

PERATURAN DAERAH PROVINSI SUMATERA SELATAN
NOMOR 3 TAHUN 2013

T E N T A N G

PELAYANAN PUBLIK

DENGAN RAHMAT TUHAN YANG MAHA ESA
GUBERNUR SUMATERA SELATAN,

- Menimbang :
- a. bahwa dalam rangka meningkatkan kualitas dan menjamin serta memberikan perlindungan bagi masyarakat dari penyalahgunaan wewenang di dalam penyelenggaraan pelayanan publik;
 - b. bahwa Pemerintah Provinsi Sumatera Selatan berkewajiban menyelenggarakan pelayanan publik secara terintegrasi dan berkesinambungan dalam upaya memenuhi harapan dan tuntutan masyarakat terhadap kualitas pelayanan publik;
 - c. bahwa berdasarkan pertimbangan sebagaimana dimaksud pada huruf a dan b, perlu membentuk Peraturan Daerah Provinsi Sumatera Selatan tentang Pelayanan Publik;
- Mengingat :
1. Pasal 18 ayat (6) Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945;
 2. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 1959 tentang Penetapan Peraturan Pemerintah Pengganti Undang-Undang Nomor 3 Tahun 1950 tentang Pembentukan Daerah Tingkat I Sumatera Selatan dan Undang-Undang Darurat Nomor 16 Tahun 1955 tentang Perubahan Peraturan Pemerintah Pengganti Undang-Undang Nomor 3 Tahun 1950 (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 1955 Nomor 52) sebagai Undang-Undang (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 1959 Nomor 70, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 1814);

3. Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1974 tentang Pokok-pokok Kepegawaian (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 1974 Nomor 55, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 3041) sebagaimana telah diubah dengan Undang-Undang Nomor 43 Tahun 1999 tentang Perubahan atas Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1974 tentang Pokok-pokok Kepegawaian (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2008 Nomor 169, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 3890);
4. 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 diubah beberapa kali, 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);
5. Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2008 Nomor 61, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4846);
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. 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);
9. Peraturan Pemerintah Nomor 38 Tahun 2007 tentang Pembagian Urusan Pemerintahan antara Pemerintah, Pemerintahan Daerah Provinsi, dan Pemerintahan Daerah Kabupaten/Kota (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2007 Nomor 82, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4737);
10. Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pedoman 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),

Dengan Persetujuan Bersama

DEWAN PERWAKILAN RAKYAT DAERAH PROVINSI SUMATERA SELATAN
dan
GUBERNUR SUMATERA SELATAN

MEMUTUSKAN

Menetapkan : PERATURAN DAERAH TENTANG PELAYANAN
PUBLIK.

BAB I

KETENTUAN UMUM

Pasal 1

Dalam Peraturan Daerah ini, yang dimaksud dengan:

1. Provinsi adalah Provinsi Sumatera Selatan.
2. Gubernur adalah Gubernur Sumatera Selatan.
3. Pemerintah Provinsi adalah Pemerintah Provinsi Sumatera Selatan
4. Dewan Perwakilan Rakyat Daerah yang selanjutnya disebut DPRD adalah Dewan Perwakilan Rakyat Daerah Provinsi Sumatera Selatan.

5. Organisasi Perangkat Daerah merupakan Satuan Kerja Perangkat Daerah yang selanjutnya disebut SKPD adalah Organisasi Perangkat Daerah di lingkungan Pemerintah Provinsi.
6. Badan Usaha Milik Daerah yang selanjutnya disebut BUMD adalah Badan Usaha yang didirikan oleh Pemerintah Provinsi baik berbentuk Perseroan Terbatas maupun Perusahaan Daerah.
7. Pelayanan publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa dan/atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik
8. Pelayanan barang publik adalah pelayanan yang menghasilkan berbagai bentuk/jenis barang yang digunakan oleh masyarakat.
9. Pelayanan jasa publik adalah pelayanan yang menghasilkan berbagai bentuk jasa yang dibutuhkan oleh masyarakat.
10. Pelayanan administratif adalah pelayanan yang menghasilkan berbagai bentuk dokumen resmi yang dibutuhkan oleh masyarakat
11. Penyelenggaraan Pelayanan Publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan bagi masyarakat atas barang, jasa, dan/atau tindakan administratif yang disediakan oleh Penyelenggara Pelayanan Publik.
12. Penyelenggara Pelayanan Publik yang selanjutnya disebut Penyelenggara adalah SKPD, dan BUMD
13. Pelaksana Pelayanan Publik yang selanjutnya disebut Pelaksana adalah pejabat, pegawai, petugas, dan setiap orang yang bekerja pada SKPD dan BUMD yang bertugas melaksanakan tindakan atau serangkaian tindakan pelayanan publik.
14. Kinerja adalah gambaran mengenai tingkat pencapaian sasaran ataupun tujuan SKPD dan BUMD sebagai penjabaran dari visi, misi serta strategi SKPD dan BUMD yang mengindikasikan tingkat keberhasilan dan kegagalan pelaksanaan kegiatan-kegiatan sesuai dengan program dan kebijakan yang ditetapkan.
15. Masyarakat adalah orang perseorangan, kelompok atau badan hukum yang berkedudukan sebagai penerima manfaat pelayanan publik, baik secara langsung maupun tidak langsung.
16. Standar Penyelenggaraan Pelayanan Publik adalah tolok ukur yang digunakan sebagai pedoman dan acuan penyelenggaraan dan

penilaian kualitas pelayanan publik sebagai kewajiban dan janji Penyelenggara kepada masyarakat.

17. Gugus Kendali Mutu adalah kelompok karyawan yang terdiri dari tiga sampai sepuluh orang dari pekerjaan sejenis, yang secara sukarela mengadakan pertemuan dengan teratur untuk menemukan, menganalisis, dan memecahkan masalah dalam pelayanan publik yang menjadi bidangnya.
18. Sistem Informasi Penyelenggaraan Pelayanan Publik adalah rangkaian kegiatan yang meliputi penyimpanan dan pengelolaan informasi serta mekanisme penyampaian informasi dari Penyelenggara kepada masyarakat dan sebaliknya dalam bentuk lisan, tulisan latin, tulisan dalam huruf braille, bahasa gambar, dan/atau bahasa lokal, serta disajikan secara manual atau elektronik.
19. Maklumat Pelayanan adalah pernyataan tertulis yang berisi keseluruhan rincian kewajiban dan janji yang terdapat dalam standar pelayanan.
20. Indeks Kepuasan Masyarakat adalah ukuran kepuasan masyarakat sebagai penerima layanan yang disediakan oleh Penyelenggara berdasarkan standar pelayanan yang telah ditetapkan.
21. Pertanggungjawaban Pelayanan Publik adalah perwujudan kewajiban Penyelenggara untuk mempertanggungjawabkan kepada masyarakat mengenai pencapaian tujuan yang telah ditetapkan, melalui mekanisme pertanggungjawaban secara periodik.
22. Pengaduan adalah pemberitahuan dari penerima pelayanan yang berisi informasi tentang ketidaksesuaian antara pelayanan yang diterima dengan standar pelayanan yang telah ditentukan.
23. Pengadu adalah masyarakat yang melakukan pengaduan atas penyelenggaraan pelayanan publik yang diberikan oleh Penyelenggara dan Pelaksana.
24. Sengketa Pelayanan Publik adalah sengketa yang timbul dalam bidang pelayanan publik antara penerima layanan dengan Penyelenggara akibat ketidaksesuaian antara pelayanan yang diterima dengan standar pelayanan publik yang telah ditetapkan.
25. Anggaran Pendapatan dan Belanja Daerah yang selanjutnya disebut APBD adalah Anggaran Pendapatan dan Belanja Daerah Provinsi Sumatera Selatan.

BAB II
MAKSUD, TUJUAN, ASAS, DAN RUANG LINGKUP

Bagian Kesatu

Maksud dan Tujuan

Pasal 2

Pengaturan penyelenggaraan pelayanan publik dimaksudkan untuk memberikan kepastian hukum terhadap penyelenggaraan pelayanan publik sebagai pemenuhan hak-hak masyarakat secara berkualitas, terintegrasi dan berkesinambungan.

Pasal 3

Penyelenggaraan pelayanan publik bertujuan untuk:

- a. terwujudnya kepastian hukum dalam pemenuhan hak masyarakat untuk mendapatkan pelayanan publik secara berkualitas, terintegrasi dan berkesinambungan;
- b. terwujudnya pelayanan publik yang berkualitas, terintegrasi dan berkesinambungan; dan
- c. terselenggaranya pelayanan publik yang akuntabel baik secara hukum maupun secara publik.

Bagian Kedua

Asas

Pasal 4

Penyelenggaraan pelayanan publik berasaskan:

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

Bagian Ketiga

Prinsip

Pasal 5

Penyelenggaraan pelayanan publik dilakukan berdasarkan prinsip:

- a. kesederhanaan;
- b. kejelasan;
- c. kepastian waktu;
- d. keamanan;
- e. tanggungjawab;
- f. kelengkapan sarana dan prasarana;
- g. kemudahan akses;
- h. kedisiplinan, kesopanan dan keramahan; dan
- i. kenyamanan.

Bagian Keempat

Bentuk Penyelenggaraan Pelayanan Publik

Pasal 6

Pelayanan publik meliputi:

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

Pasal 7

Pelayanan barang publik sebagaimana dimaksud pada Pasal 6 huruf a meliputi:

- a. pengadaan dan penyaluran barang publik yang dilakukan oleh SKPD yang sebagian atau seluruh dananya bersumber dari APBN dan/atau APBD;
- b. pengadaan dan penyaluran barang publik yang dilakukan oleh 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 APBD atau badan usaha yang modal pendiriannya sebagian atau seluruhnya bersumber dari kekayaan daerah yang dipisahkan, tetapi ketersediaannya menjadi misi Daerah yang ditetapkan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.

Pasal 8

- (1) Pelayanan jasa publik sebagaimana dimaksud pada Pasal 6 huruf b meliputi :
 - a. penyediaan jasa publik oleh SKPD yang sebagian atau seluruh dananya bersumber dari APBN dan/atau APBD;
 - 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 APBD atau badan usaha yang modal pendiriannya sebagian atau seluruhnya bersumber dari kekayaan daerah yang dipisahkan, tetapi ketersediaannya menjadi misi daerah yang ditetapkan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.
- (2) Pelayanan jasa publik sebagaimana dimaksud pada ayat (1) harus memenuhi skala kegiatan didasarkan pada ukuran besaran biaya tertentu yang digunakan dan jaringan yang dimiliki dalam kegiatan pelayanan publik untuk dikategorikan sebagai Penyelenggara.

Pasal 9

Pelayanan administratif sebagaimana dimaksud pada Pasal 6 huruf c meliputi :

- a. tindakan administratif Pemerintah Provinsi dalam rangka mewujudkan perlindungan pribadi, keluarga, kehormatan, martabat, dan harta benda masyarakat; dan
- b. tindakan administratif oleh instansi non Pemerintah yang diatur dalam ketentuan peraturan perundang-undangan.

BAB III

PEMBINA, ORGANISASI PENYELENGGARA
DAN EVALUASI PELAYANAN PUBLIK

Bagian Kesatu

Pembina dan Penyelenggara

Pasal 10

- (1) Gubernur karena jabatannya merupakan Pembina penyelenggaraan pelayanan publik.

- (2) Pembina mempunyai tugas melakukan pembinaan, pengawasan, pengendalian dan evaluasi terhadap pelaksanaan tugas Penyelenggara.
- (3) Pembina wajib melaporkan hasil perkembangan kinerja Penyelenggaraan Pelayanan Publik kepada DPRD.

Pasal 11

- (1) Gubernur menunjuk Kepala SKPD dan Direksi BUMD sebagai Penanggung jawab dalam Penyelenggaraan Pelayanan Publik.
- (2) Penanggung jawab sebagaimana dimaksud dalam ayat (1) mempunyai tugas:
 - a. mengkoordinasikan kelancaran penyelenggaraan pelayanan publik di lingkungan SKPD dan BUMD sesuai standar pelayanan;
 - b. melakukan evaluasi penyelenggaraan pelayanan publik; dan
 - c. melaporkan penyelenggaraan pelayanan publik di lingkungan SKPD dan BUMD yang bersangkutan kepada Pembina.

Bagian Kedua

Organisasi Penyelenggara

Pasal 12

- (1) Organisasi Penyelenggara wajib menyelenggarakan pelayanan publik sesuai dengan tugas pokok dan fungsi SKPD dan BUMD.
- (2) Penyelenggaraan Pelayanan Publik sebagaimana dimaksud pada ayat (1), meliputi:
 - a. pelaksanaan pelayanan;
 - b. pengelolaan pengaduan masyarakat;
 - c. pengelolaan informasi;
 - d. pengawasan internal;
 - e. penyuluhan kepada masyarakat; dan
 - f. pelayanan konsultasi.
- (3) Penanggung jawab bertanggungjawab atas ketidakmampuan, pelanggaran dan kegagalan Penyelenggaraan Pelayanan Publik.

Bagian Ketiga

Akuntabilitas

Pasal 13

- (1) Setiap Penanggung jawab wajib mempertanggungjawabkan tindakan yang dikeluarkan atau tindakan yang dilakukan kepada Pembina sesuai ketentuan peraturan perundang-undangan.
- (2) Penanggung jawab wajib melakukan pengawasan dan pengendalian terhadap Penyelenggaraan Pelayanan Publik berdasarkan kewenangannya.

Bagian Keempat

Evaluasi Penyelenggaraan Pelayanan Publik

Pasal 14

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

Pasal 15

- (1) Penyelenggara wajib secara berkala mengadakan evaluasi kinerja Penyelenggaraan Pelayanan Publik.
- (2) Kinerja sebagaimana dimaksud ayat (1) diukur secara menyeluruh dari aspek :
 - a. masukan, merupakan indikator keberhasilan efisiensi sumberdaya untuk menghasilkan keluaran dan hasil;
 - b. proses, merupakan indikator kejelasan prosedur, penyederhanaan prosedur, kecepatan, ketepatan dengan biaya murah; dan
 - c. keluaran, merupakan indikator tingkat kepuasan pelayanan dan peningkatan pelayanan.

Pasal 16

- (1) Penyelenggara wajib melakukan penyeleksian terhadap Pelaksana secara transparan, non diskriminatif dan adil, sesuai ketentuan 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 penyelenggaraan pelayanan publik.

Bagian Kelima

Hubungan Antar Penyelenggara

Pasal 17

- (1) Dalam rangka meningkatkan efisiensi dan efektivitas Penyelenggaraan Pelayanan Publik yang berkaitan dengan teknis operasional dan/atau pendukung Penyelenggaraan Pelayanan Publik, dapat dilakukan kerjasama antar Penyelenggara.
- (2) Dalam hal Penyelenggara yang memiliki lingkup kewenangan dan tugas pelayanan publik tidak dapat melakukan sendiri karena keterbatasan sumberdaya dan/atau dalam keadaan darurat, Penyelenggara dapat meminta bantuan Penyelenggara lain.
- (3) Pemberian bantuan sebagaimana dimaksud pada ayat (2) dapat dilakukan dalam hal:
 - a. adanya alasan hukum bahwa pelayanan publik tidak dapat dilaksanakan sendiri oleh Penyelenggara yang meminta bantuan;
 - b. kurangnya sumberdaya dan fasilitas yang dimiliki Penyelenggara, yang mengakibatkan pelayanan publik tidak dapat dilaksanakan sendiri oleh Penyelenggara;
 - c. Penyelenggara tidak memiliki pengetahuan dan kemampuan untuk melaksanakannya sendiri;
 - d. dalam hal untuk melakukan kegiatan pelayanan publik, Penyelenggara membutuhkan surat keterangan atau dokumen yang diperlukan dari Penyelenggara lainnya; dan
 - e. dalam hal pelayanan publik hanya dapat dilaksanakan dengan biaya, peralatan dan fasilitas yang tidak mampu ditanggung sendiri oleh Penyelenggara.
- (4) Dalam keadaan darurat yang telah ditetapkan oleh penyelenggara, apabila ada permintaan dari Penyelenggara lain sebagaimana

dimaksud pada ayat (2) wajib dipenuhi oleh Penyelenggara pemberi bantuan, sesuai dengan tugas dan fungsi organisasi Penyelenggara yang bersangkutan.

Bagian Keenam
Kerjasama Penyelenggara dengan Pihak Lain

Pasal 18

- (1) Penyelenggara dapat melakukan kerjasama dalam bentuk penyerahan sebagian tugas penyelenggaraan pelayanan publik kepada pihak lain, dengan ketentuan:
 - a. kerjasama Penyelenggaraan Pelayanan Publik dituangkan dalam bentuk perjanjian berdasarkan ketentuan peraturan perundang-undangan dan standar pelayanan;
 - b. Penyelenggara berkewajiban menginformasikan perjanjian kepada masyarakat;
 - c. tanggung jawab pelaksanaan kerjasama bidang tertentu berada pada mitra kerjasama, sedangkan tanggung jawab Penyelenggaraan Pelayanan Publik secara menyeluruh berada pada Penyelenggara;
 - d. informasi tentang identitas mitra kerjasama dan Penyelenggara sebagai penanggungjawab pelayanan publik harus dicantumkan oleh Penyelenggara pada tempat yang jelas dan mudah diketahui masyarakat; dan
 - e. Penyelenggara dan mitra kerjasama wajib mencantumkan alamat tempat pengaduan dan sarana untuk menampung keluhan masyarakat yang mudah diakses, antara lain melalui telepon, pesan layanan singkat (*short message services*), laman (*website*), pos-el (*e-mail*), dan kotak pengaduan.
- (2) Mitra kerjasama sebagaimana dimaksud pada ayat (1) wajib berbadan hukum Indonesia sesuai ketentuan peraturan perundang-undangan.
- (3) Pemilihan mitra kerjasama sebagaimana dimaksud pada ayat (2) dilaksanakan dengan mekanisme sesuai ketentuan peraturan perundang-undangan.
- (4) Kerjasama sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dan ayat (2) tidak boleh membebani masyarakat.

BAB IV
HAK, KEWAJIBAN, DAN LARANGAN
Bagian Kesatu
Hak dan Kewajiban Penanggung Jawab
Pasal 19

Penanggung Jawab 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 dengan kenyataan dalam Penyelenggaraan Pelayanan Publik; dan
- e. menolak permintaan pelayanan yang bertentangan dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.

Pasal 20

Penanggung Jawab berkewajiban:

- a. menyusun dan menetapkan 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 sehat;
- f. memberikan pelayanan yang berkualitas sesuai dengan asas-asas 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 terhadap pelayanan yang diselenggarakan;
- j. mempertanggungjawabkan pelayanan yang telah dilakukan, dalam hal yang bersangkutan mengundurkan diri atau melepaskan jabatan;

- k. memenuhi panggilan atau mewakili SKPD dan BUMD untuk hadir atau melaksanakan perintah berdasarkan ketentuan peraturan perundang-undangan, atas permintaan Pembina;
- l. memberikan informasi yang terkait dengan pelayanan; dan
- m. menanggapi dan mengelola pengaduan masyarakat melalui mekanisme sesuai ketentuan peraturan perundang-undangan.

Bagian Kedua

Kewajiban dan Larangan bagi Pelaksana

Pasal 21

Pelaksana berkewajiban:

- a. melakukan kegiatan pelayanan publik sesuai dengan penugasan yang diberikan oleh Penyelenggara;
- b. bertanggungjawab atas pelaksanaan pelayanan sesuai dengan kewenangannya;
- c. memenuhi panggilan atau mewakili SKPD dan BUMD untuk hadir atau melaksanakan perintah berdasarkan ketentuan peraturan perundang-undangan, atas permintaan Pembina;
- 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 terkait dengan pelayanan; dan
- g. menanggapi dan mengelola pengaduan masyarakat melalui mekanisme sesuai ketentuan peraturan perundang-undangan.

Pasal 22

Pelaksana dilarang:

- a. merangkap sebagai komisaris atau pengurus organisasi usaha bagi Pelaksana yang berasal dari lingkungan SKPD dan/atau BUMD;
- b. meninggalkan tugas dan kewajiban, kecuali mempunyai alasan yang jelas, rasional, dan sah sesuai ketentuan peraturan perundang-undangan;
- c. menambah Pelaksana tanpa persetujuan Penanggung Jawab;
- d. membuat perjanjian kerjasama dengan pihak lain tanpa persetujuan Penanggung Jawab;
- e. melanggar asas-asas Penyelenggaraan Pelayanan Publik; dan

- f. menerima imbalan dalam bentuk apapun dari masyarakat yang terkait langsung atau tidak dengan Penyelenggaraan Pelayanan Publik.

Bagian Ketiga

Hak , Kewajiban dan Larangan bagi Masyarakat

Pasal 23

Masyarakat berhak:

- a. mendapat Pelayanan Publik yang berkualitas sesuai dengan asas dan tujuan Penyelenggaraan Pelayanan Publik;
- b. mengetahui kebenaran substansi standar Penyelenggaraan Pelayanan Publik;
- c. mengawasi pelaksanaan standar Penyelenggaraan Pelayanan Publik;
- d. mendapatkan jaminan kepastian hukum atas produk Penyelenggaraan Pelayanan Publik;
- e. mendapatkan tanggapan terhadap pengaduan yang diajukan;
- f. mendapatkan advokasi, perlindungan, dan/atau pemenuhan pelayanan;
- g. menyarankan kepada Penanggung Jawab dan/atau Pelaksana untuk memperbaiki pelayanan apabila pelayanan yang diberikan tidak sesuai dengan standar pelayanan;
- h. menyarankan kepada Pelaksana untuk memperbaiki pelayanan apabila pelayanan yang diberikan tidak sesuai dengan standar pelayanan;
- i. mengadukan Penanggung Jawab dan/atau Pelaksana yang melakukan penyimpangan terhadap standar Penyelenggaraan Pelayanan Publik dan/atau tidak memperbaiki Penyelenggaraan Pelayanan Publik kepada Pembina atau institusi pengawas lainnya;
- j. menerima informasi yang terkait dengan Penyelenggaraan Pelayanan Publik; dan
- k. menggugat Penanggung Jawab dan Pelaksana yang dianggap merugikan, melalui mekanisme sesuai ketentuan peraturan perundang-undangan.

Pasal 24

Masyarakat berkewajiban:

- a. mematuhi dan memenuhi ketentuan sebagaimana disyaratkan dalam standar Penyelenggaraan Pelayanan Publik;

- b. menjaga sarana, prasarana, dan/atau fasilitas Penyelenggaraan Pelayanan Publik; dan
- c. berpartisipasi aktif dan mematuhi peraturan yang terkait dengan Penyelenggaraan Pelayanan Publik.

Pasal 25

Masyarakat dilarang:

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

BAB V

PELAKSANAAN PENYELENGGARAAN PELAYANAN PUBLIK

Bagian Kesatu

Pola Pelayanan

Pasal 26

Pola Penyelenggaraan Pelayanan Publik meliputi:

- a. fungsional, yaitu pola Penyelenggaraan Pelayanan Publik diberikan oleh Penanggung Jawab, sesuai dengan tugas, fungsi dan kewenangannya;
- b. terpusat, yaitu pola Penyelenggaraan Pelayanan Publik diberikan secara tunggal oleh Penanggung Jawab berdasarkan pelimpahan wewenang sesuai ketentuan peraturan perundang-undangan;
- c. terpadu, terdiri atas:
 1. terpadu satu atap, yaitu pola pelayanan terpadu satu atap diselenggarakan dalam satu tempat yang meliputi berbagai jenis pelayanan publik yang tidak mempunyai keterkaitan proses dan dilayani melalui beberapa pintu; dan
 2. terpadu satu pintu, yaitu pola pelayanan terpadu satu pintu diselenggarakan pada satu tempat yang meliputi berbagai jenis

pelayanan yang memiliki keterkaitan proses dan dilayani melalui satu pintu.

- d. Gugus tugas, yaitu petugas Penyelenggaraan Pelayanan Publik secara perorangan atau dalam bentuk gugus tugas yang ditempatkan pada instansi pemberi pelayanan dan lokasi pemberian pelayanan tertentu.

Bagian Kedua
Standar Pelayanan

Paragraf 1

Umum

Pasal 27

- (1) Penanggung Jawab wajib menyusun dan menetapkan standar Penyelenggaraan Pelayanan Publik, sesuai ketentuan peraturan perundang-undangan.
- (2) Dalam penyusunan dan penetapan standar Penyelenggaraan Pelayanan Publik sebagaimana dimaksud pada ayat (1), Penanggung Jawab wajib mengikutsertakan masyarakat.
- (3) Pengikutsertaan masyarakat sebagaimana dimaksud pada ayat (2) dilakukan dengan prinsip non diskriminatif, terkait langsung dengan jenis pelayanan, memiliki kompetensi dan mengutamakan musyawarah, serta memperhatikan keberagaman.
- (4) Penyelenggara berkewajiban menerapkan standar pelayanan publik sebagaimana dimaksud pada ayat (1).

Pasal 28

Komponen standar Penyelenggaraan Pelayanan Publik 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 Penyelenggaraan Pelayanan Publik;
- 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.

Pasal 29

Standar Penyelenggaraan Pelayanan Publik sebagaimana dimaksud pada Pasal 27 dan Pasal 28 harus dipublikasikan, sebagai jaminan kepastian hukum bagi penerima Pelayanan Publik.

Paragraf 2

Tata Perilaku Penyelenggara

Pasal 30

Penyelenggara wajib memiliki tata perilaku atau kode etik dalam memberikan Pelayanan Publik, sesuai asas dan prinsip pelayanan publik.

Bagian Ketiga

Peningkatan Kualitas Pelayanan Publik

Paragraf 1

Umum

Pasal 31

- (1) Penyelenggara wajib meningkatkan Penyelenggaraan Pelayanan Publik sesuai dengan tugas pokok dan fungsinya.
- (2) Untuk peningkatan Penyelenggaraan Pelayanan Publik, Penyelenggara sebagaimana dimaksud pada ayat (1), harus memperhatikan :
 - a. komitmen Penanggung Jawab dan Pelaksana;
 - b. perubahan pola pikir terhadap fungsi Penyelenggaraan Pelayanan Publik;
 - c. partisipasi pengguna Pelayanan Publik;
 - d. kepercayaan;
 - e. kesadaran Penanggung Jawab dan Pelaksana;
 - f. keterbukaan;
 - g. ketersediaan anggaran;

- h. tumbuhnya rasa memiliki;
- i. survey kepuasan masyarakat;
- j. kejujuran;
- k. realistis dan cepat;
- l. umpan balik dan hubungan masyarakat;
- m. keberanian dan kebiasaan menerima keluhan/pengaduan; dan
- n. keberhasilan dalam menggunakan metode.

Paragraf 2

Gugus Kendali Mutu

Pasal 32

- (1) Untuk meningkatkan mutu Penyelenggaraan Pelayanan Publik, diperlukan penerapan kendali mutu.
- (2) Dalam penerapan kendali mutu sebagaimana dimaksud pada ayat (1), Penyelenggara dapat membentuk Gugus Kendali Mutu.
- (3) Gugus Kendali Mutu sebagaimana dimaksud pada ayat (2) terdiri dari Pelaksana yang berkompeten pada unit Penyelenggara.

Bagian Keempat

Indeks Kepuasan Masyarakat

Pasal 33

- (1) Untuk mencapai kualitas pelayanan publik, diperlukan penilaian atas pendapat masyarakat melalui penyusunan indeks kepuasan masyarakat
- (2) Dasar pengukuran indeks kepuasan masyarakat sebagaimana dimaksud pada ayat (1), meliputi:
 - a. prosedur pelayanan;
 - b. persyaratan pelayanan;
 - c. kejelasan petugas pelayanan;
 - d. kedisiplinan petugas pelayanan;
 - e. tanggung jawab petugas pelayanan;
 - f. kemampuan petugas pelayanan;
 - g. kecepatan pelayanan;
 - h. keadilan mendapatkan pelayanan;
 - i. kesopanan dan keramahan petugas;
 - j. kewajaran biaya pelayanan;
 - k. kepastian biaya pelayanan;

- l. kepastian jadual pelayanan;
- m. kenyamanan lingkungan; dan
- n. keamanan pelayanan.

Bagian Kelima

Maklumat Pelayanan

Pasal 34

- (1) Penyelenggara wajib menyusun dan menetapkan Maklumat Pelayanan yang merupakan pernyataan kesanggupan Penyelenggara dalam melaksanakan pelayanan sesuai dengan standar pelayanan sebagaimana dimaksud pada Pasal 27 dan Pasal 28.
- (2) Maklumat Pelayanan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) wajib dipublikasikan.

Bagian Keenam

Sistem Informasi Penyelenggaraan Pelayanan Publik

Pasal 35

- (1) Dalam rangka memberikan dukungan informasi terhadap Penyelenggaraan Pelayanan Publik, diselenggarakan Sistem Informasi Penyelenggaraan Pelayanan Publik yang mudah diakses masyarakat.
- (2) Setiap Informasi Penyelenggaraan Pelayanan Publik sebagaimana dimaksud pada ayat (1) harus dapat diperoleh masyarakat dengan cara cepat, tepat, mudah dan sederhana.
- (3) Sistem Informasi Penyelenggaraan Pelayanan Publik sebagaimana dimaksud pada ayat (1) memuat informasi Pelayanan Publik, yang terdiri atas sistem informasi elektronik dan non elektronik, paling kurang meliputi:
 - a. profil Penanggung Jawab;
 - b. profil Pelaksana;
 - c. standar Penyelenggaraan Pelayanan Publik;
 - d. maklumat pelayanan;
 - e. pengelolaan pengaduan; dan
 - f. penilaian kinerja.

Bagian Ketujuh
Pengelolaan Sarana, Prasarana, dan/atau
Fasilitas Penyelenggaraan Pelayanan Publik

Pasal 36

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

Bagian Kedelapan
Pelayanan Akses Khusus

Pasal 37

- (1) Penanggung Jawab wajib mengupayakan sarana dan prasarana yang diperuntukkan bagi kelompok rentan, meliputi penyandang cacat, lanjut usia, wanita hamil dan balita serta korban bencana.
- (2) ~~Penyediaan sarana dan prasarana sebagaimana dimaksud pada ayat~~
(1) wajib menjamin aksesibilitas pengguna layanan yang dilakukan secara bertahap, sesuai ketentuan peraturan perundang-undangan.

Bagian Kesembilan
Pelayanan Khusus

Pasal 38

Penyelenggaraan jenis Pelayanan Publik tertentu dimungkinkan untuk memberikan penyelenggaraan pelayanan khusus dengan ketentuan seimbang dengan biaya yang dikeluarkan, sesuai ketentuan peraturan perundang-undangan.

Bagian Kesepuluh
Biro Jasa Pelayanan

Pasal 39

- (1) Pemanfaatan pelayanan publik pada dasarnya dilakukan sendiri oleh masyarakat, namun dengan pertimbangan tertentu dan sebagai wujud partisipasi masyarakat, pengurusannya dapat dilakukan melalui suatu Biro Jasa.

- (2) Biro Jasa sebagaimana dimaksud pada ayat (1) harus memiliki izin usaha dari instansi yang berwenang, dengan ketentuan dalam menyelenggarakan pelayanan harus berkoordinasi dengan Penanggung Jawab, berkaitan dengan persyaratan, tarif jasa dan waktu pelayanan.

Bagian Kesebelas
Biaya/Tarif Pelayanan Publik

Pasal 40

- (1) Biaya penyelenggaraan pelayanan publik merupakan tanggung jawab pemerintah provinsi dan/atau masyarakat.
- (2) Biaya penyelenggaraan pelayanan publik yang merupakan tanggung jawab pemerintah provinsi sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dibebankan kepada APBD apabila diwajibkan dalam peraturan perundang-undangan.
- (3) Biaya penyelenggaraan pelayanan publik selain yang ditentukan pada ayat (2) dibebankan kepada penerima pelayanan publik.
- (4) Penentuan biaya/tarif pelayanan publik sebagaimana dimaksud pada ayat (2), dan ayat (3), ditetapkan dengan persetujuan DPRD

Pasal 41

Penyelenggara berhak mendapatkan alokasi anggaran sesuai dengan tingkat kebutuhan Penyelenggaraan Pelayanan Publik.

Bagian Keduabelas
Penanganan Pengaduan

Pasal 42

- (1) Pemerintah Provinsi wajib menyusun mekanisme penanganan pengaduan dan menyediakan sarana pengaduan, sesuai ketentuan peraturan perundang-undangan.
- (2) Sistem penanganan pengaduan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) berdasarkan prinsip sebagai berikut:
 - a. objektivitas;
 - b. koordinasi;
 - c. efektivitas dan efisiensi;
 - d. akuntabilitas; dan
 - e. transparan.

- (3) Ketentuan yang harus diatur di dalam prosedur dan mekanisme penanganan pengaduan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) paling kurang meliputi:
- a. penentuan pejabat yang berwenang untuk melakukan penerimaan dan pengelolaan pengaduan;
 - b. penentuan tata cara pengalihan pengaduan dari penerima pengaduan kepada pejabat teknis yang berwenang;
 - c. penentuan tata cara pemberian informasi kepada yang mengajukan pengaduan tentang hambatan yang muncul dalam proses penyelesaian masalah;
 - d. penentuan tata cara pemberian informasi dari petugas lapangan kepada petugas administrasi tentang sudah atau belum diselesaikannya masalah dan penginformasian hambatan-hambatan yang ada; dan
 - e. penginformasian kepada pihak yang mengajukan pengaduan, dalam hal masalah yang dikeluhkan telah berhasil diselesaikan.
- (4) Pengaduan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dilakukan paling lambat 30 (tiga puluh) hari sejak pihak yang mengajukan pengaduan menerima pelayanan.
- (5) Prosedur dan mekanisme penanganan pengaduan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dan ayat (4) ditetapkan dengan Peraturan Gubernur.

Pasal 43

- (1) Penanggung Jawab dan/atau Pelaksana wajib menangani dan menindaklanjuti pengaduan yang berasal dari penerima pelayanan paling lambat 7 (tujuh) hari sejak pengaduan diterima.
- (2) Proses penanganan pengaduan sebagaimana dimaksud pada ayat (1), dilakukan oleh Penanggung Jawab dan/atau Pelaksana melalui:
- a. konfirmasi dan klarifikasi;
 - b. penelitian dan pemeriksaan; dan
 - c. pelaporan hasil penelitian dan pemeriksaan.
- (3) Proses penanganan pengaduan sebagaimana dimaksud pada ayat (2) dilakukan sesuai ketentuan peraturan perundang-undangan.

Pasal 44

- (1) Penerima Pelayanan Publik yang keberatan atas Penyelenggaraan Pelayanan Publik yang berupa keputusan tata usaha negara dapat

menggugat Penanggung Jawab dan/atau Pelaksana melalui peradilan tata usaha negara.

- (2) Dalam hal Penanggung Jawab dan/atau Pelaksana melakukan perbuatan melawan hukum dalam Penyelenggaraan Pelayanan Publik, masyarakat dapat mengajukan gugatan ke pengadilan, sesuai ketentuan peraturan perundang-undangan.
- (3) Dalam hal Penyelenggara diduga melakukan tindak pidana dalam Penyelenggaraan Pelayanan Publik, masyarakat dapat melaporkan Penanggung Jawab dan/atau Pelaksana kepada pihak berwenang, sesuai ketentuan peraturan perundang-undangan.

BAB VI

PEMANFAATAN TEKNOLOGI INFORMASI

Pasal 45

- (1) Untuk meningkatkan efektivitas dan efisiensi Penyelenggaraan Pelayanan Publik, Pelaksana dapat memanfaatkan teknologi informasi.
- (2) Pemanfaatan teknologi informasi sebagaimana dimaksud pada ayat (1) menjadi alat bantu dalam melaksanakan transparansi dan akuntabilitas Penyelenggaraan Pelayanan Publik.
- (3) Ketentuan lebih lanjut mengenai pemanfaatan teknologi informasi sebagaimana dimaksud pada ayat (2), ditetapkan dengan Peraturan Gubernur.

BAB VII

PERAN SERTA MASYARAKAT

Pasal 46

- (1) Peran serta masyarakat dalam Penyelenggaraan Pelayanan Publik dimulai sejak penyusunan standar Penyelenggaraan Pelayanan Publik sampai dengan evaluasi dan pemberian penghargaan.
- (2) Peran serta masyarakat sebagaimana dimaksud pada ayat (1) diwujudkan dalam bentuk kerjasama, pemenuhan hak dan kewajiban masyarakat, serta peran aktif dalam penyusunan kebijakan Penyelenggaraan Pelayanan Publik.
- (3) Masyarakat dapat membentuk lembaga pengawasan Penyelenggaraan Pelayanan Publik.

BAB VIII
AKSES PUBLIK TERHADAP DOKUMEN

Pasal 47

- (1) Pelaksana wajib menjamin ketersediaan dokumen yang autentik dan terpercaya sesuai prinsip, kaidah dan standar kearsipan sebagaimana dibutuhkan dalam Penyelenggaraan Pelayanan Publik, untuk diakses masyarakat.
- (2) Dokumen sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dapat diakses untuk kepentingan pemanfaatan, pendayagunaan dan pelayanan publik, dengan memperhatikan prinsip keutuhan, keamanan dan keselamatan arsip.
- (3) Dokumen Penyelenggaraan Pelayanan Publik dapat dinyatakan tertutup apabila memenuhi persyaratan yang diatur dalam ketentuan peraturan perundang-undangan.
- (4) Penanggung Jawab dan Pelaksana yang membuka dan/atau tidak menjaga kerahasiaan dokumen pelayanan publik yang seharusnya dirahasiakan kepada pihak yang tidak berwenang, dikenakan sanksi sesuai ketentuan peraturan perundang-undangan.

BAB IX
PENGAWASAN

Pasal 48

- (1) Pengawasan Penyelenggaraan Pelayanan Publik dilakukan oleh pengawas internal dan pengawas eksternal.
- (2) Pengawasan internal Penyelenggaraan Pelayanan Publik dilakukan melalui:
 - a. pengawasan oleh Penanggung Jawab; dan
 - b. pengawasan oleh instansi pengawas fungsional.
- (3) Pengawasan eksternal Penyelenggaraan Pelayanan Publik dilakukan melalui:
 - a. pengawasan oleh masyarakat;
 - b. pengawasan oleh DPRD; dan
 - c. pengawasan oleh Ombudsman

BAB X SANKSI ADMINISTRATIF

Pasal 49

- (1) Setiap pelanggaran terhadap ketentuan Pasal 13, Pasal 14, Pasal 15, Pasal 17 ayat (4), Pasal 18 ayat (1), Pasal 20, Pasal 21, Pasal 22, Pasal 23, Pasal 27, Pasal 30, Pasal 31, Pasal 34, Pasal 36, Pasal 42 dan Pasal 43, dikenakan sanksi administratif.
- (2) Sanksi administratif sebagaimana dimaksud pada ayat (1) berupa:
- a. peringatan lisan;
 - b. peringatan tertulis;
 - c. penundaan kenaikan pangkat;
 - d. penurunan pangkat;
 - e. mutasi jabatan;
 - f. pembebasan tugas dan jabatan dalam waktu tertentu;
 - g. pemberhentian dengan hormat tidak atas permintaan sendiri;
dan/atau
 - h. pemberhentian tidak dengan hormat;
- (3) Mekanisme pemanggilan, pemeriksaan dan penjatuhan sanksi administrasi sebagaimana dimaksud pada ayat (2) dilakukan sesuai ketentuan peraturan perundang-undangan.

BAB XI KETENTUAN PERALIHAN

Pasal 50

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

BAB XII KETENTUAN PENUTUP

Pasal 51

Hal-hal yang belum diatur dalam Peraturan Daerah ini sepanjang mengenai pelaksanaannya akan diatur lebih lanjut dengan Peraturan Gubernur paling lambat 1 (satu) tahun terhitung sejak berlakunya Peraturan Daerah ini.

Pasal 52

Peraturan Daerah ini mulai berlaku pada tanggal diundangkan.

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

Ditetapkan di Palembang
pada tanggal 19 Maret 2013

GUBERNUR SUMATERA SELATAN

dto

H. ALEX NOERDIN

Diundangkan di Palembang
pada tanggal 22 Maret 2013

SEKRETARIS DAERAH PROVINSI
SUMATERA SELATAN

dto

YUSRI EFFENDI

LEMBARAN DAERAH PROVINSI SUMATERA SELATAN
TAHUN 2013 NOMOR 3