



SALINAN

GUBERNUR DAERAH ISTIMEWA YOGYAKARTA  
PERATURAN DAERAH DAERAH ISTIMEWA YOGYAKARTA  
NOMOR 5 TAHUN 2014  
TENTANG  
PELAYANAN PUBLIK

DENGAN RAHMAT TUHAN YANG MAHA ESA

GUBERNUR DAERAH ISTIMEWA YOGYAKARTA,

- Menimbang : a. bahwa masyarakat memiliki hak yang sama atas Pelayanan Publik sebagaimana diamanatkan Undang-Undang Dasar Negara Kesatuan Republik Indonesia Tahun 1945;
- b. bahwa penyelenggara Pelayanan Publik berkewajiban menyelenggarakan pelayanan secara terintegrasi dan berkesinambungan dalam upaya memenuhi harapan dan tuntutan masyarakat terhadap pelayanan yang berkualitas;
- c. bahwa untuk menjamin kualitas Pelayanan Publik sebagaimana dimaksud dalam huruf b, maka diperlukan norma hukum yang mengatur;
- d. bahwa berdasarkan pertimbangan sebagaimana dimaksud dalam huruf a, huruf b, dan huruf c, perlu menetapkan Peraturan Daerah tentang Pelayanan Publik;
- Mengingat : 1. Pasal 18 ayat (6) Undang-Undang Dasar Negara Kesatuan Republik Indonesia Tahun 1945;
2. Undang-Undang Nomor 3 Tahun 1950 tentang Pembentukan Provinsi Daerah Istimewa Jogjakarta (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 1950 Nomor 3) sebagaimana telah diubah terakhir dengan Undang-Undang Nomor 9 Tahun 1955 tentang Perubahan Undang-Undang Nomor 3 jo. Nomor 19 Tahun 1950 tentang Pembentukan Provinsi Daerah Istimewa Jogjakarta (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 1955 Nomor 43, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 827);

3. Undang-Undang Nomor 32 Tahun 2004 tentang Pemerintahan Daerah (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2004 Nomor 125, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4437) sebagaimana telah diubah terakhir dengan Undang-Undang Nomor 12 Tahun 2008 tentang Perubahan Kedua Atas Undang-Undang Nomor 32 Tahun 2004 tentang Pemerintahan Daerah (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2008 Nomor 59, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4844);
4. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2009 Nomor 112, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5038);
5. Undang-Undang Nomor 13 Tahun 2012 tentang Keistimewaan Daerah Istimewa Yogyakarta (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2012 Nomor 170, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5339);
6. Peraturan Pemerintah Nomor 31 Tahun 1950 tentang Berlakunya Undang-Undang Nomor 2, 3, 10, dan 11 Tahun 1950 (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 1950 Nomor 58);
7. Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2012 Nomor 215, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5357);
8. Peraturan Presiden Nomor 76 Tahun 2013 tentang Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2013 Nomor 191) ;
9. Peraturan Daerah Provinsi Daerah Istimewa Yogyakarta Nomor 7 Tahun 2007 tentang Urusan Pemerintahan Yang Menjadi Kewenangan Daerah Istimewa Yogyakarta (Lembaran Daerah Daerah Istimewa Yogyakarta Tahun 2007 Nomor 7);

Dengan Persetujuan Bersama  
DEWAN PERWAKILAN RAKYAT DAERAH  
DAERAH ISTIMEWA YOGYAKARTA,  
dan  
GUBERNUR DAERAH ISTIMEWA YOGYAKARTA,

MEMUTUSKAN :

Menetapkan : PERATURAN DAERAH TENTANG PELAYANAN PUBLIK.

BAB I

KETENTUAN UMUM

Pasal 1

Dalam Peraturan Daerah ini yang dimaksud dengan:

1. 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.
2. 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.
3. 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.
4. Organisasi Penyelenggara Pelayanan Publik yang selanjutnya disebut Organisasi Penyelenggara adalah satuan kerja penyelenggara pelayanan publik yang berada di lingkungan Pemerintah Daerah, Pemerintah Kabupaten/Kota, Pemerintah Desa, lembaga independen, dan Badan Hukum Lain yang dibentuk berdasarkan peraturan perundang-undangan di Daerah untuk melaksanakan kegiatan Pelayanan Publik.
5. 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.

6. Korporasi adalah perusahaan atau badan usaha yang besar atau beberapa perusahaan yang dikelola dan dijalankan sebagai satu perusahaan besar.
7. Badan Hukum Lain adalah perusahaan atau badan usaha yang dibentuk untuk menyelenggarakan Pelayanan Publik.
8. Standar Pelayanan adalah tolok 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.
9. Aksesibilitas adalah kemudahan yang disediakan bagi penyandang disabilitas, lanjut usia, wanita hamil, anak-anak, korban bencana alam, korban bencana sosial, dan kelompok rentan lainnya guna mewujudkan kesamaan kesempatan dalam segala aspek Pelayanan Publik.
10. Maklumat Pelayanan adalah pernyataan tertulis yang berisi keseluruhan rincian kewajiban dan janji penyelenggara dan pelaksana yang terdapat dalam standar pelayanan.
11. 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 braille, bahasa gambar, media audio, video, bahasa isyarat dan/atau bahasa lokal, serta disajikan secara manual ataupun elektronik.
12. Indeks Kepuasan Masyarakat yang selanjutnya disingkat IKM 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.
13. Pengaduan adalah penyampaian keluhan dari pengguna layanan terhadap ketidaksesuaian, pengabaian kewajiban dan/atau pelanggaran larangan terhadap Standar Pelayanan yang telah ditentukan.
14. Ombudsman adalah lembaga independen yang ada di daerah yang berfungsi untuk melaksanakan pengawasan terhadap Penyelenggaraan Pelayanan Publik yang meliputi Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan DIY, Ombudsman Daerah dan Ombudsman Swasta yang dibentuk Pemerintah Daerah.
15. Daerah adalah Daerah Istimewa Yogyakarta.
16. Pemerintah Daerah adalah Gubernur dan Perangkat Daerah Daerah Istimewa Yogyakarta sebagai unsur penyelenggara pemerintahan daerah.
17. Gubernur adalah Gubernur Daerah Istimewa Yogyakarta.
18. Pemerintah Kabupaten/Kota adalah Bupati/Walikota dan perangkat Daerah sebagai unsur penyelenggara Pemerintahan Kabupaten/Kota meliputi: Kabupaten Bantul, Kabupaten Gunungkidul, Kabupaten Kulon Progo, Kabupaten Sleman, dan Kota Yogyakarta.

19. Bupati/Walikota adalah Bupati/Walikota di Daerah Istimewa Yogyakarta meliputi: Bupati Bantul, Bupati Gunungkidul, Bupati Kulon Progo, Bupati Sleman, dan Walikota Yogyakarta.
20. Dewan Perwakilan Rakyat Daerah yang selanjutnya disingkat DPRD adalah lembaga perwakilan rakyat daerah sebagai unsur penyelenggara Pemerintahan Daerah Daerah Istimewa Yogyakarta.
21. Dewan Perwakilan Rakyat Daerah Kabupaten/Kota yang selanjutnya disingkat DPRD Kabupaten/Kota adalah lembaga perwakilan rakyat daerah sebagai unsur penyelenggara Pemerintahan Kabupaten/Kota meliputi: DPRD Kabupaten Bantul, DPRD Kabupaten Gunungkidul, DPRD Kabupaten Kulon Progo, DPRD Kabupaten Sleman, dan DPRD Kota Yogyakarta.
22. Satuan Kerja Perangkat Daerah yang selanjutnya disingkat SKPD adalah perangkat daerah pada Pemerintahan Daerah Daerah Istimewa Yogyakarta.
23. Satuan Kerja Perangkat Daerah Kabupaten/Kota yang selanjutnya disebut SKPD Kabupaten/Kota adalah perangkat daerah pada Pemerintahan Daerah Kabupaten/Kota .

#### 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 Penyelenggaraan Pelayanan Publik yang prima ;dan
- c. terwujudnya partisipasi masyarakat dalam peningkatan kualitas Pelayanan Publik.

#### Pasal 4

Asas 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; dan
- n. kearifan lokal.

#### Pasal 5

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

- a. Pemerintah Daerah;
- b. Pemerintah Kabupaten/Kota;
- c. Pemerintah 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 pelayanan yang 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 Daerah, Pemerintah Kabupaten/Kota dan Pemerintah Desa yang sebagian atau seluruh dananya bersumber dari Anggaran Pendapatan dan Belanja Negara, Anggaran Pendapatan dan Belanja Daerah, Anggaran Pendapatan dan Belanja Kabupaten/Kota dan/atau Anggaran Pendapatan dan Belanja Desa;
  - b. pengadaan dan penyaluran barang publik yang dilakukan oleh badan usaha yang modal pendiriannya sebagian atau seluruhnya bersumber dari kekayaan Daerah, Kabupaten/Kota dan Desa 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, Anggaran Pendapatan dan Belanja Desa dan/atau badan usaha yang modal pendiriannya sebagian atau seluruhnya bersumber dari kekayaan Daerah, Kabupaten/Kota dan/atau Desa yang dipisahkan, 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 publik oleh Pemerintah Daerah, Pemerintah Kabupaten/Kota dan/atau Pemerintah Desa yang sebagian atau seluruh dananya bersumber dari Anggaran Pendapatan dan Belanja Negara, Anggaran Pendapatan dan Belanja Daerah, Anggaran Pendapatan dan Belanja Kabupaten/Kota dan/atau Anggaran Pendapatan dan Belanja Desa;
  - b. penyediaan jasa publik oleh suatu badan usaha yang modal pendiriannya sebagian atau seluruhnya bersumber dari kekayaan Daerah, Kabupaten/Kota dan/atau Desa yang 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, Anggaran Pendapatan dan Belanja Desa dan/atau badan usaha yang modal pendiriannya sebagian atau seluruhnya bersumber dari kekayaan Daerah, Kabupaten/Kota dan/atau Desa yang dipisahkan, tetapi ketersediaannya menjadi misi Pemerintah Daerah 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, Pemerintah Kabupaten/Kota dan/atau Pemerintah Desa dalam rangka mewujudkan perlindungan pribadi, keluarga, kehormatan, martabat, dan harta benda masyarakat; dan
  - b. tindakan administratif oleh instansi non Pemerintah Daerah 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

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 Daerah dan Kabupaten/Kota; dan
  - b. koordinasi antara Pemerintah Daerah 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) kali dalam 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 ;
- b. korporasi yang dibentuk berdasarkan peraturan daerah, dan badan usaha milik daerah yang melaksanakan tugas Pelayanan Publik;
- c. lembaga independen yang dibentuk berdasarkan peraturan perundang-undangan di Daerah yang melaksanakan tugas Pelayanan Publik; dan
- d. Badan Hukum Lain.

#### Pasal 14

Organisasi Penyelenggara yang melaksanakan Pelayanan Publik di Kabupaten/Kota meliputi:

- a. SKPD Kabupaten/Kota ;
- b. korporasi yang dibentuk berdasarkan Peraturan Daerah Kabupaten/Kota, badan usaha milik Kabupaten/Kota, badan usaha swasta;
- c. lembaga independen yang dibentuk berdasarkan peraturan perundang-undangan di Kabupaten/Kota;
- d. Badan Hukum Lain di Kabupaten/Kota; dan
- e. Pemerintah desa beserta pimpinan formal dan informal yang dipilih oleh masyarakat untuk memberikan Pelayanan Publik di bidang pemerintahan, pembangunan dan kemasyarakatan.

## Bagian Kedua

### Pelaksana

#### Pasal 15

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; dan
- c. pimpinan dan karyawan/pegawai di lingkungan Badan Hukum Lain di Daerah yang dibentuk untuk melaksanakan tugas Pelayanan Publik.

#### Pasal 16

Pelaksana di Kabupaten/Kota meliputi :

- a. pejabat dan aparat sipil negara di lingkungan Pemerintah Kabupaten/Kota yang melaksanakan tugas Pelayanan Publik;
- b. pimpinan dan karyawan/pegawai di lingkungan korporasi yang dibentuk berdasarkan peraturan daerah Kabupaten/Kota dan badan usaha milik Kabupaten/Kota, yang melaksanakan tugas Pelayanan Publik;
- c. pimpinan dan karyawan/pegawai di lingkungan Badan Hukum Lain di Kabupaten/Kota yang dibentuk untuk melaksanakan tugas Pelayanan Publik;
- d. kepala desa, Perangkat 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 17

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 18

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 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 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 19

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 layak.

## Pasal 20

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 21

Pelaksana dilarang:

- a. merangkap sebagai komisaris atau pengurus organisasi usaha terhadap Pelaksana yang berasal dari lingkungan Pemerintah Daerah, 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 22

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. menyarankan 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;

## Pasal 23

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 rentan.

## BAB VI

### PENYELENGGARAAN PELAYANAN PUBLIK

#### Bagian Kesatu

#### Standar Pelayanan

## Pasal 24

- (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 25

- (1) Standar pelayanan sebagaimana dimaksud dalam Pasal 24 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 tidak berbelit-belit; dan
- d. keterbukaan informasi kepada masyarakat.

#### Pasal 26

- (1) Komponen standar pelayanan sebagaimana dimaksud dalam Pasal 24 dan Pasal 25 meliputi kepastian :
  - 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 diberikan sesuai dengan standar pelayanan;
  - m. jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan dalam bentuk komitmen untuk memberikan rasa aman, bebas dari bahaya, dan risiko 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 27

- (1) Ketentuan lebih lanjut mengenai pedoman penyusunan standar pelayanan Publik sebagaimana dimaksud dalam Pasal 24, diatur dalam Peraturan Gubernur, Peraturan Bupati/Walikota, Peraturan Kepala Desa / Lurah serta peraturan lainnya yang berlaku di lingkungan Penyelenggara.
- (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 Daerah berkonsultasi dengan Pemerintah melalui pembina di Daerah;
  - b. Penyelenggara di Kabupaten/Kota berkonsultasi dengan Pemerintah Daerah;
  - c. Penyelenggara oleh Badan Hukum Lain di Daerah berkonsultasi dengan Pemerintah Daerah; 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 28

- (1) Penyelenggara berkewajiban menyusun dan menetapkan maklumat pelayanan.
- (2) Maklumat pelayanan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) harus dipublikasikan secara jelas dan luas.
- (3) Publikasi maklumat pelayanan sebagaimana dimaksud pada ayat (2) dilakukan dengan cara sosialisasi kepada masyarakat dengan mempergunakan sarana dan prasarana yang menjamin maklumat pelayanan disampaikan kepada seluruh elemen masyarakat;

Pasal 29

Standar pelayanan sebagaimana dimaksud dalam Pasal 24, Pasal 25, Pasal 26, Pasal 27 dan maklumat pelayanan sebagaimana dimaksud dalam Pasal 28 merupakan bahan penilaian terhadap kinerja Penyelenggara dan Pelaksana.

Bagian Ketiga  
Kode Etik Pelayanan

Pasal 30

- (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 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.

Pasal 31

- (1) Kode etik pelayanan sebagaimana dimaksud dalam Pasal 30 berpedoman kepada nilai-nilai dan kearifan lokal di Daerah.
- (2) Nilai-nilai dan kearifan lokal di Daerah sebagaimana dimaksud pada ayat (1) antara lain ;

- a. hamemayu hayuning bawono yang meliputi rahayuning bawana kapurba waskithaning manungsa lan darmaning satriya mahanani rahayuning nagara; dan
- b. sawiji, greget, sengguh, ora mingkuh.

#### Pasal 32

- (1) Nilai-nilai dan kearifan lokal yang dituangkan dalam kode etik pelayanan sebagaimana dimaksud dalam Pasal 31 dilakukan melalui tindakan :
  - a. tidak diskriminatif;
  - b. cermat;
  - c. santun dan ramah;
  - d. memberikan keputusan yang cepat dan tepat;
  - e. profesional;
  - f. tidak mempersulit;
  - g. menjunjung tinggi nilai-nilai akuntabilitas dan integritas institusi Penyelenggara;
  - h. tidak membocorkan informasi atau dokumen yang wajib dirahasiakan;
  - i. menghindari konflik kepentingan;
  - j. tidak menyalahgunakan sarana dan prasarana serta fasilitas Pelayanan Publik;
  - k. tidak memberikan informasi yang salah atau menyesatkan;
  - l. tidak menyalahgunakan informasi, jabatan, dan/atau kewenangan yang dimiliki;

#### Bagian Keempat

#### Sistem Informasi

#### Pasal 33

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

#### Bagian Kelima

#### Pelayanan Khusus

#### Pasal 34

- (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/atau
  - 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;dan
  - f. korban bencana sosial.
- (4) Perlakuan khusus sebagaimana dimaksud pada ayat (2) dilaksanakan sesuai peraturan Perundang-undangan.

## Bagian Keenam

### Pola Pelayanan

#### Pasal 35

- (1) Pola Penyelenggaraan Pelayanan Publik meliputi:
  - a. fungsional;
  - b. terpusat,;
  - c. terpadu, terdiri atas :
    1. satu atap;
    2. satu pintu;dan
    3. virtual.
  - 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 satu kesatuan proses terhadap beberapa jenis pelayanan yang dilakukan secara terintegrasi dalam satu tempat baik secara fisik maupun virtual sesuai standar pelayanan.
- (5) Pola gugus tugas dalam Penyelenggaraan Pelayanan Publik sebagaimana dimaksud pada ayat (1)huruf d merupakan pelayanan yang dilakukan dengan carapetugas Pelayanan Publik secara perorangan atau dalam bentuk gugus tugas yang ditempatkan pada instansi pemberi pelayanan dan lokasi pemberian pelayanan tertentu.

Bagian Ketujuh  
Biaya Pelayanan Publik

Pasal 36

- (1) Biaya Pelayanan Publik merupakan tanggungjawab Pemerintah Daerah, Pemerintah Kabupaten/Kota, Pemerintah Desa/Kelurahan, korporasi, Badan Hukum Laindan/ataumasyarakat sesuai peraturan perundang-undangan.
- (2) Penentuan biaya Pelayanan Publik yang merupakan tanggungjawab Pemerintah Daerah, Pemerintah Kabupaten/Kota sebagaimana dimaksud pada ayat (1) harus sesuai dengan peraturan daerah tentang pajak, retribusi dan pendapatan asli daerah yang sah;
- (3) Penentuan biaya Pelayanan Publik yang merupakan tanggungjawab Pemerintah Desa sebagaimana dimaksud pada ayat (1) harus sesuai dengan Peraturan Desa tentang Pungutan Desa;
- (4) Penentuan biaya Pelayanan Publik yang merupakan tanggung jawab korporasi dan Badan Hukum Lain ditetapkan dengan keputusan pimpinan penyelenggara.

BAB VII

EVALUASI PELAYANAN PUBLIK

Pasal 37

- (1) Pimpinan Penyelenggara berkewajiban melaksanakan evaluasi terhadap kinerja Pelaksana di lingkungan Organisasi Penyelenggara yang bersangkutan secara berkala dan berkelanjutan
- (2) Berdasarkan hasil evaluasi sebagaimana dimaksud pada ayat (1) pimpinan Penyelenggara berkewajiban melakukan upaya peningkatan kapasitas Pelaksana dan/atau kelengkapan sarana dan prasarana.
- (3) Evaluasi terhadap kinerja Pelaksana sebagaimana dimaksud pada ayat (1) didasarkan kepada IKM dan/atau metode evaluasi kinerja lainnya dengan memperhatikan perbaikan prosedur dan/atau penyempurnaan Organisasi Penyelenggara sesuai dengan asas Penyelenggaraan Pelayanan Publik.
- (4) Dasar pengukuran IKM 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.
- (5) Ketentuan lebih lanjut mengenai tata cara dan mekanisme penyusunan IKM sebagaimana dimaksud pada ayat (4) diatur dalam Peraturan Gubernur dan Peraturan Bupati/Walikota.

## BAB VIII

### PENGAWASAN PELAYANAN PUBLIK

#### Pasal 38

- (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 dan DPRD Kabupaten/Kota;
  - c. Badan Permusyawaratan Desa; dan
  - d. Ombudsman.

## BAB IX

### PENGELOLAAN PENGADUAN

#### Pasal 39

- (1) Masyarakat berhak mengadukan Penyelenggaraan Pelayanan Publik kepada Pembina, Penyelenggara, Ombudsman, DPRD, DPRD Kabupaten/Kota, Badan Permusyawaratan 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 18; dan
  - b. Pelaksana yang tidak melaksanakan kewajiban sebagaimana dimaksud dalam Pasal 20, dan/atau melanggar larangan sebagaimana dimaksud dalam Pasal 21.

## Pasal 40

- (1) Penyelenggara berkewajiban:
  - a. menyediakan sarana pengaduan dan menugaskan Pelaksana yang kompeten;
  - b. mengelola pengaduan yang berasal dari masyarakat maupun rekomendasi Ombudsman, DPRD, DPRD Kabupaten/Kota, Badan Permusyawaratan Desa, dan lembaga pengawas lainnya dalam batas waktu tertentu.
- (2) Dalam mengelola pengaduan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) Penyelenggara berkewajiban menyusun, menetapkan mekanisme dan tata cara pengelolaan pengaduan.

## Pasal 41

- (1) Mekanisme dan tata cara pengelolaan pengaduan sebagaimana dimaksud dalam Pasal 40 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 34.
- (3) Pengelolaan pengaduan sebagaimana dimaksud pada ayat (2) dilakukan secara terbuka dan diinformasikan kepada masyarakat pengadu.

## Pasal 42

- (1) Dalam hal pengaduan sebagaimana dimaksud dalam Pasal 41 tidak terselesaikan, masyarakat pengadu dapat melanjutkan pengaduan ke lembaga:
  - a. Pembina Pelayanan Publik di Daerah dan/atau Kabupaten/Kota;
  - b. Ombudsman;
  - c. DPRD dan DPRD Kabupaten/Kota; dan
  - d. Badan Permusyawaratan Desa.
- (2) Apabila pengaduan kepada lembaga sebagaimana dimaksud pada ayat (1) huruf a, huruf b, huruf c, dan huruf d tidak dapat terselesaikan, masyarakat pengadu dapat mengajukan gugatan ke peradilan sesuai peraturan perundang-undangan.

## BAB X

### PERAN SERTA MASYARAKAT

## Pasal 43

- (1) Penyelenggara 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. kerja sama;
  - 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/atau
  - h. pemberian saran dan/atau pendapat dalam rangka Penyelenggaraan Pelayanan Publik.
- (4) Ketentuan lebih lanjut mengenai peran serta masyarakat sebagaimana dimaksud ayat (3) diatur dalam Peraturan Gubernur.

## BAB XI

### SANKSI ADMINISTRASI

#### Pasal 44

- (1) Penyelenggara yang tidak melaksanakan kewajiban sebagaimana dimaksud dalam Pasal 18, Pasal 24 ayat (1), Pasal 28 ayat (1), Pasal 30 ayat (1), Pasal 33 ayat (1), Pasal 34 ayat (1), Pasal 37 ayat (1), Pasal 39, Pasal 42 ayat (1), Pasal 44 ayat (1) dikenakan sanksi administratif.
- (2) Pelaksana yang tidak melaksanakan kewajiban sebagaimana dimaksud dalam Pasal 20 dan melanggar larangan sebagaimana dimaksud dalam Pasal 21 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. pembebasan tugas dan jabatan dalam waktu tertentu;
  - g. pemberhentian dengan hormat tidak atas permintaansendiri;
  - h. pemberhentian tidak dengan hormat; dan/atau
  - i. pencabutan izin.
- (4) Pemberian sanksi sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dan ayat (2) dilakukan oleh Pembina Pelayanan Publik di Daerah, 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 45

Ketentuan yang mengatur mengenai Penyelenggaraan Pelayanan Publik yang bertentangan dengan Peraturan Daerah ini harus disesuaikan paling lambat 2 (dua) tahun sejak Peraturan Daerah ini diundangkan.

#### Pasal 46

Peraturan Daerah ini mulai berlaku sejak tanggal diundangkan.

Agar setiap orang mengetahuinya, memerintahkan pengundangan Peraturan Daerah ini dengan penempatannya dalam Lembaran Daerah Daerah Istimewa Yogyakarta.

Ditetapkan di Yogyakarta  
pada tanggal 19 Juni 2014

GUBERNUR  
DAERAH ISTIMEWA YOGYAKARTA,

ttd

HAMENGKU BUWONO X

Diundangkan di Yogyakarta  
pada tanggal 19 Juni 2014

SEKRETARIS DAERAH  
DAERAH ISTIMEWA YOGYAKARTA,

ttd

ICHSANURI

LEMBARAN DAERAH DAERAH ISTIMEWA YOGYAKARTA TAHUN 2014 NOMOR 5.

NOREG PERATURAN DAERAH DAERAH ISTIMEWA YOGYAKARTA : (5/2014)

Salinan Sesuai Dengan Aslinya  
KEPALA BIRO HUKUM,

ttd

DEWO ISNU BROTO I.S.  
NIP.19640714 199102 1 001

PENJELASAN  
ATAS  
PERATURAN DAERAH DAERAH ISTIMEWA YOGYAKARTA  
NOMOR     TAHUN 2014  
TENTANG  
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 tujuan 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 Daerah 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 hak harus sebanding dengan kewajiban yang harus dilaksanakan, baik oleh pemberi maupun penerima pelayanan.

#### 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 Pemerintah 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 seperti ombudsman cabang DIY, ombudsman daerah dan ombudsman swasta

Huruf d

Cukup jelas

## Pasal 14

### Huruf a

Yang dimaksud dengan “SKPD Kabupaten/Kota adalah unit kerja di lingkungan Pemerintah Kabupaten/Kota yang terdiri dari badan, dinas, bagian, kantor dan unit pelaksana teknis badan atau dinas yang melaksanakan tugas dan fungsi Pelayanan Publik.

### Huruf b

Yang dimaksud dengan “korporasi yang dibentuk berdasarkan peraturan daerah Kabupaten/Kota” adalah badan usaha milik Kabupaten/Kota yang melaksanakan tugas Pelayanan Publik.

### Huruf c

Yang dimaksud dengan “lembaga independen” adalah lembaga yang dibentuk di Kabupaten/Kota berdasarkan peraturan perundang-undangan seperti Dewan Pendidikan, Komite Sekolah.

### Huruf d

Cukup jelas.

### Huruf e

Yang dimaksud dengan “pemerintah desa” adalah kepala desa beserta perangkat desa.

Yang dimaksud dengan “pimpinan formal” adalah pimpinan organisasi kemasyarakatan yang dipilih oleh masyarakat dan keberadaannya diatur oleh peraturan perundang-undangan termasuk dalam hal ini rukun warga dan rukun tetangga.

Yang dimaksud “pimpinan informal” adalah pemuka masyarakat di yang berfungsi memberikan pelayanan.

## Pasal 15

Cukup jelas

## Pasal 16

Cukup jelas

## Pasal 17

Cukup jelas

## Pasal 18

Cukup jelas

## Pasal 19

### Huruf a

Cukup jelas

Huruf b

Cukup jelas

Huruf c

Cukup jelas

Huruf d

Cukup jelas

Huruf e

Cukup jelas

Huruf f

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 g

Yang dimaksud dengan “penghargaan atas prestasi kerja” adalah pemberian piagam penghargaan atau tambahan penghasilan atas prestasi kerja.

Huruf h

Yang dimaksud dengan “sarana dan prasarana yang layak” adalah alat kelengkapan kerja yang dibutuhkan Pelaksana dalam menyelenggarakan Pelayanan Publik.

Pasal 20

Cukup jelas

Pasal 21

Cukup jelas

Pasal 22

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 23

Huruf a

Cukup jelas

Huruf b

Cukup jelas

Huruf c

Cukup jelas

Huruf d

Yang dimaksud dengan “memberikan prioritas/mendahulukan pelayanan kepada kelompok rentan” adalah kewajiban masyarakat untuk mendahulukan kelompok rentan untuk dilayani terlebih dahulu serta memahami adanya pelayanan khusus yang diberikan Pelaksana kepada kelompok rentan.

Pasal 24

Cukup jelas

## Pasal 25

### 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 pelayanan yang terjangkau.

#### Huruf c

Yang dimaksud dengan “partisipatif” 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)

Cukup jelas.

Pasal 26

Cukup jelas

Pasal 27

Ayat (1)

Cukup jelas

Ayat (2)

Konsultasi dalam menyusun standar pelayanan dimaksudkan agar standar pelayanan yang disusun oleh masing-masing penyelenggara terdapat keseimbangan antar masing-masing tingkat pemerintahan.

Ayat (3)

Cukup jelas

Pasal 28

Cukup jelas

Pasal 29

Cukup jelas

Pasal 30

Cukup jelas

Pasal 31

Ayat (1)

Cukup jelas

Ayat (2)

Huruf a

Nilai-nilai hamemayu hayuning bawono mengandung makna sebagai kewajiban melindungi, memelihara serta membina keselamatan dunia dan lebih mementingkan berkarya untuk masyarakat daripada memenuhi ambisi pribadi.

Rahayuning bawana kapurba waskithaning manungsa merupakan kesejahteraan dan keselamatan dunia ditentukan oleh kebijaksanaan manusia.

Darmaning satriya maharani rahayuning nagara merupakan pengabdian ksatria menyebabkan kesejahteraan dan ketentraman Negara.

Rahayuning manungsa dumadi karena kamanungsane merupakan kesejahteraan dan ketertiban manusia terjadi karena kemanusiaannya.

Huruf b

Yang dimaksud dengan sawiji, greget, sengguh, ora mingkuh adalah konsentrasi, semangat, percaya diri dengan rendah hati dan bertanggung jawab.

Pasal 32

Cukup jelas

Pasal 33

Cukup jelas

Pasal 34

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 lex spresialis perlakuan khusus kepada masing-masing masyarakat rentan.

Pasal 35

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 36

Cukup jelas

Pasal 37

Cukup jelas

Pasal 38

Ayat (1)

Cukup jelas

Ayat (2)

Huruf a

Yang dimaksud dengan “atasan langsung” adalah pejabat yang membawahi langsung pelaksana pelayanan publik.

Huruf b

Yang dimaksud dengan “pengawas fungsional” adalah unit kerja yang dibentuk untuk melaksanakan pengawasan.

Ayat (3)

Huruf a

Yang dimaksud dengan “pengawasan oleh masyarakat” adalah penilaian langsung oleh masyarakat baik perorangan, kelompok maupun mass media.

Huruf b

Yang dimaksud dengan “pengawasan oleh DPRD dan DPRD Kabupaten/Kota” adalah hasil penilaian yang dilakukan DPRD dan DPRD Kabupaten/Kota dalam menjalankan fungsi pengawasan terhadap Penyelenggaraan Pelayanan Publik.

Huruf c

Yang dimaksud dengan Badan Permusyawaratan Desa adalah Organisasi di Desa yang anggota berasal dari perwakilan masyarakat.

Huruf d

Yang dimaksud dengan “pengawasan oleh ombudsman” adalah pengawasan yang dilakukan oleh Ombudsman Republik Indonesia Cabang DIY, Ombudsman Daerah dan Ombudsman Swasta terhadap penyelenggaraan pelayanan publik yang disampaikan kepada DPRD dan DPRD Kabupaten/Kota.

Pasal 39

Cukup jelas

Pasal 40

Cukup jelas

Pasal 41

Ayat (1)

Huruf a

Yang dimaksud dengan “penerimaan” adalah pemeriksaan kelengkapan dokumen, pencatatan dan pemberian tanggapan kepada pengadu.

Huruf b

Yang dimaksud “penelaahan dan pengklasifikasian” adalah identifikasi masalah, pemeriksaan substansi pengaduan, klarifikasi, identifikasi bukti dan seleksi.

Huruf c

Yang dimaksud dengan “penyaluran pengaduan” adalah meneruskan pengaduan kepada penyelenggara lain yang berwenang dalam hal substansi pengaduan bukan menjadi kewenangannya.

Huruf d

Yang dimaksud dengan “penyelesaian pengaduan” adalah penyampaian saran penyelesaian kepada pejabat terkait di lingkungan penyelenggara, pemantauan, pemberian informasi kepada pengadu, pelaporan tindak lanjut dan pengarsipan.

Huruf e

Cukup jelas.

Ayat (2)

Cukup jelas.

Ayat (3)

Cukup jelas

Pasal 42

Cukup jelas

Pasal 43

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 44

Cukup jelas

Pasal 45

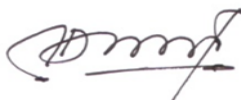
Cukup jelas

Pasal 46

Cukup jelas

TAMBAHAN LEMBARAN DAERAH DAERAH ISTIMEWA YOGYAKARTA TAHUN 2014 NOMOR 5.

Salinan Sesuai Dengan Aslinya  
KEPALA BIRO HUKUM,



DEWO ISNU BROTO I.S.  
Pembina Tingkat I (IV/b)  
NIP. 19640714 199102 1 001