



MENTERI  
PENDAYAGUNAAN APARATUR NEGARA  
DAN REFORMASI BIROKRASI  
REPUBLIK INDONESIA



KEPUTUSAN  
MENTERI PENDAYAGUNAAN APARATUR NEGARA  
DAN REFORMASI BIROKRASI

023576

NOMOR 191 TAHUN 2016

TENTANG  
PENETAPAN 59 KABUPATEN/KOTA SEBAGAI *ROLE MODEL* PENYELENGGARAAN  
PELAYANAN PUBLIK

MENTERI PENDAYAGUNAAN APARATUR NEGARA  
DAN REFORMASI BIROKRASI,

- Menimbang :
1. bahwa dalam rangka meningkatkan kualitas pelayanan guna mewujudkan tata pemerintahan yang baik (*Good Governance*), perlu dilakukan langkah-langkah nyata perbaikan pelayanan publik tertentu sebagai *role model* pada 59 kabupaten/Kota.
  2. bahwa sehubungan dengan huruf a tersebut di atas, perlu menetapkan 59 Kabupaten/Kota sebagai *role model* dengan keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi.

- Mengingat :
1. Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2009 Nomor 112, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5038);
  2. Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2012 Nomor 215, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5357);
  3. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 15 Tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan.

4. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 16 Tahun 2014 tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat Terhadap Penyelenggaraan Pelayanan Publik;
5. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 24 Tahun 2014 Tentang Pedoman Penyelenggaraan Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Secara Nasional;
6. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 30 Tahun 2014 Tentang Pedoman Inovasi Pelayanan Publik
7. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 1 Tahun 2015 tentang Pedoman Evaluasi Kinerja Penyelenggaraan Pelayanan Publik
8. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 3 Tahun 2015 tentang Road Map Pengembangan Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional.

MEMUTUSKAN:

- Menetapkan : KEPUTUSAN MENTERI PENDAYAGUNAAN APARATUR NEGARA DAN REFORMASI BIROKRASI TENTANG PENETAPAN 59 KABUPATEN/KOTA SEBAGAI *ROLE MODEL* PENYELENGGARAAN PELAYANAN PUBLIK
- PERTAMA : Menetapkan 59 Kabupaten/Kota sebagai *role model* penyelenggaraan pelayanan publik, sebagaimana lampiran yang tidak terpisahkan dengan keputusan ini.
- KEDUA : Unit penyelenggaraan pelayanan publik pada 59 Kabupaten/Kota yang menjadi *role model* adalah Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil, Kantor Pelayanan Terpadu Satu Pintu, Rumah Sakit Umum Daerah serta unit pelayanan publik lainnya.
- KETIGA : Kementerian PAN RB akan melakukan monitoring dan evaluasi terhadap unit penyelenggara pelayanan publik pada 59 Kabupaten/Kota secara periodik untuk mengetahui kondisi pelayanan guna meningkatkan kualitas pelayanan publik, sebagaimana pada diktum Kedua.
- KEEMPAT : Bupati/Walikota pada diktum

- perbaikan terhadap unit penyelenggara pelayanan publik sesuai hasil evaluasi sebagaimana pada diktum Ketiga.
- KELIMA : Unit penyelenggara pelayanan publik pada 59 Kabupaten/Kota dapat menjadi pendorong percepatan peningkatan kualitas pelayanan publik di Kabupaten/Kota lainnya.
- KEENAM : Keputusan ini berlaku pada tanggal ditetapkan.

Ditetapkan di Jakarta

Pada tanggal **26** September 2016

MENTERI PENDAYAGUNAAN APARATUR NEGARA  
DAN REFORMASI BIROKRASI,



ASMAN ABNUR

Lampiran Keputusan Menteri  
 Pendayagunaan Aparatur Negara  
 dan Reformasi Birokrasi  
 Nomor 191 Tahun 2016  
 Tanggal 26 September 2016

59 KABUPATEN/KOTA *ROLE MODEL*  
 PENYELENGGARAAN PELAYANAN PUBLIK

No	PROVINSI	Jumlah		KABUPATEN/KOTA
1.	Pemerintah Aceh	1	1.	Kota Banda Aceh
2.	Sumatera Utara	2	2.	Kota Medan
			3.	Kab. Deli Serdang
3.	Sumatera Barat	1	4.	Kota Padang
4.	Bengkulu	1	5.	Kota Bengkulu
5.	Riau	1	6.	Kota Pekanbaru
6.	Jambi	1	7.	Kota Jambi
7.	Kepulauan Riau	2	8.	Kota Batam
			9.	Kota Tanjung Pinang
8.	Sumatera Selatan	1	10.	Kota Palembang
9.	Bangka Belitung	2	11.	Kota Pangkal Pinang
			12.	Kab. Bangka Tengah
10.	Lampung	2	13.	Kota Bandar Lampung
			14.	Kota Metro
11.	DKI Jakarta	1	15.	DKI Jakarta
12.	Banten	2	16.	Kota Serang
			17.	Kota Tangerang
13.	Jawa Barat	4	18.	Kota Bandung
			19.	Kota Sukabumi

No	PROVINSI	Jumlah		KABUPATEN/KOTA
			20.	Kab. Karawang
			21.	Kab. Bekasi
14.	Jawa Tengah	2	22.	Kota Semarang
			23.	Kab. Kudus
15.	DIY	3	24.	Kota Yogyakarta
			25.	Kab. Kulon Progo
			26.	Kab. Sleman
			27.	Kab. Bantul
16.	Jawa Timur	4	28.	Kota Surabaya
			29.	Kab. Sidoarjo
			30.	Kota Malang
			31.	Kab. Malang
			32.	Kab. Banyuwangi
17.	Kalimantan Utara	1	33.	Kota Tarakan
18.	Kalimantan Timur	4	34.	Kota Samarinda
			35.	Kab. Penajam Paser Utara
			36.	Kota Balikpapan
			37.	Kab. Kutai Kartanegara
19.	Kalimantan Selatan	1	38.	Kota Banjarmasin
20.	Kalimantan Tengah	1	39.	Kota Palangkaraya
21.	Kalimantan Barat	1	40.	Kota Pontianak
22.	Bali	3	41.	Kota Denpasar
			42.	Kab. Badung
			43.	Kab. Gianyar
23.	NTB	1	44.	Kota Mataram

No	PROVINSI	Jumlah	KABUPATEN/KOTA	
24.	NTT	1	45.	Kota Kupang
25.	Sulawesi Utara	2	46.	Kota Manado
			47.	Kota Bitung
26.	Gorontalo	1	48.	Kota Gorontalo
27.	Sulawesi Tengah	2	49.	Kota Palu
			50.	Kab. Donggala
28.	Sulawesi Barat	1	51.	Kab. Mamuju
29.	Sulawesi Selatan	3	52.	Kota Makassar
			53.	Kab. Maros
			54.	Kab. Pinrang
30.	Sulawesi Tenggara	1	55.	Kota Kendari
31.	Maluku	1	56.	Kota Ambon
32.	Maluku Utara	1	57.	Kota Ternate
33.	Papua	1	58.	Kota Jayapura
34.	Papua Barat	1	59.	Kab. Manokwari

MENTERI PENDAYAGUNAAN APARATUR NEGARA  
DAN REFORMASI BIROKRASI,



ASMAN ABNUR