



**SALINAN**

## **GUBERNUR RIAU**

---

### **PERATURAN DAERAH PROVINSI RIAU NOMOR 10 TAHUN 2014**

#### **TENTANG**

#### **PELAYANAN PUBLIK**

#### **DENGAN RAHMAT TUHAN YANG MAHA ESA**

#### **GUBERNUR RIAU,**

- Menimbang:
- a. bahwa Pemerintah Daerah berkewajiban melayani setiap masyarakat dengan menyelenggarakan pelayanan publik secara terintegrasi dan berkesinambungan dalam upaya memenuhi harapan dan tuntutan masyarakat terhadap kualitas pelayanan publik dengan menerapkan prinsip tata kelola pemerintahan yang baik;
  - b. bahwa dalam rangka memenuhi hak masyarakat dalam penyelenggaraan pelayanan publik perlu peningkatan kualitas pelayanan publik untuk membangun kepercayaan masyarakat atas pelayanan publik oleh penyelenggara pelayanan publik;
  - c. bahwa untuk memberikan arah, landasan dan kepastian hukum kepada semua pihak yang terlibat dalam pelayanan publik, maka diperlukan pengaturan tentang pelayanan publik;
  - d. bahwa berdasarkan pertimbangan sebagaimana dimaksud dalam huruf a, huruf b dan huruf c, perlu menetapkan Peraturan Daerah tentang Pelayanan Publik;

- Mengingat :
1. Pasal 18 ayat (6) Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945;
  2. Undang-Undang Nomor 61 Tahun 1958 tentang Pembentukan Daerah Swatantra Tingkat I Sumatera Barat, Jambi dan Riau (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 1958 Nomor 112, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 1646);
  3. Undang-Undang Nomor 32 tahun 2004 tentang Pemerintahan Daerah (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2004 Nomor 125, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4437) sebagaimana telah beberapa kali diubah, terakhir dengan Undang-Undang Nomor 12 Tahun 2008 tentang Perubahan Kedua atas Undang-Undang Nomor 32 Tahun 2004

tentang Pemerintahan Daerah (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2008 Nomor 59, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4844);

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 Republik Indonesia nomor; 5324);

**Dengan Persetujuan Bersama  
DEWAN PERWAKILAN RAKYAT DAERAH PROVINSI RIAU  
dan  
GUBERNUR RIAU**

**MEMUTUSKAN:**

**Menetapkan: PERATURAN DAERAH TENTANG PELAYANAN PUBLIK.**

**BAB I  
KETENTUAN UMUM**

**Pasal 1**

Dalam Peraturan Daerah ini yang dimaksud dengan:

1. Daerah adalah Provinsi Riau.
2. Pemerintah Daerah adalah Gubernur dan perangkat Daerah sebagai unsur penyelenggara Pemerintahan Daerah.
3. Gubernur adalah Gubernur Provinsi Riau.
4. Dewan Perwakilan Rakyat Daerah yang selanjutnya disingkat DPRD adalah Dewan Perwakilan Rakyat Daerah Provinsi Riau.
5. 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.
6. Standar Pelayanan adalah tolok 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.
7. Standar Pelayanan Minimal yang selanjutnya disingkat dengan SPM adalah tolok ukur pelayanan yang paling kecil yang harus dipenuhi oleh setiap penyelenggara pelayanan publik.

8. Penyelenggara Pelayanan Publik yang selanjutnya disebut Penyelenggara adalah setiap institusi penyelenggara negara, korporasi, lembaga independen yang dibentuk berdasarkan Undang-Undang dan Peraturan Daerah untuk kegiatan pelayanan publik, dan badan hukum lain yang dibentuk semata-mata untuk kegiatan pelayanan publik.
9. 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.
10. Komisi Pelayanan Publik yang selanjutnya disingkat KPP adalah lembaga yang dibentuk berdasarkan peraturan daerah yang menjalankan fungsi pengawasan eksternal atas penyelenggaraan pelayanan publik dalam rangka pelaksanaan otonomi daerah, baik yang dilakukan pemerintah daerah, korporasi dan pihak-pihak lain yang mendapat dukungan dana sebagian atau seluruhnya dari APBD.
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. Maklumat pelayanan adalah pernyataan tertulis yang berisi keseluruhan rincian kewajiban dan janji yang terdapat dalam standar pelayanan.
13. Penerima Pelayanan Publik adalah orang perseorangan dan atau kelompok orang dan atau badan hukum yang memiliki hak, dan kewajiban terhadap suatu pelayanan publik.
14. Indek Kepuasan Masyarakat yang selanjutnya disingkat IKM adalah tingkat kepuasan masyarakat dalam memperoleh pelayanan yang diperoleh dari penyelenggara atau pemberi pelayanan berdasarkan standar pelayanan yang ditetapkan.
15. Pertanggungjawaban Pelayanan Publik adalah perwujudan kewajiban penyelenggara pelayanan publik untuk mempertanggungjawabkan kepada masyarakat mengenai pencapaian tujuan yang telah ditetapkan melalui mekanisme pertanggungjawaban secara periodik.
16. Pengaduan adalah pemberitahuan yang menginformasikan terhadap ketidaksesuaian antara pelayanan yang diterima dengan standar pelayanan yang telah ditentukan.
17. Sengketa Pelayanan Publik adalah sengketa yang timbul dalam bidang pelayanan publik antara penerima Pelayanan dengan penyelenggara pelayanan publik akibat ketidaksesuaian antara pelayanan yang diterima dengan standar pelayanan publik yang telah ditetapkan.

## **Pasal 2**

Peraturan Daerah ini dimaksudkan sebagai pedoman bagi penyelenggara pelayanan publik di Daerah dalam memberikan pelayanan publik kepada masyarakat sesuai standar operasional prosedur.

## **Pasal 3**

Penyelenggaraan Pelayanan Publik bertujuan untuk:

- a. terwujudnya batasan dan hubungan yang jelas tentang hak, tanggung jawab, kewajiban, dan kewenangan seluruh pihak yang terkait dengan penyelenggaraan pelayanan publik;
- b. terwujudnya sistem penyelenggaraan pelayanan publik yang layak sesuai dengan asas umum penyelenggaraan pemerintahan yang baik;
- c. terpenuhinya hak masyarakat dalam memperoleh pelayanan publik;
- d. terwujudnya perlindungan dan kepastian hukum bagi masyarakat dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik.

## **Pasal 4**

- (1) Ruang lingkup pelayanan publik meliputi pelayanan barang publik, pelayanan jasa publik dan pelayanan administratif yang berkaitan dengan kepentingan publik yang diselenggarakan oleh penyelenggara pelayanan publik.
- (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, perpajakan, perizinan, dan sektor lain yang terkait dengan pelayanan publik.

## **Pasal 5**

Pelayanan barang publik sebagaimana dimaksud dalam Pasal 4 ayat (1) meliputi:

- a. pengadaan dan penyaluran barang publik yang dilakukan oleh instansi Pemerintah Daerah yang sebagian atau seluruh dananya bersumber dari anggaran pendapatan dan belanja negara dan/atau anggaran pendapatan dan belanja daerah;
- b. pengadaan dan penyaluran barang publik yang dilakukan oleh suatu badan usaha yang modal pendiriannya sebagian atau seluruhnya bersumber dari kekayaan daerah yang dipisahkan; dan
- c. pengadaan dan penyaluran barang publik yang pembiayaannya tidak bersumber dari anggaran pendapatan dan belanja daerah atau badan usaha yang modal pendiriannya sebagian atau seluruhnya bersumber dari kekayaan daerah yang dipisahkan, tetapi ketersediaannya menjadi Misi Daerah yang ditetapkan dalam peraturan perundang-undangan.

## **Pasal 6**

Pelayanan atas jasa publik sebagaimana dimaksud dalam Pasal 4 ayat (1) meliputi:

- a. penyediaan jasa publik oleh instansi Pemerintah Daerah yang sebagian atau seluruh dananya bersumber dari anggaran pendapatan dan belanja negara dan/atau anggaran pendapatan dan belanja daerah;
- b. penyediaan jasa publik oleh suatu badan usaha yang modal pendiriannya sebagian atau seluruhnya bersumber dari kekayaan daerah yang dipisahkan; dan
- c. penyediaan jasa publik yang pembiayaannya tidak bersumber dari anggaran pendapatan dan belanja daerah atau badan usaha yang modal pendiriannya sebagian atau seluruhnya bersumber dari kekayaan daerah yang dipisahkan, tetapi ketersediaannya menjadi misi Daerah yang ditetapkan dalam peraturan perundang-undangan.

## **Pasal 7**

- (1) Pelayanan administratif sebagaimana dimaksud dalam Pasal 4 ayat (1) merupakan pelayanan oleh Penyelenggara yang menghasilkan berbagai bentuk dokumen resmi yang dibutuhkan oleh Masyarakat.
- (2) Pelayanan administratif sebagaimana dimaksud pada ayat (1) meliputi: tindakan administratif Pemerintah Daerah yang diwajibkan oleh negara dan diatur dalam peraturan perundang-undangan dalam rangka mewujudkan perlindungan pribadi dan/atau keluarga, kehormatan, martabat, dan harta benda warga negara. (pemenuhan hak warga negara)

## **Pasal 8**

Penyelenggara meliputi:

- a. institusi Penyelenggara Daerah yang terdiri dari lembaga Pemerintahan Daerah dan/atau Satuan Kerja Penyelenggara di lingkungannya;
- b. korporasi berupa Badan Usaha Milik Daerah atau;
- c. badan hukum lain yang menyelenggarakan Pelayanan Publik dalam rangka pelaksanaan misi Daerah.

## **Pasal 9**

- (1) Badan hukum lain sebagaimana dimaksud dalam Pasal 8 huruf c meliputi:
  - a. badan hukum yang menyelenggarakan Pelayanan Publik berdasarkan subsidi dan/atau bantuan sejenisnya sebagaimana ditetapkan dalam peraturan perundang-undangan; atau
  - b. badan hukum yang menyelenggarakan Pelayanan Publik berdasarkan norma, standar, prosedur, dan kriteria atau berdasarkan izin sesuai bidang pelayanan bersangkutan sebagaimana ditetapkan dalam peraturan perundang-undangan.
- (2) Badan hukum sebagaimana dimaksud pada ayat (1) huruf b dapat dikategorikan sebagai Penyelenggara apabila memiliki:
  - a. besaran nilai aktiva paling sedikit 50 (lima puluh) kali besaran pendapatan per kapita per tahun di wilayah administrasi pemerintahan Penyelenggara pada tahun berjalan; dan

- b. jaringan pelayanan yang pengguna pelayanannya tidak dibatasi oleh wilayah administrasi pemerintahan.

**BAB II**  
**PEMBINA, ORGANISASI PENYELENGGARA, DAN**  
**PENATAAN PELAYANAN PUBLIK**  
**Bagian Kesatu**  
**Pembina dan Penanggung Jawab Pelayanan Publik**

**Pasal 10**

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

**Pasal 11**

- (1) Penanggung jawab adalah Sekretaris Daerah Provinsi atau pejabat yang ditunjuk oleh Gubernur.
- (2) Penanggung jawab mempunyai tugas:
  - a. mengkoordinasikan kelancaran pelayanan publik sesuai dengan standar pelayanan pada setiap organisasi penyelenggara.
  - b. melakukan evaluasi penyelenggaraan pelayanan publik; dan
  - c. melaporkan hasil pelaksanaan tugasnya kepada Gubernur.

**Bagian Kedua**  
**Organisasi Penyelenggara**

**Pasal 12**

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

**Bagian Ketiga**  
**Tata Perilaku Penyelenggara**

**Pasal 13**

- (1) Penyelenggara Pelayanan Publik wajib memiliki tata perilaku sebagai kode etik dalam memberikan pelayanan publik, sebagai berikut:
  - a. bersikap ramah dan bersahabat;
  - b. bertindak jujur, disiplin, proporsional dan profesional;
  - c. bertindak adil dan tidak diskriminatif;
  - d. peduli, teliti dan cermat;
  - e. bersikap tegas, dan tidak memberikan pelayanan yang berbelit-belit;
  - f. bersikap mandiri dan dilarang menerima imbalan yang bukan menjadi haknya dalam bentuk apapun; dan
  - g. transparan dalam pelaksanaan dan mampu mengambil langkah-langkah yang kreatif dan inovatif.
- (2) Dalam hal penyelenggara tidak dapat menjalankan kewajiban sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dikenakan sanksi sesuai peraturan perundang-undangan.

**Bagian Keempat**  
**Evaluasi dan Pengelolaan Pelaksana Pelayanan Publik**

**Pasal 14**

- (1) Penyelenggara berkewajiban melaksanakan evaluasi terhadap kinerja Pelaksana di lingkungan organisasi secara berkala dan berkelanjutan.
- (2) Berdasarkan hasil evaluasi sebagaimana dimaksud pada ayat (1), Penyelenggara berkewajiban 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.

**Pasal 15**

- (1) Penyelenggara berkewajiban 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 ketentuan internal penyelenggara.
- (4) Ketentuan lebih lanjut mengenai mekanisme pemberian penghargaan dan hukuman ditentukan oleh pembina pelayanan publik.

**Bagian Kelima**  
**Kerja Sama Penyelenggara dengan Pihak Lain**  
**Pasal 16**

- (1) Penyelenggara dapat melakukan kerja sama dalam bentuk penyerahan sebagian tugas penyelenggaraan pelayanan publik kepada pihak lain dengan ketentuan:
  - b. perjanjian kerja sama penyelenggaraan pelayanan publik dituangkan sesuai dengan peraturan perundang-undangan dan dalam pelaksanaannya didasarkan pada standar pelayanan;
  - c. penyelenggara berkewajiban menginformasikan perjanjian kerja sama kepada masyarakat;
  - d. tanggung jawab pelaksanaan kerja sama berada pada penerima kerja sama, sedangkan tanggung jawab penyelenggaraan secara menyeluruh berada pada penyelenggara;
  - e. informasi tentang identitas pihak lain dan identitas Penyelenggara sebagai penanggung jawab kegiatan harus dicantumkan oleh Penyelenggara pada tempat yang jelas dan mudah diketahui masyarakat; dan
  - f. Penyelenggara dan pihak lain wajib mencantumkan alamat tempat mengadu dan sarana untuk menampung keluhan masyarakat yang mudah diakses, antara lain telepon, pesan layanan singkat (*short message service* (sms)), 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 III**  
**PENYELENGGARAAN PELAYANAN PUBLIK**  
**Bagian Kesatu**  
**Standar Pelayanan**

**Pasal 17**

- (1) Penyelenggara wajib menyusun dan menetapkan Standar Pelayanan sesuai ketentuan peraturan perundang-undangan.
- (2) Dalam penyusunan dan penetapan Standar Pelayanan sebagaimana dimaksud pada ayat (1), Penyelenggara wajib mengikutsertakan Masyarakat dan pihak terkait.
- (3) Penyelenggara berkewajiban menerapkan Standar Pelayanan sebagaimana dimaksud pada ayat (1).
- (4) Pengikutsertaan Masyarakat sebagaimana dimaksud pada ayat (2) dilakukan dengan prinsip nondiskriminatif, terkait langsung dengan jenis pelayanan, memiliki kompetensi dan mengutamakan musyawarah, serta memperhatikan keberagaman.

## **Pasal 18**

Komponen Standar Pelayanan 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 bahwa pelayanan dilaksanakan sesuai dengan Standar Pelayanan;
- m. jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan dalam bentuk komitmen untuk memberikan rasa aman, bebas dari bahaya, dan risiko keragu-raguan; dan
- n. evaluasi Kinerja Pelaksana.

## **Bagian Kedua Sistem Pelayanan**

### **Pasal 19**

- (1) Penyelenggara dapat menyelenggarakan sistem pelayanan terpadu.
- (2) Penyelenggara berkewajiban menyusun dan menetapkan standar operasional prosedur.
- (3) Penyelenggaraan sistem pelayanan terpadu sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dilaksanakan di lingkungan Pemerintah Daerah.

### **Pasal 20**

Sistem pelayanan terpadu 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.

### **Pasal 21**

- (1) Penyelenggara pelayanan publik selain menyusun standar operasional prosedur sebagaimana dimaksud dalam Pasal 19 ayat (2) juga menyusun standar pelayanan minimal
- (2) Standar pelayanan minimal sebagaimana dimaksud pada ayat (1) berpedoman pada standar pelayanan minimal yang ditetapkan oleh Penyelenggara yang terkait.

**Bagian Ketiga  
Maklumat Pelayanan**

**Pasal 22**

- (1) Penyelenggara wajib menyusun dan menetapkan Maklumat Pelayanan yang merupakan pernyataan kesanggupan Penyelenggara dalam melaksanakan pelayanan sesuai dengan Standar Pelayanan sebagaimana dimaksud dalam Pasal 16 dan Pasal 17.
- (2) Maklumat Pelayanan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) wajib dipublikasikan secara jelas dan luas.

**Bagian Keempat  
Sistem Informasi Pelayanan Publik**

**Pasal 23**

- (1) Untuk menjamin kualitas Pelayanan Publik setiap Penyelenggara Pelayanan Publik harus membentuk sistem pelayanan informasi publik yang mudah diakses masyarakat.
- (2) Sistem pelayanan informasi publik sebagaimana dimaksud pada ayat (1), terdiri atas sistem informasi elektronik dan/atau non elektronik, paling sedikit meliputi:
  - a. profil penyelenggara;
  - b. profil pelaksana;
  - c. standar pelayanan;
  - d. maklumat pelayanan;
  - e. pengelolaan pengaduan;
  - f. penilaian kinerja; dan
  - g. evaluasi kinerja.
- (3) Penyelenggara berkewajiban menyediakan informasi sebagaimana dimaksud pada ayat (2) kepada masyarakat secara terbuka dan mudah diakses.

**Bagian Kelima  
Sarana dan Prasarana Pelayanan Publik**

**Pasal 24**

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

- (4) 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.
- (5) Atas analisis dan daftar kebutuhan sebagaimana dimaksud pada ayat (3), Penyelenggara melakukan pengadaan sesuai dengan peraturan perundang-undangan dengan mempertimbangkan prinsip efektivitas, efisiensi, transparansi, akuntabilitas, dan berkesinambungan.
- (6) Penyelenggara yang melanggar ketentuan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dan ayat (2) dikenai sanksi teguran tertulis, dan apabila dalam jangka waktu 3 (tiga) bulan tidak melaksanakan ketentuan dimaksud dikenai sanksi pembebasan dari jabatan, yang pelaksanaannya sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku.

### **Pasal 25**

- (1) Penyelenggara dilarang 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.
- (2) Penyelenggara yang bermaksud melakukan perbaikan sarana, prasarana, dan/atau fasilitas pelayanan publik wajib mengumumkan dan mencantumkan batas waktu penyelesaian pekerjaan secara jelas dan terbuka.
- (3) Perbaikan sarana, prasarana, dan/atau fasilitas pelayanan publik sebagaimana dimaksud pada ayat (2) dilarang mengakibatkan terhentinya kegiatan pelayanan publik.
- (4) Pengumuman oleh Penyelenggara harus dilakukan paling lambat 30 (tiga puluh) hari kalender sebelum pelaksanaan pekerjaan dimulai dengan memasang tanda yang memuat nama kegiatan, nama dan alamat penanggung jawab, waktu kegiatan, alamat pengaduan berupa nomor telepon, nomor tujuan pesan layanan singkat (*short message service* (sms)), laman (*website*), pos-el (*email*), dan kotak pengaduan.
- (5) Penyelenggara dan Pelaksana yang tidak melakukan kewajiban sebagaimana dimaksud pada ayat (2) dinyatakan telah melakukan kelalaian.

### **Bagian Keenam Indek Kepuasan Masyarakat**

### **Pasal 26**

- (1) Penyelenggara Pelayanan Publik wajib melakukan penilaian kinerja penyelenggaraan pelayanan publik secara periodik.
- (2) Untuk melaksanakan penilaian kinerja sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dapat dilakukan dengan menggunakan teknologi dan/atau dapat melalui kerjasama dengan pihak ketiga yang

memiliki kompetensi.

- (3) Apabila ditemukan ketidaksesuaian nilai antara IKM dengan standar pelayanan publik, maka akan dilakukan pembinaan dan pengembangan kapasitas dan kualitas penyelenggaraan Pelayanan Publik.

### **Bagian Ketujuh Pelayanan Khusus**

#### **Pasal 27**

- (1) Penyelenggara pelayanan publik wajib mengupayakan tersedianya sarana dan prasarana yang diperuntukkan bagi kelompok rentan, meliputi penyandang cacat, balita, lanjut usia dan wanita hamil dan korban bencana yang diberikan tanpa biaya.
- (2) Penyediaan sarana dan prasarana sebagaimana dimaksud pada ayat (1) wajib menjamin aksesibilitas pengguna Pelayanan Publik yang dilaksanakan sesuai dengan peraturan perundang-undangan.
- (3) Sarana, prasarana, dan/atau fasilitas pelayanan publik dengan perlakuan khusus sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dilarang digunakan oleh orang yang tidak berhak.

### **Bagian Kedelapan Biaya/Tarif Pelayanan Publik**

#### **Pasal 28**

- (1) Biaya/tarif Pelayanan Publik yang dilaksanakan oleh Pemerintah Daerah ditetapkan Pemerintah Daerah dengan persetujuan DPRD sesuai dengan peraturan perundang-undangan.
- (2) Biaya/tarif Pelayanan Publik yang dilaksanakan oleh korporasi dan badan hukum lainnya ditetapkan korporasi dan badan hukum tersebut sesuai dengan peraturan perundang-undangan.
- (3) Penyelenggara dilarang membiayai kegiatan lain dengan menggunakan alokasi anggaran yang diperuntukkan pelayanan publik.
- (4) Penyelenggara atau Pelaksana yang melanggar ketentuan sebagaimana dimaksud pada ayat (3) dikenai sanksi teguran tertulis, dan apabila dalam waktu 1 (satu) tahun tidak melaksanakan ketentuan dimaksud dikenai sanksi pembebasan dari jabatan yang pelaksanaannya sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku.

**BAB IV**  
**HAK, KEWAJIBAN DAN LARANGAN**  
**Bagian Kesatu**  
**Hak dan Kewajiban Penyelenggara**

**Pasal 29**

- (1) Penyelenggara memiliki hak:
  - a. memberikan pelayanan tanpa dihambat pihak lain yang bukan tugasnya;
  - b. melakukan kerjasama dengan pihak lain;
  - 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.
- (2) Penyelenggara berkewajiban:
  - a. menyusun dan menetapkan standar pelayanan dan Standar Operasional 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. memberikan pelayanan yang berkualitas sesuai dengan asas penyelenggaraan Pelayanan Publik;
  - 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. mempertanggungjawabkan pelayanan yang telah dilakukan dalam hal yang bersangkutan mengundurkan diri atau melepaskan jabatan;
  - k. memenuhi panggilan untuk hadir atau melaksanakan perintah berdasarkan ketentuan peraturan perundang-undangan;
  - l. memberikan informasi yang benar terkait dengan pelayanan; dan
  - m. menanggapi dan mengelola Pengaduan Masyarakat melalui mekanisme sesuai ketentuan peraturan perundang-undangan.
- (3) Penyelenggara yang melanggar ketentuan sebagaimana dimaksud pada ayat (2) dikenai sanksi teguran tertulis, dan apabila dalam jangka waktu 3 (tiga) bulan tidak melaksanakan ketentuan dimaksud dikenai sanksi pembebasan dari jabatan yang pelaksanaannya sesuai dengan peraturan perundang-undangan.

**Bagian Kedua**  
**Kewajiban bagi Pelaksana**

**Pasal 30**

- (1) Pelaksana berkewajiban:
  - a. melakukan kegiatan pelayanan sesuai dengan penugasan yang diberikan oleh Penyelenggara;
  - b. bertanggungjawab atas pelaksanaan pelayanan sesuai ketentuan peraturan perundang-undangan;
  - c. memenuhi panggilan untuk hadir atau melaksanakan perintah berdasarkan ketentuan peraturan perundang-undangan atas permintaan Penyelenggara;
  - d. mempertanggungjawabkan pelayanan yang telah dilakukan dalam hal yang bersangkutan mengundurkan diri atau melepaskan jabatan;
  - e. melakukan evaluasi serta menyusun laporan keuangan dan kinerja kepada Penyelenggara secara berkala;
  - f. memberikan informasi yang benar terkait dengan pelayanan; dan
  - g. menanggapi dan mengelola mekanisme pengaduan sesuai ketentuan peraturan perundang-undangan.
- (2) Pelaksana yang melanggar ketentuan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) huruf a dikenai sanksi teguran tertulis, dan apabila dalam jangka waktu 3 (tiga) bulan tidak melaksanakan ketentuan dimaksud dikenai sanksi pembebasan dari jabatan yang pelaksanaannya sesuai dengan peraturan perundang-undangan.

**Pasal 31**

- (1) Pelaksana dilarang:
  - a. merangkap sebagai komisaris atau pengurus organisasi usaha bagi Pelaksana yang berasal dari lingkungan SKPD dan BUMD;
  - b. meninggalkan tugas dan kewajiban, kecuali mempunyai alasan yang jelas, rasional, dan sah sesuai ketentuan peraturan perundang-undangan;
  - c. menambah Pelaksana tanpa persetujuan Penyelenggara;
  - d. membuat perjanjian kerja sama dengan pihak lain tanpa persetujuan Penyelenggara;
  - e. melanggar asas penyelenggaraan Pelayanan Publik; dan
  - f. menerima imbalan dalam bentuk apapun dari Masyarakat yang terkait langsung atau tidak dengan penyelenggaraan pelayanan.
- (2) Pelaksana yang melanggar ketentuan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dikenai sanksi teguran tertulis, dan apabila dalam jangka waktu 3 (tiga) bulan tidak melaksanakan ketentuan dimaksud dikenai sanksi pembebasan dari jabatan yang pelaksanaannya sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku.

## **Bagian Ketiga Hak dan Kewajiban Masyarakat**

### **Pasal 32**

Masyarakat berhak:

- a. mendapatkan pelayanan yang berkualitas sesuai dengan asas dan tujuan pelayanan;
- b. mengetahui kebenaran substansi standar pelayanan;
- c. mengawasi pelaksanaan Standar Pelayanan;
- d. mendapatkan jaminan kepastian hukum atas produk pelayanan;
- e. mendapatkan tanggapan terhadap Pengaduan yang diajukan;
- f. mendapatkan advokasi, perlindungan dan/atau pemenuhan pelayanan;
- g. memberikan saran kepada pimpinan Penyelenggara dan/atau Pelaksana untuk
- h. memperbaiki pelayanan apabila pelayanan yang diberikan tidak sesuai dengan Standar Pelayanan;
- i. memberikan saran kepada Pelaksana untuk memperbaiki pelayanan apabila pelayanan yang diberikan tidak sesuai dengan Standar Pelayanan;
- j. mengadukan Penyelenggara dan/atau Pelaksana yang melakukan penyimpangan Standar Pelayanan dan/atau tidak memperbaiki pelayanan kepada pembina Penyelenggara;
- k. menerima informasi yang terkait dengan pelayanan; dan
- l. menggugat Penyelenggara dan Pelaksana yang dianggap merugikan melalui mekanisme sesuai ketentuan peraturan perundang-undangan.

### **Pasal 33**

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 PERAN SERTA MASYARAKAT**

### **Pasal 34**

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

- d. menumbuhkan peran serta dan ketanggapsegeraan masyarakat untuk melakukan pengawasan dalam penyelenggaraan pelayanan publik; dan/atau
- e. memberikan saran dan atau pendapat dalam rangka penyelenggaraan pelayanan publik.

**BAB VI**  
**PENGADUAN PELAYANAN PUBLIK**  
**Bagian Kesatu**  
**Pengaduan**

**Pasal 35**

- (1) Masyarakat berhak mengadukan penyelenggaraan pelayanan publik kepada Penyelenggara dan/atau DPRD, KPP, dan lembaga lain yang dibentuk oleh undang-undang atas pelayanan yang diberikan oleh penyelenggara.
- (2) Masyarakat yang melakukan pengaduan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dijamin haknya oleh peraturan perundang-undangan.
- (3) Pengaduan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dilakukan terhadap:
  - a. Penyelenggara yang tidak melaksanakan kewajiban dan/atau melanggar larangan; dan
  - b. Pelaksana yang memberi pelayanan yang tidak sesuai dengan standar pelayanan.

**Pasal 36**

- (1) Pemerintah Daerah berwenang menjatuhkan sanksi kepada Penyelenggara yang tidak memenuhi kewajiban dan/atau melanggar larangan sebagaimana dimaksud dalam Pasal 35 ayat (3) huruf a.
- (2) Atasan Pelaksana berwenang menjatuhkan sanksi kepada Pelaksana yang melakukan pelanggaran sebagaimana dimaksud dalam Pasal 35 ayat (3) huruf b.
- (3) Pemberian sanksi sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dan ayat (2) dilakukan berdasarkan aduan masyarakat dan/atau berdasarkan kewenangan yang dimiliki atasan sesuai dengan peraturan perundang-undangan.

**Pasal 37**

- (1) Pengaduan sebagaimana dimaksud dalam Pasal 35 diajukan oleh setiap orang yang dirugikan atau oleh pihak lain yang menerima kuasa untuk mewakilinya.
- (2) Pengaduan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dilakukan paling lambat 30 (tiga puluh) hari sejak pengadu menerima pelayanan.
- (3) Pengaduan disampaikan secara tertulis memuat:
  - a. nama dan alamat lengkap;
  - b. uraian pelayanan yang tidak sesuai dengan standar pelayanan dan uraian kerugian materiil atau immateriil yang diderita;
  - c. permintaan penyelesaian yang diajukan; dan

d. tempat, waktu penyampaian, dan tanda tangan.

- (4) Pengadu dapat mengajukan tuntutan ganti rugi dalam surat pengaduannya sebagaimana dimaksud pada ayat (3).
- (5) Dalam keadaan tertentu, nama dan identitas pengadu dapat dirahasiakan.

### **Pasal 38**

- (1) Pengaduan sebagaimana dimaksud dalam Pasal 37 ayat (3) disertai dengan bukti-bukti sebagai pendukung pengaduannya.
- (2) Dalam hal pengadu membutuhkan dokumen terkait dengan pengaduannya dari penyelenggara dan/atau pelaksana untuk mendukung pembuktian sebagaimana dimaksud pada ayat (1), penyelenggara dan/atau pelaksana wajib memberikannya.

### **Pasal 39**

- (1) Penyelenggara wajib memberikan tanda terima pengaduan.
- (2) Tanda terima pengaduan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) paling sedikit memuat:
  - a. identitas pengadu secara lengkap;
  - b. uraian pelayanan yang tidak sesuai dengan standar pelayanan;
  - c. tempat dan waktu penerimaan pengaduan; dan
  - d. tanda tangan serta nama pejabat/pegawai yang menerima pengaduan.
- (3) Penyelenggara wajib menanggapi pengaduan masyarakat paling lambat 14 (empat belas) hari sejak pengaduan diterima paling sedikit berisi informasi lengkap atau tidak lengkapnya materi aduan sebagaimana dimaksud dalam Pasal 37 ayat (3).
- (4) Dalam hal materi aduan tidak lengkap, pengadu melengkapi materi aduannya paling lambat 30 (tiga puluh) hari terhitung sejak menerima tanggapan dari Penyelenggara sebagaimana diinformasikan oleh pihak Penyelenggara.
- (5) Dalam hal berkas pengaduan tidak dilengkapi dalam waktu sebagaimana dimaksud pada ayat (4), pengadu dianggap mencabut pengaduannya.
- (6) Penyelenggara yang melanggar ketentuan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dikenai sanksi teguran tertulis, dan apabila dalam jangka waktu 3 (tiga) bulan tidak melaksanakan ketentuan dimaksud dikenai sanksi pembebasan dari jabatan yang pelaksanaannya sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku.

### **Pasal 40**

- (1) Pengaduan terhadap Pelaksana ditujukan kepada atasan Pelaksana.
- (2) Pengaduan terhadap Penyelenggara sebagaimana dimaksud dalam Pasal 35 ayat (3) huruf a dan huruf b, ditujukan kepada atasan Penyelenggara.

- (3) Pengaduan terhadap Penyelenggara yang berbentuk korporasi dan lembaga independen ditujukan kepada pejabat yang bertanggung jawab pada instansi Pemerintah Daerah yang memberikan misi atau penugasan.

## **Bagian Kedua Pengelolaan Pengaduan**

### **Pasal 41**

- (1) Penyelenggara berkewajiban menyediakan sarana pengaduan dan menugaskan Pelaksana yang kompeten dalam pengelolaan pengaduan.
- (2) Penyelenggara berkewajiban mengelola pengaduan yang berasal dari penerima pelayanan, rekomendasi ombudsman, KPP dan DPRD dalam batas waktu tertentu.
- (3) Penyelenggara berkewajiban menindaklanjuti hasil pengelolaan pengaduan sebagaimana dimaksud pada ayat (2).
- (4) Penyelenggara berkewajiban mengumumkan nama dan alamat penanggung jawab pengelola pengaduan serta sarana pengaduan yang disediakan.
- (5) Penyelenggara yang melanggar ketentuan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dan ayat (4) dikenai sanksi teguran tertulis, dan apabila dalam waktu 3 (tiga) bulan atau dalam masa pelaksanaan pekerjaan tidak melaksanakan ketentuan dimaksud dikenai sanksi pembebasan dari jabatan yang pelaksanaannya sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku.

### **Pasal 42**

- (1) Penyelenggara berkewajiban menyusun mekanisme pengelolaan pengaduan dari penerima pelayanan dengan mengedepankan asas penyelesaian yang cepat dan tuntas.
- (2) Materi dan mekanisme pengelolaan pengaduan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) diatur lebih lanjut oleh Penyelenggara.
- (3) Materi pengelolaan pengaduan sebagaimana dimaksud pada ayat (2) 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 pihak terkait;
  - h. pemantauan dan evaluasi pengelolaan pengaduan;
  - i. dokumentasi dan statistik pengelolaan pengaduan; dan
  - j. pencantuman nama dan alamat penanggung jawab serta sarana pengaduan yang mudah diakses.

**Bagian Ketiga**  
**Penyelesaian Pengaduan oleh Penyelenggara**

**Pasal 43**

- (1) Penyelenggara wajib memeriksa pengaduan dari masyarakat mengenai pelayanan publik yang diselenggarakannya.
- (2) Proses pemeriksaan untuk memberikan tanggapan pengaduan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dilakukan sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku bagi Penyelenggara.
- (3) Penyelenggara yang melanggar ketentuan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dikenai sanksi teguran tertulis, dan apabila dalam jangka waktu 3 (tiga) bulan tidak melaksanakan ketentuan dimaksud dikenai sanksi pembebasan dari jabatan yang pelaksanaannya sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku.

**Pasal 44**

- (1) Dalam memeriksa materi pengaduan, Penyelenggara wajib berpedoman pada prinsip independen, nondiskriminasi, tidak memihak, dan tidak memungut biaya.
- (2) Penyelenggara wajib menerima dan merespons pengaduan.
- (3) Dalam hal pengadu keberatan dipertemukan dengan pihak teradu karena alasan tertentu yang dapat mengancam atau merugikan kepentingan pengadu, dengar pendapat dapat dilakukan secara terpisah.
- (4) Dalam hal pengadu menuntut ganti rugi, pihak pengadu menguraikan kerugian yang ditimbulkan akibat pelayanan yang tidak sesuai dengan standar pelayanan.
- (5) Penyelenggara yang melanggar ketentuan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dikenai sanksi teguran tertulis, dan apabila dalam jangka waktu 3 (tiga) bulan tidak melaksanakan ketentuan dimaksud dikenai sanksi pembebasan dari jabatan yang pelaksanaannya sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku.

**Pasal 45**

- (1) Dalam melakukan pemeriksaan materi pengaduan, Penyelenggara wajib menjaga kerahasiaan.
- (2) Kewajiban menjaga kerahasiaan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) tidak gugur setelah pimpinan Penyelenggara berhenti atau diberhentikan dari jabatannya.

**Pasal 46**

- (1) Penyelenggara wajib memutuskan hasil pemeriksaan pengaduan paling lambat 60 (enam puluh) hari sejak berkas pengaduan dinyatakan lengkap.

- (2) Keputusan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) wajib disampaikan kepada pihak pengadu paling lambat 14 (empat belas) hari sejak diputuskan.
- (3) Dalam hal pengadu menuntut ganti rugi, keputusan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) memuat jumlah ganti rugi dan batas waktu pembayarannya.
- (4) Penyelenggara wajib menyediakan anggaran guna membayar ganti rugi.
- (5) Penyelenggara berkewajiban memberikan tembusan keputusan kepada pengadu mengenai penyelesaian perkara yang diadukan.
- (6) Penyelenggara yang melanggar ketentuan sebagaimana dimaksud pada ayat (5) dikenai sanksi teguran pertama tertulis, teguran tertulis kedua dan apabila dalam jangka waktu 3 (tiga) bulan tidak melaksanakan ketentuan dimaksud dikenai sanksi pembebasan dari jabatan, yang pelaksanaannya sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku.

#### **Bagian Keempat** **Pelanggaran Hukum dalam Penyelenggaraan Pelayanan Publik**

##### **Pasal 47**

Masyarakat dapat mengajukan permohonan/gugatan kepada pengadilan tata usaha negara apabila pelayanan yang diberikan menimbulkan kerugian yang berkaitan dengan keputusan tata usaha negara.

##### **Pasal 48**

- (1) Dalam hal Penyelenggara melakukan perbuatan melawan hukum dalam penyelenggaraan pelayanan publik sebagaimana diatur dalam Peraturan Daerah ini, masyarakat dapat mengajukan gugatan terhadap Penyelenggara ke pengadilan.
- (2) Pengajuan gugatan terhadap penyelenggara sebagaimana dimaksud pada ayat (1) tidak menghapus kewajiban penyelenggara untuk melaksanakan keputusan ombudsman dan komisi pelayanan publik dan/atau Penyelenggara.
- (3) Pengajuan gugatan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dilakukan sesuai dengan peraturan perundang-undangan.

#### **BAB VII** **KOMISI PELAYANAN PUBLIK** **Bagian Kesatu** **Kedudukan, tugas dan kewajiban**

##### **Pasal 49**

- (1) KPP berkedudukan di Ibukota provinsi dengan cakupan kerja meliputi seluruh organisasi penyelenggara pelayanan publik dalam provinsi.

- (2) KPP merupakan lembaga pengawas eksternal yang dalam melaksanakan tugas dan fungsinya bersifat independen bebas dari pengaruh siapapun.
- (3) Dalam melaksanakan tugas dan wewenang KPP dapat menjalin kerjasama kemitraan dengan Ombudsman maupun dengan Pemerintah Kabupaten/Kota dan instansi lainnya.
- (4) Dalam melaksanakan tugas dan wewenangnya KPP dibantu oleh staf Sekretariat.
- (5) Sekretariat sebagaimana dimaksud pada ayat (4) selanjutnya diatur dalam Peraturan Gubernur.

### **Pasal 50**

- (1) Sebagai pengawas eksternal terhadap penyelenggaraan pelayanan publik KPP bertugas:
  - a. menerima pengaduan, memeriksa dan menyelesaikan setiap sengketa pelayanan publik;
  - b. membuat pengaturan mengenai prosedur penyelesaian sengketa pelayanan publik yang bersifat non litigasi;
  - c. melakukan verifikasi dan mediasi antara para pihak yang bersengketa dalam pelayanan publik; dan
  - d. menindak lanjuti keluhan dan ketidakpuasan pelayanan publik, baik yang disampaikan secara langsung maupun tidak langsung oleh masyarakat.
- (2) Dalam menjalankan tugas sebagaimana dimaksud pada ayat (1) KPP berkewajiban:
  - a. meminta informasi dari penyelenggara dan/atau pelaksana pelayanan publik;
  - b. melakukan konfirmasi kepada pengadu dan/atau instansi terkait bahwa persoalan yang disampaikan belum diadakan atau tidak sedang diproses Ombudsman maupun oleh Pengadilan;
  - c. menghadirkan pihak-pihak untuk kepentingan konsultasi maupun mediasi;
  - b. meminta informasi pada organisasi penyelenggara dan/atau pelaksana tentang pengajuan keberatan dari masyarakat dan tindak lanjut yang telah dilakukan;
  - c. memberi saran atau masukan baik diminta ataupun tidak kepada Gubernur melalui DPRD dalam rangka memperbaiki kinerja pelayanan.
  - d. Organisasi penyelenggara dan/atau pelaksana yang dimintai keterangan sebagaimana dimaksud pada ayat (2) huruf d wajib memenuhi permintaan KPP sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan yang berlaku.

**Bagian Kedua**  
**Organisasi**  
**Paragraf 1**  
**Persyaratan Keanggotaan KPP**

**Pasal 51**

Syarat untuk menjadi anggota KPP adalah sebagai berikut:

- a. Warga Negara Indonesia yang berdomisili di Provinsi Riau;
- b. bertaqwa kepada Tuhan Yang Maha Esa;
- c. berusia minimal 30 (tiga puluh) tahun dan maksimal 60 (enam puluh) tahun serta sehat jasmani dan rohani;
- d. berpengalaman dibidang pelayanan publik, komunikasi dan informatika, kebijakan publik, politik, hukum dan advokasi masyarakat;
- e. independen dan bukan anggota atau pengurus partai politik maupun organisasi yang berafiliasi pada partai politik;
- f. tidak pernah dihukum karena melakukan tindak pidana yang diancam dengan pidana penjara 5 (lima) tahun atau lebih berdasarkan putusan pengadilan yang telah mempunyai kekuatan hukum tetap; dan
- g. tidak sedang merangkap jabatan yang dapat menimbulkan konflik kepentingan.

**Paragraf 2**  
**Jumlah dan Masa Keanggotaan**

**Pasal 52**

- (1) KPP beranggotakan 7 (tujuh) orang yang terdiri dari seorang Ketua dan seorang Wakil Ketua merangkap anggota serta 5 (lima) orang anggota.
- (2) Ketua dan Wakil Ketua sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dipilih secara musyawarah untuk mufakat dari dan oleh anggota.
- (3) Ketua, Wakil Ketua dan anggota sebagaimana dimaksud pada ayat (1) harus sanggup bekerjasama.

**Pasal 53**

Masa keanggotaan KPP selama 4 (empat) tahun dan dapat dipilih kembali untuk masa keanggotaan 1 (satu) periode berikutnya.

**Paragraf 3**  
**Penetapan dan Pelantikan Anggota KPP**

**Pasal 54**

- (1) Anggota KPP ditetapkan dengan Keputusan Gubernur atas usulan dari DPRD setelah melalui proses penjurangan, penyaringan serta uji kemampuan dan kelayakan bersama dengan Tim Independen.
- (2) Anggota KPP yang diusulkan DPRD sebagaimana dimaksud pada ayat (1) ditetapkan melalui keputusan DPRD.

- (3) Keputusan Gubernur sebagaimana dimaksud pada ayat (1) diterbitkan paling lambat 12 (dua belas) hari kerja sejak diterimanya usulan dari DPRD.
- (4) Pelantikan anggota KPP dilakukan oleh Gubernur setelah diterbitkannya Keputusan Gubernur.

#### **Paragraf 4**

### **Pemberhentian, Pemberhentian Sementara dan Penggantian Antar Waktu**

#### **Pasal 55**

- (1) Masa Keanggotaan KPP berakhir, karena:
  - a. berhenti dari jabatannya, dan/atau
  - b. diberhentikan dari jabatannya.
- (2) Anggota KPP yang berhenti dari jabatannya sebagaimana dimaksud pada ayat (1) huruf a, karena :
  - a. masa jabatannya berakhir;
  - b. mengundurkan diri secara sukarela; dan/atau
  - c. meninggal dunia;
- (3) Anggota KPP yang diberhentikan dari jabatannya sebagaimana dimaksud pada ayat (1) huruf b, karena:
  - a. dipidana berdasarkan putusan pengadilan yang telah mempunyai kekuatan hukum tetap;
  - b. tidak lagi memenuhi persyaratan sebagaimana dimaksud dalam Pasal 51; dan
  - c. berhalangan secara kumulatif lebih dari 46 (empat puluh enam) hari dalam 1 (satu) tahun.
- (4) Anggota KPP yang sedang menjalani proses hukum dan telah ditetapkan sebagai terdakwa dengan ancaman pidana 5 (lima) tahun atau lebih diberhentikan sementara sampai ada putusan pengadilan yang mempunyai kekuatan hukum tetap.
- (5) Pemberhentian dan Pemberhentian sementara Anggota KPP dari jabatannya berdasarkan ketentuan sebagaimana dimaksud pada ayat (3) dan ayat (4) ditetapkan dengan Keputusan Gubernur.
- (6) Pada saat pemberhentian sementara sebagaimana dimaksud pada ayat (4), anggota KPP hanya menerima 50% (lima puluh perseratus) dari honorarium yang seharusnya diterima.

#### **Pasal 56**

- (1) Bagi anggota KPP yang berhenti atau diberhentikan dari jabatannya sebelum habis masa jabatannya dapat digantikan oleh orang lain yang memenuhi syarat yang telah ditetapkan melalui proses Penggantian Antar Waktu.
- (2) Calon pengganti antar waktu sebagaimana dimaksud pada ayat (1) diambil dari orang yang telah mengikuti proses penjurangan, penyaringan serta uji kemampuan dan kelayakan sebagaimana dimaksud dalam Pasal 54 ayat (1).

- (3) Penggantian Antar Waktu sebagaimana dimaksud pada ayat (1) hanya dilakukan apabila sisa masa jabatan anggota yang berhenti atau diberhentikan dari jabatannya paling sedikit masih tersisa 6 (enam) bulan.

**Bagian Ketiga**  
**Evaluasi dan Pertanggungjawaban**

**Pasal 57**

- (1) Anggota KPP dievaluasi kinerjanya setiap tahun oleh DPRD.
- (2) Apabila hasil evaluasi sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dan dengan mempertimbangkan masukan dari Tim Independen, ternyata kinerja KPP dinilai tidak memadai maka DPRD berwenang mengusulkan penggantian secara perorangan ataupun keseluruhan kepada Gubernur.

**Pasal 58**

- (1) KPP melaporkan pertanggungjawaban kinerjanya kepada DPRD dan mempublikasikan kepada masyarakat.
- (2) Laporan kinerja KPP kepada DPRD sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dilakukan secara periodik setiap 6 (enam) bulan atau sewaktu-waktu apabila terjadi hal yang khusus dan pada akhir masa jabatannya.

**BAB VIII**  
**PEMBINAAN DAN PENGAWASAN**  
**Bagian Kesatu**  
**Pembinaan**

**Pasal 59**

- (1) Gubernur melakukan pembinaan terhadap penyelenggaraan pelayanan publik di lingkungan Pemerintah Daerah.
- (2) Gubernur selaku wakil pemerintah di daerah melakukan pembinaan kepada Pemerintah Kabupaten/Kota dalam penerapan SPM.
- (3) Pembinaan sebagaimana dimaksud pada ayat (2) dapat berupa fasilitasi, pemberian orientasi umum, petunjuk teknis, bimbingan teknis, pendidikan dan pelatihan atau bantuan teknis lainnya yang mencakup:
  - a. perhitungan sumber daya dan dana yang dibutuhkan untuk mencapai SPM, termasuk kesenjangan pembiayaannya;
  - b. penyusunan rencana pencapaian SPM dan penetapan target tahunan pencapaian SPM;
  - c. penilaian prestasi kerja pencapaian SPM; dan
  - d. pelaporan prestasi kerja pencapaian SPM.

## **Bagian Kedua Pengawasan**

### **Pasal 60**

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

## **BAB IX EVALUASI DAN PELAPORAN**

### **Pasal 61**

- (1) Setiap Kepala satuan kerja perangkat daerah melakukan evaluasi kinerja pelayanan.
- (2) Evaluasi sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dilakukan paling lama setiap 6 (enam) bulan dan hasilnya secara berkala dilaporkan kepada Gubernur melalui Sekretaris Daerah.

### **Pasal 62**

Dalam rangka menjamin akses dan mutu pelayanan dasar kepada masyarakat Gubernur selaku Wakil Pemerintah di Daerah melakukan evaluasi dan monitoring terhadap penerapan SPM di Pemerintah Kabupaten/Kota.

## **BAB X PEMBIAYAAN**

### **Pasal 63**

Pembiayaan Komisi Pelayanan Publik bersumber dari:

- a. anggaran pendapatan belanja daerah; dan
- b. sumber pembiayaan lain yang sah dan tidak mengikat.

**BAB XI**  
**KETENTUAN PERALIHAN**

**Pasal 64**

Pada saat Peraturan Daerah ini mulai berlaku, penyelenggara pelayanan publik yang telah memiliki Standar Operasional Prosedur dan/atau Standar Pelayanan Minimal dinyatakan masih tetap berlaku sepanjang tidak bertentangan dengan ketentuan Peraturan Daerah ini.

**BAB XII**  
**KETENTUAN PENUTUP**

**Pasal 65**

Peraturan pelaksana atas Peraturan daerah ini ditetapkan oleh Gubernur paling lambat 1(satu) tahun sejak Peraturan Daerah ini diundangkan.

**Pasal 66**

Peraturan Daerah ini mulai berlaku pada tanggal diundangkan.

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

Ditetapkan di Pekanbaru  
pada tanggal 8 September 2014  
**GUBERNUR RIAU,**

ttd

**H. ANNAS MAAMUN**

Diundangkan di Pekanbaru  
pada tanggal 8 September 2014  
**SEKRETARIS DAERAH PROVINSI RIAU**

ttd

**H. ZAINI ISMAIL**



LEMBARAN DAERAH PROVINSI RIAU TAHUN 2014 NOMOR : 10

**PENJELASAN  
ATAS**

**PERATURAN DAERAH PROVINSI RIAU  
NOMOR 10 TAHUN 2014**

**TENTANG**

**PELAYANAN PUBLIK**

**I. PENJELASAN UMUM**

Pelayanan publik merupakan pilar dasar penyelenggaraan pemerintahan yang berbasis kerakyatan. Sebagai penyelenggaraan pelayanan publik Pemerintah Provinsi Riau berkomitmen mewujudkan pelayanan publik (*publik service*) yang sesuai dengan koridor tata kelola pemerintahan yang baik (*good governance*).

Dalam mengimplementasikan nilai-nilai dasar pelayanan publik baik berdasarkan Undang-Undang, Peraturan Pemerintah, Peraturan Presiden dan Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara.

Pelayanan publik yang dilaksanakan oleh Provinsi Riau adalah penting yang dilaksanakan oleh Penyelenggara pelayanan publik dan Badan Usaha Milik Daerah. Oleh karena itu dengan Peraturan Daerah ini menjadi dasar hukum bagi setiap penyelenggara pelayanan publik untuk menyusun Standar Operasional Prosedur Standar Pelayanan Terpadu dan bagi Satuan Kerja Perangkat Daerah yang memiliki keterkaitan dengan Kementerian tertentu juga menyusun Standar Pelayanan Minimal.

Peraturan Daerah ini memuat mengenai pedoman bagi penyelenggara pelayanan publik di Daerah dalam memberikan pelayanan publik kepada masyarakat sesuai ketentuan yang telah ditetapkan. Penyusunan Peraturan Daerah ini mempunyai tujuan, asas penyelenggaraan pelayanan publik dan ruang lingkup. Adapun tujuan penyelenggaraan publik meliputi:

- a. mewujudkan kepastian tentang hak, tanggung jawab, kewajiban, dan kewenangan seluruh pihak yang terkait dengan penyelenggaraan pelayanan publik;
- b. mewujudkan sistem penyelenggaraan pelayanan publik sesuai dengan asas-asas umum penyelenggaraan pemerintahan yang baik;
- c. terpenuhinya hak-hak masyarakat dalam memperoleh pelayanan publik;
- d. mewujudkan partisipasi dan ketaatan masyarakat dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik

Asas penyelenggaraan pelayanan publik meliputi:

- 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.

Ruang lingkup pelayanan publik meliputi semua bentuk pelayanan yang berkaitan dengan kepentingan publik yang diselenggarakan oleh penyelenggara pelayanan publik di lingkungan Pemerintah Daerah dan Badan Usahan Milik Daerah.

## II. PASAL DEMI PASAL

### Pasal 1

Cukup jelas.

### Pasal 2

Cukup jelas.

### Pasal 3

#### Huruf a

Pemberian pelayanan publik tidak boleh menyimpang dari peraturan perundang-undangan.

#### Huruf b

Cukup jelas

#### Huruf c

Cukup jelas

#### Huruf d

Cukup jelas

### Pasal 4

Cukup jelas.

### Pasal 5

#### Huruf a

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

1. penyediaan Tamiflu untuk flu burung yang pengadaannya menggunakan APBN/APBD di Dinas Kesehatan; dan
2. penyediaan infrastruktur transportasi perkotaan yang pengadaannya menggunakan anggaran pendapatan dan belanja daerah.

#### Huruf b

Barang publik yang ketersediaannya merupakan hasil dari kegiatan badan usaha milik negara dan/atau badan usaha milik daerah yang mendapat pelimpahan tugas untuk menyelenggarakan pelayanan publik (*public service obligation*), sebagai contoh:

1. listrik hasil pengelolaan PT (Persero) PLN; dan
2. air bersih hasil pengelolaan perusahaan daerah air minum.

#### Huruf c

Misi daerah adalah kebijakan untuk mengatasi permasalahan tertentu, kegiatan tertentu, atau mencapai tujuan tertentu yang berkenaan dengan kepentingan dan manfaat orang banyak, sebagai contoh:

1. kebijakan memberikan subsidi agar harga pupuk dijual lebih murah guna mendorong petani berproduksi;

2. kebijakan memberantas atau mengurangi penyakit gondok yang dilakukan melalui pemberian yodium pada setiap garam (di luar garam industri);
3. kebijakan pengamanan cadangan pangan melalui pengamanan harga pangan pokok, pengelolaan cadangan dan distribusi pangan kepada golongan masyarakat tertentu; dan
4. kebijakan pengadaan tabung gas tiga kilo gram untuk kelompok masyarakat tertentu dalam rangka konversi minyak tanah ke gas.

## Pasal 6

### Huruf a

Jasa publik dalam ketentuan ini sebagai contoh, antara lain pelayanan kesehatan (rumah sakit dan puskesmas), pelayanan pendidikan (sekolah dasar, sekolah menengah pertama, sekolah menengah atas, dan perguruan tinggi), pelayanan navigasi laut (mercu suar dan lampu suar), pelayanan peradilan, pelayanan kelalulintasan (lampu lalu lintas), pelayanan keamanan (jasa kepolisian), dan pelayanan pasar.

### Huruf b

Jasa publik dalam ketentuan ini adalah jasa yang dihasilkan oleh badan usaha milik daerah yang mendapat pelimpahan tugas untuk menyelenggarakan pelayanan publik (*public service obligation*), sebagai contoh, antara lain jasa pelayanan transportasi angkutan udara/laut/darat, serta jasa penyediaan air bersih yang dilakukan oleh perusahaan daerah air minum.

### Huruf c

Misi daerah 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;
3. jasa pelayanan angkutan bus antarkota atau dalam kota, rute dan tarifnya ditentukan oleh pemerintah daerah;
4. jasa pendirian panti-panti sosial; dan
5. jasa pelayanan keamanan.

## Pasal 7

### Ayat (1)

Cukup jelas.

### Ayat (2)

Tindakan administratif pemerintah daerah merupakan pelayanan pemberian dokumen oleh pemerintah daerah, antara lain yang dimulai dari seseorang yang lahir memperoleh akta kelahiran hingga meninggal dan memperoleh akta kematian, termasuk segala hal ihwal yang diperlukan oleh penduduk dalam menjalani kehidupannya, seperti memperoleh izin mendirikan bangunan, izin usaha, sertifikat tanah, dan surat nikah. Yang mana tindakan administrasi tersebut merupakan kewenangan Pemerintah Daerah Provinsi yang didelegasikan atau atribusi dari peraturan perundang-undangan.

- Pasal 8  
Cukup jelas.
- Pasal 9  
Cukup Jelas
- Pasal 10  
Ayat 1  
Cukup jelas.  
Ayat 2  
Cukup jelas.  
Ayat 3  
Cukup jelas.  
Ayat 4  
Laporan dapat disampaikan secara berkala sekurang-kurangnya 1 (satu) tahun sekali dan/atau sewaktu-waktu.  
Cukup jelas.
- Pasal 11  
Cukup jelas.
- Pasal 12  
Cukup jelas.
- Pasal 13  
Cukup Jelas
- Pasal 14  
Ayat (1)  
Secara berkala dan berkelanjutan merupakan periode yang dilakukan dalam waktu 3 (tiga) bulan, 6 (enam) bulan, 12 (dua belas) bulan, atau 24 (dua puluh empat) bulan sekali yang diatur sesuai dengan standar pelayanan yang ditetapkan.  
Ayat (2)  
Cukup jelas  
Ayat (3)  
Cukup jelas
- Pasal 15  
Ayat (1)  
Cukup jelas  
Ayat (2)  
Cukup jelas  
Ayat (3)  
Ketentuan internal Penyelenggara merupakan ketentuan yang mengatur peningkatan kinerja Pelaksana, misalnya ketentuan disiplin, etika, prosedur, dan instruksi kerja.  
Ayat (4)  
Cukup jelas
- Pasal 16  
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 KTP, SIM, paspor, sertifikat tanah, dan 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 sebagaimana dimaksud pada ayat (1) huruf a dan huruf b 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 17

Ayat (1)

Cukup jelas.

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.

Pasal 18

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 19

Ayat 1

Yang dimaksud dengan 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.

Ayat 2

“Standar Operasional Prosedur” adalah serangkaian instruksi tertulis yang dibakukan mengenai berbagai proses penyelenggaraan administrasi pemerintahan, bagaimana dan kapan harus dilakukan dimana dan oleh siapa dilakukan.

Ayat 3

Cukup jelas.

Pasal 20

Cukup jelas.

Pasal 21

Cukup jelas.

Pasal 22

Ayat (1)

Cukup jelas

Ayat (2)

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

Pasal 23

Ayat (1)

Cukup jelas

Ayat (2)

Sistem Informasi elektronik merupakan penerapan teknologi informasi yang berbasis jaringan telekomunikasi dan media elektronik, yang berfungsi merancang, memproses, 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.

Huruf g

Cukup jelas

Ayat (3)

Cukup jelas

Pasal 24

Ayat (1)

Cukup jelas

Ayat (2)

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 (3)

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

Ayat (4)

Cukup jelas

Ayat (5)

Cukup jelas.

Ayat (6)

Cukup jelas.

Pasal 25

Cukup jelas.

Pasal 26

Ayat (1)

Yang dimaksud dengan “secara periodik” adalah Penyelenggara Pelayanan Publik melakukan penilaian kinerja menurut periode tertentu atau selang waktu yang telah ditetapkan.

Ayat (2)

Cukup jelas

Ayat (3)

Cukup jelas.

Pasal 27

Cukup jelas.

Pasal 28

Cukup jelas.

Pasal 29

Cukup jelas.

Pasal 30

Cukup jelas

Pasal 31

Cukup jelas

Pasal 32

Cukup jelas

Pasal 33

Cukup jelas

Pasal 34

Cukup jelas

Pasal 35

Cukup jelas

Pasal 36

Cukup jelas

Pasal 37

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  
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  
Pasal 51  
Cukup jelas  
Pasal 52  
Cukup jelas  
Pasal 31  
Cukup jelas  
Pasal 53  
Cukup jelas  
Pasal 54  
Cukup jelas  
Pasal 55  
Cukup jelas  
Pasal 56  
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  
Pasal 66  
Cukup jelas