



## **GUBERNUR KEPULAUAN RIAU**

### **PERATURAN DAERAH KEPULAUAN RIAU NOMOR 4 TAHUN 2016**

#### **TENTANG**

#### **PENYELENGGARAAN PELAYANAN PUBLIK**

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

#### **GUBERNUR KEPULAUAN RIAU,**

- Menimbang** :
- a. bahwa setiap warga negara berhak mendapat pelayanan yang adil dan berkualitas, hak ini merupakan hak dasar setiap warga negara yang bersifat universal tanpa ada diskriminasi;
  - b. bahwa Pemerintah Provinsi Kepulauan Riau berkewajiban melayani setiap penduduk di wilayah Provinsi Kepulauan Riau dalam memenuhi hak dan kebutuhan dasarnya dalam kerangka pelayanan publik sebagaimana harapan dan tuntutan seluruh penduduk;
  - c. bahwa untuk mewujudkan kepercayaan masyarakat terhadap Pemerintah Provinsi, Korporasi maupun institusi lainnya yang bertanggungjawab atas terselenggaranya pelayanan publik yang baik serta untuk memberi perlindungan bagi setiap penduduk dari penyalahgunaan wewenang di dalam penyelenggaraan pelayanan publik, diperlukan pengaturan yang selaras dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku;
  - d. bahwa berdasarkan pertimbangan sebagaimana dimaksud dalam huruf a, huruf b dan huruf c perlu menetapkan Peraturan Daerah Provinsi Kepulauan Riau tentang Penyelenggaraan Pelayanan Publik;
- Mengingat** :
1. Pasal 18 ayat (6) Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945;
  2. Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 1999 Nomor 42, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 3821);
  3. 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);

4. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2002 tentang Pembentukan Provinsi Kepulauan Riau (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2002 Nomor 111, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4237);
5. 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);
6. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2009 Nomor 112, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5038);
7. 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);
8. 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 58, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5679);
9. Peraturan Pemerintah Nomor 68 Tahun 1999 tentang Tata Cara Pelaksanaan Peran Serta Masyarakat Dalam Penyelenggaraan Negara (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 1999 Nomor 129, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 3866);
10. Peraturan Pemerintah Nomor 65 Tahun 2005 tentang Pedoman Penyusunan dan Penerapan Standar Pelayanan Minimal (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2005 Nomor 150, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4585);
11. Peraturan Pemerintah Nomor 6 Tahun 2008 tentang Pedoman Evaluasi Penyelenggaraan Pemerintahan Daerah (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2008 Nomor 19, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4815);
12. Peraturan Pemerintah Nomor 21 Tahun 2011 tentang Pembentukan Susunan, dan Tata Kerja Perwakilan Ombudsman Republik Indonesia di Daerah (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2011 Nomor 42, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5207);

13. Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2012 Nomor 215, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5357);
14. Peraturan Presiden Republik Indonesia Nomor 76 Tahun 2013 tentang Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2013 Nomor 191);
15. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 36 Tahun 2012 tentang Petunjuk Teknis Penyusunan, Penetapan dan Penerapan Standar Pelayanan (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2012 Nomor 749);
16. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 38 Tahun 2012 tentang Pedoman Penilaian Kinerja Unit Pelayanan Publik (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2012 Nomor 750);
17. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Dan Reformasi Birokrasi Nomor 15 Tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2014 Nomor 615);
18. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 16 Tahun 2014 tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat Terhadap Penyelenggaraan Pelayanan Publik (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2014 Nomor 616);
19. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 1 Tahun 2015 tentang Pedoman Evaluasi Kinerja Penyelenggaraan Pelayanan Publik (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2015 Nomor 25).

**Dengan Persetujuan Bersama**

**DEWAN PERWAKILAN RAKYAT DAERAH  
PROVINSI KEPULAUAN RIAU  
dan  
GUBERNUR KEPULAUAN RIAU**

**MEMUTUSKAN:**

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

# **BAB I**

## **KETENTUAN UMUM**

### **Pasal 1**

Dalam Peraturan Daerah ini yang dimaksud dengan:

1. Gubernur adalah Gubernur Kepulauan Riau.
2. Pemerintah Provinsi adalah Pemerintah Provinsi Kepulauan Riau.
3. Pemerintahan Daerah adalah penyelenggaraan urusan pemerintahan oleh pemerintah daerah dan dewan perwakilan rakyat daerah menurut azas 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.
4. Pemerintah Kabupaten/Kota adalah Bupati/Walikota dan Perangkat Daerah sebagai unsur penyelenggara Pemerintahan Kabupaten/Kota di wilayah Provinsi Kepulauan Riau.
5. Bupati/Walikota adalah Bupati/Walikota di Daerah Kepulauan Riau.
6. Dewan Perwakilan Rakyat Daerah Provinsi yang selanjutnya disingkat DPRD Provinsi adalah lembaga perwakilan rakyat daerah sebagai unsur penyelenggara Pemerintahan Daerah Provinsi Kepulauan Riau.
7. Dewan Perwakilan Rakyat Daerah Kabupaten/Kota yang selanjutnya disingkat DPRD Kabupaten/Kota adalah lembaga perwakilan rakyat daerah sebagai unsur penyelenggara Pemerintahan Kabupaten/Kota di wilayah Provinsi Kepulauan Riau.
8. Satuan Kerja Perangkat Daerah Provinsi yang selanjutnya disingkat SKPD adalah perangkat daerah pada Pemerintahan Provinsi Kepulauan Riau.
9. Satuan Kerja Perangkat Daerah Kabupaten/Kota yang selanjutnya disebut SKPD Kabupaten/Kota adalah perangkat daerah pada Pemerintahan Kabupaten/Kota.
10. Pembina Pelayanan Publik adalah Gubernur pada tingkat Provinsi, Bupati pada tingkat Kabupaten, dan Walikota pada tingkat Kota.
11. Penanggung Jawab Pelayanan Publik adalah pimpinan kesekretariatan lembaga atau pejabat yang ditunjuk pembina.
12. Pelayanan Publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negaradan penduduk atas barang, jasa, dan/atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara Pelayanan Publik.
13. Penyelenggara Pelayanan Publik yang selanjutnya disebut Penyelenggara adalah setiap institusi Penyelenggara Pemerintahan Daerah, Korporasi, Lembaga Independen yang dibentuk berdasarkan Peraturan Perundang-undangan untuk kegiatan Pelayanan Publik, dan Badan Hukum Lain yang dibentuk semata-mata untuk kegiatan Pelayanan Publik.
14. 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 serangkaian tindakan Pelayanan Publik.
15. Organisasi Penyelenggara Pelayanan Publik yang selanjutnya disebut Organisasi Penyelenggara adalah satuan kerja penyelenggara pelayanan publik yang berada di lingkungan Pemerintah Daerah Provinsi, Pemerintah Kabupaten/Kota, Pemerintah Kecamatan, Pemerintah Kelurahan/Desa, Lembaga independen, dan Badan Hukum Lain yang dibentuk berdasarkan peraturan perundang-undangan di Daerah untuk melaksanakan kegiatan Pelayanan Publik.

16. Masyarakat adalah seluruh pihak, baik warga negara Indonesia maupun warga negara asing sebagai perseorangan, kelompok, maupun badan hukum yang berkedudukan sebagai penerima manfaat Pelayanan Publik, baik secara langsung maupun tidak langsung.
17. Korporasi adalah perusahaan atau badan usaha yang pendiriannya sebagian atau keseluruhannya bersumber dari Anggaran Pendapatan dan Belanja Daerah (APBD).
18. Lembaga Independen adalah lembaga yang dibentuk di daerah berdasarkan peraturan perundang-undangan.
19. Badan Hukum Lain adalah perusahaan atau badan usaha yang dibentuk untuk menyelenggarakan Pelayanan Publik.
20. Standar Pelayanan adalah tolak ukur yang dipergunakan sebagai pedoman penyelenggaraan pelayanan dan acuan penilaian kualitas pelayanan sebagai kewajiban penyelenggara kepada masyarakat dalam rangka pelayanan yang berkualitas, cepat, mudah, terjangkau, dan terukur.
21. Aksesibilitas adalah kemudahan yang disediakan bagi penyandang disabilitas, lanjut usia, wanita hamil, ibu menyusui, anak-anak, korban bencana alam, korban bencana sosial, dan kelompok rentan lainnya guna mewujudkan kesamaan kesempatan dalam segala aspek Pelayanan Publik.
22. Maklumat Pelayanan adalah pernyataan tertulis yang berisi keseluruhan rincian kewajiban dan janji penyelenggara dan pelaksana yang terdapat dalam standar pelayanan.
23. 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, tertulis, tulisan dalam huruf braile, bahasa gambar, media audio, video, bahasa isyarat dan/atau bahasa lokal, serta disajikan secara manual ataupun elektronik.
24. Survey Kepuasan Masyarakat yang selanjutnya disingkat SKM adalah data dan informasi tentang tingkat kepuasan masyarakat yang diperoleh dari hasil pengukuran secara kuantitatif dan kualitatif atas pendapat masyarakat dalam memperoleh pelayanan dari Penyelenggara dan/atau Pelaksana Pelayanan Publik dengan membandingkan antara harapan dan kebutuhannya.
25. Pengaduan adalah penyampaian keluhan dari pengguna layanan terhadap ketidaksesuaian, pengabaian kewajiban dan/atau pelanggaran larangan terhadap Standar Pelayanan yang telah ditentukan.
26. 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, ataupun 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.

## **Pasal 2**

Peraturan Daerah ini dimaksudkan untuk memberikan kepastian hukum dan jaminan kualitas Pelayanan Publik oleh Penyelenggara dan Pelaksana bagi masyarakat di daerah.

### **Pasal 3**

Tujuan ditetapkan Peraturan Daerah ini adalah:

- a. terwujudnya kepastian hukum tentang hak, kewajiban, kewenangan dan tanggung jawab serta perlindungan terhadap penyelenggara, pelaksana dan masyarakat yang terkait dengan Penyelenggaraan Pelayanan Publik;
- b. terwujudnya sistem Pelayanan Publik yang prima; dan
- c. terwujudnya partisipasi masyarakat dalam peningkatan kualitas Pelayanan Publik sesuai dengan standar pelayanan.

### **Pasal 4**

Azas Penyelenggaraan Pelayanan Publik terdiri dari :

- a. kepentingan umum;
- b. kepastian hukum;
- c. kejujuran;
- d. non diskriminatif;
- e. kesamaan hak;
- f. keseimbangan hak dan kewajiban;
- g. profesional;
- h. partisipatif;
- i. keterbukaan;
- j. akuntabilitas;
- k. aksesibilitas;
- l. ketepatan waktu;
- m. kecepatan, kemudahan, dan keterjangkauan;
- n. kearifan lokal; dan
- o. keadilan.

### **Pasal 5**

Ruang lingkup Peraturan Daerah ini meliputi Pelayanan Publik yang diselenggarakan oleh :

- a. PemerintahProvinsi;
- b. PemerintahKabupaten/Kota;
- c. PemerintahKecamatan,Kelurahan/Desa;
- d. Korporasi;
- e. Lembaga independen; dan
- f. Badan Hukum Lain.

## **BAB II JENIS PELAYANAN PUBLIK**

### **Pasal 6**

Jenis Pelayanan Publik meliputi:

- a. pelayanan barang publik;
- b. pelayanan jasa publik; dan
- c. pelayanan administratif.

### **Pasal 7**

- (1) Pelayanan barang publik sebagaimana dimaksud dalam Pasal 6 huruf a, meliputi pelayananyang menghasilkan berbagai bentuk atau jenis barang yang digunakan oleh masyarakat;
- (2) Pelayanan barang publik sebagaimana dimaksud pada ayat (1) meliputi:
  - a. pengadaan dan penyaluran barang publik yang dilakukan oleh Pemerintah Provinsi, Pemerintah Kabupaten/Kota, Pemerintah Kecamatan,

Kelurahan/Desa 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 badan usaha yang modal pendiriannya sebagian atau seluruhnya bersumber dari kekayaan Daerah Provinsi, Kabupaten/Kota yang dipisahkan; dan
- c. pengadaan dan penyaluran barang publik yang pembiayaannya tidak bersumber dari Anggaran Pendapatan dan Belanja Daerah, Anggaran Pendapatan dan Belanja Kabupaten/Kota dan/atau badan usaha yang modal pendiriannya sebagian atau seluruhnya bersumber dari Anggaran Belanja Pemerintah Daerah Provinsi, Kabupaten/Kota, tetapi ketersediaannya menjadi misi Pemerintah Daerah dan Pemerintah Kabupaten/Kota, yang ditetapkan sesuai ketentuan peraturan perundang-undangan.

### **Pasal 8**

- (1) Pelayanan jasa publik sebagaimana dimaksud dalam Pasal 6 huruf b, meliputi pelayanan yang menghasilkan berbagai bentuk jasa yang dibutuhkan oleh masyarakat;
- (2) Pelayanan jasa publik sebagaimana dimaksud pada ayat (1) meliputi:
  - a. penyediaan jasa pelayanan publik oleh Pemerintah Provinsi, Pemerintah Kabupaten/Kota 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, Kabupaten/Kota dipisahkan; dan
  - c. penyediaan jasa publik yang pembiayaannya tidak bersumber dari Anggaran Pendapatan dan Belanja Negara, Anggaran Pendapatan dan Belanja Daerah, Anggaran Pendapatan dan Belanja Kabupaten/Kota dan/atau badan usaha yang modal pendiriannya sebagian atau seluruhnya bersumber dari kekayaan Daerah Provinsi, Kabupaten/Kota dan/atau yang dipisahkan, tetapi ketersediaannya menjadi misi Pemerintah Provinsi dan Pemerintah Kabupaten/Kota yang ditetapkan sesuai ketentuan peraturan perundang-undangan.

### **Pasal 9**

- (1) Pelayanan administratif sebagaimana dimaksud dalam Pasal 6 huruf c, meliputi pelayanan yang menghasilkan berbagai bentuk dokumen resmi yang dibutuhkan oleh masyarakat;
- (2) Pelayanan administratif sebagaimana dimaksud pada ayat (1) meliputi:
  - a. tindakan administratif Pemerintah Daerah Provinsi, Pemerintah Kabupaten/Kota dalam rangka mewujudkan perlindungan pribadi, keluarga, kehormatan, martabat, dan harta benda masyarakat; dan
  - b. tindakan administratif oleh instansi non Pemerintah Provinsi dan Pemerintah Kabupaten/Kota yang diatur dalam ketentuan peraturan perundang-undangan.
- (3) Pelayanan administratif sebagaimana dimaksud pada ayat (2) diselenggarakan dengan prinsip layanan prima dan menjunjung tinggi kode etik layanan.

### **Pasal 10**

- (1) Jenis-jenis pelayanan publik pada ruang lingkup dalam Pasal 6, Pasal 7, Pasal 8 dan Pasal 9 meliputi pelayanan dibidang kesehatan, pendidikan, kependudukan, perhubungan, informasi, lingkungan hidup, pariwisata yang

berdasarkan peraturan perundang-undangan yang merupakan urusan pemerintahan daerah.

- (2) Ketentuan lebih lanjut mengenai rincian jenis pelayanan Publik sebagaimana dimaksud dalam Pasal 6, Pasal 7, Pasal 8 dan Pasal 9 diatur dalam Peraturan Gubernur dan Peraturan Bupati/Walikota.

### **BAB III WEWENANG DAN TANGGUNG JAWAB**

#### **Bagian Kesatu Pemerintah Daerah**

##### **Pasal 11**

- (1) Gubernur bertindak selaku pembina Pelayanan Publik di Daerah.
- (2) Wewenang dan tanggung jawab Gubernur selaku pembina sebagaimana dimaksud pada ayat (1) meliputi :
  - a. melakukan pembinaan, koordinasi, pengawasan, dan evaluasi di Pemerintah Provinsi dan Kabupaten/Kota; dan
  - b. koordinasi antara Pemerintah Provinsi dengan instansi vertikal di daerah.
- (3) Dalam melaksanakan wewenang dan tanggung jawab sebagaimana dimaksud pada ayat (2) Gubernur harus menyampaikan laporan keterangan hasil perkembangan kinerja Pelayanan Publik kepada DPRD 1 (satu) kali dalam 1 (satu) tahun.
- (4) Penyampaian laporan kepada DPRD sebagaimana dimaksud pada ayat (3) menjadi satu kesatuan dengan laporan keterangan pertanggungjawaban pelaksanaan penyelenggaraan Pemerintah Daerah.

#### **Bagian Kedua Pemerintah Kabupaten/Kota**

##### **Pasal 12**

- (1) Bupati/Walikota bertindak selaku pembina penyelenggaraan Pelayanan Publik di Kabupaten/Kota.
- (2) Wewenang dan tanggungjawab Bupati/Walikota sebagaimana dimaksud pada ayat (1) meliputi :
  - a. menyusun peraturan daerah terkait Penyelenggaraan Pelayanan Publik di Kabupaten/Kota; dan
  - b. melakukan pembinaan, pengawasan, dan evaluasi Penyelenggaraan Pelayanan Publik di Kabupaten/Kota;
- (3) Dalam melaksanakan wewenang dan tanggungjawab sebagaimana dimaksud pada ayat (2), Bupati/Walikota menyampaikan laporan keterangan hasil perkembangan kinerja Pelayanan Publik kepada DPRD Kabupaten/Kota dan Gubernur 1 (satu) tahun.
- (4) Penyampaian laporan kepada DPRD Kabupaten/Kota sebagaimana dimaksud pada ayat (3) menjadi satu kesatuan dengan laporan keterangan pertanggungjawaban penyelenggaraan Pemerintah Kabupaten/Kota.
- (5) Laporan Kepada Gubernur sebagaimana dimaksud pada ayat (3) sebagai bahan pembinaan, koordinasi, pengawasan, dan evaluasi Penyelenggaraan Pelayanan Publik di Kabupaten/Kota oleh Gubernur.



## **BAB IV PENYELENGGARA**

### **Bagian Kesatu Organisasi Penyelenggara Pasal 13**

Organisasi Penyelenggara yang melaksanakan Pelayanan Publik di Daerah meliputi:

- a. SKPD Provinsi dan Kabupaten/Kota;
- b. Korporasi yang dibentuk berdasarkan Peraturan Daerah Provinsi dan Kabupaten/Kota, badan usaha milik daerah, badan usaha swasta;
- c. Lembaga independen yang dibentuk berdasarkan peraturan perundang-undangan di Provinsi dan Kabupaten/Kota;
- d. Badan Hukum Lain di Provinsi dan Kabupaten/Kota; dan
- e. Pemerintah Provinsi, Kabupaten/Kota, Kecamatan, Kelurahan dan Desa beserta pimpinan formal dan informal yang dipilih oleh masyarakat untuk memberikan Pelayanan Publik dibidang pemerintahan, pembangunan dan kemasyarakatan.

### **Bagian Kedua Pelaksana**

#### **Pasal 14**

Pelaksana di Daerah meliputi :

- a. pejabat dan aparatur sipil negara di lingkungan Pemerintah Daerah yang melaksanakan tugas Pelayanan Publik;
- b. pimpinan dan karyawan/pegawai di lingkungan Korporasi yang dibentuk berdasarkan peraturan daerah dan badan usaha milik daerah, yang melaksanakan tugas Pelayanan Publik;
- c. pimpinan dan karyawan/pegawai di lingkungan Lembaga independen yang dibentuk berdasarkan peraturan perundang-undangan di Provinsi dan Kabupaten/Kota;
- d. pimpinan dan karyawan/pegawai di lingkungan Badan Hukum Lain di Provinsi dan Kabupaten/Kota yang dibentuk untuk melaksanakan tugas pelayanan publik; dan
- e. Gubernur, Bupati/Walikota, Camat, Lurah, Kepala Desa, Ketua Rukun Warga, Ketua Rukun Tetangga, Pemimpin Organisasi Kemasyarakatan Formal dan Informal.

## **BAB V HAK, KEWAJIBAN, DAN LARANGAN**

### **Bagian Kesatu Hak dan Kewajiban Penyelenggara**

#### **Pasal 15**

Penyelenggara memiliki hak:

- a. memberikan pelayanan tanpa dihambat pihak lain yang tidak berwenang;
- b. melakukan kerjasama;
- c. mengelola anggaran pembiayaan Penyelenggaraan Pelayanan Publik;
- d. melakukan pembelaan terhadap pengaduan, tuntutan dan gugatan yang tidak sesuai; dan
- e. menolak permintaan pelayanan yang bertentangan dengan peraturan perundang-undangan.

## **Pasal 16**

Penyelenggara memiliki kewajiban :

- a. menyusun, menetapkan dan menerapkan standar pelayanan;
- b. menyusun, menetapkan, dan mempublikasikan Maklumat Pelayanan;
- c. memberikan jaminan kepastian hukum atas produk Pelayanan;
- d. menempatkan Pelaksana yang berkompeten;
- e. menyediakan sarana, prasarana, dan/atau fasilitas Pelayanan Publik yang mendukung terciptanya iklim pelayanan yang prima;
- f. memberikan pelayanan yang berkualitas sesuai dengan azas-azas penyelenggaraan Pelayanan Publik;
- g. membantu masyarakat dalam memahami hak dan tanggungjawabnya;
- h. berpartisipasi aktif dan mematuhi peraturan perundang-undangan yang terkait dengan Penyelenggaraan Pelayanan Publik;
- i. memberikan pertanggungjawaban atas pelayanan yang diselenggarakan kepada Pembina;
- j. memberikan informasi lengkap terkait dengan pelayanan; dan
- k. mengelola pengaduan masyarakat.

## **Bagian Kedua Hak dan Kewajiban Pelaksana**

### **Pasal 17**

Pelaksana memiliki hak:

- a. memberikan pelayanan tanpa dihambat pihak lain yang tidak berwenang;
- b. mengelola anggaran pembiayaan Penyelenggaraan Pelayanan Publik;
- c. melakukan pembelaan terhadap pengaduan, tuntutan dan gugatan yang tidak sesuai;
- d. menolak permintaan pelayanan yang bertentangan dengan peraturan perundang-undangan;
- e. memperoleh gaji/upah/insentif sesuai dengan kemampuan keuangan;
- f. memperoleh penghargaan atas prestasi kerja; dan
- g. mempergunakan sarana dan prasarana yang memadai.

### **Pasal 18**

Pelaksana berkewajiban:

- a. melakukan kegiatan pelayanan sesuai dengan penugasan yang diberikan oleh penyelenggara;
- b. bertanggungjawab atas pelaksanaan pelayanan;
- c. memenuhi panggilan atau mewakili Organisasi Penyelenggara atas panggilan atau permintaan dari lembaga yang berwenang;
- d. mempertanggungjawabkan pelayanan yang telah dilakukan, dalam hal yang bersangkutan mengundurkan diri atau melepaskan jabatan; dan
- e. menyusun laporan keuangan dan kinerja kepada Penyelenggara secara berkala.

## **Bagian Ketiga Larangan Pelaksana**

### **Pasal 19**

Pelaksana dilarang:

- a. merangkap sebagai komisaris atau pengurus organisasi usaha terhadap Pelaksana yang berasal dari lingkungan Pemerintah Provinsi, Pemerintah Kabupaten/Kota, dan Badan Usaha Milik Daerah atau Badan Usaha Milik

- Kabupaten/Kota kecuali mendapatkan ijin dari atasan langsung sesuai dengan peraturan perundang-undangan;
- b. meninggalkan tugas dan kewajiban, kecuali mempunyai alasan yang dibenarkan oleh peraturan perundang-undangan;
  - c. melanggar asas-asas Penyelenggaraan Pelayanan Publik; dan
  - d. menerima gratifikasi dalam bentuk apapun dari masyarakat yang terkait langsung atau tidak langsung dengan penyelenggaraan pelayanan;
  - e. membuat perjanjian kerjasama dengan pihak lain tanpa persetujuan penyelenggara.

## **Bagian Keempat Hak dan Kewajiban Masyarakat**

### **Pasal 20**

Masyarakat berhak:

- a. mendapat pelayanan yang cepat, efektif, efisien dan berkualitas;
- b. mengetahui kebenaran substansi standar pelayanan;
- c. mengawasi pelaksanaan standar pelayanan;
- d. mendapatkan jaminan kepastian hukum atas produk pelayanan;
- e. mendapatkan jaminan pengelolaan pengaduan terhadap pengaduan yang diajukan;
- f. mendapatkan advokasi, perlindungan dan/atau pemenuhan pelayanan;
- g. memberikan masukan kepada Penyelenggara dan/atau pelaksana untuk memperbaiki pelayanan apabila pelayanan yang diberikan tidak sesuai dengan standar pelayanan;
- h. mengadukan penyelenggara dan/atau pelaksana yang melakukan penyimpangan standar pelayanan dan/atau tidak memperbaiki pelayanan;
- i. menerima informasi lengkap terkait dengan pelayanan;
- j. berpartisipasi aktif dalam penyusunan dan penetapan standar pelayanan, kode etik, dan peraturan yang terkait dengan Penyelenggaraan Pelayanan Publik;
- k. menyampaikan keberatan terhadap proses penyusunan dan substansi standar pelayanan yang merugikan; dan
- l. menggugat Penyelenggara dan Pelaksana yang dianggap merugikan pelanggan/masyarakat.

### **Pasal 21**

Masyarakat berkewajiban :

- a. mematuhi dan memenuhi ketentuan sebagaimana dipersyaratkan dalam standar pelayanan;
- b. menjaga sarana, prasarana, dan/atau fasilitas Pelayanan Publik;
- c. mematuhi peraturan yang terkait dengan Penyelenggaraan Pelayanan Publik; dan
- d. memberikan prioritas/mendahulukan pelayanan kepada kelompok/orang yang membutuhkan pelayanan khusus atau rentan.

## **BAB VI PENYELENGGARAAN PELAYANAN PUBLIK**

### **Bagian Kesatu Standar Pelayanan**

## **Pasal 22**

- (1) Penyelenggara berkewajiban menyusun, menetapkan dan menerapkan standar pelayanan dengan memperhatikan kemampuan penyelenggara, kebutuhan masyarakat dan kondisi lingkungan.
- (2) Dalam penyusunan dan penetapan standar pelayanan sebagaimana dimaksud pada ayat (1), penyelenggara harus mengikutsertakan masyarakat dan pihak terkait.
- (3) Pengikutsertaan masyarakat sebagaimana dimaksud pada ayat (2) dilakukan dengan prinsip tidak diskriminatif, terkait langsung dengan jenis pelayanan, memiliki kompetensi dan mengutamakan musyawarah, serta memperhatikan keberagaman.

## **Pasal 23**

- (1) Standar pelayanan sebagaimana dimaksud dalam pasal 22 dilakukan dengan prinsip-prinsip :
  - a. sederhana;
  - b. konsistensi;
  - c. partisipatif;
  - d. akuntabel;
  - e. berkesinambungan;
  - f. transparansi;
  - g. keadilan; dan
  - h. aksesibilitas.
- (2) Prinsip-prinsip dalam standar pelayanan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) diarahkan untuk meningkatkan kualitas pelayanan dengan indikator sebagai berikut :
  - a. Biaya yang terjangkau oleh masyarakat;
  - b. Waktu pelayanan yang terukur;
  - c. Proses pelayanan yang prima; dan
  - d. Keterbukaan informasi kepada masyarakat.

## **Pasal 24**

- (1) Komponen standar pelayanan sebagaimana dimaksud dalam pasal 22 dan pasal 23 meliputi:
  - a. dasar hukum;
  - b. persyaratan;
  - c. sistem, mekanisme dan prosedur;
  - d. jangka waktu penyelesaian;
  - e. biaya/tarif;
  - f. produk layanan;
  - 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 diberikan sesuai dengan standar pelayanan;
  - m. jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan dalam bentuk komitmen untuk memberikan rasa aman, bebas dari bahaya, dan resiko keraguan;
  - n. evaluasi kinerja Pelaksana; dan
  - o. aksesibilitas.
- (2) Komponen standar pelayanan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dipublikasikan secara jelas pada masing-masing unit pelayanan.

## **Pasal 25**

- (1) Ketentuan lebih lanjut mengenai pedoman penyusunan standar pelayanan Publik sebagaimana dimaksud pada pasal 22 diatur dalam Peraturan Gubernur, Peraturan Bupati/Walikota.
- (2) Dalam menyusun standar pelayanan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) masing-masing penyelenggara Pelayanan Publik harus melakukan konsultasi secara berjenjang sebagai berikut :
  - a. penyelenggara di Provinsi berkonsultasi dengan Pemerintah Provinsi melalui Biro Organisasi;
  - b. penyelenggara di Kabupaten/Kota berkonsultasi dengan Pemerintah Daerah melalui Bagian Organisasi;
  - c. penyelenggara oleh Badan Hukum Lain di Provinsi berkonsultasi dengan Pemerintah Provinsi; dan
  - d. penyelenggara oleh Badan Hukum Lain di Kabupaten/Kota berkonsultasi dengan Pemerintah Kabupaten/Kota.
- (3) Konsultasi sebagaimana dimaksud pada ayat (2) dilakukan dalam rangka penyesuaian dengan peraturan perundang-undangan, sinkronisasi dan harmonisasi antar komponen Penyelenggaraan Pelayanan Publik serta mempertimbangkan kepentingan umum.

## **Bagian Kedua Maklumat Pelayanan**

### **Pasal 26**

- (1) Penyelenggara Penyelenggara berkewajiban menyusun dan menetapkan maklumat pelayanan.
- (2) Maklumat pelayanan publik 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 penanggung jawab penyelenggaraan pelayanan.
- (3) Maklumat pelayanan publik sebagaimana dimaksud pada ayat (1) ditandatangani oleh kepala daerah dan dipublikasikan secara jelas dan luas kepada masyarakat.
- (4) Publikasi maklumat pelayanan sebagaimana dimaksud pada ayat (3) dilakukan dengan cara sosialisasi kepada masyarakat dengan mempergunakan sarana dan prasarana yang menjamin maklumat pelayanan disampaikan kepada seluruh elemen masyarakat.

### **Pasal 27**

Standar pelayanan sebagaimana dimaksud dalam Pasal 22, Pasal 23, Pasal 24, Pasal 25 dan maklumat pelayanan sebagaimana dimaksud dalam pasal 26 merupakan bahan penilaian terhadap kinerja Penyelenggara dan Pelaksana.

## **Bagian Ketiga Kode Etik Pelayanan**

### **Pasal 28**

- (1) Setiap penyelenggara berkewajiban menyusun, dan menerapkan kode etik pelayanan sesuai jenis pelayanan yang diselenggarakan.

- (2) Kode etik pelayanan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) meliputi :
  - a. komitmen terhadap pelayanan yang prima;
  - b. cara bersikap dan bertingkah laku kepada masyarakat; dan
  - c. sanksi.
- (3) Ketentuan lebih lanjut mengenai kode etik sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dan ayat (2) diatur oleh Penyelenggara sesuai dengan ketentuan perundang-undangan.
- (4) Kode etik pelayanan yang disusun juga berpedoman kepada nilai-nilai kearifan lokal yang tidak bertentangan dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku.

#### **Bagian Keempat Sistem Informasi**

##### **Pasal 29**

- (1) Dalam rangka memberikan dukungan informasi terhadap penyelenggaraan pelayanan publik perlu diselenggarakan sistem informasi yang bersifat nasional.
- (2) Dalam upaya meningkatkan kualitas Pelayanan Publik, Penyelenggara berkewajiban mengembangkan sistem informasi.
- (3) Sistem informasi sebagaimana dimaksud pada ayat (1) harus menyesuaikan dengan perkembangan teknologi informasi dan kearifan lokal;
- (4) Sistem informasi sebagaimana dimaksud pada ayat (1) ditujukan untuk mempermudah masyarakat dalam rangka mengakses proses pelayanan yang diberikan Penyelenggara.
- (5) Ketentuan lebih lanjut mengenai sistem informasi sebagaimana dimaksud pada ayat diatur dalam Peraturan Gubernur.

#### **Bagian Kelima Pelayanan Khusus**

##### **Pasal 30**

- (1) Penyelenggara berkewajiban memberikan pelayanan dengan perlakuan khusus kepada masyarakat tertentu.
- (2) Perlakuan khusus sebagaimana dimaksud pada ayat (1) meliputi :
  - a. kemudahan dalam memenuhi persyaratan;
  - b. sarana/prasarana dan/atau fasilitas khusus yang memadai; dan
  - c. petugas khusus.
- (3) Masyarakat tertentu sebagaimana dimaksud pada ayat (1) meliputi :
  - a. penyandang disabilitas;
  - b. lanjut usia;
  - c. wanita hamil;
  - d. anak-anak;
  - e. korban bencana alam;
  - f. korban bencana sosial; dan
  - g. masyarakat tertentu sesuai dengan peraturan perundang-undangan.
- (4) Perlakuan khusus sebagaimana dimaksud pada ayat (2) dilaksanakan sesuai peraturan Perundang-undangan.

#### **Bagian Keenam Pola Pelayanan**

##### **Pasal 31**

- (1) Pola Penyelenggaraan Pelayanan Publik meliputi:

- a. fungsional;
  - b. terpusat;
  - c. terpadu, terdiri atas :
    - 1. satu atap
    - 2. satu pintu; dan
    - 3. virtual/elektronik;
  - d. Gugus tugas.
- (2) Pola fungsional dalam Penyelenggaraan Pelayanan Publik sebagaimana dimaksud pada ayat (1) huruf a diberikan oleh Penyelenggara sesuai tugas dan fungsinya.
- (3) Pola terpusat dalam Penyelenggaraan Pelayanan Publik sebagaimana dimaksud pada ayat (1) huruf b merupakan pelayanan yang diberikan secara tunggal oleh Penyelenggara berdasarkan pelimpahan wewenang sesuai peraturan perundang-undangan.
- (4) Pola terpadu dalam Penyelenggaraan Pelayanan Publik sebagaimana dimaksud pada ayat (1) huruf c merupakan pelayanan yang dilakukan dalam suatu kesatuan proses terhadap beberapa jenis pelayanan yang dilakukan secara terintegrasi dalam suatu tempat baik secara fisik maupun virtual/elektronik sesuai standar pelayanan.
- (5) Pola gugus tugas dalam Penyelenggaraan Pelayanan Publik sebagaimana dimaksud pada ayat (1) huruf d merupakan pelayanan yang dilakukan dengan cara petugas Pelayanan Publik secara perorangan atau dalam bentuk gugus tugas yang ditempatkan pada instansi pemberi pelayanan dan lokasi pemberian pelayanan terpadu.

## **Bagian Ketujuh Biaya Pelayanan Publik**

### **Pasal 32**

- (1) Biaya Pelayanan Publik merupakan tanggungjawab Pemerintah Provinsi, Pemerintah Kabupaten/Kota, Pemerintah Kecamatan/Pemerintah Kelurahan/Pemerintahan Desa, Korporasi, Badan Hukum Lain dan/atau masyarakat sesuai peraturan perundang-undangan.
- (2) Penentuan biaya Pelayanan Publik yang merupakan tanggungjawab Pemerintah Provinsi, Pemerintah Kabupaten/Kota sebagaimana dimaksud pada ayat (1) harus sesuai dengan peraturan daerah tentang pajak, retribusi dan penerimaan lain-lain yang sah.
- (3) Penentuan biaya Pelayanan Publik yang merupakan tanggungjawab Pemerintah Kecamatan, Kelurahan/Desa sebagaimana dimaksud pada ayat (1) harus sesuai dengan ketentuan yang berlaku.
- (4) Penentuan biaya Pelayanan Publik yang merupakan tanggungjawab Korporasi dan Badan Hukum Lain ditetapkan dengan keputusan pimpinan penyelenggara berdasarkan ketentuan perundang-undangan.
- (5) Penentuan biaya tarif Pelayanan Publik yang merupakan tanggungjawab Pemerintah Provinsi, Pemerintah Kabupaten/Kota, akan ditetapkan oleh Gubernur/Bupati/Walikota setelah mendapatkan persetujuan DPRD Provinsi/DPRD Kabupaten/Kota.

## **BAB VII EVALUASI PELAYANAN PUBLIK**

### **Pasal 33**

- (1) Hasil evaluasi sebagaimana dimaksud pada ayat (1) pimpinan Penyelenggara berkewajiban melakukan upaya peningkatan kapasitas Pelaksana dan/atau kelengkapan sarana dan prasarana.
- (2) Evaluasi terhadap kinerja Pelaksana sebagaimana dimaksud pada ayat (1) didasarkan kepada Survey Kepuasan Masyarakat dan/atau metode evaluasi kinerja lainnya dengan memperhatikan perbaikan prosedur dan/atau penyempurnaan Organisasi Penyelenggara sesuai dengan azas Penyelenggaraan Pelayanan Publik.
- (3) Dasar pengukuran SKM sebagaimana dimaksud pada ayat (3) meliputi:
  - a. prosedur;
  - b. persyaratan;
  - c. kejelasan;
  - d. kedisiplinan petugas;
  - e. tanggungjawab petugas;
  - f. kemampuan petugas;
  - g. kecepatan;
  - h. keadilan;
  - i. kesopanan dan keramahan petugas;
  - j. kewajaran biaya;
  - k. kepastian biaya;
  - l. kepastian jadwal;
  - m. kenyamanan lingkungan;
  - n. keamanan; dan
  - o. aksesibilitas.

## **BAB VIII PENGAWASAN PELAYANAN PUBLIK**

### **Pasal 34**

- (1) Pengawasan penyelenggaraan Pelayanan Publik dilakukan oleh pengawas internal dan eksternal.
- (2) Pengawas internal sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dilakukan oleh:
  - a. atasan langsung; dan
  - b. pengawas fungsional.
- (3) Pengawas eksternal sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dilakukan oleh:
  - a. masyarakat;
  - b. DPRD Provinsi/dan DPRD Kabupaten/Kota; dan
  - c. Ombudsman.

## **BAB IX PENGELOLAAN PENGADUAN**

### **Pasal 35**

- (1) Masyarakat berhak mengadukan Penyelenggaraan Pelayanan Publik kepada Pembina, Penyelenggara, Ombudsman, DPRD Provinsi, DPRD Kabupaten/Kota, Badan Permusyawaratan Kecamatan/Kelurahan/Desa, dan/atau lembaga pengawas lain yang dibentuk sesuai peraturan perundang-undangan.
- (2) Masyarakat yang melakukan pengaduan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dijamin hak-haknya sesuai peraturan perundang-undangan.



- (3) Pengaduan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dilakukan terhadap:
  - a. penyelenggara yang tidak melaksanakan kewajiban sebagaimana dimaksud dalam Pasal 16; dan
  - b. pelaksana yang tidak melaksanakan kewajiban sebagaimana dimaksud dalam Pasal 18, dan/atau melanggar larangan sebagaimana dimaksud dalam pasal 19;
- (4) Penyelenggaraan, mekanisme, dan tata cara pengelolaan pengaduan dari masyarakat, DPRD, Ombudsman diatur lebih lanjut dalam Peraturan Gubernur.

### **Pasal 36**

- (1) Penyelenggara berkewajiban :
  - a. mengelola pengaduan yang berasal dari masyarakat maupun rekomendasi Ombudsman, DPRD, DPRD Kabupaten/Kota, Badan Permusyawaratan Kecamatan/Kelurahan/Desa, dan lembaga pengawas lainnya;
  - b. menyediakan fasilitas penerimaan pengaduan, pemantauan pengaduan dan evaluasi pengelolaan pengaduan yang mudah diketahui dan diakses oleh masyarakat, serta menunjuk petugas untuk menerima dan mengelola pengaduan;
  - c. Penyelenggara dan pengawas internal wajib mengirimkan dokumen tanggapan kepada pengadu; dan
  - d. Pengaduan yang disampaikan kepada penyelenggara dan pengawas internal wajib diselesaikan selambat-lambatnya 12 (dua belas) hari kerja terhitung sejak pengaduan diterima.
- (2) Dalam mengelola pengaduan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) Penyelenggara berkewajiban menyusun, menetapkan mekanisme dan tata cara pengelolaan pengaduan.

### **Pasal 37**

- (1) Mekanisme dan tata cara pengelolaan pengaduan sebagaimana dimaksud dalam Pasal 35 ayat (2) meliputi :
  - a. penerimaan;
  - b. penelaahan dan pengklasifikasian;
  - c. penyaluran pengaduan;
  - d. penyelesaian pengaduan; dan
  - e. evaluasi pengaduan.
- (2) Mekanisme dan tata cara pengelolaan pengaduan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) harus memperhatikan masyarakat tertentu yang membutuhkan pelayanan khusus sebagaimana dimaksud dalam pasal 30.
- (3) Pengelolaan pengaduan sebagaimana dimaksud pada ayat (2) dilakukan secara terbuka dan diinformasikan kepada masyarakat pengadu.

### **Pasal 38**

- (1) Dalam hal pengaduan sebagaimana dimaksud dalam Pasal 37 tidak terselesaikan, masyarakat pengadu dapat melanjutkan pengaduan ke lembaga:
  - a. Pembina Pelayanan Publik di Provinsi dan/atau Kabupaten/Kota;
  - b. Ombudsman; dan
  - c. DPRD Provinsi dan DPRD Kabupaten/Kota;
- (2) Apabila pengaduan kepada lembaga sebagaimana dimaksud pada ayat (1) tidak dapat terselesaikan, masyarakat pengadu dapat mengajukan gugatan ke pengadilan sesuai peraturan perundang-undangan.

- (3) Masyarakat dapat menggugat penyelenggara atau pelaksana melalui peradilan tata usaha negara apabila pelayanan yang diberikan menimbulkan kerugian di bidang tata usaha negara.
- (4) Dalam hal penyelenggara melakukan perbuatan melawan hukum dalam penyelenggaraan pelayanan publik, masyarakat dapat mengajukan gugatan terhadap penyelenggara ke pengadilan.
- (5) Pengajuan gugatan terhadap penyelenggara sebagaimana dimaksud pada ayat (3) tidak menghapus kewajiban penyelenggara untuk melaksanakan keputusan ombudsman dan/atau penyelenggara.
- (6) Pengajuan gugatan sebagaimana dimaksud pada ayat (3) dilakukan sesuai dengan peraturan perundang-undangan.
- (7) Dalam hal penyelenggara diduga melakukan tindak pidana dalam penyelenggaraan pelayanan publik sebagaimana diatur dalam undang-undang ini, masyarakat dapat melaporkan penyelenggara kepada pihak berwenang.

## **BAB X PERAN SERTA MASYARAKAT**

### **Pasal 39**

- (1) Penyelenggaraan berkewajiban memberi kesempatan kepada masyarakat untuk berperan serta dalam melakukan penyelenggaraan Pelayanan Publik.
- (2) Peran serta masyarakat sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dilakukan pada saat proses penyusunan standar, pelaksanaan, evaluasi dan pemberian penghargaan.
- (3) Peran serta masyarakat sebagaimana dimaksud pada ayat (2) dapat dilakukan melalui :
  - a. kerjasama;
  - b. pemenuhan hak dan kewajiban masyarakat;
  - c. turut serta merumuskan standar pelayanan publik;
  - d. peningkatan kemandirian, pemberdayaan masyarakat dan kemitraan dalam penyelenggaraan Pelayanan Publik;
  - e. pembentukan lembaga pengawasan Pelayanan Publik;
  - f. pengawasan terhadap penyelenggaraan Pelayanan Publik;
  - g. pemberian penghargaan atau bentuk apresiasi kepada penyelenggara yang memberikan pelayanan yang berkualitas sesuai peraturan perundang-undangan; dan
  - h. pemberian saran dan/atau pendapat dalam rangka penyelenggaraan Pelayanan Publik.
- (4) Ketentuan lebih lanjut mengenai peran serta masyarakat sebagaimana dimaksud pada ayat (3) diatur dalam Peraturan Gubernur.

## **BAB XI SANKSI ADMINISTRASI**

### **Pasal 40**

- (1) Penyelenggara yang tidak melaksanakan kewajiban sebagaimana dimaksud dalam Pasal 16, Pasal 22 ayat (1), Pasal 26 ayat (1), Pasal 28 ayat (1), Pasal 29 ayat (1), Pasal 30 ayat (1), Pasal 33 ayat (1), Pasal 35, Pasal 38 ayat (1), Pasal 40 ayat (1) dikenakan sanksi administratif.
- (2) Pelaksana yang tidak melaksanakan kewajiban sebagaimana dimaksud dalam Pasal 18 dan melanggar larangan sebagaimana dimaksud dalam Pasal 19 dikenakan sanksi administratif.
- (3) Jenis-jenis sanksi administrasi sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dan ayat (2) berupa:
  - a. peringatan lisan;

- b. peringatan tertulis;
  - c. penundaan kenaikan pangkat;
  - d. penurunan pangkat;
  - e. mutasi jabatan;
  - f. pemberhentian tugas dan jabatan dalam waktu tertentu;
  - g. pemberhentian dengan hormat tidak atas permintaan sendiri;
  - h. pemberhentian tidak dengan hormat; dan
  - i. pencabutan izin.
- (4) Pemberian sanksi sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dan ayat (2) dilakukan oleh Pembina Pelayanan Publik di Provinsi, Pembina Pelayanan Publik di Kabupaten/Kota, dan pimpinan korporasi dan Badan Hukum Lain.
- (5) Mekanisme pemberian sanksi sebagaimana dimaksud pada ayat (4) dilakukan sesuai ketentuan peraturan perundang-undangan.

## **BAB XII KETENTUAN PENUTUP**

### **Pasal 41**

Ketentuan yang mengatur mengenai Penyelenggaraan Pelayanan Publik yang bertentangan dengan Peraturan Daerah ini harus disesuaikan paling lambat 1 (satu) tahun sejak Peraturan Daerah ini diundangkan.

### **Pasal 42**

Peraturan Daerah ini mulai berlaku sejak tanggal diundangkan. Agar setiap orang mengetahuinya, memerintahkan pengundangan Peraturan daerah ini dengan penempatannya dalam Lembaran Daerah Pemerintah Provinsi Kepulauan Riau.

Ditetapkan di Tanjungpinang  
pada tanggal 28 Maret 2016

**GUBERNUR KEPULAUAN RIAU,**

dto

**MUHAMMAD SANI**

Diundangkan di Tanjungpinang  
pada tanggal 28 April 2016

**Pit. SEKRETARIS DAERAH  
PROVINSI KEPULAUAN RIAU,**

dto

**RENI YUSNELI**

LEMBARAN DAERAH PROVINSI KEPULAUAN RIAU TAHUN 2016 NOMOR 4

**NOREG PERATURAN DAERAH PROVINSI KEPULAUAN RIAU: (4/2016)**

**PENJELASAN**  
**ATAS**  
**PERATURAN DAERAH PROVINSI KEPUALAUAN RIAU**  
**NOMOR TAHUN 2016**  
**TENTANG**  
**PENYELENGGARAAN PELAYANAN PUBLIK**

**I. UMUM**

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

Dewasa ini penyelenggaraan Pelayanan Publik masih dihadapkan pada kondisi yang belum sesuai dengan kebutuhan dan perubahan di berbagai bidang kehidupan bermasyarakat, berbangsa, dan bernegara. Hal tersebut bisa disebabkan oleh ketidaksiapan untuk menanggapi terjadinya transformasi nilai yang berdimensi luas serta dampak berbagai masalah pembangunan yang kompleks. Sementara itu, tatanan baru masyarakat Indonesia dihadapkan pada harapan dan tantangan global yang dipicu oleh kemajuan di bidang ilmu pengetahuan, informasi, komunikasi, transportasi, investasi, dan perdagangan.

Kondisi dan perubahan cepat yang diikuti pergeseran nilai tersebut perlu disikapi secara bijak melalui langkah kegiatan yang terus-menerus dan berkesinambungan dalam berbagai aspek pembangunan untuk membangun kepercayaan masyarakat guna mewujudkan tujuan pembangunan nasional. Untuk itu diperlukan konsepsi sistem Pelayanan Publik yang berisi nilai, persepsi, dan acuan perilaku yang mampu mewujudkan hak asasi manusia sebagaimana diamanatkan Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945 dapat diterapkan sehingga masyarakat memperoleh pelayanan sesuai dengan harapan dan cita-cita nasional.

Pemerintah sebagai penyelenggara utama Pelayanan Publik berkewajiban untuk memberikan Pelayanan Publik yang lebih baik sesuai dengan prinsip-prinsip tata kelola pemerintahan yang baik (*Good Governance*) dan demokratis. Pelayanan Publik yang dilakukan oleh penyelenggara Pelayanan Publik ini merupakan kegiatan yang harus dilakukan secara berkesinambungan, seiring dengan tuntutan peningkatan kualitas Pelayanan Publik.

Oleh karena itu untuk meningkatkan kualitas dan menjamin Pelayanan Publik sesuai dengan azas-azas umum pemerintahan serta untuk memberi perlindungan bagi setiap masyarakat dari penyalahgunaan wewenang di dalam penyelenggaraan Pelayanan Publik, perlu ada pengaturan hukum yang mendukungnya. Berdasarkan hal-hal tersebut diatas, maka perlu diatur hak dan kewajiban penyelenggara dan masyarakat sebagai penerima Pelayanan Publik serta pihak-pihak lain yang berkepentingan yang diatur dan ditetapkan dalam Peraturan Daerah.

Peraturan Daerah ini memuat mengenai pedoman bagi penyelenggara di Provinsi dan Kabupaten/Kota dalam memberikan Pelayanan Publik kepada masyarakat dengan mengedepankan inovasi pelayanan dan mekanisme pengaduan yang efektif.

Peraturan Daerah ini diharapkan dapat memberikan kejelasan dan pengaturan mengenai Pelayanan Publik di Daerah serta terwujudnya kepastian hukum tentang hak, kewajiban, kewenangan dan tanggung jawab serta perlindungan terhadap seluruh pihak yang terkait Penyelenggaraan Pelayanan Publik.

## **II. PENJELASAN 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 “kejujuran” adalah sikap mental ikhlas dalam melaksanakan penyelenggaraan pelayanan sesuai dengan prosedur dalam rangka untuk mencegah kebohongan, tindak pidana korupsi dan kolusi.

Huruf d

Yang dimaksud dengan “non diskriminatif” adalah setiap warga negara berhak memperoleh pelayanan yang adil.

Huruf e

Yang dimaksud dengan “kesamaan hak” adalah pemberian pelayanan tidak membedakan suku, ras, agama, golongan, gender, dan status ekonomi.

Huruf f

Yang dimaksud dengan “keseimbangan hak dan kewajiban” adalah Pemenuhan tidak membedakan suku, ras, agama, golongan, gender, dan status ekonomi.

Huruf g

Yang dimaksud dengan “profesional” adalah pelaksana pelayanan harus memiliki kompetensi yang sesuai dengan bidang tugas.

Huruf h

Yang dimaksud dengan “partisipatif” adalah peningkatan peran serta masyarakat dalam penyelenggaraan pelayanan dengan memperhatikan aspirasi, kebutuhan, dan harapan masyarakat.

Huruf i

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

Huruf j

Yang dimaksud dengan "akuntabilitas" adalah proses penyelenggaraan pelayanan harus dapat dipertanggungjawabkan sesuai dengan peraturan perundang-undangan.

Huruf k

Yang dimaksud dengan "aksesibilitas" adalah pemberian kemudahan terhadap kelompok rentan sehingga tercipta keadilan dalam pelayanan.

Huruf l

Yang dimaksud dengan "ketepatan waktu" adalah penyelesaian setiap jenis pelayanan dilakukan tepat waktu sesuai dengan standar pelayanan.

Huruf m

Yang dimaksud dengan "kecepatan, kemudahan, dan keterjangkauan" adalah setiap jenis pelayanan dilakukan secara cepat, mudah, dan terjangkau.

Huruf n

Yang dimaksud dengan "kearifan lokal" adalah pelayanan yang dilakukan harus menghormati nilai-nilai yang berlaku di Daerah.

Pasal 5

Cukup jelas

Pasal 6

Cukup jelas

Pasal 7

Cukup jelas

Pasal 8

Cukup jelas

Pasal 9

Cukup jelas

Pasal 10

Cukup jelas

Pasal 11

Cukup jelas

Pasal 12

Cukup jelas

Pasal 13

Huruf a

Yang dimaksud dengan "SKPD" adalah unit kerja di lingkungan Pemerintahan Daerah yang terdiri dari badan, dinas, biro, kantor, dan unit pelaksana teknis badan atau dinas yang melaksanakan tugas pelayanan publik.

Huruf b

Yang dimaksud dengan "Korporasi yang dibentuk berdasarkan peraturan daerah" adalah badan usaha milik daerah yang melaksanakan tugas pelayanan publik.

Huruf c

Yang dimaksud dengan "lembaga independen" adalah lembaga yang dibentuk di Daerah berdasarkan peraturan perundang-undangan .

Huruf d

Cukup jelas

Pasal 14

Huruf a

Cukup jelas

Huruf b

Cukup jelas

Huruf c  
Cukup jelas

Huruf d  
Cukup jelas

Huruf e  
Cukup jelas

Pasal 15  
Cukup jelas

Pasal 16  
Cukup jelas

Pasal 17  
Huruf a  
Cukup jelas

Huruf b  
Cukup jelas

Huruf c  
Cukup jelas

Huruf d  
Cukup jelas

Huruf e  
Yang dimaksud dengan "memperoleh gaji/upah/insentif yang sesuai dengan kemampuan" adalah penghasilan atau tambahan penghasilan yang diberikan sesuai dengan jenis pelayanan yang diberikan serta kemampuan keuangan.

Huruf f  
Yang dimaksud dengan "penghargaan atas prestasi kerja" adalah pemberian piagam penghargaan atau tambahan penghasilan atas prestasi kerja.

Huruf g  
Yang dimaksud dengan "sarana dan prasarana yang memadai" adalah alat kelengkapan kerja yang dibutuhkan Pelaksana dalam menyelenggarakan Pelayanan Publik.

Pasal 18  
Cukup Jelas

Pasal 19  
Cukup Jelas

Pasal 20  
Huruf a  
Cukup jelas

Huruf b  
Cukup jelas

Huruf c  
Cukup jelas

Huruf d  
Cukup jelas

Huruf e  
Yang dimaksud dengan "jaminan pengelolaan pengaduan" adalah pengaduan atas Penyelenggaraan Pelayanan Publik yang disampaikan oleh masyarakat harus ditindaklanjuti penyelenggara dan pelaksana terhadap perbaikan kualitas Pelayanan Publik.

Huruf f  
Cukup jelas

Huruf g  
Cukup jelas

Huruf h  
Cukup jelas

Huruf i  
Cukup jelas

Huruf j  
Cukup jelas

Huruf k  
Cukup jelas

Huruf l  
Cukup jelas

Pasal 21

Huruf a  
Cukup jelas

Huruf b  
Cukup jelas

Huruf c  
Cukup jelas

Huruf d

Yang dimaksud dengan “memberikan prioritas/mendahulukan pelayanan kepada yang membutuhkan/rentan” adalah kewajiban masyarakat untuk mendahulukan kelompok yang berkebutuhan khusus untuk dialayani terlebih dahulu serta memahaminya pelayanan khusus yang diberikan Pelaksana kepada kelompok rentan.

Pasal 22

Cukup Jelas

Pasal 23

Ayat (1)

Huruf a

Yang dimaksud dengan “sederhana” adalah standar pelayanan yang mudah dimengerti, mudah dilaksanakan, mudah diukur, dengan prosedur yang jelas dan biaya terjangkau bagi masyarakat maupun penyelenggara.

Huruf b

Yang dimaksud dengan “konsistensi” adalah dalam penyusunan dan penerapan standar pelayanan harus memperhatikan ketetapan dalam mentaati waktu, prosedur, persyaratan, dan penetapan biaya pelayananyang terjangkau.

Huruf c

Yang dimaksud dengan “partisipasi” adalah penyusunan standar pelayanan dengan melibatkan masyarakat dan pihak terkait untuk membahas bersama dan mendapatkan keselarasan atas dasar komitmen atau hasil kesepakatan.

Huruf d

Yang dimaksud dengan “akuntabel” adalah hal-hal yang diatur dalam standar pelayanan harus dapat dilaksanakan dan dipertanggungjawabkan secara konsisten kepada pihak yang berkepentingan.

Huruf e

Yang dimaksud dengan “berkesinambungan” adalah standar pelayanan harus dapat berlaku sesuai perkembangan kebijakan dan kebutuhan peningkatan kualitas pelayanan.

Huruf f

Yang dimaksud dengan “transparansi” adalah standar pelayanan harus dapat dengan mudah diakses dan diketahui oleh masyarakat.



Huruf g

Yang dimaksud dengan "keadilan" adalah standar pelayanan harus menjamin bahwa pelayanan yang diberikan dapat menjangkau semua masyarakat yang berbeda status ekonomi, jarak lokasi geografis, dan perbedaan kapabilitas fisik dan mental.

Huruf h

Cukup jelas

Ayat (2)

Huruf a

Cukup jelas

Huruf b

Cukup Jelas

Huruf c

Pelayanan prima secara harfiah berarti pelayanan terbaik atau sangat baik. Disebut sangat baik atau terbaik karena sesuai dengan standar pelayanan yang berlaku atau dimiliki instansi pemberi pelayanan.

Huruf d

Cukup Jelas

Pasal 24

Cukup jelas

Pasal 25

Cukup jelas

Pasal 26

Cukup jelas

Pasal 27

Cukup jelas

Pasal 28

Cukup jelas

Pasal 29

Cukup jelas

Pasal 30

Ayat (1)

Cukup jelas

Ayat (2)

Cukup jelas

Ayat (3)

Cukup jelas

Ayat (4)

Yang dimaksud dengan "peraturan perundang-undangan" adalah peraturan perundang-undangan yang mengatur secara spesialis perlakuan khusus kepada masing-masing masyarakat berkebutuhan Khusus/rentan.

Pasal 31

Ayat (1)

Huruf a

Cukup jelas

Huruf b

Cukup jelas

Huruf c

1. Yang dimaksud dengan "satu atap" adalah pola pelayanan yang diselenggarakan dalam satu tempat yang meliputi berbagai jenis pelayanan yang tidak mempunyai keterkaitan proses dan dilayani melalui beberapa pintu.

2. Yang dimaksud dengan terpadu “satu pintu” yaitu pola pelayanan yang diselenggarakan pada satu tempat yang meliputi berbagai jenis pelayanan yang memiliki keterkaitan proses dan dilayani melalui satu pintu.
3. Yang dimaksud dengan “pelayanan terpadu secara virtual” adalah sistem pelayanan yang dilakukan dengan memadukan pelayanan secara elektronik.

Ayat (2)

Cukup jelas

Ayat (3)

Cukup jelas

Ayat (4)

Cukup jelas

Ayat (5)

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

Ayat (1)

Cukup jelas

Ayat (2)

Cukup jelas

Ayat (3)

Huruf a

Yang dimaksud dengan “kerja sama” adalah masyarakat secara perorangan atau kelompok bekerja sama dengan penyelenggara dalam melakukan penyelenggaraan pelayanan publik.

Huruf b

Yang dimaksud dengan “pemenuhan hak” adalah masyarakat secara perorangan ataupun kelompok dapat terlibat langsung dalam memenuhi hak masyarakat dalam penyelenggaraan pelayanan publik, misalnya dalam menyebarkan informasi kepada masyarakat mengenai standar pelayanan.

Yang dimaksud dengan “pemenuhan kewajiban masyarakat” adalah masyarakat secara perorangan maupun berkelompok dapat membantu masyarakat lain dalam memenuhi kewajiban untuk mendapatkan pelayanan misalnya masyarakat yang sehat dapat membantu masyarakat penyandang disabilitas untuk memenuhi persyaratan dalam mengurus Kartu Tanda Penduduk.

Huruf c

Cukup jelas

Huruf d

Cukup jelas

Huruf e

Yang dimaksud dengan “lembaga pengawasan pelayanan publik” adalah lembaga yang dibentuk oleh masyarakat secara mandiri tanpa ikut campur pemerintah dalam pendiriannya.

Huruf f

Cukup jelas

Huruf g

Yang dimaksud dengan “penghargaan yang dilakukan oleh masyarakat” adalah penghargaan yang tidak termasuk dalam kategori gratifikasi sesuai peraturan perundang-undangan.

Huruf h

Cukup jelas

Pasal 40

Cukup jelas

Pasal 41

Cukup jelas

Pasal 42

Cukup jelas

TAMBAHAN LEMBARAN DAERAH PROVINSI KEPULAUAN RIAU NOMOR 39