



SALINAN

GUBERNUR JAWA BARAT

PERATURAN GUBERNUR JAWA BARAT

NOMOR 58 TAHUN 2019

TENTANG

STANDAR PELAYANAN PUBLIK DI LINGKUNGAN PEMERINTAH DAERAH
PROVINSI JAWA BARAT

DENGAN RAHMAT TUHAN YANG MAHA ESA

GUBERNUR JAWA BARAT,

- Menimbang : bahwa untuk melaksanakan ketentuan Pasal 27 ayat (5) Peraturan Daerah Provinsi Jawa Barat Nomor 6 Tahun 2010 tentang Penyelenggaraan Pelayanan Publik, perlu menetapkan Peraturan Gubernur tentang Standar Pelayanan Publik di Lingkungan Pemerintah Daerah Provinsi Jawa Barat;
- Mengingat : 1. Undang-Undang Nomor 11 Tahun 1950 tentang Pembentukan Propinsi Djawa Barat (Berita Negara Republik Indonesia tanggal 4 Djuli 1950) jo. Undang-Undang Nomor 20 Tahun 1950 tentang Pemerintahan Djakarta Raya (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 1950 Nomor 31, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 15) sebagaimana telah diubah beberapa kali, terakhir dengan Undang-Undang Nomor 29 Tahun 2007 tentang Pemerintahan Provinsi Daerah Khusus Ibukota Jakarta Sebagai Ibukota Negara Kesatuan Republik Indonesia (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2007 Nomor 93, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4744) dan Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2000 tentang Pembentukan Propinsi Banten (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2000 Nomor 182, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4010);
2. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2009 Nomor 112, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5038);
3. 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);

4. Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Peraturan Pelaksanaan Undang Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2012 Nomor 215, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5357);
5. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 15 Tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2014 Nomor 615);
6. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 17 Tahun 2017 tentang Pedoman Penilaian Kinerja Unit Penyelenggara Pelayanan Publik (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2017 Nomor 877);
7. Peraturan Daerah Provinsi Jawa Barat Nomor 6 Tahun 2010 tentang Penyelenggaraan Pelayanan Publik (Lembaran Daerah Provinsi Jawa Barat Tahun 2010 Nomor 72 Seri E, Tambahan Lembaran Daerah Provinsi Jawa Barat Nomor 196);

MEMUTUSKAN:

Menetapkan : PERATURAN GUBERNUR TENTANG STANDAR PELAYANAN PUBLIK DI LINGKUNGAN PEMERINTAH DAERAH PROVINSI JAWA BARAT.

BAB I

KETENTUAN UMUM

Pasal 1

Dalam Peraturan Gubernur ini yang dimaksud dengan:

1. Daerah Provinsi adalah Daerah Provinsi Jawa Barat.
2. Pemerintah Daerah Provinsi adalah Gubernur sebagai unsur penyelenggara Pemerintahan Daerah yang memimpin pelaksanaan urusan pemerintahan yang menjadi kewenangan daerah otonom.
3. Gubernur adalah Gubernur Jawa Barat.
4. Sekretaris Daerah adalah Sekretaris Daerah Provinsi Jawa Barat.
5. Perangkat Daerah Provinsi adalah unsur pembantu Gubernur dan Dewan Perwakilan Rakyat Daerah Provinsi dalam penyelenggaraan urusan pemerintahan yang menjadi kewenangan Daerah Provinsi.
6. Dinas Daerah Provinsi adalah Dinas Provinsi Jawa Barat.
7. Badan Daerah Provinsi adalah Badan Provinsi Jawa Barat.

8. Unit Pelaksana Teknis Daerah yang selanjutnya disingkat UPTD adalah unit kerja yang dibentuk untuk melaksanakan kegiatan teknis operasional dan/atau kegiatan teknis penunjang tertentu Dinas Daerah Provinsi/Badan Daerah Provinsi.
9. Badan Usaha Milik Daerah yang selanjutnya disingkat BUMD adalah badan usaha yang seluruh atau sebagian besar modalnya dimiliki oleh Daerah Provinsi.
10. Pelayanan Publik adalah kegiatan atau rangkaian 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.
11. 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.
12. Penyelenggara Pelayanan Publik yang selanjutnya disebut Penyelenggara adalah Kepala Perangkat Daerah Provinsi dan Direksi BUMD yang membawahkan Pelaksana Pelayanan Publik.
13. Pelaksana Pelayanan Publik yang selanjutnya disebut Pelaksana adalah pejabat, pegawai, petugas, dan setiap orang yang bekerja pada Perangkat Daerah Provinsi dan BUMD yang bertugas melaksanakan tindakan atau serangkaian tindakan Pelayanan Publik.
14. Maklumat Pelayanan adalah pernyataan tertulis yang berisi keseluruhan rincian kewajiban dan janji yang terdapat dalam standar pelayanan.
15. Masyarakat adalah orang perseorangan, kelompok atau badan hukum yang berkedudukan sebagai penerima manfaat pelayanan publik, baik secara langsung maupun tidak langsung.
16. Pihak Terkait adalah pihak yang dianggap kompeten dalam memberikan masukan terhadap penyusunan Standar Pelayanan.

BAB II

PENYUSUNAN RANCANGAN STANDAR PELAYANAN

Pasal 2

- (1) Penyelenggara menyusun rancangan Standar Pelayanan sebagai bahan diskusi dengan Masyarakat.
- (2) Penyelenggara mengidentifikasi Standar Pelayanan yang sudah ada sebelumnya dalam menyusun rancangan Standar Pelayanan.

- (3) Rancangan Standar Pelayanan memuat:
 - a. komponen yang terkait dengan proses penyampaian pelayanan (*service delivery*), meliputi:
 - 1) persyaratan;
 - 2) sistem, mekanisme dan prosedur;
 - 3) jangka waktu pelayanan;
 - 4) biaya/tarif;
 - 5) produk layanan;
 - 6) pengelolaan pengaduan.
 - b. komponen yang terkait dengan proses pengelolaan pelayanan di internal organisasi (*manufacturing*), meliputi:
 - 1) dasar hukum;
 - 2) sarana dan prasarana, dan/atau fasilitas;
 - 3) kompetensi Pelaksana;
 - 4) pengawasan internal;
 - 5) jumlah Pelaksana;
 - 6) jaminan pelayanan;
 - 7) jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan;
 - 8) evaluasi kinerja Pelaksana;
- (4) Komponen yang terkait dengan proses penyampaian pelayanan (*service delivery*) sebagaimana dimaksud pada ayat (3) huruf a, wajib dipublikasikan.
- (5) Komponen yang terkait dengan proses pengelolaan pelayanan di internal organisasi (*manufacturing*) sebagaimana dimaksud pada ayat (3) huruf b, diinformasikan saat proses pembahasan dengan Masyarakat.

BAB III

PARTISIPASI MASYARAKAT DALAM PENYUSUNAN STANDAR PELAYANAN

Pasal 3

- (1) Penyusunan rancangan Standar Pelayanan wajib mengikutsertakan Masyarakat dan Pihak Terkait.
- (2) Masyarakat dan Pihak Terkait sebagaimana dimaksud pada ayat (1), terdiri atas unsur:
 - a. pihak yang berkedudukan sebagai penerima manfaat Pelayanan Publik baik secara langsung maupun tidak langsung; dan/atau
 - b. tokoh masyarakat;
 - c. akademisi;
 - d. dunia usaha;
 - e. organisasi profesi;
 - f. dan/atau lembaga swadaya Masyarakat.

- (3) Penetapan dan jumlah wakil Masyarakat dan Pihak Terkait sebagaimana dimaksud pada ayat (3) beserta jumlahnya, ditentukan oleh Penyelenggara dengan memperhatikan integritas, kompetensi, dan kepedulian di bidang pelayanan yang bersangkutan.

BAB IV

PENETAPAN STANDAR PELAYANAN

Pasal 4

- (1) Penyelenggara wajib membuat berita acara pembahasan Standar Pelayanan sebelum penetapan Standar Pelayanan.
- (2) Pihak yang terlibat dalam pembahasan wajib menandatangani berita acara sebagaimana dimaksud pada ayat (1).
- (3) Standar Pelayanan yang telah disepakati, ditetapkan oleh Penyelenggara.

BAB V

PENETAPAN MAKLUMAT

Pasal 5

- (1) Penyelenggara wajib menyusun dan menetapkan Maklumat Pelayanan, sebelum menerapkan Standar Pelayanan.
- (2) Maklumat Pelayanan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) memuat:
 - a. pernyataan janji dan kesanggupan untuk melaksanakan pelayanan sesuai dengan Standar Pelayanan;
 - b. pernyataan memberi pelayanan sesuai dengan kewajiban dan akan melakukan perbaikan secara terus menerus; dan
 - c. pernyataan kesediaan untuk menerima sanksi dan/atau memberikan kompensasi apabila pelayanan yang diberikan tidak sesuai standar.
- (3) Maklumat Pelayanan sebagaimana dimaksud pada ayat (2) wajib dipublikasikan secara jelas dan luas paling lama 7 (tujuh) hari kerja sejak Standar Pelayanan ditetapkan melalui berbagai media antara lain melalui papan pengumuman, brosur, leaflet, dan media informasi lainnya agar mudah diketahui, dilihat, dibaca dan diakses oleh Masyarakat.

BAB VI PENERAPAN STANDAR PELAYANAN

Pasal 6

- (1) Standar Pelayanan yang telah ditetapkan sebagaimana dimaksud dalam Pasal 4 ayat (3), diinternalisasi dan disosialisasi kepada Pihak Terkait.
- (2) Penyelenggara mendokumentasikan kegiatan internalisasi dan sosialisasi sebagaimana dimaksud pada ayat (1).

BAB VII PEMANTAUAN DAN EVALUASI

Pasal 7

- (1) Dalam rangka optimalisasi pelayanan, Penyelenggara wajib melakukan pemantauan dan evaluasi penerapan Standar Pelayanan secara berkala setiap 1 (satu) tahun.
- (2) Berdasarkan hasil pemantauan dan evaluasi sebagaimana dimaksud pada ayat (1), Penyelenggara dapat melakukan perbaikan untuk peningkatan kualitas Pelayanan Publik/inovasi secara berkelanjutan.

BAB VIII PEMBINAAN DAN PENGAWASAN

Pasal 8

Pembinaan dan pengawasan Standar Pelayanan di Perangkat Daerah Provinsi dan BUMD dilakukan oleh Biro Organisasi Sekretariat Daerah Provinsi Jawa Barat.

BAB IX KETENTUAN PENUTUP

Pasal 9

Ketentuan mengenai:

- a. format rancangan Standar Pelayanan;
 - b. format Standar Pelayanan;
 - c. format Maklumat Pelayanan untuk ditetapkan oleh kepala Perangkat Daerah Provinsi;
 - d. format Maklumat Pelayanan untuk dipampang di ruang pelayanan unit Pelayanan Publik;
 - e. format Maklumat Pelayanan untuk ditetapkan oleh Direksi BUMD; dan
 - f. format Maklumat Pelayanan untuk dipampang di ruang pelayanan unit Pelayanan Publik,
- sebagaimana tercantum dalam Lampiran, sebagai bagian yang tidak terpisahkan dari Peraturan Gubernur ini.

Pasal 10

Peraturan Gubernur ini mulai berlaku pada tanggal diundangkan.

Agar setiap orang dapat mengetahuinya, memerintahkan pengundangan Peraturan Gubernur ini dengan penempatannya dalam Berita Daerah Provinsi Jawa Barat.

Ditetapkan di Bandung
pada tanggal 18 Oktober 2019

GUBERNUR JAWA BARAT,

ttd

MOCHAMAD RIDWAN KAMIL

Diundangkan di Bandung
pada tanggal 18 Oktober 2019

Pj. SEKRETARIS DAERAH PROVINSI
JAWA BARAT,

ttd

DAUD ACHMAD

LAMPIRAN : PERATURAN GUBERNUR JAWA BARAT
NOMOR : 58 Tahun 2019
TANGGAL : 18 Oktober 2019
TENTANG : STANDAR PELAYANAN PUBLIK DI LINGKUNGAN PEMERINTAH DAERAH PROVINSI JAWA BARAT

A. FORMAT RANCANGAN STANDAR PELAYANAN

1	Jenis Pelayanan	: Diisi hasil identifikasi
2	Dasar Hukum	: Diisi hasil identifikasi
3	Persyaratan	: Diisi hasil identifikasi
4	Prosedur	: Diisi hasil identifikasi
5	Waktu Pelayanan	: Diisi hasil identifikasi
6	Biaya /Tarif	: Diisi hasil identifikasi
7	Produk	: Diisi hasil identifikasi
8	Pengelolaan Pengaduan	: Diisi hasil identifikasi


B. FORMAT STANDAR PELAYANAN

STANDAR PELAYANAN “X” (di isi sesuai jenis pelayanan)

Dasar hukum :

1	Persyaratan	:	1. 2.dst
2	Prosedur	:	1. 2.dst
3	Waktu Pelayanan	:	1. 2.dst
4	Biaya / Tarif	:	1. 2.dst
5	Produk	:	1. 2.dst
6	Pengelolaan Pengaduan	:	1. 2.dst

C. FORMAT MAKLUMAT PELAYANAN UNTUK DITETAPKAN OLEH KEPALA PERANGKAT DAERAH PROVINSI



(KOP DINAS)*

MAKLUMAT PELAYANAN

“DENGAN INI, KAMI MENYATAKAN SANGGUP MENYELENGGARAKAN PELAYANAN SESUAI STANDAR PELAYANAN YANG TELAH DITETAPKAN DAN APABILA TIDAK MENEPATI JANJI, KAMI SIAP MENERIMA SANKSI SESUAI KETENTUAN PERATURAN PERUNDANG-UNDANGAN”


..... ,

KEPALA DINAS/BADAN

ttd

NAMA
PANGKAT/GOL
NIP

D. FORMAT MAKLUMAT PELAYANAN UNTUK DIPAMPANG DI RUANG PELAYANAN UNIT PELAYANAN PUBLIK



(KOP DINAS/UPTD/CABDIN)*

MAKLUMAT PELAYANAN

“DENGAN INI, KAMI MENYATAKAN SANGGUP MENYELENGGARAKAN PELAYANAN SESUAI STANDAR PELAYANAN YANG TELAH DITETAPKAN DAN APABILA TIDAK MENEPATI JANJI, KAMI SIAP MENERIMA SANKSI SESUAI KETENTUAN PERATURAN PERUNDANG-UNDANGAN”

..... ,

KEPALA DINAS/BADAN/UPTD/CABDIN

ttd

NAMA
PANGKAT/GOL
NIP

E. FORMAT MAKLUMAT PELAYANAN UNTUK DITETAPKAN OLEH DIREKTUR BUMD

(KOP BUMD)
<p><u>MAKLUMAT PELAYANAN</u></p> <p><i>“DENGAN INI, KAMI MENYATAKAN SANGGUP MENYELENGGARAKAN PELAYANAN SESUAI STANDAR PELAYANAN YANG TELAH DITETAPKAN DAN APABILA TIDAK MENEPATI JANJI, KAMI SIAP MENERIMA SANKSI SESUAI KETENTUAN PERATURAN PERUNDANG-UNDANGAN”</i></p> <p>..... ,</p> <p>DIREKTUR UTAMA</p> <p>ttd</p> <p>NAMA</p>

F. FORMAT MAKLUMAT PELAYANAN UNTUK DIPAMPANG DI RUANG PELAYANAN UNIT PELAYANAN PUBLIK

(KOP BUMD)
<p><u>MAKLUMAT PELAYANAN</u></p> <p><i>“DENGAN INI, KAMI MENYATAKAN SANGGUP MENYELENGGARAKAN PELAYANAN SESUAI STANDAR PELAYANAN YANG TELAH DITETAPKAN DAN APABILA TIDAK MENEPATI JANJI, KAMI SIAP MENERIMA SANKSI SESUAI KETENTUAN PERATURAN PERUNDANG-UNDANGAN”</i></p> <p>..... ,</p> <p>DIREKTUR UTAMA</p> <p>ttd</p> <p>NAMA</p>

GUBERNUR JAWA BARAT,

ttd

MOCHAMAD RIDWAN KAMIL