeriksaan pengaduan kepada pegadu yang sekurang-kurangnya memuat:
- a. penjelasan rinci tentang persoalan pokok yang diadukan;
 - b. organisasi penyelenggara yang berwenang

- menyelesaikan; dan
- c. keputusan tindakan, solusi dan saran yang diberikan sebagai rekomendasi kepada pengadu.
- (3) Pengaduan yang disampaikan kepada perwakilan Ombudsman atau DPRD ditindaklanjuti sesuai peraturan perundang-undangan.

Bagian Kesepuluh Survey Kepuasan Masyarakat

Pasal 37

- (1) Dalam rangka peningkatan kualitas pelayanan publik secara berkelanjutan, penyelenggara wajib menyelenggarakan survei kepuasan masyarakat secara berkala paling sedikit 1 (satu) kali dalam setahun.
- (2) Survei kepuasan masyarakat dapat dilakukan melalui:
- a. Kuesioner dengan wawancara tatap muka;
 - b. Kuesioner melalui pengisian sendiri, termasuk yang dikirimkan melalui surat;
 - c. Kuesioner elektronik (*e-survei*);
 - d. Diskusi kelompok terfokus; dan/atau
 - e. Wawancara tidak berstruktur.
- (3) Penyelenggara dapat melakukan kerjasama dalam rangka melaksanakan survei kepuasan masyarakat dengan lembaga yang memiliki kredibilitas dan reputasi dibidang penelitian dan survey.
- (4) Penyelenggara wajib mempublikasikan hasil survey kepuasan masyarakat.
- (5) Penyelenggara menyusun laporan dan melakukan evaluasi kinerja layanan berdasarkan hasil survei kepuasan masyarakat.
- (6) Indikator dan mekanisme survei kepuasan masyarakat dilaksanakan sesuai ketentuan peraturan perundang-undangan.

Bagian Kesebelas Penilaian Kinerja

Pasal 38

- (1) Penyelenggara wajib melakukan penilaian kinerja penyelenggaraan Pelayanan Publik secara berkala, termasuk penyelenggaraan pelayanan publik berbasis elektronik.
- (2) Penilaian kinerja sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dilakukan dengan menggunakan indikator kinerja berdasarkan Standar Pelayanan.
- (3) Kinerja sebagaimana dimaksud pada ayat (1) diukur secara menyeluruh dari aspek:
 - a. masukan, merupakan indikator keberhasilan efisiensi sumberdaya untuk pencapaian keluaran dan hasil;
 - b. proses, merupakan indikator kejelasan prosedur, penyederhanaan prosedur, kecepatan, ketepatan dengan biaya murah; dan
 - c. keluaran, merupakan indikator tingkat kepuasan pelayanan dan peningkatan pelayanan.
- (4) Pemerintah Daerah mengembangkan sistem elektronik terintegrasi untuk melaksanakan penilaian kinerja sebagaimana dimaksud pada ayat (3) huruf c melalui sistem pengaduan dan survei kepuasan masyarakat.
- (5) Organisasi Penyelenggara dan/atau pelaksana yang memberikan layanan prima sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dapat diberikan penghargaan berdasarkan penilaian kinerja.
- (6) Penyelenggara menyampaikan hasil penilaian pada pembina yang meliputi nilai dan rekomendasi perbaikan dalam bentuk laporan.
- (7) Ketentuan lebih lanjut mengenai tata cara penilaian kinerja dan pemberian penghargaan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dan ayat (3) diatur dalam Peraturan Bupati.

BAB VI PELAYANAN KHUSUS

Pasal 39

- (1) Penyelenggara berkewajiban memberikan pelayanan khusus kepada individu dan/atau kelompok masyarakat rentan sesuai dengan peraturan perundang-undangan.

- (2) Kelompok rentan yang menjadi sasaran pelayanan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) meliputi:
 - a. penyandang disabilitas/ berkebutuhan khusus;
 - b. lanjut usia;
 - c. wanita hamil atau ibu menyusui;
 - d. anak;
 - e. korban bencana;
 - f. pekerja migran; dan/atau
 - g. kelompok rentan lainnya sesuai dengan peraturan perundang-undangan.
- (3) Bentuk pelayanan khusus sebagaimana dimaksud pada ayat (1) berupa:
 - a. sarana, prasarana, dan/atau fasilitas khusus;
 - b. kemudahan prosedur pelayanan;
 - c. keringanan dan/atau pembebasan biaya layanan;
 - d. pendampingan terhadap pelaksanaan pelayanan dan pengaduan; dan/atau
 - e. bentuk layanan khusus lainnya sesuai kebutuhan kelompok rentan dengan memperhatikan peraturan perundang-undangan.
- (4) Pemerintah Daerah wajib mengusahakan penyediaan sarana, prasarana, dan/atau fasilitas khusus bagi kelompok rentan secara bertahap di seluruh tempat pelayanan.
- (5) Bentuk pelayanan khusus sebagaimana dimaksud pada ayat (3) dilarang digunakan oleh orang yang tidak berhak.

BAB VII

PELAYANAN PUBLIK TERINTEGRASI BERBASIS ELEKTRONIK

Pasal 40

- (1) Dalam rangka meningkatkan kelancaran, kemudahan dan percepatan dalam pelayanan publik, Pemerintah Daerah mengembangkan pelayanan publik terintegrasi berbasis elektronik di daerah.
- (2) Pengembangan Pelayanan Publik terintegrasi berbasis elektronik sebagaimana dimaksud pada ayat (1)

dilaksanakan oleh Pemerintah Daerah sesuai dengan kewenangannya.

- (3) Pengembangan Pelayanan Publik terintegrasi berbasis elektronik disesuaikan dengan arsitektur dan peta rencana SPBE Daerah yang disusun untuk jangka waktu 5 (lima) tahun.
- (4) Dalam rangka melaksanakan pelayanan publik terintegrasi berbasis elektronik, Bupati dapat membentuk Tim Koordinasi SPBE yang bertugas:
 - a. melaksanakan kebijakan SPBE di Pemerintah Daerah;
 - b. melakukan koordinasi dengan tim koordinasi SPBE Provinsi/Nasional untuk pelaksanaan SPBE yang melibatkan lintas Instansi Pusat dan Pemerintah Daerah;
 - c. memfasilitasi proses koordinasi, kerja sama, atau integrasi penerapan SPBE dengan pihak-pihak eksternal dalam dan luar daerah;
 - d. mengarahkan, memantau dan mengevaluasi dalam rangka pengendalian pelaksanaan SPBE yang terintegrasi di lingkungan pemerintah daerah;
 - e. melakukan perbaikan dan pengembangan atas hasil rekomendasi pemantauan dan evaluasi penerapan SPBE;
 - f. mewadahi kepentingan penyelenggara, pelaksana dan pengguna pelayanan publik terintegrasi berbasis elektronik; dan
 - g. menyusun dan menyampaikan laporan hasil pelaksanaan kegiatan kepada Bupati.
- (5) Koordinator Tim Koordinasi SPBE sebagaimana dimaksud pada ayat (4) dijabat oleh Sekretaris Daerah.

Pasal 41

- (1) Pelayanan Publik terintegrasi berbasis elektronik sebagaimana dimaksud dalam Pasal 40 ayat (1) mengandung unsur:
 - a. kesatuan penanganan;
 - b. kesatuan tempat dan/ atau jaringan elektronik;
 - c. kesatuan pengendalian; dan
 - d. kesatuan sistem pelaporan.

- (2) Pelayanan terintegrasi berbasis elektronik dilaksanakan dengan prinsip:
 - a. ekonomis;
 - b. berkualitas;
 - c. sederhana;
 - d. mudah diakses;
 - e. murah; dan
 - f. terkoordinasi.
- (3) pelayanan publik terintegrasi berbasis elektronik sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dilaksanakan melalui sistem pelayanan terpadu satu pintu dan MPP.
- (4) Penyelenggaraan sistem pelayanan terpadu satu pintu dan MPP sebagaimana dimaksud pada ayat (3) 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.

Pasal 42

- (1) Dalam rangka memenuhi hak masyarakat atas pelayanan publik secara adil dan merata, setiap organisasi penyelenggara pelayanan publik dapat menerapkan pelayanan manual apabila sistem pelayanan publik terintegrasi berbasis elektronik di daerah mengalami kekurangan, kerusakan dan/atau gangguan.
- (2) Organisasi penyelenggara berkewajiban menyusun manajemen risiko SPBE untuk mengantisipasi terjadinya kerusakan dan/atau gangguan sebagaimana dimaksud pada ayat (1).
- (3) Penyusunan dokumen manajemen risiko SPBE disesuaikan dengan peraturan perundang-undangan.

BAB VIII

MAL PELAYANAN PUBLIK (MPP)

Bagian Kesatu

Umum

Pasal 43

- (1) MPP secara *ex-officio* dilaksanakan oleh DPMPTSP.
- (2) Ruang lingkup MPP meliputi pelayanan perizinan dan non-perizinan yang menjadi kewenangan organisasi penyelenggara.
- (3) DPMPTSP bertugas melakukan koordinasi penyelenggaraan pelayanan dan penyediaan fasilitas di gerai MPP.
- (4) Lokasi dan nama MPP lebih lanjut akan ditetapkan melalui Keputusan Bupati atas usulan kepala perangkat daerah yang menyelenggarakan urusan pemerintahan di bidang penanaman modal dan pelayanan terpadu satu pintu.
- (5) Dalam rangka menjangkau pelayanan kepada seluruh masyarakat, pemerintah daerah dapat membentuk MPP di beberapa lokasi sesuai kebutuhan dan kondisi daerah.

Bagian Kedua Penyelenggaraan MPP

Pasal 44

- (1) Penyelenggaraan MPP didasarkan pada mekanisme dan prosedur yang disepakati oleh pemberi layanan dan dikoordinasikan oleh Penyelenggara MPP.
- (2) Pemberi layanan pada MPP terdiri dari :
 - a. Kementerian;
 - b. Badan Usaha Milik Negara;
 - c. Perangkat Daerah Provinsi Jawa Timur;
 - d. Perangkat Daerah;
 - e. Badan Usaha Milik Daerah;
 - f. Lembaga Independen; dan/atau
 - g. unit layanan pendukung lainnya
- (3) Pemberi layanan pada MPP sebagaimana dimaksud pada ayat (1) melaksanakan Kesepakatan Bersama terkait penyelenggaraan pelayanan sebelum melakukan layanan dalam MPP.
- (4) Pemberi layanan pada MPP wajib memiliki sertifikasi untuk menjamin kualitas pelayanan.
- (5) Pemberi Layanan pada MPP sebagaimana dimaksud pada ayat (1) melakukan publikasi kepada masyarakat pengguna layanan publik terkait pemanfaatan MPP.
- (6) Penyelenggaraan pelayanan dalam MPP terdiri atas:
 - a. pelayanan langsung;

- b. pelayanan secara elektronik;
 - c. pelayanan mandiri; dan/atau
 - d. pelayanan bergerak.
- (7) Pelayanan MPP secara elektronik sebagaimana dimaksud pada ayat (5) huruf b dilaksanakan melalui MPP Digital.
 - (8) Perbantuan tenaga untuk suatu pelayanan pada MPP dilakukan sesuai dengan kesepakatan para pihak dengan memperhatikan peraturan perundang-undangan.

Bagian Ketiga Monitoring dan Evaluasi

Pasal 45

- (1) Monitoring dan evaluasi dilaksanakan secara berkala oleh DPMPTSP.
- (2) Pelaksanaan monitoring dan evaluasi sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dilaporkan kepada Bupati melalui Sekretaris Daerah secara periodik setiap 6 (enam) bulan sekali.
- (3) Penyampaian pelaksanaan monitoring dan evaluasi sebagaimana dimaksud pada ayat (2) berbentuk laporan penyelenggaraan MPP yang meliputi:
 - a. jumlah layanan publik;
 - b. jumlah pemberi layanan publik;
 - c. jumlah pengguna layanan publik;
 - d. sarana dan prasarana;
 - e. survei kepuasan masyarakat;
 - f. pengelolaan pengaduan;
 - g. jumlah produk layanan publik yang terbit; dan
 - h. kendala dan solusi.
- (4) Pembinaan terhadap pelaksana pada MPP untuk masing-masing layanan menjadi tanggung jawab tiap-tiap organisasi penyelenggara sesuai ketentuan peraturan perundang-undangan.

Bagian Keempat Pendanaan

Pasal 46

- (1) Biaya penyelenggaraan MPP dibebankan kepada DPMPTSP yang bersumber dari Anggaran Pendapatan dan Belanja Daerah, dan/atau dari sumber lain yang sah dan tidak mengikat sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.
- (2) Biaya penyelenggaraan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) terdiri atas :
 - a. penyediaan telepon, air, listrik dan internet;
 - b. pengelolaan gedung;
 - c. penyediaan sarana dan prasarana standar sesuai standarisasi peralatan kerja; dan
 - d. biaya pendukung lainnya sepanjang untuk operasional penyelenggaraan MPP.
- (3) Pembiayaan yang terkait dengan pelaksanaan fungsi pelayanan pada Gerai Pelayanan oleh Organisasi Penyelenggara yang tergabung dalam MPP menjadi tanggung jawab Pemberi Layanan pada MPP.

BAB IX

INOVASI PELAYANAN PUBLIK

Pasal 47

- (1) Dalam rangka percepatan peningkatan kualitas dan kinerja pelayanan publik, Pemerintah Daerah menyelenggarakan inovasi pelayanan publik.
- (2) Penyelenggaraan inovasi sebagaimana dimaksud pada ayat (1) meliputi:
 - a. penciptaan;
 - b. pengembangan; dan
 - c. Pelembagaan inovasi.
- (3) Penyelenggaraan inovasi dalam bentuk penciptaan sebagaimana dimaksud pada ayat (2) huruf a, meliputi:
 - a. pelibatan pegawai dalam memunculkan ide Inovasi untuk menyelesaikan permasalahan dalam pemberian pelayanan publik;
 - b. penyelenggaraan forum konsultasi publik untuk mendapat ide/masukan dari masyarakat;
 - c. penyelenggaraan kompetisi Inovasi atau sebutan lainnya secara instansional dan/atau regional;

- d. penyelenggaraan forum peningkatan kapasitas pelaksana layanan di lingkungan masing-masing organisasi penyelenggara; dan/atau
 - e. fasilitasi keikutsertaan Inovasi dalam kompetisi inovasi pelayanan publik.
- (4) Penyelenggaraan inovasi dalam bentuk pengembangan sebagaimana dimaksud pada ayat (2) huruf b, meliputi:
- a. Adaptasi dan adopsi inovasi; dan
 - b. Peningkatan dan perluasan cakupan (*scaling up*) inovasi.
- (5) Penyelenggaraan inovasi dalam bentuk pelembagaan pelayanan publik sebagaimana dimaksud pada ayat (2) huruf c, meliputi:
- a. penguatan kebijakan melalui penyusunan kebijakan inovasi pelayanan publik sebagai dasar hukum penyelenggaraan Inovasi;
 - b. penguatan fungsi kelembagaan dengan cara memasukkan Inovasi sebagai kinerja dari Penyelenggara Inovasi;
 - c. penguatan anggaran dengan cara memasukkan Inovasi dalam perencanaan dan penganggaran; dan/atau
 - d. penguatan pembinaan sumber daya manusia dengan cara memasukkan Inovasi pada setiap capaian kinerja aparatur sipil negara dan/atau pegawai badan usaha milik negara dan badan usaha milik daerah pada penetapan kinerjanya.

Pasal 48

- (1) Pembina Pelayanan Publik wajib memberikan penghargaan kepada Penyelenggara Inovasi di Daerah sesuai dengan kriteria yang berlaku.
- (2) Kriteria inovasi pelayanan publik sebagaimana dimaksud pada ayat (2) meliputi:
- a. mengandung pembaharuan terhadap seluruh atau sebagian unsur inovasi;
 - b. memberi manfaat bagi daerah dan/atau masyarakat terhadap peningkatan kualitas pelayanan publik;
 - c. tidak mengakibatkan pembebanan dan/atau pembatasan pada masyarakat yang tidak sesuai dengan peraturan perundang-undangan;

- d. tidak mengakibatkan tumpang tindih pada sistem pelayanan publik yang telah tersedia;
 - e. tidak menimbulkan konflik kepentingan;
 - f. merupakan urusan pemerintahan yang menjadi kewenangan daerah; dan
 - g. Inovasi pelayanan publik dapat direplikasi dan disebarluaskan oleh penyelenggara lainnya.
- (3) Penghargaan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) diberikan oleh Pembina Pelayanan Publik melalui penyelenggaraan kompetisi Inovasi dan/atau penyelenggaraan kegiatan inovasi lainnya.
- (4) Ketentuan lebih lanjut mengenai pedoman pelaksanaan dan tata cara pemberian penghargaan Inovasi Pelayanan Publik diatur lebih lanjut dengan Peraturan Bupati.

BAB X

PERAN SERTA MASYARAKAT

Pasal 49

- (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 peran serta dan responsitas Masyarakat untuk melakukan pengawasan dalam penyelenggaraan Pelayanan Publik; dan
 - e. memberikan saran dan atau pendapat dalam rangka penyelenggaraan Pelayanan Publik melalui Forum Konsultasi Publik.
- (3) Masyarakat dapat membentuk lembaga pengawasan pelayanan publik di luar lembaga pengawas eksternal yang dibentuk berdasarkan Peraturan Daerah ini.

- (4) Masyarakat dapat melakukan evaluasi secara mandiri terhadap penyelenggaraan pelayanan publik, dan hasilnya diserahkan kepada penyelenggara.
- (5) Ketentuan lebih lanjut mengenai pelaksanaan partisipasi Masyarakat sebagaimana dimaksud pada ayat (1) diatur dalam Peraturan Bupati.

Pasal 50

- (1) Forum Konsultasi Publik sebagaimana dimaksud dalam Pasal 49 ayat (2) huruf e dilaksanakan dalam rangka membahas rancangan, penerapan, dan dampak kebijakan pelayanan publik di Daerah, serta untuk membahas permasalahan terkait pelayanan publik dalam kerangka transparansi dan efektivitas untuk meningkatkan kualitas penyelenggaraan pelayanan publik.
- (2) Forum Konsultasi Publik dilakukan melalui:
 - a. tatap muka; dan/atau
 - b. non-tatap muka.
- (3) Bentuk Forum Konsultasi Publik melalui tatap muka sebagaimana dimaksud pada ayat (2) huruf a dilaksanakan melalui rapat bersama, Diskusi Kelompok Terfokus/ *Focused Group Discussion*, *Publik Hearing*, Loka Karya dan/atau Musyawarah Perencanaan Pembangunan (Musrenbang).
- (4) Bentuk Forum Konsultasi Publik melalui non-tatap muka sebagaimana dimaksud pada ayat (2) huruf b dilaksanakan melalui media komunikasi radio, *talkshow* televisi, media sosial, aplikasi online, survei dan/atau kanal pengaduan.
- (5) Pihak yang terlibat dalam pelaksanaan Forum Konsultasi Publik meliputi:
 - a. penyelenggara;
 - b. pelaksana;
 - c. pengguna layanan;
 - d. *stakeholder* pelayanan publik;
 - e. ahli/praktisi;
 - f. organisasi masyarakat sipil; dan/atau
 - g. media massa.
- (6) Mekanisme dan tata cara pelaksanaan Forum Konsultasi Publik diatur lebih lanjut dengan Peraturan Bupati dengan tetap memperhatikan peraturan perundang-undangan.

BAB XI

PENGHARGAAN DAN SANKSI

Bagian Kesatu Penghargaan

Pasal 51

- (1) Penyelenggara wajib memberikan penghargaan kepada organisasi penyelenggara dan/atau pelaksana yang memiliki prestasi kerja.
- (2) Prestasi kerja sebagaimana dimaksud pada ayat (1) diberikan berdasarkan hasil survei kepuasan masyarakat, penilaian kinerja, kompetisi Inovasi dan/atau penyelenggaraan kegiatan inovasi lainnya.
- (3) Penghargaan sebagaimana dimaksud pada ayat (5) diberikan dalam bentuk:
 - a. piagam atau sertifikat penghargaan;
 - b. piala;
 - c. insentif; dan/atau
 - d. bentuk lain sesuai peraturan perundang-undangan.
- (4) Ketentuan lebih lanjut mengenai mekanisme seleksi dan pemberian penghargaan ditetapkan lebih lanjut dengan Peraturan Bupati dengan tetap memperhatikan ketentuan Peraturan Perundang-Undangan.

Bagian Kedua Sanksi

Pasal 52

- (1) Penyelenggara wajib memberikan sanksi administratif kepada pelaksana yang melakukan pelanggaran ketentuan internal penyelenggara sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku.
- (2) Pelanggaran lain terhadap ketentuan Peraturan Daerah ini dikenakan sanksi sesuai peraturan perundang-undangan.

BAB XII KETENTUAN PERALIHAN

Pasal 53

- (1) Pada saat Peraturan Daerah ini berlaku, semua peraturan pelaksanaan dari Peraturan Daerah Kabupaten Gresik tentang Pelayanan Publik dinyatakan tetap berlaku

sepanjang tidak bertentangan dan wajib disesuaikan Peraturan Daerah ini.

- (2) Petunjuk Pelaksanaan Peraturan Daerah ini harus ditetapkan dalam waktu paling lambat 1 (satu) tahun terhitung sejak Peraturan Daerah ini diundangkan.

BAB XIII

KETENTUAN PENUTUP

Pasal 54

Dengan berlakunya Peraturan Daerah ini, Peraturan Daerah Kabupaten Gresik Nomor 12 Tahun 2013 (Lembaran Daerah Kabupaten Gresik Tahun 2013 Nomor 12) tentang Pelayanan Publik dicabut dan dinyatakan tidak berlaku lagi.

Pasal 55

Peraturan Daerah ini mulai berlaku pada saat diundangkan.

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

Ditetapkan di Gresik
pada tanggal

BUPATI GRESIK,

TTD

LEMBARAN DAERAH KABUPATEN GRESIK TAHUN NOMOR

NOREG PERATURAN DAERAH KABUPATEN GRESIK NOMOR

PENJELASAN
ATAS
PPERATURAN DAERAH KABUPATEN GRESIK
NOMOR ... TAHUN 2024

TENTANG

PELAYANAN PUBLIK

I. UMUM

Di era transformasi digital secara global dewasa ini, pemerintah dan lembaga pelayanan publik di seluruh dunia dituntut untuk mengadopsi berbagai sistem teknologi informasi dan komunikasi untuk meningkatkan efisiensi dan aksesibilitas pelayanan kepada masyarakat. Salah satu potensi yang dimiliki oleh teknologi informasi dalam pelayanan publik adalah meningkatkan aksesibilitas dan kesetaraan bagi semua lapisan masyarakat. Namun, tantangan besar dalam penerapan sistem pelayanan publik berbasis teknologi informasi adalah kesenjangan digital, dimana tidak semua orang memiliki akses yang sama terhadap teknologi dan internet. Oleh karena itu, diperlukan upaya untuk memastikan bahwa perkembangan pelayanan publik digital dapat diakses oleh semua orang tanpa terkecuali. Upaya ini salah satunya dapat diwujudkan melalui pendekatan legislasi melalui produk hukum yang responsif dengan transformasi digital dalam pelayanan publik.

Pelayanan publik dalam konteks negara kesejahteraan (*welfare state*) menjadi tanggung jawab dari pemerintah sebagai personifikasi negara, baik itu pemerintah pusat dan pemerintah daerah sebagai garda terdepan yang melayani masyarakat di daerahnya. Penerapan sistem pemerintahan berbasis elektronik (SPBE) atau *e-governance* kemudian menjadi refleksi dari upaya pemerintah dan masyarakat untuk beradaptasi terhadap perkembangan dunia digital dengan terus menggabungkan inovasi teknologi dengan prinsip-prinsip pelayanan publik untuk menciptakan sistem pelayanan yang lebih inklusif, efisien dan responsif terhadap kebutuhan seluruh lapisan masyarakat. Penyelenggaraan Pelayanan Publik berbasis elektronik telah diterapkan di berbagai daerah di Indonesia, seperti e-Governance, e-Planning, e-Budgeting, e-Purchasing, OSS (Online Single Submission), SIPPN (Sistem Informasi Pelayanan Publik Nasional), PEKPPP (Pemantauan dan Evaluasi Kinerja Penyelenggara Pelayanan Publik), serta MPP (Mal Pelayanan Publik), yang merupakan amanah dari Pasal 349 ayat (3) Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah.

Pemerintah Daerah Kabupaten Gresik sejatinya telah memiliki instrumen hukum berupa Peraturan Daerah (Perda) tentang Pelayanan Publik, yakni Peraturan Daerah Kabupaten Gresik Nomor 12 Tahun 2013. Namun, beberapa aspek digitalisasi dan inovasi pelayanan publik belum menjadi materi muatan didalamnya. Oleh karena itu, dalam rangka mengatur kebijakan penyelenggaraan Pelayanan Publik berbasis elektronik di daerah, serta untuk menyesuaikan dengan perkembangan peraturan perundang-undangan ditingkat pusat, maka perlu dilakukan pembaharuan peraturan pelayanan publik di Kabupaten Gresik untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik di Daerah, dengan mencabut Peraturan Daerah Kabupaten Gresik Nomor 12 Tahun 2013 tentang Pelayanan Publik.

II. PASAL DEMI PASAL

Pasal 1

Cukup jelas

Pasal 2

Cukup jelas

Pasal 3

Cukup jelas

Pasal 4

Cukup jelas

Pasal 5

Cukup jelas

Pasal 6

Cukup jelas

Pasal 7

Cukup jelas

Pasal 8

Cukup jelas

Pasal 9

Cukup jelas

Pasal 10

Cukup jelas

Pasal 11

Cukup jelas

Pasal 12

Cukup jelas

Pasal 13

Cukup jelas

Pasal 14

Cukup jelas

Pasal 15

Cukup jelas

Pasal 16

Cukup jelas

Pasal 17

Cukup jelas

Pasal 18

Cukup jelas

Pasal 19

Cukup jelas

Pasal 20

Huruf a

Cukup jelas

Huruf b

Cukup jelas

Huruf c

Cukup jelas

Huruf d

Cukup jelas

Huruf e

Cukup jelas

Huruf f

Yang dimaksud dengan “pengawas eksternal” adalah masyarakat, Ombudsman dan/atau perwakilan Ombudsman Daerah, serta lembaga pengawas eksternal lain yang dibentuk untuk melaksanakan pengawasan dibidang pelayanan publik.

Huruf g

Cukup jelas

Huruf h

Cukup jelas

Huruf i

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

Yang dimaksud dengan “produk administrasi lainnya” diantaranya meliputi surat keputusan atau ketetapan, dokumen perizinan, pedoman, kebijakan, serta dokumen lainnya baik dalam bentuk tertulis maupun elektronik yang diperlukan dan/atau dihasilkan dalam penyelenggaraan pelayanan publik.

Pasal 31

Cukup jelas

Pasal 32

Cukup jelas

Pasal 33

Cukup jelas

Pasal 34

Cukup jelas

Pasal 35

Ayat (1)

Cukup jelas

Ayat (2)

Cukup jelas

Ayat (3)

Yang dimaksud dengan “kelompok rentan” adalah semua orang yang menghadapi hambatan atau keterbatasan dalam menikmati standar kehidupan yang layak, atau Populasi yang hidup dalam kemiskinan tanpa akses ke tempat tinggal yang layak, air, sanitasi dan nutrisi serta mereka yang distigmatisasi, didiskriminasi dan dimarjinalisasi oleh masyarakat dan bahkan dikriminalisasi dalam kebijakan hukum negara.

Ayat (4)

Cukup jelas

Ayat (5)

Cukup jelas

Ayat (6)

Cukup jelas

Ayat (7)

Cukup jelas

Ayat (8)

Cukup jelas

Pasal 37

Cukup jelas

Pasal 38

Cukup jelas

Pasal 39

Cukup jelas

Pasal 40

Cukup jelas

Pasal 41

Cukup jelas

Pasal 42

Ayat (1)

Cukup jelas

Ayat (2)

Yang dimaksud dengan “Risiko SPBE” adalah peluang terjadinya suatu peristiwa yang akan mempengaruhi keberhasilan terhadap pencapaian tujuan penerapan SPBE.

Ayat (3)

Yang dimaksud dengan “Manajemen Risiko SPBE” adalah pendekatan sistematis yang meliputi proses, pengukuran, struktur, dan budaya untuk menentukan tindakan terbaik terkait Risiko SPBE.

Pasal 43

Cukup jelas

Pasal 44

Cukup jelas

Pasal 45

Cukup jelas

Pasal 46

Cukup jelas

Pasal 47

Ayat (1)

Cukup jelas

Ayat (2)

Cukup jelas

Ayat (3)

Cukup jelas

Ayat (4)

Huruf a

Cukup jelas

Huruf b

Yang dimaksud dengan “*scalling up*” adalah upaya peningkatan dan penyebarluasan inovasi yang telah diciptakan oleh unit penyelenggara pelayanan publik untuk diterapkan oleh seluruh unit pelayanan publik terkait di tingkat penyelenggara inovasi.

Ayat (5)

Cukup jelas

Pasal 48

Cukup jelas

Pasal 49

- Cukup jelas
- Pasal 50
 - Cukup jelas
- Pasal 51
 - Cukup jelas
- Pasal 52
 - Ayat (1)
 - Cukup jelas
 - Ayat (2)
 - Yang dimaksud dengan “pelanggaran lain” adalah pelanggaran terhadap segala bentuk larangan yang diatur dalam peraturan daerah ini, yakni larangan bagi penyelenggara, pelaksana dan masyarakat, termasuk pelanggaran terhadap peraturan perundang-undangan lain dalam rangka penyelenggaraan pelayanan publik di daerah, baik itu pelanggaran yang diancam dengan sanksi administratif maupun sanksi pidana.
- Pasal 53
 - Cukup jelas
- Pasal 54
 - Cukup jelas
- Pasal 55
 - Cukup jelas

TAMBAHAN LEMBARAN DAERAH KABUPATEN GRESIK NOMOR ...

