



SALINAN

GUBERNUR KALIMANTAN BARAT

PERATURAN DAERAH PROVINSI KALIMANTAN BARAT

NOMOR 8 TAHUN 2015

TENTANG

PENYELENGGARAAN PELAYANAN PUBLIK

DENGAN RAHMAT TUHAN YANG MAHA ESA

GUBERNUR KALIMANTAN BARAT,

- Menimbang :
- a. bahwa Pemerintah Daerah berkewajiban menyelenggarakan pelayanan publik secara terintegrasi, profesionalisme dan berkesinambungan dalam upaya memenuhi harapan dan tuntutan masyarakat terhadap kualitas pelayanan publik;
 - b. bahwa dalam rangka meningkatkan kualitas dan menjamin penyediaan pelayanan publik serta untuk memberikan perlindungan bagi masyarakat dari penyalahgunaan wewenang di dalam penyelenggaraan pelayanan publik, harus diterapkan prinsip tata kelola pemerintahan yang baik;
 - c. bahwa untuk meningkatkan dan menjamin kualitas pelayanan publik sebagaimana dimaksud dalam huruf b, perlu diatur penyelenggaraan pelayanan publik secara berkualitas, terintegrasi dan berkesinambungan sebagai upaya memberikan perlindungan atas hak-hak publik;
 - d. bahwa berdasarkan pertimbangan sebagaimana dimaksud dalam huruf a, huruf b dan huruf c, perlu membentuk Peraturan Daerah tentang Penyelenggaraan Pelayanan Publik.
- Mengingat :
1. Pasal 18 ayat (6) Undang – Undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945;
 2. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 1956 tentang Pembentukan Daerah-Daerah Otonom Provinsi Kalimantan Barat, Kalimantan Selatan dan Kalimantan Timur (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 1956 Nomor 65, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 1106);

3. 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);
4. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2009 Nomor 112, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5038);
5. Undang-Undang Nomor 12 Tahun 2011 tentang Pembentukan Peraturan Perundang-undangan (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2011 Nomor 82, Tambahan Lembaran Negara Indonesia Nomor 5234);
6. Undang-Undang Nomor 19 Tahun 2011 tentang Pengesahan *Convention On The Rights of Persons With Disabilities* (Konvensi mengenai Hak-Hak Penyandang Disabilitas);
7. Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah sebagaimana telah diubah beberapa kali dan terakhir dengan Undang-Undang Nomor 9 Tahun 2015 tentang Perubahan Kedua Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2015 Nomor 58, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5679);
8. Undang-Undang Nomor 30 Tahun 2014 tentang Administrasi Pemerintahan (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2014 Nomor 292, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5601);
9. 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);
10. 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);
11. Peraturan Pemerintah Nomor 53 Tahun 2010 tentang Disiplin Pegawai Negeri Sipil (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2010 Nomor 74, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5135);

12. 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);
13. Peraturan Presiden Nomor 76 Tahun 2013 tentang Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2013 Nomor 191);
14. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 15 Tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan;
15. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 16 Tahun 2014 tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat terhadap Penyelenggaraan Pelayanan Publik;
16. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 24 Tahun 2014 tentang Pedoman Penyelenggaraan Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Secara Nasional;
17. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 30 Tahun 2014 tentang Pedoman Inovasi Pelayanan Publik;
18. Peraturan Daerah Nomor 1 Tahun 2014 tentang Perlindungan dan Pemenuhan Hak Penyandang Disabilitas (Lembaran Daerah Provinsi Kalimantan Barat Tahun 2014 Nomor 1, Tambahan Lembaran Daerah Provinsi Kalimantan Barat Nomor 1);

Dengan Persetujuan Bersama

DEWAN PERWAKILAN RAKYAT DAERAH PROVINSI KALIMANTAN BARAT

dan

GUBERNUR KALIMANTAN BARAT

MEMUTUSKAN :

Menetapkan : PERATURAN DAERAH TENTANG PENYELENGGARAAN PELAYANAN PUBLIK.

BAB I
KETENTUAN UMUM

Pasal 1

Dalam Peraturan Daerah ini yang dimaksud dengan :

1. Pemerintahan Daerah adalah penyelenggaraan urusan pemerintahan oleh Pemerintah Daerah dan Dewan Perwakilan Rakyat Daerah menurut asas otonomi dan tugas pembantuan dengan prinsip otonomi seluas-luasnya dalam sistem dan prinsip Negara Kesatuan Republik Indonesia sebagaimana dimaksud dalam Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia tahun 1945.
2. Daerah adalah Provinsi Kalimantan Barat.
3. Pemerintah Daerah adalah Gubernur sebagai unsur penyelenggara Pemerintahan Daerah yang memimpin pelaksanaan urusan pemerintahan yang menjadi kewenangan daerah otonom.
4. Gubernur adalah Gubernur Kalimantan Barat.
5. Instansi Vertikal adalah perangkat kementerian dan/atau lembaga pemerintah nonkementerian yang mengurus Urusan Pemerintahan yang tidak diserahkan kepada daerah otonom dalam wilayah tertentu dalam rangka Dekonsentrasi.
6. Satuan Kerja Perangkat Daerah, yang selanjutnya disingkat SKPD adalah Sekretariat Daerah, Sekretariat DPRD, Inspektorat Daerah, Dinas dan Badan.
7. Badan Usaha Milik Daerah yang selanjutnya disingkat BUMD adalah badan usaha yang seluruh atau sebagian besar modalnya dimiliki oleh Daerah.
8. Pelayanan Publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap Warga Negara dan Penduduk atas barang, jasa, dan/atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik.
9. Penyelenggara Pelayanan Publik yang selanjutnya disebut penyelenggara adalah SKPD dan Direksi BUMD yang membawahi pelaksana pelayanan publik.
10. Kepala Satuan Kerja Perangkat Daerah, yang selanjutnya disebut Kepala SKPD adalah Kepala Satuan Kerja Perangkat Daerah yang bertanggung jawab terhadap pelaksanaan tugas dan fungsi tertentu di daerah provinsi, kabupaten atau kota.
11. Pelaksana pelayanan publik yang selanjutnya disebut pelaksana adalah pejabat, pegawai, petugas dan setiap orang yang bekerja pada SKPD dan BUMD yang bertugas melaksanakan tindakan atau serangkaian tindakan pelayanan publik.

12. Masyarakat adalah seluruh pihak, baik warga negara maupun penduduk sebagai orang perseorangan, kelompok, maupun badan hukum yang berkedudukan sebagai penerima manfaat pelayanan publik, baik secara langsung maupun tidak langsung.
13. Standar Pelayanan adalah tolak ukur yang dipergunakan sebagai pedoman penyelenggaraan pelayanan dan acuan penilaian kualitas pelayanan sebagai kewajiban dan janji penyelenggara kepada masyarakat dalam rangka pelayanan yang berkualitas, cepat, mudah, terjangkau, dan terukur.
14. Inovasi Pelayanan Publik adalah ide kreatif teknologi atau cara baru dalam teknologi pelayanan atau memperbaiki yang sudah ada di bidang teknologi pelayanan atau menciptakan terobosan atau penyederhaan di bidang aturan, pendekatan, prosedur, metode, maupun struktur organisasi pelayanan yang manfaatnya mempunyai nilai tambah baik dari segi kuantitas maupun kualitas pelayanan.
15. Survey Kepuasan Masyarakat yang selanjutnya disingkat SKM adalah pengukuran secara komprehensif kegiatan tentang tingkat kepuasan masyarakat yang diperoleh dari hasil pengukuran atas pendapat masyarakat dalam memperoleh pelayanan dari penyelenggara pelayanan publik.
16. Maklumat pelayanan adalah pernyataan tertulis yang berisi keseluruhan rincian kewajiban dan janji yang terdapat dalam standar pelayanan.
17. 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 ataupun elektronik.
18. Pengaduan adalah penyampaian keluhan yang disampaikan pengadu kepada pengelola pengaduan atas pelayanan pelaksana yang tidak sesuai dengan standar pelayanan atau pengabaian kewajiban atau pelanggaran larangan oleh penyelenggara.
19. Pelayanan barang publik adalah pelayanan yang menghasilkan bentuk/jenis barang yang digunakan oleh masyarakat.
20. Pelayanan jasa publik adalah pelayanan yang menghasilkan berbagai bentuk jasa yang dibutuhkan oleh masyarakat.
21. Pelayanan administratif adalah pelayanan yang menghasilkan berbagai bentuk dokumen resmi yang dibutuhkan oleh masyarakat.
22. Pengawasan adalah segala kegiatan untuk mengetahui kebenaran pelaksanaan standar pelayanan publik bagi satuan organisasi perangkat daerah secara administratif maupun teknis operasional.

23. Ombudsman Republik Indonesia yang selanjutnya disebut Ombudsman adalah lembaga negara yang memiliki kewenangan mengawasi penyelenggaraan pelayanan publik, baik yang diselenggarakan penyelenggara negara dan pemerintahan, termasuk yang diselenggarakan oleh BUMN, BUMD dan BHMN serta badan swasta maupun perseorangan yang diberi tugas menyelenggarakan pelayanan publik tertentu yang sebagian atau seluruh dananya bersumber dari APBN dan/atau APBD.
24. 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.

BAB II

ASAS, MAKSUD DAN TUJUAN SERTA RUANG LINGKUP PENYELENGGARAAN PELAYANAN PUBLIK

Bagian Kesatu Asas Penyelenggaraan Pelayanan Publik

Pasal 2

Penyelenggaraan pelayanan publik berasaskan :

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

Bagian Kedua Maksud dan Tujuan

Pasal 3

Peraturan Daerah tentang Penyelenggaraan Pelayanan Publik dimaksudkan untuk memberikan kepastian hukum terhadap penyelenggaraan pelayanan publik dan pemenuhan hak masyarakat secara berkualitas, terintegrasi dan berkesinambungan.

Pasal 4

Tujuan Peraturan Daerah tentang penyelenggaraan pelayanan publik adalah:

- a. terwujudnya prinsip-prinsip tatakelola pemerintahan yang baik;
- b. terwujudnya kualitas pelayanan, efisiensi dan efektivitas penyelenggaraan pelayanan publik;
- c. terwujudnya kepastian hukum dan pemenuhan hak dalam melindungi masyarakat untuk mendapatkan pelayanan publik secara berkualitas, terintegrasi dan berkesinambungan;
- d. terpenuhinya penyelenggaraan pelayanan publik sesuai ketentuan peraturan perundang-undangan.
- e. mewujudkan sistem penyelenggaraan pelayanan publik yang layak sesuai dengan asas-asas umum pemerintahan dan korporasi yang baik ;
- f. mewujudkan batasan dan hubungan yang jelas tentang hak, tanggung jawab, kewajiban dan kewenangan terkait penyelenggaraan pelayanan publik.

Bagian Ketiga Ruang Lingkup

Pasal 5

- (1) Ruang lingkup pelayanan publik meliputi pelayanan barang publik dan jasa publik serta pelayanan administratif yang diatur dalam peraturan perundang-undangan.
- (2) Ruang lingkup sebagaimana dimaksud pada ayat (1) meliputi pendidikan, pengajaran, pekerjaan dan usaha, tempat tinggal, komunikasi dan informasi, lingkungan hidup, kesehatan, jaminan sosial, energi, perbankan, perhubungan, sumber daya alam, pariwisata dan sektor strategis lainnya.
- (3) Pelayanan barang publik sebagaimana dimaksud pada ayat (1) meliputi :
 - a. Pengadaan dan penyaluran barang publik yang dilakukan oleh SKPD yang sebagian atau seluruh dananya bersumber dari Anggaran Pendapatan dan Belanja Daerah;
 - b. Pengadaan dan penyaluran barang publik yang dilakukan oleh BUMD yang modal pendiriannya sebagian atau seluruhnya bersumber dari kekayaan daerah yang dipisahkan;
 - c. Pengadaan dan penyaluran barang publik oleh lembaga swasta tetapi ketersediaannya menjadi misi Negara yang ditetapkan dalam peraturan perundang-undangan.
- (4) Pelayanan jasa publik sebagaimana dimaksud pada ayat (1) meliputi :
 - a. Penyediaan jasa publik oleh SKPD yang sebagian atau seluruh dananya bersumber dari APBD;
 - b. Penyediaan jasa publik yang dilakukan oleh BUMD yang modal pendiriannya sebagian atau seluruhnya bersumber dari kekayaan daerah yang dipisahkan;
 - c. Penyediaan jasa publik oleh lembaga swasta tetapi ketersediaannya menjadi misi Negara yang ditetapkan dalam peraturan perundang-undangan.

- (5) Pelayanan administratif sebagaimana dimaksud pada ayat (1) meliputi :
 - a. Tindakan administratif Pemerintah Daerah dalam rangka mewujudkan perlindungan pribadi, keluarga, kehormatan, martabat, dan harta benda warga negara;
 - b. Tindakan administratif oleh instansi non Pemerintah yang diatur dalam peraturan perundang-undangan.

BAB III

ORGANISASI PENYELENGGARAAN PELAYANAN PUBLIK

Bagian Kesatu Pembina dan Penanggungjawab

Pasal 6

- (1) Gubernur merupakan pembina penyelenggaraan pelayanan publik di daerah.
- (2) Pembina sebagaimana dimaksud pada ayat (1), mempunyai tugas melakukan pembinaan, pengawasan, pengendalian dan evaluasi terhadap pelaksanaan tugas penanggung jawab.
- (3) Pembina melaporkan hasil perkembangan kinerja pelayanan publik kepada Menteri Negara Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi.

Pasal 7

- (1) Sekretaris Daerah merupakan Penanggung jawab penyelenggaraan pelayanan publik di daerah.
- (2) Penanggung jawab sebagaimana dimaksud pada ayat (1), mempunyai tugas :
 - a. mengkoordinasikan kelancaran penyelenggaraan pelayanan publik sesuai dengan standar pelayanan;
 - b. melakukan evaluasi penyelenggaraan pelayanan publik; dan
 - c. melaporkan kepada pembina pelaksanaan penyelenggaraan pelayanan publik.

Bagian Kedua Penyelenggara

Pasal 8

Penyelenggara mempunyai tugas :

- a. mengkoordinasikan kelancaran penyelenggaraan pelayanan publik sesuai standar pelayanan;
- b. melakukan perencanaan, pelaksanaan, monitoring dan evaluasi penyelenggaraan pelayanan publik; dan

- c. melaporkan penyelenggaraan pelayanan publik kepada Pembina melalui penanggung jawab.

Pasal 9

- (1) Penyelenggara melaksanakan pelayanan publik sesuai dengan tugas pokok dan fungsinya.
- (2) Penyelenggara sebagaimana dimaksud pada ayat (1), mempertanggungjawabkan keputusan yang dikeluarkan kepada Pembina melalui penanggung jawab sesuai ketentuan peraturan perundang-undangan.
- (3) Penyelenggara melakukan pengawasan dan pengendalian pelayanan berdasarkan kewenangannya.

Pasal 10

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

Pasal 11

- (1) Penyelenggara memberikan penghargaan kepada Pelaksana yang memiliki prestasi kerja.
- (2) Penyelenggara memberikan sanksi kepada Pelaksana yang melakukan pelanggaran terhadap ketentuan internal penyelenggaraan sesuai ketentuan peraturan perundang-undangan.
- (3) Ketentuan lebih lanjut mengenai mekanisme pemberian penghargaan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) diatur dengan Peraturan Gubernur.

Bagian Ketiga Pelaksana

Pasal 12

Pelaksana berwenang :

- a. menerima dan memproses pelayanan yang diajukan sesuai standar pelayanan;
- b. menolak permohonan pelayanan yang tidak memenuhi standar pelayanan;
- c. menyetujui permohonan pelayanan yang telah memenuhi standar pelayanan;

- d. mengajukan penandatanganan dokumen perizinan dan non perizinan kepada penyelenggara sesuai standar pelayanan;
- e. menyampaikan produk pelayanan berupa perizinan dan/atau non perizinan kepada pemohon; dan
- f. menerima dan mengadministrasikan biaya jasa pelayanan sesuai ketentuan peraturan perundang-undangan.

BAB IV HAK, KEWAJIBAN DAN LARANGAN

Bagian Kesatu Hak, Kewajiban dan Larangan bagi Penyelenggara

Pasal 13

Penyelenggara berhak :

- a. memberikan pelayanan tanpa dihambat pihak lain yang bukan tugasnya;
- b. melakukan kerjasama sesuai dengan peraturan perundangan-undangan;
- c. mempunyai anggaran pembiayaan penyelenggaraan pelayanan publik;
- d. melakukan pembelaan terhadap pengaduan dan tuntutan yang tidak sesuai dengan kenyataan dalam penyelenggaraan pelayanan publik; dan
- e. menolak permintaan pelayanan yang bertentangan dengan peraturan perundang-undangan.

Pasal 14

Penyelenggara berkewajiban :

- a. menyusun dan menetapkan standar pelayanan;
- b. menyusun, menetapkan, dan mempublikasikan maklumat pelayanan;
- c. menempatkan pelaksana yang kompeten;
- d. menyediakan sarana, prasarana, dan/atau fasilitas pelayanan publik yang mendukung terciptanya iklim pelayanan yang memadai;
- e. memberikan pelayanan yang berkualitas sesuai dengan asas penyelenggaraan pelayanan publik;
- f. melaksanakan pelayanan sesuai dengan standar pelayanan;
- g. berpartisipasi aktif dan mematuhi peraturan perundang-undangan yang terkait dengan penyelenggaraan pelayanan publik;
- h. memberikan pertanggungjawaban terhadap pelayanan yang diselenggarakan;
- i. membantu masyarakat dalam memahami hak dan tanggung jawabnya;
- j. bertanggung jawab dalam pengelolaan organisasi penyelenggara pelayanan publik;
- k. memberikan pertanggungjawaban sesuai dengan hukum yang berlaku apabila mengundurkan diri atau melepaskan tanggung jawab atas posisi atau jabatan; dan

1. memenuhi panggilan atau mewakili organisasi 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.

Pasal 15

Penyelenggara dilarang :

- a. menghambat, menghindari, menolak melakukan pelayanan terhadap publik kecuali jika tidak sesuai dengan asas dan standar pelayanan;
- b. membuat perjanjian kerjasama dengan pihak lain yang bertentangan dengan ketentuan peraturan perundang-undangan dan merugikan masyarakat selaku penerima pelayanan; dan
- c. 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 bagi Pelaksana

Pasal 16

Pelaksana berhak :

- a. melaksanakan pelayanan tanpa dihambat oleh pihak lain yang bukan tugasnya;
- b. melakukan kegiatan pelayanan sesuai penugasan dan standar pelayanan serta memperoleh istirahat di luar jam pelayanan;
- c. memperoleh penghargaan atas pemberian pelayanan publik di luar jam pelayanan atau pemberian pelayanan pada hari libur berdasarkan kebijakan penyelenggara;
- d. melakukan pembelaan yang disampaikan kepada penyelenggara atau atasannya terhadap pengaduan dan tuntutan yang tidak sesuai kenyataan dalam penyelenggaraan pelayanan publik; dan
- e. menolak permintaan pelayanan yang bertentangan dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku.

Pasal 17

Pelaksana berkewajiban :

- a. melakukan kegiatan pelayanan sesuai dengan penugasan yang diberikan oleh Penyelenggara;
- b. memberikan pertanggungjawaban atas pelaksanaan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan;
- c. memenuhi panggilan 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;

- d. memberikan pertanggungjawaban apabila mengundurkan diri atau melepaskan tanggung jawab sesuai dengan peraturan perundang-undangan; dan
- e. melakukan evaluasi dan membuat laporan pelaksanaan tugas kepada Penyelenggara secara berkala.

Pasal 18

Pelaksana dilarang :

- a. merangkap sebagai komisaris atau pengurus organisasi usaha;
- b. meninggalkan tugas dan kewajiban, kecuali mempunyai alasan yang jelas, rasional, dan sah sesuai dengan peraturan perundang-undangan;
- c. menambah personil Pelaksana tanpa persetujuan Penyelenggara; dan
- d. membuat perjanjian kerjasama dengan pihak lain tanpa persetujuan Penyelenggara;

Bagian Ketiga Hak dan Kewajiban Masyarakat

Pasal 19

Masyarakat berhak :

- a. mengetahui kebenaran isi standar pelayanan;
- b. mendapat pelayanan yang berkualitas sesuai dengan asas dan tujuan pelayanan;
- c. mengawasi pelaksanaan standar pelayanan;
- d. mendapat tanggapan terhadap pengaduan yang diajukan;
- e. mendapat advokasi, perlindungan, dan/atau pemenuhan pelayanan;
- f. memberitahukan kepada Pelaksana untuk memperbaiki pelayanan apabila pelayanan yang diberikan tidak sesuai dengan standar pelayanan;
- g. memberitahukan kepada penyelenggara untuk memperbaiki pelayanan apabila pelayanan yang diberikan tidak sesuai dengan standar pelayanan;
- h. mengadukan Pelaksana yang melakukan penyimpangan standar pelayanan dan/atau tidak memperbaiki pelayanan kepada Penyelenggara dan Ombudsman; dan
- i. mengadukan Penyelenggara yang melakukan penyimpangan standar pelayanan dan/atau tidak memperbaiki pelayanan kepada Pembina, Penyelenggara dan Ombudsman.

Pasal 20

Masyarakat berkewajiban :

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

BAB V
PENYELENGGARAAN PELAYANAN PUBLIK

Bagian Kesatu
Penyelenggaraan dan Pola Pelayanan

Pasal 21

Penyelenggaraan pelayanan publik meliputi :

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

Pasal 22

Pola penyelenggaraan pelayanan publik meliputi :

- a. Fungsional, yaitu pola pelayanan publik diberikan oleh penyelenggara, sesuai dengan tugas, fungsi dan kewenangannya;
- b. Terpusat, yaitu pola pelayanan publik diberikan secara tunggal oleh Penyelenggara berdasarkan pelimpahan wewenang sesuai ketentuan peraturan perundang-undangan ;
- c. Terpadu, terdiri atas :
 1. terpadu satu atap, yaitu pola pelayanan terpadu satu atap diselenggarakan dalam satu tempat yang meliputi berbagai jenis pelayanan yang tidak mempunyai keterkaitan proses dan dilayani melalui beberapa pintu ; dan
 2. terpadu satu pintu, yaitu pola pelayanan terpadu satu pintu diselenggarakan pada satu tempat yang meliputi berbagai jenis pelayanan yang memiliki keterkaitan proses dan dilayani melalui satu pintu.
 3. virtual, yaitu pola pelayanan dengan sistem pelayanan yang memadukan pelayanan secara elektronik.
- d. Gugus tugas, yaitu petugas pelayanan publik secara perorangan atau dalam bentuk gugus tugas yang ditempatkan pada instansi pemberi pelayanan dan lokasi pemberian pelayanan tertentu.

Bagian Kedua
Standar Pelayanan

Pasal 23

- (1) Penyelenggara wajib menyusun dan menetapkan standar pelayanan publik sesuai ketentuan peraturan perundang-undangan.
- (2) Dalam penyusunan dan penetapan standar pelayanan publik sebagaimana dimaksud pada ayat (1), Penyelenggara wajib mengikutsertakan masyarakat.

- (3) Pengikutsertaan masyarakat sebagaimana dimaksud pada ayat (2) dilakukan dengan prinsip non diskriminatif, terkait langsung dengan jenis pelayanan, memiliki kompetensi dan mengutamakan musyawarah, serta memperhatikan keberagaman.
- (4) Penyelenggara berkewajiban menerapkan standar pelayanan publik sebagaimana dimaksud pada ayat (1).
- (5) Ketentuan lebih lanjut mengenai standar pelayanan publik sebagaimana dimaksud pada ayat (1) diatur dengan Peraturan Gubernur.

Pasal 24

Komponen standar pelayanan meliputi :

- a. komponen standar pelayanan yang terkait dengan proses penyampaian pelayanan yakni :
 1. persyaratan;
 2. sistem, mekanisme dan prosedur;
 3. jangka waktu pelayanan;
 4. biaya/tarif;
 5. produk layanan; dan
 6. penanganan pengaduan saran dan masukan/apresiasi.
- b. komponen standar pelayanan yang terkait dengan proses pengelolaan pelayanan meliputi :
 1. dasar hukum;
 2. sarana, prasarana, dan/atau fasilitas;
 3. kompetensi pelaksana;
 4. pengawasan internal;
 5. jumlah pelaksana;
 6. jaminan pelayanan;
 7. jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan; dan
 8. evaluasi kinerja pelaksana.

Pasal 25

- (1) Standar pelayanan publik sebagaimana dimaksud dalam Pasal 24 huruf a, wajib dipublikasikan sebagai jaminan kepastian hukum bagi penerima pelayanan.
- (2) Dalam penyusunan dan penetapan standar dan komponen pelayanan publik sebagaimana dimaksud dalam Pasal 24 huruf a dan b, perlu mengikutsertakan masyarakat dan pihak-pihak terkait.

Bagian Ketiga Tata Perilaku

Pasal 26

Tata perilaku penyelenggara pelayanan publik sebagai kode etik dalam memberikan pelayanan publik, yaitu :

- a. Jujur, disiplin, proporsional dan profesional ;

- b. Adil dan non diskriminatif ;
- c. Peduli, teliti dan cermat ;
- d. Ramah, bersahabat dan tersenyum ;
- e. Tegas dan memberikan pelayanan yang tidak berbelit-belit ;
- f. Mandiri dan dilarang menerima imbalan dalam bentuk apapun ;

Bagian Keempat
Gugus Kendali Mutu

Pasal 27

- (1) Penyelenggara pelayanan publik perlu menerapkan kendali mutu untuk menghasilkan mutu pelayanan.
- (2) Dalam rangka menerapkan kendali mutu sebagaimana dimaksud pada ayat (1), Penyelenggara membentuk Gugus Kendali Mutu.
- (3) Ketentuan lebih lanjut mengenai Gugus Kendali Mutu ditetapkan dengan Peraturan Gubernur.

Bagian Kelima
Inovasi Pelayanan Publik

Pasal 28

- (1) Pemerintah Daerah mengembangkan inovasi pelayanan dengan melibatkan masyarakat untuk meningkatkan kualitas dan optimalisasi pelayanan publik.
- (2) Inovasi pelayanan sebagaimana dimaksud pada ayat (1), merupakan penemuan baru dan/atau merupakan suatu pendekatan baru yang harus sesuai dengan tugas pokok dan fungsi penyelenggara pelayanan publik.

Pasal 29

- (1) Dalam mengembangkan inovasi pelayanan sebagaimana dimaksud dalam Pasal 28, Pemerintah Daerah mengacu pada prinsip :
 - a. peningkatan efisiensi;
 - b. perbaikan efektifitas;
 - c. perbaikan kualitas pelayanan;
 - d. tidak ada konflik kepentingan;
 - e. berorientasi kepentingan umum;
 - f. dilakukan secara terbuka;
 - g. memenuhi nilai-nilai kepatutan dan kearifan lokal serta dipertanggungjawabkan untuk kepentingan perbaikan pelayanan publik.
- (2) Ketentuan lebih lanjut mengenai pengembangan inovasi pelayanan sebagaimana dimaksud pada ayat (1), diatur dengan Peraturan Gubernur.

Bagian Keenam
Survey Kepuasan Masyarakat (SKM)

Pasal 30

- (1) Penyelenggara pelayanan publik wajib melakukan SKM secara berkala paling kurang 1 (satu) kali setahun.
- (2) Apabila dibutuhkan, SKM dapat dilengkapi survey secara seketika.
- (3) SKM yang dilakukan terhadap setiap jenis penyelenggaraan pelayanan publik menggunakan indikator dan metodologi survey sesuai kebutuhan.
- (4) Penyelenggara pelayanan publik mempublikasikan hasil SKM terhadap penyelenggaraan setiap jenis pelayanan publik dan metodologi survey yang digunakan.

Pasal 31

- (1) Dalam rangka mencapai kualitas pelayanan publik, diperlukan penilaian atas pendapat masyarakat melalui SKM.
- (2) Dasar pengukuran SKM sebagaimana dimaksud pada ayat (1), meliputi:
 - a. persyaratan ;
 - b. prosedur;
 - c. waktu pelayanan;
 - d. biaya/tarif;
 - e. produk spesifikasi jenis pelayanan;
 - f. kompetensi pelaksana;
 - g. perilaku pelaksana;
 - h. maklumat pelayanan; dan
 - i. Penanganan pengaduan, saran dan masukan.
- (3) Ketentuan lebih lanjut mengenai SKM diatur dengan Peraturan Gubernur.

Bagian Ketujuh
Maklumat Pelayanan

Pasal 32

- (1) Penyelenggara wajib menyusun dan menetapkan Maklumat Pelayanan yang merupakan pernyataan kesanggupan penyelenggara dalam melaksanakan pelayanan sesuai dengan standar pelayanan sebagaimana dimaksud dalam Pasal 24 dan Pasal 25.
- (2) Maklumat Pelayanan sebagaimana dimaksud pada ayat (1), wajib dipublikasikan.

Bagian Kedelapan
Sistem Informasi Pelayanan Publik

Pasal 33

- (1) Dalam rangka memberikan dukungan informasi terhadap penyelenggaraan pelayanan publik, diselenggarakan sistem informasi yang mudah diakses masyarakat.

- (2) Setiap informasi harus dapat diperoleh masyarakat dengan cara cepat, tepat, mudah dan sederhana.
- (3) Sistem informasi sebagaimana dimaksud pada ayat (1), memuat informasi pelayanan publik, yang terdiri atas sistem informasi elektronik dan non elektronik, paling kurang meliputi :
 - a. profil Penyelenggara;
 - b. profil Pelaksana;
 - c. standar pelayanan;
 - d. maklumat pelayanan;
 - e. pengelolaan pengaduan; dan
 - f. penilaian kinerja.

Bagian Kesembilan
Penyediaan, Pengelolaan Sarana, Prasarana, dan/atau
Fasilitas Pelayanan Publik

Pasal 34

- (1) Penyelenggara dan Pelaksana wajib menyediakan, mengelola dan memelihara sarana, prasarana, dan/atau fasilitas pelayanan publik secara efektif, efisien, transparan, dan akuntabel.
- (2) Pelaksana wajib memberikan laporan kepada Penyelenggara mengenai kondisi dan kebutuhan sarana, prasarana, dan/atau fasilitas pelayanan publik, sesuai standar pelayanan.

Bagian Kesepuluh
Pelayanan Khusus

Pasal 35

- (1) Penyelenggara wajib memberikan pelayanan berupa sarana dan prasarana, dan/ atau fasilitas pelayanan publik dengan perlakuan khusus kepada anggota masyarakat sesuai dengan peraturan perundang-undangan.
- (2) Sarana, prasarana, dan/atau fasilitas pelayanan publik dengan perlakuan khusus sebagaimana dimaksud pada ayat (1), dilarang digunakan oleh orang yang tidak berhak.
- (3) Penyediaan sarana dan prasarana sebagaimana dimaksud pada ayat (1), wajib menjamin aksesibilitas pengguna layanan yang dilakukan secara bertahap sesuai ketentuan peraturan perundang-undangan.
- (4) Perlakuan khusus sebagaimana dimaksud pada ayat (1), diberikan tanpa tambahan biaya.

Pasal 36

Penyediaan sarana dan prasarana, dan/atau fasilitas pelayanan publik sebagaimana dimaksud dalam Pasal 34 dan Pasal 35, harus memperhatikan aspek gender.

Bagian Kesebelas
Pelayanan Dokumen

Pasal 37

- (1) Penyelenggara wajib menjamin ketersediaan dokumen yang autentik dan terpercaya sesuai prinsip, kaidah dan standar kearsipan dalam penyelenggaraan pelayanan publik, untuk diakses masyarakat.
- (2) Dokumen dapat diakses untuk kepentingan pemanfaatan, pendayagunaan dan pelayanan publik, dengan memperhatikan prinsip keutuhan, keamanan dan keselamatan arsip.
- (3) Dokumen penyelenggaraan pelayanan publik dapat dinyatakan tertutup / rahasia apabila memenuhi persyaratan yang diatur dalam ketentuan peraturan perundang-undangan.
- (4) Penyelenggara dan Pelaksana yang membuka dan/atau tidak menjaga kerahasiaan dokumen pelayanan publik yang seharusnya dirahasiakan kepada pihak yang tidak berwenang, dikenakan sanksi sesuai peraturan perundang-undangan.
- (5) Ketentuan lebih lanjut mengenai kerahasiaan dokumen sebagaimana dimaksud pada ayat (3) dan (4), ditetapkan dengan Peraturan Gubernur.

Bagian Kedua belas
Pengelolaan dan Penanganan Pengaduan

Pasal 38

- (1) Penyelenggara berkewajiban menyediakan sarana pengaduan dan menugaskan Pelaksana yang kompeten dalam pengelolaan pengaduan.
- (2) Penyelenggara wajib menangani dan menindaklanjuti pengaduan yang berasal dari penerima pelayanan dalam batas dan waktu tertentu.
- (3) Masyarakat berhak mengadukan penyelenggaraan pelayanan publik kepada Penyelenggara, Ombudsman dan/atau Dewan Perwakilan Rakyat Daerah Provinsi, Dewan Perwakilan Rakyat Daerah Kabupaten/Kota.
- (4) Ketentuan lebih lanjut mengenai mekanisme dan prosedur pengelolaan pengaduan sebagaimana dimaksud pada ayat (1), diatur dengan Peraturan Gubernur.

Bagian Ketiga belas
Kerjasama Penyelenggara dengan Pihak Lain

Pasal 39

- (1) Penyelenggara dapat melakukan kerjasama dalam bentuk penyerahan sebagian tugas penyelenggaraan pelayanan publik kepada pihak lain.
- (2) Ketentuan lebih lanjut mengenai penyelenggaraan kerjasama sebagaimana dimaksud pada ayat (1), diatur dengan Peraturan Gubernur.

Bagian Keempat belas
Biaya Pelayanan Publik

Pasal 40

- (1) Biaya pelayanan publik merupakan tanggungjawab daerah dan/atau masyarakat, sesuai ketentuan peraturan perundang-undangan.
- (2) Penentuan biaya pelayanan publik ditetapkan sesuai ketentuan peraturan perundang-undangan.
- (3) Penyelenggara berhak mendapatkan alokasi anggaran sesuai dengan tingkat kebutuhan pelayanan.

BAB VI
PEMANFAATAN TEKNOLOGI INFORMASI

Pasal 41

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

BAB VII
PERAN SERTA MASYARAKAT

Pasal 42

- (1) Penyelenggara wajib mengikutsertakan masyarakat dalam penyelenggaraan pelayanan publik sebagai upaya membangun sistem penyelenggaraan pelayanan publik yang adil, transparan dan akuntabel.
- (2) Pengikutsertaan masyarakat sebagaimana dimaksud pada ayat (1), mencakup keseluruhan penyelenggaraan pelayanan publik yang meliputi :
 - a. penyusunan kebijakan pelayanan publik;
 - b. penyusunan standar pelayanan;
 - c. pengawasan dan evaluasi penyelenggaraan pelayanan publik; dan
 - d. pemberian penghargaan.

Pasal 43

Pengikutsertaan masyarakat dalam penyelenggaraan pelayanan publik mengacu pada prinsip sebagai berikut :

- a. terkait langsung dengan masyarakat pengguna layanan;
- b. memiliki kompetensi sesuai dengan jenis pelayanan yang bersangkutan;
dan
- c. mengedepankan musyawarah, mufakat dan keberagaman masyarakat.

BAB VIII PENGAWASAN

Pasal 44

- (1) Pengawasan penyelenggaraan pelayanan publik dilakukan oleh:
 - a. pengawas internal; dan
 - b. pengawas eksternal.
- (2) Pengawas internal penyelenggaraan pelayanan publik sebagaimana dimaksud pada ayat (1) huruf a, dilakukan melalui :
 - a. pengawasan oleh penyelenggara; dan
 - b. pengawasan oleh instansi pengawas fungsional;
- (3) Pengawas eksternal penyelenggaraan pelayanan publik sebagaimana dimaksud pada ayat (1) huruf b, dilakukan melalui :
 - a. pengawasan oleh masyarakat;
 - b. pengawasan oleh DPRD; dan
 - c. pengawasan oleh Ombudsman.

BAB IX PELANGGARAN DAN SANKSI

Pasal 45

Tindakan penyimpangan atau pengabaian terhadap wewenang, prosedur dan substansi penyelenggaraan pelayanan publik, merupakan pelanggaran, yang dapat dikenakan sanksi sesuai ketentuan peraturan perundang-undangan.

Pasal 46

- (1) Pelanggaran terhadap ketentuan Pasal 9, Pasal 10, Pasal 11, Pasal 14, Pasal 15, Pasal 17, Pasal 18, Pasal 24, Pasal 25, Pasal 26, Pasal 27, Pasal 30 ayat (1), Pasal 32, Pasal 34, Pasal 35, Pasal 36, Pasal 37, Pasal 38, Pasal 42 dikenakan sanksi administrasi.
- (2) Ketentuan lebih lanjut mengenai sanksi administrasi sebagaimana dimaksud pada ayat (1) diatur dengan Peraturan Gubernur.

BAB X KETENTUAN LAIN-LAIN

Pasal 47

Untuk pelayanan publik yang diselenggarakan oleh instansi vertikal, diatur berdasarkan peraturan perundang-undangan.

BAB XI KETENTUAN PERALIHAN

Pasal 48

Paling lambat 1 (satu) tahun terhitung sejak berlakunya Peraturan Daerah ini, seluruh penyelenggaraan pelayanan publik wajib menyesuaikan dengan Peraturan Daerah ini.

BAB XII
KETENTUAN PENUTUP

Pasal 49

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

Pasal 50

Peraturan Daerah ini mulai berlaku pada tanggal diundangkan.

Agar setiap orang mengetahuinya, memerintahkan pengundangan Peraturan Daerah ini dengan penempatannya dalam Lembaran Daerah Provinsi Kalimantan Barat.

Ditetapkan di Pontianak
Pada tanggal 21 Desember 2015

GUBERNUR KALIMANTAN BARAT,

t t d

CORNELIS

Diundangkan di Pontianak
Pada tanggal 21 Desember 2015

SEKRETARIS DAERAH
PROVINSI KALIMANTAN BARAT,

T t d

M. ZEET HAMDY ASSOVIE

LEMBARAN DAERAH PROVINSI KALIMANTAN BARAT TAHUN 2015 NOMOR 8
NO. REG. PERATURAN DAERAH PROVINSI KALIMANTAN BARAT : 9/2015

Salinanan sesuai dengan aslinya
KEPALA BIRO HUKUM,

Drs. Bachtiar, M.Si
Pembina Utama Muda
NIP. 19630322 198403 1 002

PENJELASAN
ATAS
PERATURAN DAERAH PROVINSI KALIMANTAN BARAT
NOMOR 8 TAHUN 2015
TENTANG
PENYELENGGARAAN PELAYANAN PUBLIK

I. UMUM

Pembukaan Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945 mengamanatkan bahwa tujuan didirikan Negara Republik Indonesia antara lain adalah untuk memajukan kesejahteraan umum dan mencerdaskan kehidupan bangsa. Amanat tersebut mengandung makna negara berkewajiban memenuhi kebutuhan setiap warga negara melalui suatu sistem pemerintahan yang mendukung terciptanya penyelenggaraan pelayanan publik yang prima dalam rangka memenuhi kebutuhan dasar dan hak sipil setiap warga negara atas barang publik, jasa publik dan pelayanan administratif.

Pemerintah merupakan penyelenggara utama pelayanan publik yang berkewajiban untuk memberikan pelayanan publik yang lebih baik dan demokratis. Kegiatan pelayanan publik sebagai pilar dasar penyelenggaraan pemerintahan harus dilakukan secara berkesinambungan dan seiring dengan tuntutan peningkatan kualitas pelayanan publik. Dalam Penyelenggaraan Pelayanan Publik Pemerintah Provinsi Kalimantan Barat berkomitmen mewujudkan pelayanan publik yang sesuai dengan tata kelola pemerintahan yang baik (*good governance*).

Pengaturan hukum yang mendukung diperlukan untuk meningkatkan kualitas dan menjamin pelayanan publik sesuai dengan asas-asas umum pemerintahan serta memberi perlindungan bagi masyarakat dari berbagai penyalahgunaan wewenang di dalam penyelenggaraan pelayanan publik.

Berdasarkan hal-hal tersebut, maka perlu adanya pengaturan mengenai hak dan kewajiban penyelenggara dan masyarakat sebagai penerima pelayanan serta pihak lain yang berkepentingan sesuai dengan Peraturan Daerah yang berlaku.

Peraturan Daerah merupakan landasan hukum bagi setiap penyelenggara pelayanan publik dalam menyusun Standar Operasional Prosedur serta bagi Satuan Kerja Perangkat Daerah yang terkait dengan kementerian tertentu juga menyusun Standar Pelayanan Minimal.

Selain itu, Peraturan Daerah memberikan kejelasan mengenai pelayanan publik dan memudahkan kontrol masyarakat sebagai bentuk partisipasi masyarakat terhadap Penyelenggara guna memperbaiki kinerjanya.

Materi muatan yang tercantum dalam Peraturan Daerah Provinsi Kalimantan Barat meliputi ;

- a. Asas, maksud dan tujuan serta ruang lingkup penyelenggaraan pelayanan publik
- b. Organisasi penyelenggaraan pelayanan publik
- c. Hak, kewajiban dan larangan
- d. Penyelenggaraan pelayanan publik
- e. Pengawasan
- f. Pelanggaran dan sanksi
- g. Peran serta masyarakat dalam penyelenggaraan Pelayanan Publik.

Asas penyelenggaraan pelayanan publik merupakan prinsip yang menjadi pedoman pemikiran dan tindakan dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat. Pembentukan Peraturan Daerah ini diharapkan mampu mencapai berbagai maksud dan tujuan sebagaimana dijelaskan dalam peraturan tersebut sesuai dengan ruang lingkup penyelenggaraan pelayanan publik.

II. PASAL DEMI PASAL

Pasal 1

Cukup Jelas.

Pasal 2

Cukup Jelas.

Pasal 3

Cukup Jelas.

Pasal 4

Cukup Jelas.

Pasal 5

Ayat (1)

Cukup Jelas.

Ayat (2)

Cukup Jelas.

Ayat (3)

Huruf a

Cukup Jelas.

Huruf b

Cukup Jelas.

Huruf c

Yang dimaksud dengan misi negara dalam ketentuan ini adalah kebijakan untuk mengatasi permasalahan tertentu, kegiatan tertentu, atau mencapai tujuan tertentu yang

berkenaan dengan kepentingan dan manfaat orang banyak, sebagai contoh; (1) kebijakan menugaskan PT (persero) Pertamina dalam menyalurkan bahan bakar minyak jenis premium dengan harga yang sama untuk eceran di seluruh Indonesia; (2) Kebijakan memberikan subsidi agar harga pupuk dijual lebih murah guna mendorong petani berproduksi.

Ayat (4)

Huruf a

Cukup Jelas.

Huruf b

Cukup Jelas.

Huruf c

Yang dimaksud dengan Misi Negara dalam ketentuan ini adalah kebijakan untuk mengatasi permasalahan tertentu, kegiatan tertentu, atau mencapai tujuan tertentu yang berkenaan dengan kepentingan dan manfaat orang banyak, sebagai contoh; (1) jasa pelayanan kesehatan bagi masyarakat miskin oleh rumah sakit swasta (2) Jasa penyelenggaraan pendidikan oleh pihak swasta harus mengikuti ketentuan penyelenggaraan pendidikan nasional.

Ayat (5)

Cukup Jelas.

Pasal 6

Cukup Jelas.

Pasal 7

Yang dimaksud dengan penanggungjawab dalam penyelenggaraan pelayanan publik yaitu orang yang memiliki tanggung jawab dalam penyelenggaraan pelayanan publik.

Pasal 8

Cukup Jelas.

Pasal 9

Ayat (1)

Cukup Jelas.

Ayat (2)

Yang dimaksud dengan “Keputusan” yaitu suatu tindakan yang dilakukan maupun yang tidak dilakukan oleh penyelenggara terhadap pelaksanaan pelayanan publik.

Ayat (3)

Cukup Jelas.

Pasal 10

Ayat (1)

Yang dimaksud dengan “secara berkala dan berkelanjutan” yaitu pelaksanaan evaluasi tersebut dilakukan per semester atau 1 (satu) kali setahun.

Ayat (2)

Cukup Jelas.

Ayat (3)

Yang dimaksud dengan “indikator yang jelas dan terukur” yaitu harus mempresentasikan informasinya dan jelas ukurannya sehingga dapat digunakan untuk perbandingan antara satu tempat dengan tempat lain atau antara satu waktu dengan waktu lain agar memudahkan dalam memperoleh data.

Pasal 11

Cukup Jelas.

Pasal 12

Cukup Jelas.

Pasal 13

Cukup Jelas.

Pasal 14

Cukup Jelas.

Pasal 15

Cukup Jelas.

Pasal 16

Cukup Jelas.

Pasal 17

Cukup Jelas.

Pasal 18

Cukup Jelas.

Pasal 19
Cukup Jelas.

Pasal 20
Cukup Jelas.

Pasal 21
Cukup Jelas.

Pasal 22
Cukup Jelas.

Pasal 23
Cukup Jelas.

Pasal 24
Cukup Jelas.

Pasal 25
Ayat (1)
Cukup Jelas.

Ayat (2)
Yang dimaksud dengan keikutsertaan masyarakat dalam forum pembahasan bersama adalah untuk menyelaraskan kemampuan penyelenggara pelayanan dengan kebutuhan / kepentingan masyarakat dan kondisi lingkungan, guna mengefektifkan penyelenggaraan pelayanan yang berkualitas.

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
Ayat (1)
Cukup Jelas.

Ayat (2)

Yang dimaksud dipublikasikan secara jelas dan luas adalah penginformasian kepada khalayak sehingga mudah diketahui, dilihat, dibaca, dan diakses.

Pasal 33

Ayat (1)

Cukup Jelas.

Ayat (2)

Cukup Jelas.

Ayat (3)

Sistem informasi elektronik merupakan penerapan teknologi informasi yang berbasis jaringan telekomunikasi dan media elektronik, yang berfungsi merancang, memproses, menganalisis, menampilkan, dan/atau menyebarkan informasi tentang pelayanan publik secara elektronik.

Huruf a

Profil penyelenggara meliputi nama, penanggung jawab, pelaksana, struktur organisasi, anggaran pelaksanaan, alamat pengaduan, nomor telepon, dan pos-el (email).

Huruf b

Profil pelaksana yang bertanggung jawab, pelaksana, anggaran pelaksanaan, alamat pengaduan, nomor telepon, dan pos-el (email).

Huruf c

Standar pelayanan berisi informasi yang lengkap tentang keterangan yang menjelaskan lebih rinci isi standar pelayanan tersebut.

Huruf d

Cukup jelas.

Huruf e

Pengelolaan pengaduan merupakan proses penanganan pengaduan mulai dari tahap penyeleksian, penelaahan, dan pengklasifikasian sampai dengan kepastian penyelesaian pengaduan.

Huruf f

Penilaian kinerja merupakan hasil pelaksanaan penilaian penyelenggaraan pelayanan yang dilakukan oleh penyelenggara sendiri, bersama dengan pihak lain, atau oleh pihak lain atas permintaan penyelenggara untuk mengetahui gambaran kinerja pelayanan dengan menggunakan metode penilaian tertentu.

Pasal 34

Cukup Jelas.

Pasal 35

Ayat (1)

Mengupayakan sarana dan prasarana khusus yang diperuntukkan bagi kelompok rentan, meliputi penyandang disabilitas, lanjut usia, wanita hamil dan balita serta korban bencana.

Ayat (2)

Cukup Jelas.

Ayat (3)

Yang dimaksud bertahap adalah menyesuaikan dengan kondisi keuangan Daerah.

Ayat (4)

Cukup Jelas.

Pasal 36

Yang dimaksud dengan perlu memperhatikan aspek Gender adalah Penyediaan sarana dan prasarana, dan/atau fasilitas pelayanan publik perlu memperhatikan kebutuhan, peran dan fungsi perempuan dan laki-laki. Misalnya, penyediaan toilet, penyediaan ruang tunggu dan tempat antrian, dll.

Pasal 37

Ayat (1)

Cukup Jelas.

Ayat (2)

Cukup Jelas.

Ayat (3)

Yang dimaksud dinyatakan dengan tertutup atau rahasia adalah dokumen menurut sifat dan kepentingannya tidak bisa diakses oleh semua pihak termasuk masyarakat.

Ayat (4)

Cukup Jelas.

Ayat (5)

Cukup Jelas.

Pasal 38

Cukup Jelas.

Pasal 39

Cukup Jelas.

Pasal 40

Cukup Jelas.

Pasal 41
Cukup Jelas.

Pasal 42
Cukup Jelas.

Pasal 43
Cukup Jelas.

Pasal 44
Ayat (1)
Cukup Jelas.

Ayat (2)
Cukup Jelas.

Ayat (3)
Huruf a
Yang dimaksud dengan pengawasan oleh masyarakat berupa laporan atau pengaduan masyarakat terhadap penyelenggaraan pelayanan publik.

Huruf b
Cukup Jelas

Huruf c
Cukup Jelas

Pasal 45
Cukup Jelas.

Pasal 46
Cukup Jelas.

Pasal 47
Cukup Jelas.

Pasal 48
Cukup Jelas.

Pasal 49
Cukup Jelas.

Pasal 50
Cukup Jelas.