



salinan

**PEMERINTAH KABUPATEN KEDIRI**

**PERATURAN DAERAH KABUPATEN KEDIRI  
NOMOR 2 TAHUN 2009**

**TENTANG  
PELAYANAN PUBLIK DI KABUPATEN KEDIRI  
DENGAN RAHMAT TUHAN YANG MAHA ESA**

**BUPATI KEDIRI,**

- Menimbang :** a. bahwa sebagai upaya meningkatkan kualitas dan menjamin penyediaan pelayanan publik sesuai dengan asas-asas umum pemerintahan yang baik serta untuk memberi perlindungan bagi setiap masyarakat dari penyalahgunaan wewenang di dalam penyelenggaraan pelayanan publik oleh penyelenggara pelayanan publik, maka diperlukan pengaturan yang mendukungnya ;
- b. bahwa berdasarkan pertimbangan sebagaimana dimaksud dalam huruf a perlu membentuk Peraturan Daerah tentang Pelayanan Publik di Kabupaten Kediri ;

- Mengingat :** 1. Undang-Undang Nomor 12 Tahun 1950 tentang Pembentukan Daerah-daerah Kabupaten dalam Lingkungan Propinsi Jawa Timur ;
2. Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1974 tentang Pokok-Pokok Kepegawaian (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 1974 Nomor 55, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 3041) sebagaimana telah diubah dengan Undang-Undang Nomor 43 Tahun 1999 (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 1999 Nomor 169, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 3890) ;
3. Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1981 tentang Hukum Acara Pidana (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 1981 Nomor 76, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 3209) ;
4. Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 1999 Nomor 42, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4125) ;

5. Undang-Undang Nomor 28 Tahun 1999 tentang Penyelenggara Negara yang Bersih dan Bebas dari Korupsi, Kolusi dan Nepotisme (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 1999 Nomor 75, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 3851) ;
6. Undang-Undang Nomor 17 Tahun 2003 tentang Keuangan Negara (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2003 Nomor 47, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4286) ;
7. Undang-Undang Nomor 10 Tahun 2004 tentang Pembentukan Peraturan Perundang-undangan (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2004 Nomor 54, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4389) ;
8. Undang-Undang Nomor 32 Tahun 2004 tentang Pemerintahan Daerah (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2004 Nomor 125, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4437) sebagaimana beberapa kali diubah terakhir dengan Undang-Undang Nomor 12 Tahun 2008 (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2008 Nomor 59, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4844) ;
9. Undang-Undang Nomor 12 Tahun 2005 tentang Pengesahan Internasional Covenant an Civil and Political Rights (Kovenan Internasional tentang Hak-hak Sipil dan Politik) (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2005 Nomor 119, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4558) ;
10. 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) ;
11. 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) ;
12. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 112, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5038) ;
13. Peraturan Pemerintah Nomor 30 Tahun 1980 tentang Peraturan Disiplin Pegawai Negeri Sipil (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2008 Nomor 61, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4846) ;
14. Peraturan Pemerintah Nomor 68 Tahun 1999 tentang Tata Cara Pelaksanaan Peran Serta Masyarakat dalam Penyelenggaraan Negara (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 1999 Nomor 129, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 3866) ;

15. Peraturan Pemerintah Nomor 65 Tahun 2005 tentang Pedoman Penyusunan dan Penerapan Standart Pelayanan Minimal (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2005 Nomor 150, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4585) ;
16. Peraturan Pemerintah Nomor 79 Tahun 2005 tentang Pedoman Pembinaan dan Pengawasan Penyelenggaraan Pemerintahan Daerah (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2005 Nomor 165, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4593) ;
17. Peraturan Pemerintah Nomor 38 Tahun 2007 tentang Pembagian Urusan Pemerintahan antara Pemerintah, Pemerintahan Daerah Provinsi dan Pemerintahan Daerah Kabupaten/Kota (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2007 Nomor 260, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4593) ;
18. Peraturan Pemerintah Nomor 41 Tahun 2007 tentang Organisasi Perangkat Daerah (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2007 Nomor 89, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4741) ;
19. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor Per./20/M.PAN/04/2006 tentang Pedoman Penyusunan Standart Pelayanan Publik ;
20. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor Per/25/M.PAN/05/2006 tentang Pedoman Penilaian Kinerja Unit Pelayanan Publik ;
21. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor Per./09/M.PAN/05/2007 tentang Pedoman Umum Penetapan Indikator Kinerja Utama di Lingkungan Instansi Pemerintah ;
22. Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63/KEP./M.PAN/7/2003 tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik ;
23. Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor KEP./25/M.PAN/2004 tentang Pedoman Umum Penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat Unit Pelayanan Instansi Pemerintah ;
24. Peraturan Daerah Kabupaten Kediri Nomor 2 Tahun 2000 tentang Penyidik Pegawai Negeri Sipil di Lingkungan Pemerintah Kabupaten Kediri (Lembaran Daerah Kabupaten Kediri Tahun 2000 Nomor 10/D Seri D) ;

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

MEMUTUSKAN :

Menetapkan : PERATURAN DAERAH TENTANG PELAYANAN PUBLIK DI KABUPATEN  
KEDIRI.

BAB I  
KETENTUAN UMUM

Pasal 1

Dalam Peraturan Daerah ini yang dimaksud dengan :

1. Daerah adalah Kabupaten Kediri.
2. Pemerintah Daerah adalah Bupati dan perangkat daerah sebagai unsur penyelenggara pemerintahan daerah.
3. Kepala Daerah adalah Bupati Kediri.
4. Dewan Perwakilan Rakyat Daerah yang selanjutnya disingkat DPRD adalah lembaga perwakilan rakyat daerah sebagai unsur penyelenggara pemerintahan daerah.
5. Anggaran Pendapatan dan Belanja Daerah yang selanjutnya disingkat APBD adalah Anggaran Pendapatan dan Belanja Daerah Kabupaten Kediri.
6. Komisi Pelayanan Publik Kabupaten Kediri yang selanjutnya disingkat KPP adalah lembaga yang dalam melaksanakan tugas dan fungsinya bersifat independen dan bebas dari pengaruh kekuasaan manapun.
7. 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.
8. Penyelenggara Pelayanan Publik adalah lembaga dan petugas pelayanan publik baik Pemerintah Daerah maupun Badan Usaha Milik Daerah yang menyelenggarakan pelayanan publik.
9. Penerima layanan publik adalah orang perseorangan dan atau kelompok orang dan atau badan hukum yang memiliki hak dan kewajiban terhadap suatu pelayanan publik.

10. Standar pelayanan adalah ketentuan yang berisi norma, pedoman dan kesepakatan mengenai kualitas pelayanan, sarana dan prasarana yang dirumuskan secara bersama-sama antara penyelenggara pelayanan publik, penerima layanan dan pihak yang berkepentingan.
11. Indeks Kepuasan Masyarakat adalah ukuran kepuasan masyarakat sebagai penerima layanan yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik berdasarkan standar pelayanan yang telah ditetapkan.
12. Pertanggungjawaban Pelayanan Publik adalah Perwujudan kewajiban penyelenggara pelayanan publik untuk mempertanggungjawabkan kepada masyarakat mengenai pencapaian tujuan yang telah ditetapkan, melalui mekanisme pertanggungjawaban secara periodik.
13. Pengaduan adalah pemberitahuan yang menginformasikan terhadap ketidaksesuaian antara pelayanan yang diterima dengan standar pelayanan yang telah ditentukan.
14. Sengketa pelayanan publik adalah sengketa yang timbul dalam bidang pelayanan publik antara penerima layanan dengan penyelenggara pelayanan publik akibat ketidaksesuaian antara pelayanan yang diterima dengan standar pelayanan publik yang telah ditetapkan.
15. Media adalah segala alat untuk penyebarluasan informasi yang berupa cetak dan elektronik.

## BAB II

### AZAS, TUJUAN DAN RUANG LINGKUP

#### Bagian Kesatu

#### Azas

#### Pasal 2

Azas penyelenggaraan pelayanan publik meliputi:

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

## Bagian Kedua

### Tujuan

#### 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 Kediri ;
- b. mewujudkan sistem penyelenggaraan pelayanan publik yang baik sesuai dengan asas-asas umum penyelenggaraan pemerintahan yang baik di Kabupaten Kediri ;
- c. terpenuhinya hak-hak masyarakat dalam memperoleh pelayanan publik secara maksimal ;
- d. mewujudkan partisipasi dan ketaatan masyarakat dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik sesuai mekanisme yang berlaku.

## Bagian Ketiga

### Ruang Lingkup

#### Pasal 4

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

## BAB III

### HAK, KEWAJIBAN

#### DAN

### PERAN SERTA MASYARAKAT

## Bagian Kesatu

### Hak Penerima Layanan Publik

#### Pasal 5

Penerima layanan publik mempunyai hak :

- a. mendapatkan pelayanan yang berkualitas sesuai dengan asas-asas dan tujuan pelayanan publik serta sesuai standar pelayanan publik yang telah ditentukan ;
- b. mendapatkan kemudahan untuk memperoleh informasi selengkap-lengkapnyanya tentang sistem, mekanisme dan prosedur dalam pelayanan publik ;

- c. memberikan saran untuk perbaikan pelayanan publik ;
- d. mendapatkan pelayanan yang tidak diskriminatif, santun, bersahabat dan ramah ;
- e. memperoleh kompensasi apabila tidak mendapatkan pelayanan sesuai standar pelayanan publik yang telah ditetapkan ;
- f. menyampaikan pengaduan kepada penyelenggara pelayanan publik dan atau Komisi Pelayanan Publik untuk mendapatkan penyelesaian ;
- g. mendapatkan penyelesaian atas pengaduan yang diajukan sesuai mekanisme yang berlaku ;
- h. mendapatkan pembelaan, perlindungan, dalam upaya penyelesaian sengketa pelayanan publik.

#### Bagian Kedua

#### Kewajiban Penerima Layanan Publik

#### Pasal 6

Penerima layanan publik mempunyai kewajiban untuk :

- a. mentaati mekanisme, prosedur dan persyaratan dalam penyelenggaraan pelayanan publik ;
- b. memelihara dan menjaga berbagai sarana dan prasarana pelayanan publik ;
- c. mengawasi penyelenggaraan pelayanan publik dalam penyelesaian sengketa ;
- d. beritikad baik, sopan dan ramah.

#### Bagian Ketiga

#### Peran Serta Masyarakat

#### Pasal 7

- (1) Masyarakat mempunyai kesempatan yang sama dan seluas-luasnya untuk berperan serta dalam penyelenggaraan pelayanan publik.
- (2) Peran serta masyarakat sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dilakukan dengan cara :
  - a. berperan serta dalam merumuskan standar pelayanan publik ;
  - b. meningkatkan kemandirian, keberdayaan masyarakat dan kemitraan dalam penyelenggaraan pelayanan publik ;
  - c. menumbuhkembangkan kemampuan dan kepeloporan masyarakat dalam penyelenggaraan pelayanan publik ;

- d. menumbuhkan kepedulian masyarakat untuk melakukan pengawasan dalam penyelenggaraan pelayanan publik ;
- e. memberikan saran dan/atau pendapat dalam rangka penyelenggaraan pelayanan publik ;
- f. menyampaikan informasi dan/atau memperoleh informasi di bidang penyelenggaraan pelayanan publik.

#### BAB IV TATA KELOLA PELAYANAN PUBLIK

##### Bagian Kesatu Penyelenggara Pasal 8

Penyelenggara pelayanan publik mempunyai kewajiban :

- a. mengundang penerima layanan dan pihak-pihak yang berkepentingan dalam penyelenggaraan pelayanan publik untuk merumuskan standar pelayanan dan melakukan pengawasan atas kinerja pelayanan publik ;
- b. menyelenggarakan pelayanan publik yang berkualitas sesuai dengan standar pelayanan yang telah ditetapkan ;
- c. mengelola pengaduan dari penerima layanan sesuai mekanisme ;
- d. menyampaikan pertanggungjawaban secara periodik atas penyelenggaraan pelayanan publik yang tata caranya diatur lebih lanjut dengan Peraturan Kepala Daerah ;
- e. memberikan kompensasi kepada penerima layanan apabila tidak mendapatkan pelayanan sesuai standar pelayanan publik yang telah ditetapkan ;
- f. mematuhi ketentuan dalam penyelesaian sengketa pelayanan publik;
- g. mematuhi peraturan perundang-undangan yang terkait dengan tugas dan kewenangannya dalam penyelenggaraan pelayanan publik.

##### Pasal 9

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



### Pasal 10

- (1) Untuk menjamin kualitas pelayanan, penyelenggara pelayanan publik harus menyediakan layanan informasi dan pengaduan masyarakat.
- (2) Layanan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) menginformasikan mekanisme dan prosedur pelayanan, menerima pengaduan masyarakat serta membantu penyelenggara pelayanan publik.

### Pasal 11

- (1) Penyelenggara pelayanan publik dapat mengadakan kerjasama dengan penyelenggara pelayanan publik lain ataupun dengan pihak ketiga guna perbaikan dan kinerja pelayanan publik.
- (2) Kerjasama sebagaimana dimaksud pada ayat (1) penyelenggara pelayanan publik harus mengumumkan kepada masyarakat melalui media cetak dan elektronik.

### Bagian Kedua

#### Indeks Kepuasan Masyarakat

### Pasal 12

- (1) Penyelenggara pelayanan publik harus melakukan penilaian kinerja penyelenggaraan pelayanan publik secara periodik.
- (2) Penilaian kinerja sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dilakukan melalui pengukuran indeks kepuasan masyarakat sesuai dengan standar pelayanan publik masing-masing penyelenggara pelayanan publik.
- (3) Apabila ditemukan ketidaksesuaian nilai antara indeks kepuasan masyarakat dengan standar pelayanan publik, maka akan dilakukan pembinaan dan pengembangan kapasitas penyelenggaraan pelayanan publik.
- (4) Tata cara pelaksanaan pembinaan dan pengembangan kapasitas penyelenggaraan pelayanan publik diatur lebih lanjut dengan Peraturan Kepala Daerah.

### Bagian Ketiga

#### Pelayanan Khusus

### Pasal 13

- (1) Penyelenggara pelayanan publik harus mengupayakan tersedianya sarana dan prasarana yang diperuntukkan bagi penyandang cacat, lanjut usia, dan wanita hamil.

- (2) Penyediaan sarana dan prasana sebagaimana dimaksud pada ayat (1) harus menjamin aksesibilitas pengguna layanan yang dilaksanakan sesuai dengan peraturan perundang-undangan.

**Bagian Keempat**  
**Tata Perilaku Penyelenggara**  
**Pasal 14**

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

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

**Bagian Kelima**  
**Standar Pelayanan Publik**  
**Pasal 15**

- (1) Standar pelayanan publik disusun sesuai dengan jenis dan karakteristik pelayanan publik yang meliputi prosedur dan produk pelayanan publik.
- (2) Penyelenggara pelayanan publik harus menetapkan standar pelayanan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) meliputi penetapan standar persyaratan, biaya dan waktu.
- (3) Masing-masing penyelenggara pelayanan publik harus menginformasikan standar pelayanan publik kepada masyarakat.

**Bagian Keenam**  
**Pengaduan Pelayanan Publik**  
**Pasal 16**

Tata cara pengaduan pelayanan publik adalah sebagai berikut:

- a. pengaduan pelayanan publik diajukan kepada penyelenggara pelayanan publik ;

- b. paling lama 5 (lima) hari kerja setelah diterimanya pengaduan, penyelenggara pelayanan publik harus menindaklanjuti pengaduan tersebut ;
- c. apabila penyelenggara pelayanan publik tidak menanggapi sebagaimana mestinya atau menolak pengaduan sebagaimana dimaksud pada huruf b, maka pengaduan diajukan kepada Komisi Pelayanan Publik ;
- d. mekanisme pengaduan pelayanan publik diatur lebih lanjut dengan Peraturan Kepala Daerah.

## BAB V KOMISI PELAYANAN PUBLIK

### Bagian Kesatu Pembentukan dan Kedudukan Pasal 17

- (1) Untuk menampung dan menindaklanjuti pengaduan pelayanan publik, dibentuk Komisi Pelayanan Publik yang ditetapkan dengan keputusan Kepala Daerah.
- (2) Komisi Pelayanan Publik berkedudukan sebagai lembaga non struktural dan bersifat independen yang berfungsi memberikan rekomendasi perbaikan kinerja pelayanan.

### Bagian Kedua Seleksi dan Keanggotaan Pasal 18

- (1) Anggota Komisi Pelayanan Publik dipilih melalui proses penjurangan dan uji kemampuan dan kelayakan (*fit and proper test*) yang dilakukan oleh Panitia Seleksi.
- (2) Panitia Seleksi sebagaimana dimaksud pada ayat (1) ditetapkan dengan Keputusan Kepala Daerah.
- (3) Panitia Seleksi sebagaimana dimaksud pada ayat (1) terdiri atas 5 (lima) orang yang berasal dari seorang anggota DPRD, seorang wakil pemerintah daerah dan 3 (tiga) orang dari unsur masyarakat yang diusulkan seorang oleh Kepala Daerah dan 2 (dua) orang diusulkan oleh DPRD.
- (4) Ketentuan lebih lanjut dan mekanisme kerja Panitia Seleksi diatur dengan Peraturan Pimpinan DPRD.

## Pasal 19

- (1) Syarat-syarat untuk menjadi anggota Komisi Pelayanan Publik adalah sebagai berikut:
  - a. Warga Negara Indonesia yang berdomisili di Kabupaten Kediri ;
  - b. bertaqwa kepada Tuhan Yang Maha Esa ;
  - c. sehat jasmani dan rohani ;
  - d. profesional dalam bidang pelayanan publik dan/atau advokasi masyarakat ;
  - e. berusia paling rendah 40 (empat puluh) tahun dan paling tinggi 60 (enam puluh) tahun ;
  - f. cakap, jujur, memiliki integritas moral yang tinggi dan memiliki reputasi yang baik ;
  - g. tidak pernah dijatuhi pidana berdasarkan putusan pengadilan yang telah memperoleh kekuatan hukum tetap karena melakukan tindak pidana yang diancam dengan pidana penjara 5 (lima) tahun dan/atau lebih ;
  - h. tidak pernah melakukan perbuatan tercela.
- (2) Selain syarat sebagaimana tersebut pada ayat (1), anggota Komisi Pelayanan Publik dari unsur masyarakat harus memenuhi syarat sebagai berikut :
  - a. independen dan non partisan serta bukan merupakan pengurus organisasi yang berafiliasi pada partai politik ; dan
  - b. tidak merangkap jabatan yang dapat menimbulkan konflik kepentingan.

## Pasal 20

- (1) Komisi Pelayanan Publik terdiri atas seorang Ketua dan Wakil Ketua merangkap anggota yang dipilih secara musyawarah oleh dan dari anggota Komisi.
- (2) Dalam melaksanakan tugas dan tanggungjawabnya Komisi Pelayanan Publik didukung Staf Sekretariat dari unsur Pemerintah Daerah.
- (3) Selain didukung Staf Sekretariat sebagaimana dimaksud pada ayat (2), Komisi Pelayanan Publik dapat disediakan Asisten Komisioner paling banyak 3 (tiga) orang.
- (4) Ketentuan lebih lanjut mengenai Staf Sekretariat dan Asisten Komisioner sebagaimana dimaksud pada ayat (2) dan ayat (3) diatur dengan Peraturan Kepala Daerah.

**Bagian Ketiga****Masa Jabatan****Pasal 21**

- (1) Masa jabatan Komisi Pelayanan Publik adalah 4 (empat) tahun dan dapat dipilih kembali untuk masa jabatan satu periode berikutnya.
- (2) Setiap pergantian keanggotaan Komisi Pelayanan Publik karena berakhirnya masa jabatan, 1 (satu) orang calon Anggota Komisi Pelayanan Publik yang akan ditetapkan sebagai anggota harus merupakan anggota periode sebelumnya.

**Pasal 22**

- (1) Anggota Komisi Pelayanan Publik berhenti karena masa jabatannya berakhir.
- (2) Anggota Komisi Pelayanan Publik berhenti antar waktu karena :
  - a. mengundurkan diri secara sukarela dan tertulis ;
  - b. meninggal dunia ;
- (3) Anggota Komisi Pelayanan Publik dapat diberhentikan antar waktu karena :
  - a. tidak dapat melaksanakan tugas secara berkelanjutan atau berhalangan tetap secara berturut-turut selama 6 (enam) bulan ;
  - b. tidak lagi memenuhi persyaratan sebagaimana tercantum dalam Pasal 20 ;
  - c. dinyatakan bersalah berdasarkan putusan pengadilan yang telah mempunyai kekuatan hukum tetap.
- (4) Anggota Komisi Pelayanan Publik dapat diberhentikan sementara karena sedang menjalani proses peradilan sampai ada putusan yang mempunyai kekuatan hukum tetap.

**Bagian Keempat****Tugas dan Kewajiban****Pasal 23**

- (1) Komisi 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 verifikasi dan mediasi antara para pihak yang bersengketa dalam pelayanan publik ;
  - d. menindaklanjuti keluhan dan ketidakpuasan pelayanan publik, baik yang disampaikan secara langsung maupun tidak langsung oleh masyarakat kepada komisi.
- (2) Dalam rangka menjalankan tugasnya Komisi Pelayanan Publik berkewajiban untuk :
- a. meminta informasi dari pejabat penyelenggara pelayanan publik;
  - b. meminta catatan atau bahan-bahan yang terkait dengan permasalahan yang ditangani ;
  - c. menghadirkan pihak-pihak untuk kepentingan konsultasi maupun mediasi ;
  - d. meminta informasi pada penyelenggara pelayanan publik tentang pengajuan keberatan dari masyarakat dan tindak lanjut yang telah dilakukan ;
  - e. memberikan pertanggungjawaban kinerjanya kepada publik dan melaporkannya kepada DPRD dan masyarakat secara terbuka.
- (3) Dalam melaksanakan tugas sebagaimana dimaksud pada ayat (1) Komisi Pelayanan Publik dapat bekerja sama dengan Ombudsman Republik Indonesia atau pihak lain yang mempunyai kesamaan tugas.
- (4) Penyelenggara pelayanan publik yang dimintai keterangan sebagaimana dimaksud pada ayat (2), wajib memenuhi permintaan Komisi Pelayanan Publik sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.

Bagian Kelima  
Pertanggungjawaban  
Pasal 24

- (1) Komisi Pelayanan Publik mempertanggungjawabkan kinerjanya kepada publik dengan menyampaikan laporan kinerja kepada DPRD.
- (2) Komisi Pelayanan Publik menyampaikan laporan pertanggungjawaban secara periodik setiap 6 (enam) bulan pada akhir tahun dan karena hal-hal khusus serta pada akhir masa jabatan.
- (3) Laporan sebagaimana dimaksud pada ayat (2), bersifat terbuka untuk umum dan dapat disebarluaskan melalui media massa.

BAB VI  
PEMBIAYAAN

Pasal 25

- (1) Semua anggaran pelayanan publik pada instansi pemerintah dibebankan pada masing-masing penyelenggara pelayanan publik.
- (2) Anggaran untuk pembiayaan Komisi Pelayanan Publik dibebankan pada APBD.
- (3) Pengelolaan dan pertanggungjawaban anggaran sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dan ayat (2) disesuaikan dengan peraturan perundang-undangan.

BAB VII  
LARANGAN

Pasal 26

- (1) Penyelenggara pelayanan publik dilarang :
  - a. melakukan tindakan diskriminatif terhadap penerima layanan publik ;
  - b. melakukan Korupsi, Kolusi, dan Nepotisme (KKN), menerima uang/imbalan dalam bentuk apapun yang dapat mempengaruhi tindakan yang akan dilakukan ;
  - c. tidak memberikan kompensasi kepada penerima layanan apabila pelayanan tidak sesuai Standar Pelayanan Publik ;
  - d. menolak pengaduan yang telah memenuhi syarat ;
  - e. menyalahgunakan wewenang ; dan/atau
  - f. menolak permohonan yang telah memenuhi syarat.
- (2) Penerima layanan publik dilarang :
  - a. melakukan KKN, memberi uang/imbalan dalam bentuk apapun yang dapat mempengaruhi tindakan yang akan dilakukan penyelenggara pelayanan publik ;
  - b. tidak mentaati prosedur dan persyaratan administrasi dan teknis dalam penyelenggaraan pelayanan publik ; dan/atau
  - c. merusak sarana dan prasarana pelayanan publik.
- (3) Komisi Pelayanan Publik dilarang :
  - a. melakukan KKN, menerima uang/imbalan dalam bentuk apapun yang dapat mempengaruhi tindakan yang akan dilakukan ;

- b. melakukan tindakan diskriminatif terhadap penyelenggaraan dan /atau penerima layanan ;
- c. menolak pengaduan yang memenuhi syarat ;
- d. menyalahgunakan wewenang ; dan/atau
- e. tidak menyampaikan pertanggungjawaban kinerjanya terhadap publik dan laporannya kepada DPRD.

## BAB VIII SANKSI ADMINISTRASI

### Pasal 27

- (1) Penyelenggara pelayanan publik yang melanggar Pasal 26 ayat (1) huruf a, huruf c, huruf d, huruf e dan huruf f, dikenakan sanksi administrasi berupa :
  - a. peringatan lisan;
  - b. peringatan tertulis;
  - c. penundaan kenaikan pangkat;
  - d. penurunan pangkat;
  - e. mutasi jabatan;
  - f. pembebasan tugas dan jabatan dalam waktu tertentu;
  - g. pemberhentian tidak dengan hormat.
- (2) Penerima layanan yang melanggar Pasal 26 ayat (2) huruf b dikenakan sanksi administrasi berupa penangguhan pelayanan sampai dengan dipenuhinya ketentuan prosedur dan persyaratan administrasi dan teknis.
- (3) Komisi Pelayanan Publik yang melanggar Pasal 26 ayat (3) huruf b, huruf c, huruf d dan huruf e, dikenakan sanksi administrasi berupa :
  - a. pemberian peringatan ;
  - b. pembebasan tugas dari jabatan dalam waktu tertentu ;
  - c. pemberhentian dengan hormat ; dan/atau
  - d. pemberhentian tidak dengan hormat.



### Pasal 28

- (1) Pengenaan sanksi sebagaimana dimaksud dalam Pasal 27 ayat (1) dan ayat (2) dilakukan oleh atasan atau pejabat dari penyelenggara yang bertanggungjawab atas kegiatan pelayanan publik sesuai peraturan perundang-undangan.
- (2) Pengenaan sanksi sebagaimana dimaksud dalam Pasal 27 ayat (3) dilakukan oleh pejabat yang menetapkan Komisi Pelayanan Publik.

## BAB IX

### PENYIDIKAN

#### Pasal 29

- (1) Penyidik Pegawai Negeri Sipil di lingkungan pemerintah daerah diberi wewenang khusus sebagai penyidik untuk melakukan penyidikan tindak pidana di bidang pelayanan publik.
- (2) Wewenang penyidik sebagaimana dimaksud pada ayat (1) adalah :
  - a. menerima, mencari, mengumpulkan dan meneliti keterangan atau laporan berkenaan dengan tindak pidana di bidang pelayanan publik agar keterangan atau laporan tersebut menjadi lengkap dan jelas ;
  - b. meneliti, mencari dan mengumpulkan keterangan mengenai orang pribadi atau badan tentang kebenaran perbuatan yang dilakukan sehubungan dengan tindak pidana pelayanan publik tersebut ;
  - c. meminta keterangan dan bahan bukti dari orang pribadi atau badan sehubungan dengan tindak pidana di bidang pelayanan publik ;
  - d. memeriksa buku-buku, catatan-catatan dan dokumen-dokumen lain berkenaan dengan tindak pidana di pelayanan publik ;
  - e. melakukan penggeledahan untuk mendapatkan bahan bukti pembukuan, pencatatan dan dokumen-dokumen lain, serta melakukan penyitaan terhadap bahan bukti tersebut ;
  - f. meminta bantuan tenaga ahli dalam rangka pelaksanaan tugas penyidikan tindak pidana di bidang pelayanan publik ;
  - g. menyuruh berhenti dan/atau melarang seseorang meninggalkan ruangan atau tempat pada saat pemeriksaan sedang berlangsung dan memeriksa identitas orang dan/atau dokumen yang dibawa sebagaimana dimaksud pada huruf e ;

- h. memotret seseorang yang berkaitan dengan tindak pidana di bidang pelayanan publik ;
  - i. memanggil orang untuk didengar keterangannya dan diperiksa sebagai tersangka atau saksi ;
  - j. menghentikan penyidikan ;
  - k. melakukan tindakan lain yang perlu untuk kelancaran penyidikan tindak pidana di bidang pelayanan publik sesuai peraturan perundang-undangan.
- (3) Penyidik sebagaimana dimaksud pada ayat (1), memberitahukan dimulainya penyidikan dan menyampaikan hasil penyidikan kepada Penuntut Umum melalui Penyidik Kepolisian Republik Indonesia sesuai dengan ketentuan yang diatur dalam Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1981 tentang Hukum Acara Pidana.

## BAB X SANKSI PIDANA

### Pasal 30

- (1) Penyelenggara pelayanan publik dan/atau Komisi Pelayanan Publik yang merugikan penerima layanan secara materiil dikenakan pidana kurungan paling lama 3 (tiga) bulan atau denda paling banyak Rp. 25.000.000,00 (dua puluh lima juta rupiah).
- (2) Tindak pidana sebagaimana dimaksud pada ayat (1) adalah pelanggaran.
- (3) Denda sebagaimana dimaksud pada ayat (1) masuk dalam kas negara.

### Pasal 31

- (1) Setiap orang yang melanggar Pasal 26 ayat (1) huruf b, ayat (2) huruf a, ayat (3) huruf a dikenakan pidana sesuai peraturan perundang-undangan.
- (2) Tindak pidana sebagaimana dimaksud pada ayat (1) adalah kejahatan.

BAB XI  
KETENTUAN PENUTUP

Pasal 32

- (1) Hal-hal yang belum diatur dalam Peraturan Daerah ini sepanjang mengenai teknis pelaksanaan diatur lebih lanjut dengan Peraturan Kepala Daerah.
- (2) Peraturan Kepala Daerah sebagai tindak lanjut pelaksanaan Peraturan Daerah ini harus sudah ditetapkan paling lama 6 (enam) bulan sejak Peraturan Daerah ini diundangkan.
- (3) Hal-hal yang menyangkut penyelenggaraan pelayanan publik di Kabupaten Kediri harus sudah disesuaikan dengan Peraturan Daerah ini paling lambat 2 (dua) tahun sejak tanggal ditetapkan.

Pasal 33

Peraturan Daerah ini mulai berlaku pada tanggal diundangkan.

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

Ditetapkan di Kediri  
pada tanggal 8 - 6 - 2009  
**BUPATI KEDIRI,**  
ttd  
**SUTRISNO**

Diundangkan di Kediri  
pada tanggal 1 - 6 - 2010  
**SEKRETARIS DAERAH KABUPATEN KEDIRI,**  
ttd  
**SUPOYO**  
**LEMBARAN DAERAH KABUPATEN KEDIRI**  
**TAHUN 2010 NOMOR 2**

Disalin sesuai dengan aslinya  
a.n. **BUPATI KEDIRI**  
**Sekretaris Daerah**  
  
**SUPOYO**

**PENJELASAN**  
**ATAS**  
**PERATURAN DAERAH KABUPATEN KEDIRI**  
**NOMOR 2 TAHUN 2009**  
**TENTANG**  
**PELAYANAN PUBLIK DI KABUPATEN KEDIRI**

**I. PENJELASAN UMUM**

1. Pelayanan publik merupakan pilar dasar penyelenggaraan pemerintahan yang berbasis kerakyatan. Di Kabupaten Kediri secara substansial telah terbangun pemahaman untuk mewujudkan pelayanan publik (*public service*) yang sesuai dengan koridor tata kelola pemerintahan yang baik (*good governance*). Pemahaman demikian secara tematik merupakan alasan fundamental dari kehendak publik untuk menyusun perangkat hukum dalam rangka membangun pelayan-pelayan publik (*public servicer*) yang mengedepankan prinsip-prinsip demokrasi, transparansi, akuntabilitas, *responsibilitas* dengan paradigma baru (*the new paradigm*) berubahnya birokrasi sebagai *pangreh* menjadi *abdi alias pelayan masyarakat*. Untuk itulah Peraturan Daerah tentang Penyelenggaraan Pelayanan Publik di Kabupaten Kediri secara jelas hendak meneguhkan konstruksi birokrasi sebagai pelayan publik *civil servants* yang berposisi sebagai pengabdikan rakyat. Konstelasi demikian secara yuridis lazimnya menciptakan hubungan hukum yang masuk pada wilayah hubungan-hubungan dinas publik. Pada tataran demikian pelayan publik terqualifikasi dalam organisasi birokrasi yang harus berkiprah secara fungsional yang tugasnya berorientasi pada aspek operasional pelayanan masyarakat.
2. Kehendak kolektif untuk membangun pelayanan publik yang mengimplementasikan prinsip-prinsip *good governance* dengan tingkat profesionalitas tinggi tentunya mutlak diformulasikan dalam bentuk hukum Peraturan Daerah Kabupaten Kediri tentang Penyelenggaraan Pelayanan Publik di Kabupaten Kediri sebagai bagian dari Peraturan Perundang-undangan di negara hukum Republik Indonesia atas dasar Pasal 1 ayat (3) UUD 1945. Perangkat hukum dalam takaran ilmu hukum yang berupa peraturan Perundang-undangan diagendakan untuk merealisasikan apa yang diinginkan pembentuknya. Pasal 1 angka 2 Undang-Undang Nomor 10 Tahun 2004 tentang Pembentukan Peraturan Perundang-undangan mendefinisikan bahwa Peraturan Perundang-undangan adalah peraturan tertulis yang dibentuk oleh lembaga negara atau pejabat yang berwenang dan mengikat secara umum. Dalam negara hukum (*rechtsstaat*) penyusunan Peraturan Perundang-undangan merupakan bagian dari aktivitas teknologi-hukum dalam rangka memberikan rambu perilaku subyek hukum. Sebagai bagian dari pembentukan hukum Peraturan Daerah bermuatan "norma hukum" yang berorientasi pada kepentingan publik yang akan berfungsi memberikan "payung hukum" setiap aktivitas pelaku hukum untuk merealisasikan "cita-cita dasar pelayanan publik" yang hendak diaturnya.

Dengan demikian, Peraturan Daerah ini secara praktis adalah produk dari kebijakan pembentuknya yang hendak menjadikan pelayanan publik yang benar-benar merakyat (demi rakyat). Secara filosofis Peraturan Daerah ini pun dibuat bukan untuk peraturan itu sendiri, tetapi juga masyarakat luas. Apalagi dalam Pasal 6 Undang-Undang Nomor 10 Tahun 2004 tentang Pembentukan Peraturan Perundang-undangan telah ditentukan bahwa muatan Peraturan Perundang-undangan mengandung Azas: pengayoman, kemanusiaan, kebangsaan, kekeluargaan, kesusantaraan, bhinneka tunggal ika, keadilan, kesamaan kedudukan dalam hukum dan pemerintahan, ketertiban dan kepastian hukum, dan atau keseimbangan, keserasian, dan keselarasan.

3. Hal tersebut menandakan bahwa pembentukan Peraturan Daerah ini berupaya semaksimal mungkin untuk mendasarkan pada pemikiran dan argumentasi keilmuan maupun praktek hukum demi terbangunnya pelayanan publik yang berwawasan kerakyatan serta pemerintahan secara seimbang dalam bingkai Negara Kesatuan Republik Indonesia untuk penyelenggaraan pelayanan publik guna menciptakan masyarakat sejahtera, adil dan makmur, secara sosial, ekonomi, politik dan budaya serta pemberian otonomi yang luas kepada daerah sebagai prasarat utamanya. Tujuan ini dapat dicapai melalui peningkatan pelayanan publik yang diatur dalam kebijakan daerah berupa peraturan hukum tentang penyelenggaraan pelayanan publik.
4. Penyelenggaraan pelayanan publik oleh aparatur pemerintah dewasa ini masih ditemukan banyak kelemahan sehingga belum dapat memenuhi kualitas yang diharapkan masyarakat. Dalam pemberian pelayanan terhadap masyarakat masih adanya berbagai keluhan masyarakat yang disampaikan baik secara langsung maupun melalui media massa sehingga menimbulkan citra yang kurang baik terhadap aparatur pemerintah. Mengingat salah satu fungsi pemerintah adalah melayani masyarakat maka pemerintah perlu terus berupaya meningkatkan kualitas pelayanan.
5. Kebijakan untuk mewujudkan birokrasi yang profesional dalam penyelenggaraan tata kelola pemerintahan yang baik dalam praktiknya banyak menghadapi rintangan. Pelayan publik harus berani mengubah paradigmanya dari mental pangreh menjadi pamong, yaitu dari penguasa menjadi pelayan.
6. Suatu pemerintahan akan berjalan dengan baik apabila dikontrol oleh kekuatan-kekuatan politik atau organisasi massa. Namun, bila kekuatan-kekuatan politik dan organisasi massa tersebut kurang mampu menjalankan fungsi-fungsi artikulasi dan agregasi kepentingan masyarakat, apalagi bila tidak ditunjang dengan adanya proses pengambilan keputusan (*rule making*) dan pengontrolan pelaksanaan keputusan yang baik, maka hal ini bisa mengakibatkan kekuasaan birokrasi menjadi semakin besar.

Bila kekuasaan birokrasi lebih besar, akan memungkinkan aparat birokrasi dapat dengan leluasa mengendalikan lingkungan luar birokrasi, sehingga dapat mengokohkan kedudukannya dalam tatanan organisasi pemerintahan negara. Oleh karena itu, perlu adanya alat pengendali bagi aparat birokrasi dalam menggunakan kekuasaannya, yang tidak saja bersifat normatif dan legalistik. Alat pengendali ini antara lain berupa pembudayaan disiplin kerja dan pengawasan melekat, fungsionalisasi unit-unit kerja, revitalisasi pegawai dengan memberikan motivasi kerja yang memadai, pembenahan etika kerja, dan sebagainya, termasuk penerapan pengadilan tata usaha negara secara benar dan profesional.

7. Bagi para penyelenggara pemerintahan negara yang berkehendak menyatukan tindakan dan kebijaksanaan dengan tatanan nilai yang hidup dan berkembang di masyarakat, maka aparat birokrasi haruslah sensitif, responsif, dan akuntabel. Sensitivitas dan responsibilitas pada dasarnya merupakan wujud sikap tanggung jawab aparat birokrasi terhadap kepentingan masyarakat. Sedangkan akuntabilitas atau tanggung gugat merupakan perwujudan tanggung jawab publik dan pelayanan publik. Dengan demikian, pada dasarnya pengertian tanggung gugat itu sendiri memiliki dua dimensi. Pertama, berupa pemberian kewenangan kepada aparat birokrasi untuk menjalankan kekuasaannya, dan kedua, berupa pemberian keleluasaan kepada masyarakat untuk mengontrol kerja aparat birokrasi. Sifat kekuasaan aparat birokrasi sebenarnya bukan tanpa kendali (*out of control*), tetapi tetap dibatasi oleh perangkat kendali dari luar dan sarana kendali dari dalam. Dengan demikian, pelaksanaan kerja aparat birokrasi sebenarnya merupakan hubungan timbal balik yang berkeseimbangan, yakni antara kekuasaan yang dimiliki dengan tanggung gugat yang harus diberikan kepada masyarakat. Berdasarkan pemikiran yang demikian, dalam penyelenggaraan pelayanan publik dengan konsep tanggung gugat terdapat tiga aspek yang sangat menonjol, yakni (1) setiap pejabat pada masing-masing tingkat manajerial harus memiliki tanggung jawab yang lebih besar; (2) setiap aparat birokrasi harus punya sikap responsif terhadap segala permasalahan yang terjadi di masyarakat, khususnya kelompok masyarakat yang membutuhkan pelayanan prioritas; (3) dan setiap aparatur harus punya komitmen yang besar pada nilai dan standar moralitas yang tinggi dalam menjalankan kekuasaan pemerintahan.
8. Pelayanan publik merupakan aktivitas atau kegiatan organisasi publik yang dilakukan oleh aparaturnya dengan memberikan jasa atau kemudahan dalam rangka mengamalkan dan mengabdikan diri kepada publik/masyarakat.

**huruf e**

Yang dimaksud dengan kompensasi adalah suatu bentuk imbalan yang diberikan kepada penerima pelayanan akibat dari tidak terpenuhinya standar pelayanan publik yang telah ditetapkan.

**huruf f**

Cukup jelas.

**huruf g**

Cukup jelas.

**huruf h**

Yang dimaksud mendapatkan pembelaan dalam penyelesaian sengketa pelayanan publik dapat dilakukan sendiri atau mendapat bantuan dari pihak lain.

**Pasal 6**

Cukup jelas.

**Pasal 7****ayat (1)**

Cukup jelas.

**ayat (2)****huruf a**

Cukup jelas.

**huruf b**

Kemandirian dan keberdayaan masyarakat merupakan prasyarat untuk menumbuhkan kemampuan masyarakat sebagai penerima pelayanan publik.

**huruf c**

Meningkatnya kemampuan dan kepeloporan masyarakat akan meningkatkan efektivitas peranserta masyarakat dalam penyelenggaraan pelayanan publik.

**huruf d**

Meningkatnya kepedulian masyarakat akan semakin mencegah terjadinya penyimpangan penyelenggaraan pelayanan publik.

**huruf e**

Cukup jelas.

**huruf f**

Dengan meningkatnya kecepatan peranserta masyarakat dalam pemberian informasi dan atau penerimaan informasi tentang suatu penyelenggaraan pelayanan publik akan dapat mengurangi terjadinya penyimpangan standar pelayanan publik.

**Pasal 8**

huruf a

Cukup jelas.

huruf b

Cukup jelas.

huruf c

Cukup jelas.

huruf d

Cukup jelas.

huruf e

Yang dimaksud dengan pemberian kompensasi adalah pemberian imbalan yang diberikan oleh penyelenggara pelayanan publik akibat dari tidak terpenuhinya standar pelayanan yang telah ditetapkan.

huruf f

Cukup jelas.

huruf g

Cukup jelas.

**Pasal 9**

ayat (1)

Mengenai pemberian penghargaan atas prestasi penyelenggara pelayanan publik dapat dilakukan oleh pemerintah daerah atau organisasi non pemerintah.

ayat (2)

Cukup jelas.

**Pasal 10**

Cukup jelas.

**Pasal 11**

Cukup jelas.

**Pasal 12**

Cukup jelas.

**Pasal 13**

Cukup jelas.

**Pasal 14**

Cukup jelas.



**Pasal 15**

## ayat (1)

Yang dimaksud dengan prosedur adalah tahapan yang harus dilalui meliputi persyaratan yang harus dipenuhi, waktu dan biaya yang telah ditetapkan serta ketepatan penyelesaian. Adapun yang dimaksud dengan produk pelayanan adalah suatu hasil pemenuhan dan penyerahan obyek pelayanan publik.

## ayat (2)

Cukup jelas.

## ayat (3)

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**

## ayat (1)

Yang dimaksud dengan penyelesaian sengketa pelayanan publik yang ditangani oleh Komisi Pelayanan Publik adalah menyelesaikan sengketa pelayanan yang timbul sebagai akibat dari pelanggaran terhadap standar pelayanan publik yang telah ditetapkan. Dengan demikian Komisi Pelayanan Publik dalam menyelesaikan sengketa pelayanan publik tidak berfungsi sebagai lembaga peradilan berdasarkan Peraturan Perundang-undangan yang berlaku.

**Pasal 24**

## ayat (1)

Yang dimaksud dengan bertanggung jawab kepada publik, adalah suatu pertanggungjawaban fungsional (*functional responsibility*) mengenai penyelenggaraan fungsi dan tugas Komisi Pelayanan Publik kepada masyarakat yang evaluasi kinerjanya dilakukan oleh DPRD berdasarkan dokumen laporan kinerja (*progress report*).

ayat (2)

Yang dimaksud dengan hal-hal khusus dalam ketentuan ini adalah berhubungan terjadinya peristiwa yang menjadi pusat perhatian publik yang mempunyai dampak besar pada situasi sosial kemasyarakatan.

ayat (3)

Cukup jelas.

Pasal 25

ayat (1)

Cukup jelas.

ayat (2)

Yang dimaksud dengan pembiayaan Komisi Pelayanan Publik yang dibebankan pada APBD Kabupaten Kediri adalah pembiayaan yang berasal dari anggaran Sekretariat DPRD.

ayat (3)

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.

**TAMBAHAN LEMBARAN DAERAH KABUPATEN KEDIRI NOMOR 80**