



PERATURAN DAERAH PROVINSI JAWA TENGAH  
NOMOR 7 TAHUN 2015  
TENTANG  
PELAYANAN PUBLIK

DENGAN RAHMAT TUHAN YANG MAHA ESA

GUBERNUR JAWA TENGAH,

- Menimbang:
- a. bahwa dalam rangka memberikan jaminan, kepastian dan perlindungan bagi masyarakat dari penyalahgunaan wewenang di dalam penyelenggaraan pelayanan publik harus diterapkan prinsip-prinsip tata kelola pemerintahan yang baik;
  - b. bahwa untuk meningkatkan kualitas dan mewujudkan kepercayaan masyarakat atas terselenggaranya pelayanan publik yang baik, diperlukan norma hukum yang mengatur penyelenggaraan pelayanan publik secara jelas;
  - c. bahwa dengan diundangkannya Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, Pemerintah Daerah berkewajiban menyelenggarakan pelayanan publik secara terintegrasi dan berkesinambungan dalam upaya memenuhi harapan dan tuntutan masyarakat terhadap kualitas pelayanan publik;
  - d. bahwa berdasarkan pertimbangan sebagaimana dimaksud dalam huruf a, huruf b dan huruf c perlu membentuk Peraturan Daerah tentang Pelayanan Publik;
- Mengingat:
1. Pasal 18 ayat (6) Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945;
  2. Undang-Undang Nomor 10 Tahun 1950 tentang Pembentukan Provinsi Jawa Tengah (Himpunan Peraturan-Peraturan Negara Tahun 1950 Halaman 86-92);
  3. Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 1999 Nomor 22, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 3821);
  4. Undang-Undang Nomor 28 Tahun 1999 tentang Penyelenggaraan Negara yang Bersih dan Bebas

- Korupsi, Kolusi dan Nepotisme (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 1999 Nomor 75, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 3851);
5. Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2008 tentang Informasi dan Transaksi Elektronik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2008 Nomor 58, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4843);
  6. 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);
  7. 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);
  8. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2009 Nomor 112, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5038);
  9. Undang-Undang Nomor 12 Tahun 2011 tentang Pembentukan Peraturan Perundang-undangan (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2011 Nomor 82, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5234);
  10. Undang-Undang Nomor 5 Tahun 2014 tentang Aparatur Sipil Negara (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2014 Nomor 6, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5494);
  11. Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2014 Nomor 244, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5587) sebagaimana telah diubah beberapa kali terakhir dengan Undang-Undang Nomor 9 Tahun 2015 tentang Perubahan Kedua Atas Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 Tentang Pemerintahan Daerah (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2015 Nomor 24, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5657);
  12. Undang-Undang Nomor 30 Tahun 2014 tentang Administrasi Pemerintahan (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2014 Nomor 244, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5587);
  13. Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25

Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2012 Nomor 215, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5357);

14. Peraturan Presiden Nomor 87 Tahun 2014 tentang Peraturan Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 12 Tahun 2011 tentang Pembentukan Peraturan Perundang-undangan (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2011 Nomor 199);

Dengan Persetujuan Bersama

DEWAN PERWAKILAN RAKYAT DAERAH PROVINSI JAWA TENGAH

dan

GUBERNUR JAWA TENGAH

MEMUTUSKAN:

Menetapkan: PERATURAN DAERAH TENTANG PELAYANAN PUBLIK.

## BAB I

### KETENTUAN UMUM

#### Pasal 1

Dalam Peraturan Daerah ini yang dimaksud dengan:

1. Daerah adalah Provinsi Jawa Tengah.
2. 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.
3. Pemerintah Daerah adalah Gubernur sebagai unsur penyelenggara Pemerintahan Daerah yang memimpin pelaksanaan urusan pemerintahan yang menjadi kewenangan daerah otonom.
4. Gubernur adalah Gubernur Jawa Tengah.
5. Dewan Perwakilan Rakyat Daerah yang selanjutnya disingkat DPRD adalah Dewan Perwakilan Rakyat Daerah Provinsi Jawa Tengah.
6. Badan Usaha Milik Daerah yang selanjutnya disingkat BUMD adalah Badan Usaha Milik Daerah Provinsi Jawa Tengah.
7. 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.

8. Penyelenggara pelayanan publik yang selanjutnya disebut Penyelenggara adalah setiap institusi penyelenggara pemerintahan daerah, korporasi dan lembaga independen yang dibentuk berdasarkan undang-undang untuk melaksanakan kegiatan pelayanan publik, dan badan hukum lain yang dibentuk semata mata untuk kegiatan pelayanan publik.
9. Organisasi penyelenggara pelayanan publik yang selanjutnya disebut Organisasi Penyelenggara adalah satuan kerja penyelenggara pelayanan publik yang berada di lingkungan institusi penyelenggara pemerintahan daerah, korporasi, lembaga independen yang dibentuk berdasarkan undang-undang untuk kegiatan pelayanan publik dan badan hukum lain yang dibentuk semata-mata untuk kegiatan pelayanan publik.
10. Pelaksana pelayanan publik yang selanjutnya disebut Pelaksana adalah pejabat, pegawai, petugas dan setiap orang yang bekerja di dalam organisasi penyelenggara yang bertugas melaksanakan tindakan atau rangkaian tindakan pelayanan publik.
11. 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.
12. Standar pelayanan adalah tolok ukur yang di pergunakan sebagai pedoman penyelenggaraan pelayanan publik dan acuan penilaian kualitas pelayanan sebagai kewajiban dan janji penyelenggara kepada masyarakat dalam rangka pelayanan yang berkualitas, cepat, mudah, terjangkau, dan terukur.
13. Pengaduan adalah pemberitahuan dari penerima pelayanan kepada penyelenggara, pelaksana, pengawas internal dan pengawas eksternal, karena terjadinya ketidaksesuaian antara pelayanan yang diterima dengan standar pelayanan.
14. Pelayanan barang publik adalah pelayanan yang menghasilkan berbagai bentuk/jenis barang yang digunakan oleh masyarakat.
15. Pelayanan jasa publik adalah pelayanan yang menghasilkan berbagai bentuk jasa yang dibutuhkan oleh masyarakat.
16. Pelayanan administratif adalah pelayanan yang menghasilkan berbagai bentuk dokumen resmi yang dibutuhkan oleh masyarakat, baik berupa perizinan maupun non perizinan.
17. Maklumat pelayanan adalah pernyataan tertulis yang berisi keseluruhan rincian kewajiban dan janji yang terdapat dalam standar pelayanan.
18. 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.
19. Sistem pelayanan terpadu adalah satu kesatuan pengelolaan dalam pemberian pelayanan yang dilaksanakan dalam satu tempat dan dikontrol oleh sistem pengendalian manajemen guna mempermudah, mempercepat, dan mengurangi biaya.

20. Pelayanan Berjenjang adalah penyelenggaraan pelayanan yang dilaksanakan secara bertingkat dengan menyediakan kelas-kelas pelayanan yang disesuaikan dengan kebutuhan masyarakat untuk memberikan pilihan kepada masyarakat pengguna pelayanan dengan tetap memperhatikan prinsip keadilan dan proporsionalitas.
21. Ombudsman adalah lembaga negara yang mempunyai kewenangan mengawasi penyelenggaraan pelayanan publik, baik yang diselenggarakan oleh penyelenggara negara dan pemerintahan termasuk yang diselenggarakan oleh badan usaha milik negara, badan usaha milik daerah, dan badan hukum milik negara serta badan swasta, maupun perseorangan yang diberi tugas menyelenggarakan pelayanan publik tertentu yang sebagian atau seluruh dananya bersumber dari anggaran pendapatan dan belanja Negara dan/atau anggaran pendapatan dan belanja daerah.
22. Satuan Kerja Penyelenggara adalah unit kerja yang bertugas menyelenggarakan pelayanan publik yang berhubungan langsung dengan pengguna layanan.
23. Anggaran Pendapatan dan Belanja Daerah yang selanjutnya disingkat APBD adalah Anggaran Pendapatan dan Belanja Daerah Provinsi Jawa Tengah.
24. Pihak terkait adalah pihak yang dianggap kompeten dalam memberikan masukan penyusunan standar pelayanan.

## BAB II

### MAKSUD, TUJUAN DAN ASAS

#### Bagian Kesatu

#### Maksud dan Tujuan

#### Pasal 2

Pengaturan penyelenggaraan pelayanan publik dalam Peraturan Daerah ini dimaksudkan untuk memberikan kepastian hukum dan perkuatan komitmen antara penyelenggara, pelaksana dan masyarakat dalam kegiatan pelayanan publik, sebagai wujud dari pelaksanaan reformasi birokrasi.

#### Pasal 3

Penyelenggaraan pelayanan publik bertujuan untuk:

- a. mewujudkan prinsip-prinsip tatakelola pemerintahan daerah yang baik;
- b. mewujudkan prinsip-prinsip pelayanan publik yang baik oleh korporasi dan lembaga independen;
- c. mewujudkan kualitas pelayanan, efisiensi dan efektivitas penyelenggaraan pelayanan publik dan pencegahan korupsi, kolusi dan nepotisme;
- d. mewujudkan kepastian hukum dan pemenuhan hak dalam melindungi masyarakat untuk mendapatkan pelayanan publik secara berkualitas, terintegrasi dan berkesinambungan;

- e. mewujudkan partisipasi dan ketaatan masyarakat dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik sesuai standar pelayanan; dan
- f. memenuhi penyelenggaraan pelayanan publik sesuai dengan peraturan perundang-undangan.

## Bagian Kedua

### Asas

#### Pasal 4

Penyelenggaraan pelayanan publik berdasarkan asas:

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

## BAB III

### PENYELENGGARAAN PELAYANAN PUBLIK

#### Bagian Kesatu

#### Ruang Lingkup

#### Paragraf 1

#### Umum

#### Pasal 5

- (1) Ruang lingkup pelayanan publik meliputi semua bentuk pelayanan yang berkaitan dengan kepentingan publik yang diselenggarakan oleh penyelenggara pelayanan publik di Daerah terdiri atas:
  - a. pelayanan barang publik;
  - b. pelayanan jasa publik; dan
  - c. pelayanan administratif.
- (2) Ruang lingkup pelayanan publik 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 sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.

## Paragraf 2

### Pelayanan Barang Publik

#### Pasal 6

Pelayanan barang publik sebagaimana dimaksud dalam Pasal 5 ayat (1) huruf a meliputi:

- a. pengadaan dan penyaluran barang publik yang dilakukan oleh instansi pemerintah daerah yang sebagian atau seluruh dananya bersumber dari APBD;
- b. pengadaan dan penyaluran barang publik yang dilakukan oleh BUMD yang modal pendiriannya sebagian atau seluruhnya bersumber dari kekayaan daerah yang dipisahkan.

## Paragraf 3

### Pelayanan Jasa Publik

#### Pasal 7

Pelayanan jasa publik sebagaimana dimaksud dalam Pasal 5 ayat (1) huruf b meliputi:

- a. penyediaan jasa publik oleh instansi pemerintah daerah 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.

## Paragraf 4

### Pelayanan Administratif

#### Pasal 8

- (1) Pelayanan administratif sebagaimana dimaksud dalam Pasal 5 ayat (1) huruf c merupakan pelayanan oleh Penyelenggara yang menghasilkan berbagai bentuk dokumen resmi yang dibutuhkan oleh masyarakat.
- (2) Pelayanan administratif sebagaimana dimaksud pada ayat (1) meliputi:
  - a. tindakan administratif pemerintah daerah yang diwajibkan oleh Daerah dan diatur dalam peraturan perundang-undangan dalam rangka mewujudkan perlindungan pribadi, keluarga, kehormatan, martabat, dan harta benda warga Negara;
  - b. tindakan administratif oleh instansi nonpemerintah daerah yang diwajibkan oleh Daerah dan diatur dalam peraturan perundang-undangan serta diterapkan berdasarkan perjanjian dengan penerima pelayanan.

#### Pasal 9

- (1) Tindakan administratif oleh instansi pemerintah daerah sebagaimana dimaksud dalam Pasal 8 ayat (2) huruf a diselenggarakan dalam bentuk pelayanan pemberian dokumen berupa perizinan dan non perizinan.

- (2) Dokumen berupa perizinan dan nonperizinan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) merupakan keputusan administrasi pemerintahan daerah.
- (3) Keputusan administrasi pemerintahan daerah sebagaimana dimaksud pada ayat (2) merupakan keputusan Penyelenggara yang bersifat penetapan.
- (4) Penyelenggara sebagaimana dimaksud pada ayat (3) dapat mendelegasikan wewenang atau melimpahkan wewenang kepada pihak lain sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.

#### Pasal 10

Tindakan administratif oleh instansi non pemerintah daerah sebagaimana dimaksud dalam Pasal 8 ayat (2) huruf b diselenggarakan dalam bentuk pelayanan pemberian dokumen non perizinan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.

### Bagian Kedua

#### Penyelenggara Pelayanan Publik

#### Pasal 11

Penyelenggara pelayanan publik meliputi:

- a. institusi penyelenggara pemerintahan daerah dan/atau Satuan Kerja Penyelenggara di lingkungannya yang melaksanakan pelayanan publik;
- b. korporasi berupa BUMD dan/atau Satuan Kerja Penyelenggara di lingkungannya; atau
- c. lembaga independen yang dibentuk berdasarkan undang-undang dan/atau Satuan Kerja Penyelenggara di lingkungannya.

### Bagian Ketiga

#### Standar Pelayanan

#### Pasal 12

- (1) Penyelenggara wajib menyusun dan menetapkan standar pelayanan publik sesuai fungsi dan tugasnya dengan memperhatikan kemampuan penyelenggara, kebutuhan masyarakat, dan kondisi lingkungan.
- (2) Dalam menyusun dan menetapkan standar pelayanan publik sebagaimana dimaksud pada ayat (1), penyelenggara wajib mengikutsertakan masyarakat dan pihak terkait.
- (3) Penyelenggara wajib menerapkan standar pelayanan publik sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dalam setiap pemberian pelayanan.
- (4) Pengikutsertaan masyarakat dan pihak terkait sebagaimana dimaksud pada ayat (2) dilakukan sesuai dengan prinsip tidak diskriminatif, terkait langsung dengan jenis pelayanan, memiliki



kompetensi dan mengutamakan musyawarah serta memperhatikan keberagaman.

- (5) Masyarakat dan pihak terkait sebagaimana dimaksud dalam ayat (2), terdiri dari wakil:
  - a. semua pihak yang berkedudukan sebagai penerima manfaat Pelayanan Publik baik secara langsung maupun tidak langsung; dan/atau
  - b. tokoh Masyarakat, akademisi, dunia usaha, organisasi profesi, dan/atau Lembaga Swadaya Masyarakat.
- (6) Penetapan wakil Masyarakat dan Pihak Terkait sebagaimana dimaksud pada ayat (5) beserta jumlahnya, ditentukan oleh Penyelenggara dengan memperhatikan integritas, kompetensi, dan kepedulian di bidang pelayanan yang bersangkutan.
- (7) Ketentuan lebih lanjut mengenai penyusunan standar pelayanan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dan ayat (2) diatur dengan Peraturan Gubernur.

### Pasal 13

Komponen standar pelayanan publik paling sedikit meliputi:

- a. dasar hukum;
- b. persyaratan;
- c. sistem, mekanisme dan prosedur;
- d. jangka waktu penyelesaian;
- e. biaya/tarif;
- f. produk pelayanan;
- g. sarana, prasarana, dan/atau fasilitas;
- h. kompetensi pelaksana;
- i. pengawasan internal;
- j. penanganan pengaduan, saran dan masukan;
- k. jumlah pelaksana;
- l. jaminan pelayanan yang memberikan kepastian pelayanan dilaksanakan sesuai dengan standar pelayanan;
- m. jaminan keamanan, keselamatan dan perlindungan terhadap pihak terkait dalam bentuk komitmen untuk memberikan rasa aman, bebas dari bahaya dan risiko keragu-raguan dalam penyelenggaraan pelayanan; dan
- n. evaluasi kinerja pelaksana.

### Pasal 14

- (1) Penyusunan standar pelayanan sebagaimana dimaksud dalam Pasal 12 didahului dengan penyiapan rancangan Standar Pelayanan oleh Penyelenggara.
- (2) Penyiapan rancangan standar pelayanan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) harus berorientasi pada peningkatan kualitas pelayanan dengan tidak memberatkan Penyelenggara.
- (3) Dalam penyiapan rancangan standar pelayanan sebagaimana dimaksud pada ayat (1), Penyelenggara dapat melibatkan masyarakat dan/atau pihak terkait

#### Pasal 15

- (1) Rancangan standar pelayanan sebagaimana dimaksud dalam Pasal 14 wajib dibahas oleh Penyelenggara dengan mengikutsertakan Masyarakat dan Pihak Terkait untuk menyelaraskan kemampuan Penyelenggara dengan kebutuhan Masyarakat dan kondisi lingkungan.
- (2) Kemampuan Penyelenggara sebagaimana dimaksud pada ayat (1) terutama menyangkut kemampuan sumber daya yang dimiliki, meliputi:
  - a. dukungan pendanaan yang dialokasikan untuk penyelenggaraan pelayanan;
  - b. pelaksana yang bertugas menyelenggarakan pelayanan dari segi kualitas maupun kuantitas; dan
  - c. sarana, prasarana, dan/atau fasilitas yang digunakan untuk menyelenggarakan pelayanan.
- (3) Hasil pembahasan rancangan Standar Pelayanan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) harus dituangkan dalam berita acara penyusunan Standar Pelayanan dengan dilampiri daftar hadir peserta rapat.

#### Pasal 16

- (1) Rancangan Standar Pelayanan yang telah dibahas sebagaimana dimaksud dalam Pasal 15 wajib dipublikasikan oleh Penyelenggara kepada Masyarakat paling lama 5 (lima) hari kerja sejak ditandatangani berita acara penyusunan Standar Pelayanan untuk mendapatkan tanggapan atau masukan.
- (2) Masyarakat atau Pihak Terkait dapat mengajukan tanggapan atau masukan terhadap rancangan Standar Pelayanan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) paling lama 7 (tujuh) hari kerja sejak dipublikasikan.
- (3) Penyelenggara wajib memperbaiki rancangan Standar Pelayanan berdasarkan tanggapan atau masukan sebagaimana dimaksud pada ayat (2) paling lama 14 (empat belas) hari sejak batas akhir pengajuan tanggapan atau masukan dari Masyarakat atau Pihak Terkait.
- (4) Rancangan Standar Pelayanan yang telah diperbaiki sebagaimana dimaksud pada ayat (3) selanjutnya ditetapkan oleh Penyelenggara menjadi Standar Pelayanan.

#### Pasal 17

- (1) Dalam hal Masyarakat atau Pihak Terkait yang mengajukan tanggapan atau masukan tidak puas terhadap perbaikan yang telah dilakukan oleh Penyelenggara sebagaimana dimaksud dalam Pasal 16 ayat (4), dapat melaporkan kepada Ombudsman.
- (2) Ombudsman menyelesaikan pengaduan keberatan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.

#### Pasal 18

- (1) Penentuan biaya/tarif yang dituangkan dalam Standar Pelayanan ditetapkan setelah mendapatkan persetujuan Dewan Perwakilan Rakyat Daerah Provinsi dan berdasarkan peraturan perundang-undangan.
- (2) Biaya/tarif pelayanan yang penetapannya berpedoman pada peraturan perundang-undangan tersendiri dan biaya/tarif pelayanan oleh badan usaha swasta sebagai Penyelenggara Pelayanan Publik dikecualikan dari ketentuan ayat (1).
- (3) Dalam hal pemberlakuan biaya/tarif pelayanan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) belum mendapatkan persetujuan Dewan Perwakilan Rakyat Daerah Provinsi dapat menggunakan biaya/tarif pelayanan yang masih berlaku.

#### Pasal 19

- (1) Untuk menerapkan Standar Pelayanan yang telah ditetapkan sebagaimana dimaksud dalam Pasal 16 ayat (4), Penyelenggara wajib menyusun dan menetapkan Maklumat Pelayanan.
- (2) Maklumat Pelayanan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) merupakan pernyataan kesanggupan dan kewajiban Penyelenggara untuk melaksanakan pelayanan sesuai dengan Standar Pelayanan yang telah ditetapkan.
- (3) Maklumat Pelayanan wajib dipublikasikan secara jelas dan luas.
- (4) Maklumat pelayanan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dipublikasikan paling lama 7 (tujuh) hari kerja sejak Standar Pelayanan ditetapkan.

#### Pasal 20

Penyelenggara dan Masyarakat wajib menggunakan Standar Pelayanan sebagai tolok ukur dan acuan penilaian kualitas penyelenggaraan pelayanan.

#### Pasal 21

- (1) Dalam rangka optimalisasi pelayanan, Penyelenggara wajib melakukan evaluasi penerapan Standar Pelayanan secara berkala setiap 1 (satu) tahun.
- (2) Hasil evaluasi sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dapat dijadikan dasar oleh Penyelenggara untuk meninjau dan menyempurnakan Standar Pelayanan.

#### Pasal 22

- (1) Standar Pelayanan yang telah dilaksanakan wajib dilakukan peninjauan ulang setiap 3 (tiga) tahun.
- (2) Perubahan Standar Pelayanan dapat dilakukan sebelum 3 (tiga) tahun, apabila ada kebutuhan yang mendesak dalam rangka mewujudkan pelayanan yang lebih baik.

- (3) Hasil peninjauan ulang sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dapat dijadikan dasar oleh Penyelenggara untuk melakukan perubahan Standar Pelayanan.
- (4) Perubahan Standar Pelayanan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dan ayat (2) dilakukan dengan mengikuti tata cara sebagaimana dimaksud dalam Pasal 15 dan Pasal 16.

#### Bagian Keempat Manajemen Pelayanan Publik

##### Pasal 23

- (1) Pemerintah Daerah wajib membangun manajemen pelayanan publik dengan mengacu pada asas-asas pelayanan publik sebagaimana dimaksud dalam Pasal 4.
- (2) Manajemen pelayanan publik sebagaimana dimaksud pada ayat (1) meliputi:
  - a. pelaksanaan pelayanan;
  - b. pengelolaan pengaduan masyarakat;
  - c. pengelolaan informasi;
  - d. pengawasan internal;
  - e. penyuluhan kepada masyarakat;
  - f. pelayanan konsultasi; dan
  - g. pelayanan publik lainnya sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.
- (3) Dalam melaksanakan manajemen pelayanan publik sebagaimana dimaksud pada ayat (2), Pemerintah Daerah dapat membentuk forum komunikasi antara Pemerintah Daerah dengan masyarakat dan pihak terkait.

#### Bagian Kelima Maklumat Pelayanan

##### Pasal 24

- (1) Penyelenggara wajib menyusun dan menetapkan maklumat pelayanan yang merupakan pernyataan kesanggupan penyelenggara dalam melaksanakan pelayanan sesuai dengan standar pelayanan publik sebagaimana dimaksud dalam Pasal 19.
- (2) Maklumat pelayanan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) paling sedikit memuat :
  - a. jenis pelayanan yang disediakan;
  - b. syarat, prosedur, biaya dan waktu;
  - c. hak dan kewajiban Pemerintah Daerah dan warga masyarakat; dan
  - d. satuan kerja atau unit kerja penanggungjawab penyelenggaraan pelayanan.

- (3) Maklumat pelayanan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) ditanda tangani oleh Gubernur dan wajib dipublikasikan secara jelas dan luas, serta menjadi dasar Pemerintah Daerah dalam menyelenggarakan pelayanan publik.

## Bagian Keenam

### Sistem Informasi Pelayanan Publik

#### Pasal 25

- (1) Dalam rangka menjamin kelancaran dan kepastian terhadap penyelenggaraan pelayanan publik perlu disusun sistem informasi yang bersifat regional.
- (2) Penyelenggara mengelola sistem informasi yang bersifat regional.
- (3) Sistem informasi sebagaimana dimaksud pada ayat (2) berisi semua informasi pelayanan publik yang berasal dari organisasi penyelenggara pada setiap tingkatan.
- (4) Penyelenggara wajib mengelola sistem informasi yang terdiri atas sistem informasi elektronik atau non elektronik, paling sedikit meliputi:
  - a. profil penyelenggara;
  - b. profil pelaksana;
  - c. standar pelayanan;
  - d. maklumat pelayanan;
  - e. pengelolaan pengaduan; dan
  - f. penilaian kinerja.
- (5) Penyelenggara wajib menyediakan informasi sebagaimana dimaksud pada ayat (4) kepada masyarakat secara terbuka dan mudah diakses.

#### Pasal 26

Dokumen, akta, dan sejenisnya yang berupa produk elektronik atau nonelektronik dalam penyelenggaraan pelayanan publik dinyatakan sah sesuai dengan peraturan perundang-undangan.

## Bagian Ketujuh

### Pengelolaan Sarana, Prasarana dan/atau Fasilitas Pelayanan Publik

#### Pasal 27

- (1) Penyelenggara dan pelaksana wajib mengelola sarana, prasarana dan/atau fasilitas pelayanan publik secara efektif, efisien, transparan, akuntabel dan berkesinambungan, serta bertanggungjawab terhadap pemeliharaan dan/atau penggantian sarana, prasarana dan/atau fasilitas pelayanan publik.
- (2) Pelaksana wajib memberikan laporan kepada Penyelenggara mengenai kondisi dan kebutuhan sarana, prasarana dan/atau fasilitas pelayanan publik sesuai dengan tuntutan kebutuhan standar pelayanan.

- (3) Atas laporan kondisi dan kebutuhan sebagaimana dimaksud pada ayat (2), Penyelenggara melakukan analisis dan menyusun daftar kebutuhan sarana, prasarana dan/atau fasilitas pelayanan publik dan pelaksana.
- (4) Atas analisis dan daftar kebutuhan sebagaimana dimaksud pada ayat (3), Penyelenggara melakukan pengadaan sesuai dengan peraturan perundang-undangan dengan mempertimbangkan prinsip efektifitas, efisiensi, transparansi, akuntabilitas dan berkesinambungan.

#### Pasal 28

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

#### Bagian Kedelapan

#### Pelayanan Khusus

#### Pasal 29

- (1) Penyelenggara wajib memberikan pelayanan dengan perlakuan khusus kepada anggota masyarakat tertentu 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.

#### Pasal 30

- (1) Penyelenggara dapat menyediakan pelayanan berjenjang secara transparan, akuntabel, dan sesuai dengan standar pelayanan serta peraturan perundang-undangan.
- (2) Pelayanan berjenjang sebagaimana dimaksud pada ayat (1), wajib mematuhi ketentuan tentang proporsi akses dan pelayanan kepada kelompok masyarakat berdasarkan asas persamaan perlakuan, keterbukaan, serta keterjangkauan masyarakat.
- (3) Pelayanan berjenjang sebagaimana dimaksud pada ayat (1), untuk jenis pelayanan jasa publik berdasarkan kelas pelayanan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.

- (4) Pelayanan berjenjang sebagaimana dimaksud pada ayat (3), diwujudkan dalam bentuk penyediaan kelas pelayanan secara bertingkat untuk memberikan pilihan kepada masyarakat secara sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.
- (5) Pelayanan berjenjang sebagaimana dimaksud pada ayat (4), wajib memperhatikan prinsip keadilan, proporsionalitas, dan tidak diskriminatif.
- (6) Ketentuan lebih lanjut mengenai proporsi akses dan kategori kelompok masyarakat sebagaimana dimaksud pada ayat (2) diatur dalam Peraturan Gubernur.

## Bagian Kesembilan Biaya Pelayanan Publik

### Pasal 31

- (1) Biaya penyelenggaraan pelayanan publik merupakan tanggung jawab Pemerintah Daerah dan/atau masyarakat.
- (2) Biaya penyelenggaraan pelayanan publik yang merupakan tanggung jawab Pemerintah Daerah sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dibebankan kepada APBD.
- (3) Biaya penyelenggaraan pelayanan publik selain yang ditentukan pada ayat (2) dibebankan kepada penerima pelayanan publik.
- (4) Penentuan biaya pelayanan publik sebagaimana dimaksud pada ayat (2) dan ayat (3) ditetapkan dengan persetujuan DPRD sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.

### Pasal 32

- (1) Penyelenggara berhak mendapatkan alokasi anggaran sesuai dengan tingkat kebutuhan pelayanan guna mendukung kinerja pelayanan publik dan dapat memperoleh anggaran dari pendapatan hasil pelayanan publik.
- (2) Dalam hal penyelenggaraan pelayanan publik dilakukan oleh institusi penyelenggara daerah dan lembaga independen yang dibentuk berdasarkan undang-undang, Pemerintah Daerah wajib mengalokasikan anggaran yang memadai melalui APBD.

## Bagian Kesepuluh Perilaku Pelaksana dalam Pelayanan

### Pasal 33

Pelaksana dalam menyelenggarakan pelayanan publik harus berperilaku sebagai berikut:

- a. jujur, disiplin, proporsional dan profesional;
- b. adil dan tidak diskriminatif;
- c. peduli, teliti, cermat, dan mandiri;
- d. santun dan ramah;

- e. tegas, andal, mempermudah, tidak berbelit-belit, dan tidak memberikan putusan yang berlarut-larut;
- f. dapat dipertanggungjawabkan dan sesuai prosedur;
- g. menjaga kerahasiaan informasi atau dokumen sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan;
- h. terbuka dan mengambil langkah yang tepat untuk menghindari benturan kepentingan;
- i. tidak menyalahgunakan sarana, prasarana dan/atau fasilitas pelayanan publik;
- j. tidak memberikan informasi yang menyesatkan;
- k. tidak menyalahgunakan informasi, jabatan, dan/atau kewenangan jabatan; dan
- l. sesuai dengan kepantasan.

#### Bagian Kesebelas

#### Peningkatan Kualitas Pelayanan Publik

#### Pasal 34

- (1) Penyelenggara wajib meningkatkan kualitas pelayanan publik sesuai dengan tugas dan fungsinya.
- (2) Untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik sebagaimana dimaksud pada ayat (1), penyelenggara wajib memperhatikan:
  - a. komitmen penyelenggara dan pelaksana;
  - b. perubahan pola pikir terhadap fungsi pelayanan;
  - c. partisipasi pengguna pelayanan;
  - d. kepercayaan;
  - e. kesadaran penyelenggara dan pelaksana;
  - f. keterbukaan;
  - g. ketersediaan anggaran;
  - h. tumbuhnya rasa memiliki;
  - i. survey kepuasan masyarakat;
  - j. kejujuran;
  - k. realistis dan cepat;
  - l. umpan balik dan hubungan masyarakat; dan
  - m. keberanian dan kebiasaan menerima keluhan/pengaduan.

#### Bagian Keduabelas

#### Pengelolaan Pengaduan

#### Pasal 35

- (1) Penyelenggara wajib menyediakan sarana pengaduan dan menugaskan pelaksana yang kompeten dalam pengelolaan pengaduan.
- (2) Penyelenggara wajib menangani dan menindaklanjuti pengaduan yang berasal dari penerima pelayanan, rekomendasi ombudsman, dan/atau DPRD dalam batas waktu tertentu.
- (3) Proses penanganan pengaduan dilakukan oleh penyelenggara melalui:
  - a. konfirmasi dan klarifikasi;
  - b. penelitian dan pemeriksaan; dan
  - c. pelaporan hasil penelitian dan pemeriksaan.



- (4) Penyelenggara wajib mengumumkan nama dan alamat penanggungjawab pengelola pengaduan dan penerima pelayanan dengan mengedepankan asas penyelesaian yang cepat dan tuntas.
- (5) Proses penanganan pengaduan sebagaimana dimaksud pada ayat (3) dilakukan sesuai ketentuan peraturan perundang-undangan.

#### Pasal 36

- (1) Masyarakat dapat menggugat Penyelenggara atau Pelaksana melalui peradilan tata usaha negara, dalam hal pelayanan publik yang diberikan menimbulkan kerugian di bidang tata usaha negara.
- (2) Dalam hal Penyelenggara melakukan perbuatan melawan hukum dalam penyelenggaraan pelayanan publik, masyarakat dapat mengajukan gugatan ke pengadilan, sesuai ketentuan peraturan perundang-undangan.
- (3) Dalam hal Penyelenggara diduga melakukan tindak pidana dalam penyelenggaraan pelayanan publik, masyarakat dapat melaporkan Penyelenggara kepada pihak berwenang, sesuai ketentuan peraturan perundang-undangan.

#### Pasal 37

- (1) Dalam rangka pengelolaan pengaduan, Penyelenggara wajib menyusun mekanisme pengelolaan pengaduan.
- (2) Materi dan mekanisme pengelolaan pengaduan sebagaimana dimaksud pada ayat (1), paling sedikit meliputi:
  - a. identitas pengadu;
  - b. prosedur pengelolaan pengaduan;
  - c. penentuan pelaksana yang mengelola pengaduan;
  - d. prioritas penyelesaian pengaduan;
  - e. pelaporan proses dan hasil pengelolaan pengaduan kepada atasan pelaksana;
  - f. rekomendasi pengelolaan pengaduan;
  - g. penyampaian hasil pengelolaan pengaduan kepada atasan pelaksana;
  - h. pemantauan dan evaluasi pengelolaan pengaduan;
  - i. dokumen dan statistik pengelolaan pengaduan; dan
  - j. pencantuman nama dan alamat penanggungjawab serta sarana pengaduan yang mudah diakses.

### Bagian Ketigabelas

#### Penilaian Kinerja

#### Pasal 38

- (1) Pembina dan/atau penanggungjawab wajib melakukan penilaian kinerja penyelenggaraan pelayanan publik secara berkala.

- (2) Penilaian kinerja sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dilakukan dengan menggunakan indikator kinerja berdasarkan standar pelayanan.
- (3) Organisasi Penyelenggara dan/atau Pelaksana yang memberikan layanan prima berdasarkan kriteria penilaian kinerja sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dapat diberikan penghargaan.
- (4) Ketentuan lebih lanjut mengenai indikator kinerja dan pemberian penghargaan sebagaimana dimaksud pada ayat (2) dan ayat (3) diatur dengan Peraturan Gubernur.

## BAB IV

### PEMBINA, ORGANISASI PENYELENGGARA, DAN PENATAAN PELAYANAN PUBLIK

#### Bagian Kesatu

#### Pembina dan Penanggung Jawab Pelayanan Publik

#### Pasal 39

- (1) Guna menjamin kelancaran penyelenggaraan pelayanan publik, diperlukan Pembina dan Penanggung jawab.
- (2) Pembina sebagaimana dimaksud pada ayat (1) adalah Gubernur.
- (3) Pembina sebagaimana dimaksud pada ayat (2) mempunyai tugas melakukan pembinaan, pengawasan dan evaluasi atas pelaksanaan tugas Penanggung jawab.
- (4) Pembina sebagaimana dimaksud pada ayat (2) wajib melaporkan hasil perkembangan kinerja pelayanan publik kepada DPRD dan Menteri yang membidangi Pendayagunaan Aparatur.

#### Pasal 40

- (1) Penanggung jawab sebagaimana dimaksud dalam Pasal 39 ayat (1) adalah Sekretaris Daerah atau pejabat yang ditunjuk oleh Gubernur.
- (2) Penanggung jawab sebagaimana dimaksud pada ayat (1) wajib menjalankan tugas sebagai berikut:
  - a. mengkoordinasikan kelancaran penyelenggaraan pelayanan publik sesuai dengan standar pelayanan pada setiap organisasi penyelenggara;
  - b. melakukan evaluasi penyelenggaraan pelayanan publik; dan
  - c. melaporkan hasil pelaksanaan penyelenggaraan pelayanan publik di seluruh organisasi penyelenggara kepada Gubernur.

Bagian Kedua  
Organisasi Penyelenggara Pelayanan Publik

Pasal 41

- (1) Organisasi penyelenggara wajib menyelenggarakan pelayanan publik sesuai dengan tujuan pembentukan.
- (2) Penyelenggaraan pelayanan publik sebagaimana dimaksud ayat (1) paling sedikit meliputi:
  - a. pelaksanaan pelayanan;
  - b. pengelolaan pengaduan masyarakat;
  - c. pengelolaan informasi;
  - d. pengawasan internal;
  - e. penyuluhan kepada masyarakat;
  - f. pelayanan konsultasi; dan
  - g. pelayanan publik lainnya sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.
- (3) Penyelenggara dan seluruh bagian organisasi penyelenggara bertanggungjawab atas ketidakmampuan, pelanggaran, dan kegagalan penyelenggaraan pelayanan publik.

Bagian Ketiga  
Penataan Pelayanan Publik

Paragraf 1

Evaluasi dan Pengelolaan Pelaksana Pelayanan Publik

Pasal 42

- (1) Penyelenggara wajib melaksanakan evaluasi terhadap kinerja pelaksana di lingkungan organisasi secara berkala dan berkelanjutan.
- (2) Berdasarkan hasil evaluasi sebagaimana dimaksud pada ayat (1), penyelenggara wajib melakukan upaya peningkatan kapasitas pelaksana.
- (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 pelayanan publik dan peraturan perundang-undangan.
- (4) Ketentuan lebih lanjut mengenai indikator evaluasi sebagaimana dimaksud pada ayat (3) diatur dengan Peraturan Gubernur.

Pasal 43

- (1) Penyelenggara wajib melakukan penyeleksian dan promosi Pelaksana secara transparan, tidak diskriminatif dan adil sesuai dengan peraturan perundang-undangan.
- (2) Penyelenggara wajib memberikan penghargaan kepada Pelaksana yang memiliki prestasi kerja.

- (3) Penyelenggara wajib memberikan sanksi kepada Pelaksana yang melakukan pelanggaran terhadap ketentuan internal Penyelenggara sesuai peraturan perundang-undangan.
- (4) Ketentuan lebih lanjut mengenai tata cara pemberian penghargaan dan sanksi sebagaimana dimaksud pada ayat (2) dan ayat (3), diatur dengan Peraturan Gubernur.

## Paragraf 2

### Hubungan Antar Penyelenggara

#### Pasal 44

- (1) Dalam rangka meningkatkan efisiensi dan efektivitas pelayanan yang berkaitan dengan teknis operasional pelayanan dan/atau pendukung pelayanan, dapat dilakukan kerjasama antarpenyelenggara.
- (2) Kerja sama antarpenyelenggara sebagaimana dimaksud pada ayat (1) meliputi kegiatan yang berkaitan dengan teknis operasional pelayanandan/atau pendukung pelayanan.
- (3) Dalam hal penyelenggara yang memiliki lingkup kewenangan dan tugas pelayanan publik tidak dapat melakukan sendiri karena keterbatasan sumberdaya dan/atau dalam keadaan darurat, penyelenggara dapat meminta bantuan penyelenggara lain yang mempunyai kapasitas memadai.
- (4) Pemberian bantuan sebagaimana dimaksud pada ayat (2) dapat dilakukan dalam hal:
  - a. adanya alasan hukum bahwa pelayanan publik tidak dapat dilaksanakan sendiri oleh penyelenggara yang meminta bantuan;
  - b. kurangnya sumberdaya dan fasilitas yang dimiliki penyelenggara, yang mengakibatkan pelayanan publik tidak dapat dilaksanakan sendiri oleh penyelenggara;
  - c. Penyelenggara tidak memiliki pengetahuan dan kemampuan untuk melaksanakannya sendiri;
  - d. untuk melakukan kegiatan pelayanan publik, penyelenggara membutuhkan surat keterangan atau dokumen yang diperlukan dari penyelenggara lainnya; dan
  - e. pelayanan publik hanya dapat dilaksanakan dengan biaya, peralatan dan fasilitas yang tidak mampu ditanggung sendiri oleh penyelenggara.
- (5) Dalam keadaan darurat, permintaan penyelenggara lain sebagaimana dimaksud pada ayat (2) wajib dipenuhi oleh penyelenggara pemberi bantuan, sesuai dengan tugas dan fungsi organisasi penyelenggara yang bersangkutan berdasarkan ketentuan peraturan perundang-undangan.

### Paragraf 3

#### Kerja Sama Penyelenggara dengan Pihak Lain

#### Pasal 45

- (1) Penyelenggara dapat melakukan kerjasama dalam bentuk penyerahan sebagian tugas penyelenggaraan pelayanan publik kepada pihak lain, dengan ketentuan:
  - a. kerjasama penyelenggaraan pelayanan publik dituangkan dalam bentuk perjanjian berdasarkan ketentuan peraturan perundang-undangan dan standar pelayanan;
  - b. Penyelenggara wajib menginformasikan perjanjian kepada masyarakat;
  - c. tanggungjawab pelaksanaan kerjasama bidang tertentu berada pada mitra kerjasama, sedangkan tanggungjawab penyelenggaraan pelayanan publik secara menyeluruh berada pada penyelenggara;
  - d. informasi tentang identitas mitra kerjasama dan penyelenggara sebagai penanggungjawab pelayanan publik harus dicantumkan oleh penyelenggara pada tempat yang jelas dan mudah diketahui masyarakat; dan
  - e. Penyelenggara dan mitra kerjasama wajib mencantumkan alamat tempat pengaduan dan sarana untuk menampung keluhan masyarakat yang mudah diakses, antara lain melalui telepon, pesan layanan singkat (*short message services*), laman (*website*), pos-el (*e-mail*), dan kotak pengaduan.
- (2) Pihak lain sebagaimana dimaksud pada ayat (1) wajib berbadan hukum Indonesia sesuai dengan peraturan perundang-undangan.
- (3) Kerja sama sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dan ayat (2) tidak menambah beban bagi masyarakat.
- (4) Selain kerja sama sebagaimana dimaksud pada ayat (1), penyelenggara dapat melakukan kerja sama tertentu dengan pihak lain untuk menyelenggarakan pelayanan publik.
- (5) Kerja sama sebagaimana dimaksud pada ayat (4) tidak boleh lebih dari 14 (empat belas) hari dan tidak boleh dilakukan pengulangan.

### BAB V

#### HAK, KEWAJIBAN DAN LARANGAN

##### Bagian Kesatu

#### Hak, Kewajiban Dan Larangan Bagi Penyelenggara

#### Pasal 46

Penyelenggara berhak:

- a. memberikan pelayanan tanpa dihambat pihak lain yang bukan tugasnya;

- b. melakukan kerja sama;
- c. mempunyai anggaran pembiayaan penyelenggaraan pelayanan publik;
- d. melakukan pembelaan terhadap pengaduan dan tuntutan yang tidak sesuai dengan kenyataan dalam penyelenggaraan pelayanan publik;
- e. menolak permintaan pelayanan yang bertentangan dengan peraturan perundang-undangan.

#### Pasal 47

Penyelenggara wajib:

- 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 diperlukan untuk mendukung terciptanya iklim pelayanan yang memadai;
- e. memberikan pelayanan yang berkualitas sesuai dengan asas, tujuan dan standar pelayanan publik;
- f. berpartisipasi aktif dan mematuhi peraturan perundang-undangan yang terkait dengan penyelenggaraan pelayanan publik;
- g. memberikan pertanggungjawaban terhadap pelayanan yang diselenggarakan;
- h. membantu masyarakat dalam memahami hak dan tanggung jawabnya;
- i. 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.
- j. memberikan informasi yang terkait dengan pelayanan; dan
- k. menanggapi dan mengelola pengaduan masyarakat melalui mekanisme sesuai ketentuan peraturan perundang-undangan.

#### Pasal 48

Penyelenggara dilarang:

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

- 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;
- d. membiayai kegiatan lain dengan menggunakan alokasi anggaran yang diperuntukkan pelayanan publik; dan
- e. melanggar asas penyelenggaraan pelayanan publik.

## Bagian Kedua

### Hak, Kewajiban Dan Larangan Bagi Pelaksana

#### Pasal 49

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. melakukan pembelaan yang disampaikan kepada penyelenggara atau atasannya terhadap pengaduan dan tuntutan yang tidak sesuai kenyataan dalam penyelenggaraan pelayanan publik;
- d. menolak permintaan pelayanan yang bertentangan dengan peraturan perundang-undangan.

#### Pasal 50

Pelaksana wajib:

- a. melakukan kegiatan pelayanan sesuai dengan penugasan yang diberikan oleh penyelenggara dan standar pelayanan;
- b. memberikan pelayanan dengan penuh tanggung jawab, ramah, persuasif dan tidak diskriminatif;
- c. mempertanggungjawabkan tugasnya kepada penyelenggara atas pelaksanaan pelayanan yang dilakukan;
- d. menindaklanjuti setiap pengaduan dari masyarakat sesuai prosedur yang telah ditetapkan;
- e. memberikan informasi yang terkait dengan pelayanan;
- f. memberikan pertanggungjawaban sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan apabila mengundurkan diri atau melepaskan tanggung jawab atas tugasnya;
- g. 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; dan
- h. melakukan evaluasi dan membuat laporan keuangan dan kinerja pelayanan kepada penyelenggara.

## Pasal 51

Pelaksana dilarang:

- a. merangkap jabatan sebagai komisaris atau pengurus organisasi usaha bagi pelaksana yang berasal dari lingkungan instansi pemerintah daerah dan BUMD;
- b. meninggalkan tugas dan kewajiban, kecuali mempunyai alasan yang jelas, rasional, dan sah sesuai dengan peraturan perundang-undangan atau atas izin penyelenggara;
- c. menghambat, menghindari, menolak melakukan pelayanan terhadap publik kecuali tidak sesuai dengan asas dan standar pelayanan yang telah ditetapkan;
- d. melakukan pungutan dengan alasan apapun kecuali yang telah dicantumkan dalam standar dan/atau maklumat pelayanan yang telah di publikasikan;
- e. menerima imbalan berbentuk apapun dari masyarakat yang terkait dengan penyelenggaraan pelayanan;
- f. membuat perjanjian kerja sama dengan pihak lain tanpa persetujuan penyelenggara; dan
- g. melanggar asas penyelenggaraan pelayanan publik.

## Bagian Ketiga

### Hak, Kewajiban Dan Larangan Bagi Masyarakat

## Pasal 52

Masyarakat berhak:

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



### Pasal 53

Masyarakat wajib:

- 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.

### Pasal 54

Masyarakat dilarang:

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

## BAB VI

### SISTEM PELAYANAN TERPADU

### Pasal 55

- (1) Dalam rangka meningkatkan kelancaran, kemudahan dan percepatan dalam pelayanan, terhadap jenis pelayanan tertentu, penyelenggara dapat menyelenggarakan sistem pelayanan terpadu.
- (2) Sistem pelayanan terpadu sebagaimana dimaksud pada ayat (1) diselenggarakan dengan tujuan:
  - a. memberikan perlindungan dan kepastian hukum kepada masyarakat;
  - b. mendekatkan pelayanan kepada masyarakat;
  - c. memperpendek proses pelayanan;
  - d. mewujudkan proses pelayanan yang cepat, mudah, murah, transparan, pasti, dan terjangkau; dan
  - e. memberikan akses yang lebih luas kepada masyarakat untuk memperoleh pelayanan.

- (3) Ketentuan lebih lanjut mengenai jenis-jenis pelayanan yang diselenggarakan dengan sistem pelayanan terpadu sebagaimana dimaksud pada ayat (1) diatur dengan Peraturan Gubernur.

#### Pasal 56

- (1) Sistem pelayanan terpadu dilaksanakan dengan prinsip:
- keterpaduan;
  - ekonomis;
  - koordinasi;
  - pendelegasian atau pelimpahan wewenang;
  - akuntabilitas; dan
  - aksesibilitas.
- (2) Sistem pelayanan terpadu mengandung unsur:
- kesatuan penanganan;
  - kesatuan tempat dan/atau jaringan elektronik;
  - kesatuan pengendalian; dan
  - kesatuan sistem pelaporan.

### BAB VII

#### PERAN SERTA MASYARAKAT

#### Pasal 57

- (1) Peran serta masyarakat dalam penyelenggaraan pelayanan publik dimulai sejak penyusunan standar pelayanan sampai dengan evaluasi dan pemberian penghargaan.
- (2) Peran serta masyarakat sebagaimana dimaksud pada ayat (1) diwujudkan dalam bentuk kerjasama, pemenuhan hak dan kewajiban masyarakat, serta peran aktif dalam penyusunan kebijakan pelayanan publik.
- (3) Masyarakat dapat membentuk lembaga pengawasan pelayanan publik sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.
- (4) Masyarakat dapat melakukan evaluasi secara mandiri terhadap penyelenggaraan pelayanan publik, dan hasilnya disampaikan kepada penyelenggara.

#### Pasal 58

- (1) Penyelenggara wajib mengikutsertakan masyarakat dalam penyelenggaraan pelayanan publik sebagai upaya membangun sistem penyelenggaraan pelayanan publik yang adil, transparan, dan akuntabel.
- (2) Pengikutsertaan masyarakat dalam penyelenggaraan pelayanan publik sebagaimana dimaksud pada ayat (1) mencakup keseluruhan proses penyelenggaraan pelayanan publik yang meliputi:
- penyusunan kebijakan pelayanan publik;

- b. penyusunan standar pelayanan;
  - c. pengawasan dan evaluasi penyelenggaraan pelayanan publik; dan
  - d. pemberian penghargaan.
- (3) Pengikutsertaan masyarakat dalam penyelenggaraan pelayanan publik sebagaimana dimaksud pada ayat (1) disampaikan dalam bentuk masukan, tanggapan, laporan, dan/atau pengaduan kepada penyelenggara dan atasan langsung penyelenggara sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan atau melalui media massa.
- (4) Penyelenggara wajib memberikan informasi kepada masyarakat mengenai tindak lanjut penyelesaian masukan, tanggapan, laporan, dan/atau pengaduan sebagaimana dimaksud pada ayat (3).

#### Pasal 59

- (1) Pengikutsertaan Masyarakat dalam pengawasan dan evaluasi penyelenggaraan Pelayanan Publik, sebagaimana dimaksud dalam Pasal 58 ayat (2) huruf c diwujudkan:
- a. pengawasan dan evaluasi terhadap pelaksanaan Standar Pelayanan;
  - b. pengawasan terhadap penerapan kebijakan; dan
  - c. pengawasan terhadap pengenaan sanksi.
- (2) Pengikutsertaan Masyarakat dalam pemberian penghargaan sebagaimana dimaksud dalam Pasal 58 ayat (2) huruf d diwujudkan dalam bentuk pemantauan, evaluasi, dan penilaian kinerja Penyelenggara.
- (3) Ketentuan lebih lanjut mengenai tata cara pengikutsertaan masyarakat dalam penyelenggaraan pelayanan publik diatur dengan Peraturan Gubernur.

### BAB VIII

#### KERAHASIAAN DOKUMEN

#### Pasal 60

- (1) Penyelenggara wajib menjamin ketersediaan dokumen yang autentik dan terpercaya sesuai prinsip, kaidah dan standar kearsipan sebagaimana dibutuhkan dalam penyelenggaraan pelayanan publik, untuk diakses masyarakat.
- (2) Dokumen sebagaimana dimaksud pada ayat (1) 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.

BAB IX  
PEMBINAAN DAN PENGAWASAN

Pasal 61

- (1) Pembinaan penyelenggaraan Pelayanan Publik dilakukan oleh Gubernur selaku Pembina pelayanan publik di Daerah.
- (2) Ketentuan lebih lanjut mengenai pelaksanaan pembinaan Pelayanan Publik diatur dengan Peraturan Gubernur.

Pasal 62

- (1) Pengawasan penyelenggaraan pelayanan publik dilakukan oleh pengawas internal dan pengawas eksternal.
- (2) Pengawasan internal penyelenggaraan pelayanan publik sebagaimana dimaksud pada ayat (1), dilakukan melalui:
  - a. pengawasan oleh atasan langsung; dan
  - b. pengawasan oleh pengawas fungsional.
- (3) Pengawasan eksternal penyelenggaraan pelayanan publik sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dilakukan melalui:
  - a. pengawasan oleh masyarakat berupa laporan atau pengaduan dalam penyelenggaraan pelayanan publik;
  - b. pengawasan oleh Perwakilan Ombudsman sesuai dengan peraturan perundang-undangan; dan
  - c. pengawasan oleh DPRD.

BAB X  
SANKSI ADMINISTRATIF

Pasal 63

- (1) Setiap orang dan/atau korporasi yang melanggar ketentuan Pasal 12 ayat (1) dan (3), Pasal 15 ayat (1), Pasal 16 ayat (1) dan (3), Pasal 19 ayat (1) dan (3), Pasal 20, Pasal 21 ayat (1), Pasal 22 ayat (1), Pasal 23 ayat (1), Pasal 24 ayat (1) dan ayat (3), Pasal 25 ayat (4) dan ayat (5), Pasal 27 ayat (1) dan ayat (2), Pasal 28 ayat (1) dan ayat (3), Pasal 29 ayat (1), Pasal 30 ayat (2) dan ayat (5), Pasal 32 ayat (2), Pasal 34 ayat (1) dan ayat (2), Pasal 35 ayat (1), ayat (2), dan ayat (4), Pasal 37 ayat (1), Pasal 38 ayat (1), Pasal 39 ayat (4), Pasal 40 ayat (2), Pasal 41 ayat (1), Pasal 42 ayat (1) dan ayat (2), Pasal 43 ayat (1), ayat (2) dan ayat (3), Pasal 44 ayat (5), Pasal 45 ayat (1) huruf b, huruf e, dan ayat (2), Pasal 47, Pasal 48, Pasal 50, Pasal 51, Pasal 53, Pasal 54, Pasal 58 ayat (1) dan ayat (4), Pasal 60 ayat (1) dan ayat (4), dikenakan sanksi administratif.
- (2) Sanksi administratif sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dapat berupa:
  - a. teguran lisan;
  - b. teguran tertulis;
  - c. penghentian sementara kegiatan;

- d. penghentian tetap kegiatan;
  - e. pencabutan sementara izin;
  - f. pencabutan tetap izin;
  - g. denda administratif; dan/atau
  - h. sanksi administratif lain sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.
- (3) Ketentuan lebih lanjut mengenai pengenaan sanksi administratif sebagaimana dimaksud pada ayat (2) diatur dengan Peraturan Gubernur.

## BAB XI KETENTUAN PENUTUP

### Pasal 64

Peraturan Gubernur sebagai pelaksanaan dari Peraturan Daerah ini harus ditetapkan paling lama 1 (satu) tahun terhitung sejak Peraturan Daerah ini diundangkan.

### Pasal 65

Peraturan Daerah ini mulai berlaku pada tanggal diundangkan.

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

Ditetapkan di Semarang  
pada tanggal 31 Desember 2015  
GUBERNUR JAWA TENGAH,  
ttd

GANJAR PRANOWO

Diundangkan di Semarang  
pada tanggal 31 Desember 2015  
SEKRETARIS DAERAH PROVINSI  
JAWA TENGAH,  
ttd

SRI PURYONO KARTO SOEDARMO

LEMBARAN DAERAH PROVINSI JAWA TENGAH TAHUN 2015  
NOMOR 7  
NOREG PERATURAN DAERAH PROVINSI JAWA TENGAH : (6/2015)

PENJELASAN  
ATAS  
PERATURAN DAERAH PROVINSI JAWA TENGAH  
NOMOR  
TENTANG  
PELAYANAN PUBLIK

I. UMUM

Negara berkewajiban memenuhi kebutuhan setiap warga negara melalui suatu sistem pemerintahan yang mendukung terciptanya penyelenggaraan pelayanan publik dalam rangka memenuhi kebutuhan dasar setiap warga negaranya atas barang publik, jasa publik, dan pelayanan administratif. Pelayanan Publik kepada masyarakat, adalah fungsi utama pemerintahan mutadis mutandis fungsi Pemerintahan Provinsi Jawa Tengah dalam memberikan dan mengurus keperluan kebutuhan masyarakat untuk meningkatkan taraf kesejahteraan rakyat. Pemerintahan Provinsi Jawa Tengah wajib menjamin terselenggaranya pelayanan publik berdasarkan urusan pemerintahan terutama urusan pemerintahan wajib yang terkait atau tidak terkait dengan pelayanan dasar yang menjadi kewenangan daerahnya.

Penyelenggaraan Pelayanan Publik menjadi jelas arahnya setelah Pemerintah menerbitkan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik, yang ditindaklanjuti dengan Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik yang menjadi dasar penyelenggaraan pelayanan publik secara nasional dan regional oleh Pemerintah Daerah. Lebih-lebih setelah dengan terbitnya Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah yang secara khusus mengatur Bab tentang Pelayanan Publik dimana dalam salah satu pasalnya mengamanatkan perlunya dilakukan penyederhanaan jenis dan prosedur pelayanan publik untuk meningkatkan mutu pelayanan dan daya saing daerah yang ditetapkan dalam Peraturan Daerah.

Mendasarkan kepada peraturan perundangan tersebut dan pertimbangan bahwa penyelenggaraan pelayanan publik di Jawa Tengah masih dihadapkan pada kondisi yang belum sesuai dengan kebutuhan dan perubahan di berbagai bidang kehidupan, Pemerintah Provinsi Jawa Tengah terus berupaya meningkatkan kualitas pelayanan melalui pembaharuan peraturan dan penyediaan sarana dan prasarana pelayanan publik.

Salah satunya dengan menyusun Peraturan Daerah tentang Pelayanan Publik yang diharapkan antara lain dapat menjamin terwujudnya batasan dan hubungan yang jelas tentang hak, tanggungjawab, kewajiban, dan kewenangan seluruh pihak yang terkait dengan penyelenggaraan pelayanan publik; terwujudnya sistem penyelenggaraan pelayanan publik yang layak sesuai dengan asas-asas umum pemerintahan dan korporasi yang

baik; dan terwujudnya perlindungan dan kepastian hukum bagi masyarakat dalam penyelenggaraan pelayanan publik.

Untuk mewujudkan semua harapan dan tujuan tersebut maka materi muatan Peraturan Daerah ini meliputi:

- a. maksud, tujuan dan asas;
- b. penyelenggaraan pelayanan publik;
- c. pembina, organisasi penyelenggara dan penataan pelayanan publik;
- d. hak, kewajiban dan larangan;
- e. sistem pelayanan terpadu;
- f. peran serta masyarakat;
- g. kerahasiaan dokumen;
- h. pembinaan dan pengawasan; dan
- i. sanksi administratif.

## II. PASAL DEMI PASAL

### Pasal 1

Cukup jelas.

### Pasal 2

Cukup jelas.

### Pasal 3

Cukup jelas.

### Pasal 4

#### Huruf a

Yang dimaksud dengan “Kepentingan Umum” adalah Pemberian pelayanan tidak boleh mengutamakan kepentingan pribadi dan/atau golongan.

#### Huruf b

Yang dimaksud dengan “Kepastian Hukum” adalah Jaminan terwujudnya hak dan kewajiban dalam penyelenggaraan pelayanan.

#### Huruf c

Yang dimaksud dengan “Kesamaan Hak” adalah Pemberian pelayanan tidak membedakan suku, ras, agama, golongan, gender dan status ekonomi.

#### Huruf d

Yang dimaksud dengan “Keseimbangan Hak dan Kewajiban” adalah Pemenuhan hak harus sebanding dengan kewajiban yang harus dilaksanakan Baik oleh pemberi maupun penerima pelayanan.

#### Huruf e

Yang dimaksud dengan “Keprofesionalan” adalah Pelaksana pelayanan harus memiliki kompetensi yang sesuai dengan tugas.

#### Huruf f

Yang dimaksud dengan “Partisipatif” adalah Peningkatan peran serta masyarakat dalam

penyelenggaraan pelayanan dengan memperhatikan aspirasi, kebutuhan, dan harapan masyarakat.

#### Huruf g

Yang dimaksud dengan “Persamaan Perlakuan/Tidak Diskriminatif” adalah setiap warganegara berhak memperoleh pelayanan yang adil.

#### Huruf h

Yang dimaksud dengan “Keterbukaan” adalah setiap penerima pelayanan dapat dengan mudah mengakses dan memperoleh Informasi mengenai pelayanan yang diinginkan.

#### Huruf i

Yang dimaksud dengan “Akuntabilitas” adalah Proses penyelenggaraan pelayanan harus dapat dipertanggung jawabkan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.

#### Huruf j

Yang dimaksud dengan “Fasilitas dan Perlakuan Khusus bagi Kelompok Rentan” adalah Pemberian kemudahan terhadap kelompok rentan sehingga tercipta keadilan dalam pelayanan.

#### Huruf k

Yang dimaksud dengan “Ketepatan Waktu” adalah Penyelesaian terhadap setiap jenis pelayanan dilakukan tepat waktu sesuai dengan standar pelayanan.

#### Huruf l

Yang dimaksud dengan “Kecepatan, Kemudahan, dan Keterjangkauan” adalah Setiap jenis pelayanan dilakukan secara cepat, mudah dan terjangkau.

### Pasal 5

Cukup jelas.

### Pasal 6

#### Huruf a

Barang publik yang disediakan oleh instansi pemerintah daerah dengan menggunakan APBD ditujukan untuk mendukung program dan tugas instansi tersebut, sebagai contoh :

Penyediaan infrastruktur transportasi jalan provinsi yang pengadaannya menggunakan APBD.

#### Huruf b

Barang publik yang ketersediaannya merupakan hasil dari kegiatan BUMD yang mendapat pelimpahan tugas untuk menyelenggarakan pelayanan publik (*public service obligation*), sebagai contoh:

Air bersih hasil pengelolaan perusahaan daerah air bersih.



Pasal 7

Huruf a

Jasa publik dalam ketentuan ini sebagai contoh, antara lain pelayanan kesehatan, pelayanan pendidikan, dan pelayanan kelalulintasan.

Huruf b

Jasa publik dalam ketentuan ini adalah jasa yang dihasilkan oleh BUMD yang mendapat pelimpahan tugas untuk menyelenggarakan pelayanan publik (*public serviceobligation*), sebagai contoh : jasa penyediaan air bersih yang dilakukan oleh perusahaan daerah air bersih.

Pasal 8

Ayat (1)

Cukup jelas.

Ayat (2)

Huruf a

Cukup jelas

Huruf b

Tindakan administratif nonpemerintah merupakan pelayanan pemberian dokumen oleh instansi di luar pemerintah daerah, antara lain urusan perbankan, asuransi, kesehatan, keamanan, pengelolaan kawasan industri, dan pengelolaan kegiatan sosial.

Pasal 9

Cukup jelas.

Pasal 10

Cukup jelas.

Pasal 11

Cukup jelas.

Pasal 12

Ayat (1)

Kemampuan penyelenggara berupa dukungan pendanaan, pelaksana, sarana, prasarana, dan/atau fasilitas pelayanan.

Ayat (2)

Pihak terkait merupakan pihak yang dianggap kompeten dalam memberikan masukan terhadap penyusunan standar pelayanan.

Ayat (3)

Cukup jelas.

Ayat (4)

Keberagaman berupa pengikutsertaan masyarakat yang mewakili berbagai unsur dan profesi, antara lain tokoh masyarakat, akademisi, dunia usaha, dan lembaga swadaya masyarakat.

Ayat (5)

Cukup jelas.

Ayat (6)

Cukup jelas.

Ayat (7)

Cukup jelas.

Ayat (7)

Cukup jelas.

Pasal 13

Huruf a

Peraturan perundang-undangan yang menjadi dasar penyelenggaraan pelayanan.

Huruf b

Syarat yang harus dipenuhi dalam pengurusan suatu jenis pelayanan, baik persyaratan teknis maupun administratif.

Huruf c

Tata cara pelayanan yang dibakukan bagi pemberi dan penerima pelayanan, termasuk pengaduan.

Huruf d

Jangka waktu yang diperlukan untuk menyelesaikan seluruh proses pelayanan dari setiap jenis pelayanan.

Huruf e

Ongkos yang dikenakan kepada penerima layanan dalam mengurus dan/atau memperoleh pelayanan dari penyelenggara yang besarnya ditetapkan berdasarkan kesepakatan antara penyelenggara dan masyarakat.

Huruf f

Hasil pelayanan yang diberikan dan diterima sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan.

Huruf g

Peralatan dan fasilitas yang diperlukan dalam penyelenggaraan pelayanan, termasuk peralatan dan fasilitas pelayanan bagi kelompok rentan.

Huruf h

Kemampuan yang harus dimiliki oleh pelaksana meliputi pengetahuan, keahlian, keterampilan, dan pengalaman

Huruf i

Pengendalian yang dilakukan oleh pimpinan satuan kerja atau atasan langsung pelaksana.

Huruf j

Tata cara pelaksanaan penanganan pengaduan dan tindak lanjut.

Huruf k

Tersedianya pelaksana sesuai dengan beban kerja.

Huruf l

Cukup jelas.

Huruf m

Kepastian memberikan rasa aman dan bebas dari bahaya, risiko, dan keragu-raguan.

Huruf n

Penilaian untuk mengetahui seberapa jauh pelaksanaan kegiatan sesuai dengan standar pelayanan.

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

Ayat (1)

Cukup jelas.

Ayat (2)

Cukup jelas.

Ayat (3)

Dipublikasikan secara jelas dan luas merupakan penginformasian kepada khalayak sehingga mudah diketahui, dilihat, dibaca, dan diakses.

Pasal 25

Ayat (1)

Sistem informasi yang bersifat regional berisi informasi seluruh penyelenggaraan pelayanan yang diperlukan untuk merumuskan kebijakan regional tentang pelayanan publik.

Ayat (2)

Cukup jelas.

Ayat (3)

Cukup jelas.

Ayat (4)

Sistem informasi elektronik merupakan penerapan teknologi informasi yang berbasis jaringan telekomunikasi dan media elektronik, yang berfungsi merancang, memroses, menganalisis, menampilkan, dan/atau menyebarkan informasi elektronik.

Huruf a

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

Huruf b

Profil pelaksana meliputi 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.

Ayat (5)

Cukup jelas.

Pasal 26

Cukup jelas.

Pasal 27

Ayat (1)

Dalam melakukan pengelolaan sarana, prasarana, dan/atau fasilitas pelayanan, penyelenggara melaksanakan perencanaan, pengadaan, pemeliharaan serta inventarisasi sarana, prasarana, dan/atau fasilitas pelayanan secara sistematis, transparan, lengkap, dan akurat.

Ayat (2)

Pelaksana yang wajib memberikan laporan adalah pejabat yang bertanggung jawab memberikan laporan kepada penyelenggara.

Ayat (3)

Cukup jelas.

Ayat (4)

Cukup jelas.

Pasal 28

Cukup jelas.

Pasal 29

Ayat (1)

Masyarakat tertentu merupakan kelompok rentan, antara lain penyandang cacat, lanjut usia, wanita hamil, anak-anak, korban bencana alam, dan korban bencana sosial.

Perlakuan khusus kepada masyarakat tertentu diberikan tanpa tambahan biaya.

Ayat (2)

Cukup jelas.

Pasal 30

Ayat (1)

Pelayanan berjenjang merupakan pelayanan yang diberikan kepada masyarakat sesuai dengan kemampuan ekonomi masyarakat agar pelayanan lebih nyaman, baik, dan adil.

Ayat (2)

Proporsi akses merupakan perbandingan persentase penyediaan kelas pelayanan secara berjenjang kepada kelompok masyarakat pada setiap jenis pelayanan.

Ayat (3)  
Cukup jelas.

Ayat (4)  
Cukup jelas.

Ayat (5)  
Cukup jelas.

Ayat (6)  
Cukup jelas.

Pasal 31

Cukup jelas.

Pasal 32

Ayat (1)

Ketentuan ini bersifat mendorong penyelenggara/ pelaksana bisa berjiwa proaktif dan inovatif dengan menjaga agar tidak terjadi pelanggaran hukum dalam penyelenggaraan pelayanan publik.

Ayat (2)

Cukup jelas.

Pasal 33

Cukup jelas.

Pasal 34

Cukup jelas.

Pasal 35

Cukup jelas.

Pasal 36

Cukup jelas.

Pasal 37

Cukup jelas.

Pasal 38

Ayat (1)

Berkala adalah secara rutin, teratur, dan dalam jangka waktu tertentu sekurang-kurangnya 1 (satu) kali dalam setahun.

Ayat (2)

Indikator kinerja merupakan ukuran atau alat penunjuk yang digunakan untuk menilai kinerja.

Ayat (3)

Cukup jelas.

Ayat (4)

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)

Teknis operasional pelayanan merupakan kegiatan yang terkait langsung dengan pelaksanaan pelayanan, antara lain penyediaan sumber daya pelayanan, seperti teknologi, peralatan dan sumber daya lain, serta standar operasional prosedur (SOP).

Pendukung pelayanan merupakan kegiatan yang tidak terkait langsung dengan operasional pelayanan tetapi diperlukan dalam pelaksanaan pelayanan, antara lain penelitian dan pengembangan serta pendidikan dan pelatihan.

Ayat (3)

Dalam keadaan darurat pemberi bantuan dapat mengeluarkan surat penugasan kepada pihak terkait untuk melaksanakan pemberian bantuan.

Ayat (4)

Cukup Jelas

Ayat (5)

Keadaan darurat merupakan keadaan yang ditetapkan oleh instansi yang bertanggung jawab. Dalam menetapkan kejadian sebagai keadaan darurat, dilakukan sesuai dengan peraturan perundang-undangan.

Pasal 45

Ayat (1)

Penyerahan sebagian tugas merupakan pemberian sebagian tugas kepada pihak lain dari seluruh tugas penyelenggaraan pelayanan, kecuali yang menurut undang-undang harus dilaksanakan sendiri oleh penyelenggara, misalnya pelayanan perizinan lain. Pihak lain adalah pihak di luar penyelenggara yang diserahi atau diberi sebagian tugas oleh penyelenggara pelayanan.

Pengertian kerja sama juga termasuk penunjukan operator pelaksana atau kontraktor yang diberi hak menjalankan fungsi penyelenggara, misalnya pengelolaan parkir dan air minum yang diserahkan kepada swasta.

Huruf a

Cukup jelas.

Huruf b

Materi perjanjian kerja sama yang wajib diinformasikan adalah hal-hal penting yang perlu diketahui oleh masyarakat, misalnya apa yang dikerjakan, siapa yang mengerjakan, jangka waktu kerja sama, dan pekerjaan yang dilaksanakan sesuai dengan standar pelayanan yang penginformasiannya merupakan bagian dari maklumat pelayanan.

Huruf c

Cukup jelas.

Huruf d

Informasi tentang identitas pihak lain dan identitas penyelenggara sebagai penanggung jawab kegiatan meliputi nama, alamat, telepon, pesan layanan singkat (*short message service* (sms)), dan laman (*website*).

Huruf e

Cukup jelas.

Ayat (2)

Cukup jelas.

Ayat (3)

Tidak menambah beban bagi masyarakat dimaksudkan tidak memberikan tambahan biaya, prosedur yang berbelit, waktu penyelesaian yang lebih lama, atau hambatan akses.

Ayat (4)

Kerja sama tertentu merupakan kerja sama yang tidak melalui prosedur, yang bukan bersifat darurat yang harus diselesaikan dalam waktu tertentu, misalnya pengamanan pada saat penerimaan tamu negara, transportasi pada masa liburan lebaran, dan pengamanan pada saat pemilihan umum.

Ayat (5)

Cukup jelas.

Pasal 46

Cukup jelas.



Pasal 47

Cukup jelas.

Pasal 48

Cukup jelas.

Pasal 49

Cukup jelas.

Pasal 50

Cukup jelas.

Pasal 51

Cukup jelas.

Pasal 52

Cukup jelas.

Pasal 53

Cukup jelas.

Pasal 54

Cukup jelas.

Pasal 55

Ayat (1)

Sistem pelayanan terpadu merupakan satu kesatuan pengelolaan dalam pemberian pelayanan yang dilaksanakan dalam satu tempat dan dikontrol oleh sistem pengendalian manajemen guna mempermudah, mempercepat, dan mengurangi biaya.

Ayat (2)

Cukup jelas.

Ayat (3)

Cukup jelas.

Pasal 56

Ayat (1)

Huruf a

Yang dimaksud dengan prinsip “keterpaduan” dalam ketentuan ini adalah pengintegrasian proses penyelesaian berbagai jenis pelayanan dalam satu sistem.

Huruf b

Yang dimaksud dengan prinsip “ekonomis” dalam ketentuan ini adalah tidak menimbulkan ekonomi biaya tinggi bagi Masyarakat.

Huruf c

Yang dimaksud dengan prinsip “koordinasi” dalam ketentuan ini adalah jenis-jenis pelayanan yang dipadukan tidak berjalan sendiri-sendiri, tetapi harus berjalan dalam 1 (satu) tim kerja yang benar-benar terpadu dan terkoordinasi dengan misi yang

sama untuk memberikan pelayanan yang terbaik bagi Masyarakat.

Huruf d

Yang dimaksud dengan prinsip “pendelegasian atau pelimpahan wewenang” dalam ketentuan ini adalah penyelenggaraan sistem pelayanan terpadu dilaksanakan berdasarkan pendelegasian atau pelimpahan wewenang atau penugasan dari instansi induk sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.

Huruf e

Yang dimaksud dengan prinsip “akuntabilitas” dalam ketentuan ini adalah pelayanan yang diberikan melalui sistem pelayanan terpadu harus benar-benar dapat dipertanggungjawabkan sesuai peraturan perundang-undangan.

Huruf f

Yang dimaksud dengan prinsip “aksesibilitas” dalam ketentuan ini adalah Masyarakat memiliki akses yang mudah untuk mendapatkan pelayanan.

Ayat (2)

Cukup jelas.

Pasal 57

Cukup jelas.

Pasal 58

Cukup jelas.

Pasal 59

Cukup jelas.

Pasal 60

Cukup jelas.

Pasal 61

Cukup jelas.

Pasal 62

Cukup jelas.

Pasal 63

Cukup jelas.

Pasal 64

Cukup jelas.

Pasal 65

Cukup jelas.

TAMBAHAN LEMBARAN DAERAH PROVINSI JAWA TENGAH  
NOMOR 78