



**GUBERNUR KALIMANTAN UTARA**

PERATURAN GUBERNUR KALIMANTAN UTARA

NOMOR 9 TAHUN 2019

TENTANG

PENYELENGGARAAN PELAYANAN PUBLIK  
DI LINGKUNGAN PEMERINTAH PROVINSI KALIMANTAN UTARA

DENGAN RAHMAT TUHAN YANG MAHA ESA

GUBERNUR KALIMANTAN UTARA,

- Menimbang : a. bahwa dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan atas barang, jasa, dan/atau pelayanan administratif, maka perlu diwujudkan dengan penyelenggaraan pelayanan publik yang terintegrasi dan berkesinambungan;
- b. bahwa untuk terwujudnya pelayanan publik yang berkualitas dan sesuai dengan asas umum pemerintahan dan korporasi yang baik, maka perlu landasan hukum yang mengatur penyelenggaraan pelayanan publik sebagai upaya memberikan perlindungan atas hak-hak publik;
- c. bahwa berdasarkan pertimbangan sebagaimana dimaksud dalam huruf a dan huruf b, maka perlu menetapkan Peraturan Gubernur tentang Penyelenggaraan Pelayanan Publik di Lingkungan Pemerintah Provinsi Kalimantan Utara.
- Mengingat : 1. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2009 Nomor 112, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5038);
2. Undang-Undang Nomor 20 Tahun 2012 tentang Pembentukan Provinsi Kalimantan Utara (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2012 Nomor 229, Tambahan Lembaran Negara Nomor 5362);

3. Undang-Undang Nomor 5 Tahun 2014 tentang Aparatur Sipil Negara (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2014 Nomor 6, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5494);
4. Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2014 Nomor 244, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5587), sebagaimana telah diubah beberapa kali terakhir dengan Undang-Undang Nomor 9 Tahun 2015 tentang Perubahan Kedua Atas Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2015 Nomor 58, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5679);
5. Peraturan Pemerintah Nomor 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);
6. Peraturan Presiden Nomor 76 Tahun 2013 tentang Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2013 Nomor 191);
7. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 15 Tahun 2014 tentang Pedoman Penyelenggaraan Standar Pelayanan (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2014 Nomor 615);
8. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 16 Tahun 2014 tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat Terhadap Penyelenggaraan Pelayanan (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2014 Nomor 616);
9. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 24 Tahun 2014 tentang Pedoman Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Secara Nasional (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2014 Nomor 1170) ;
10. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 30 Tahun 2014 tentang Pedoman Inovasi Pelayanan Publik (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2014 Nomor 1175);

## MEMUTUSKAN:

Menetapkan : PERATURAN GUBERNUR TENTANG PENYELENGGARAAN PELAYANAN PUBLIK DI LINGKUNGAN PEMERINTAH PROVINSI KALIMANTAN UTARA.

### BAB I KETENTUAN UMUM

#### Pasal 1

Dalam Peraturan Gubernur ini yang dimaksud dengan:

1. Daerah adalah Provinsi Kalimantan Utara.
2. Pemerintah Daerah adalah Gubernur dan Perangkat Daerah sebagai unsur penyelenggara Pemerintahan Daerah.
3. Gubernur adalah Gubernur Kalimantan Utara.
4. Dewan Perwakilan Rakyat Daerah yang selanjutnya disingkat DPRD adalah Dewan Perwakilan Rakyat Daerah Provinsi Kalimantan Utara.
5. Sekretaris Daerah adalah Sekretaris Daerah Provinsi Kalimantan Utara.
6. Perangkat Daerah adalah unsur pembantu Gubernur dan DPRD dalam penyelenggaraan Urusan Pemerintahan yang menjadi kewenangan Daerah.
7. Anggaran Pendapatan dan Belanja Daerah yang selanjutnya disingkat APBD adalah Anggaran Pendapatan dan Belanja Daerah Provinsi Kalimantan Utara.
8. Pelayanan publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai Peraturan perundang-perundangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa dan/atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik.
9. Penyelenggara pelayanan publik yang selanjutnya disebut penyelenggara adalah setiap institusi penyelenggara pemerintahan daerah, korporasi serta lembaga independen yang dibentuk berdasarkan Peraturan Daerah untuk melaksanakan kegiatan pelayanan publik, dan badan hukum lain yang dibentuk semata-mata untuk kegiatan pelayanan publik.
10. Organisasi penyelenggara pelayanan publik yang selanjutnya disebut Organisasi Penyelenggara adalah satuan kerja penyelenggara pelayanan publik yang berada dilingkungan pemerintah provinsi, korporasi, lembaga independen yang dibentuk berdasarkan Peraturan Daerah untuk melaksanakan kegiatan pelayanan publik dan badan hukum lain yang dibentuk semata-mata untuk kegiatan pelayanan publik.
11. Pelaksana pelayanan publik yang selanjutnya disebut Pelaksana adalah pejabat, pegawai, petugas dan setiap orang yang bekerja didalam organisasi penyelenggara yang bertugas melaksanakan tindakan atau rangkaian tindakan pelayanan publik.
12. Masyarakat adalah semua pihak, baik warga Negara maupun penduduk sebagai orang perseorangan, kelompok, maupun badan hukum yang berkedudukan sebagai penerima manfaat pelayanan publik, baik secara langsung maupun tidak langsung.

13. Standar pelayanan adalah tolok ukur yang dipergunakan sebagai pedoman penyelenggaraan pelayanan publik dan acuan penilaian kualitas pelayanan sebagai kewajiban dan janji penyelenggara kepada masyarakat dalam rangka pelayanan yang berkualitas, cepat, mudah, terjangkau, dan terukur.
14. Pengaduan adalah laporan dari penerima pelayanan kepada penyelenggara, pelaksana, pengawas internal dan pengawas eksternal, karena terjadinya ketidaksesuaian antara pelayanan yang diterima dengan standar pelayanan.
15. Pelayanan barang publik adalah pelayanan yang menghasilkan berbagai bentuk/jenis barang yang digunakan oleh masyarakat.
16. Pelayanan jasa publik adalah pelayanan yang menghasilkan berbagai bentuk jasa yang dibutuhkan oleh masyarakat.
17. Pelayanan administratif adalah pelayanan yang menghasilkan berbagai bentuk dokumen resmi yang dibutuhkan oleh masyarakat.
18. Maklumat pelayanan adalah pernyataan tertulis yang berisi keseluruhan rincian kewajiban dan janji yang terdapat dalam standar pelayanan.
19. 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, tulisan, bahasa lokal, serta disajikan secara manual dan/atau elektronik.

## BAB II MAKSUD, TUJUAN, ASAS DAN RUANG LINGKUP

### Bagian Kesatu Maksud dan Tujuan

#### Pasal 2

Peraturan Gubernur ini dimaksudkan untuk memberikan kepastian hukum dan penguatan komitmen antara penyelenggara, pelaksana dan masyarakat dalam kegiatan pelayanan publik, sebagai wujud dari pelaksanaan reformasi birokrasi.

#### Pasal 3

Tujuan Peraturan Gubernur ini adalah:

- a. terwujudnya sistem pengorganisasian pelayanan publik yang memenuhi standar pelayanan;
- b. terwujudnya kepastian hukum tentang hak, kewajiban, kewenangan dan tanggungjawab serta perlindungan terhadap seluruh pihak yang terkait dengan penyelenggaraan pelayanan publik; dan
- c. memberi payung hukum bagi lembaga pengawas internal, dan pengawas eksternal.

Bagian Kedua  
Asas

Pasal 4

Penyelenggaraan pelayanan publik berdasarkan asas:

- 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  
Ruang Lingkup

Pasal 5

- (1) Ruang lingkup penyelenggaraan pelayanan publik terdiri atas:
  - a. ruang lingkup pelayanan;
  - b. ruang lingkup penyelenggaraan pelayanan.
- (2) Ruang lingkup pelayanan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) huruf a meliputi pendidikan, pengajaran, pekerjaan dan usaha, tempat tinggal, komunikasi dan informasi, lingkungan hidup, kesehatan, jaminan sosial, energi, perbankan, perhubungan, sumber daya alam, pariwisata dan sektor strategis lainnya.
- (3) Ruang lingkup penyelenggaraan pelayanan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) huruf b meliputi tindakan administratif pemerintah daerah maupun non pemerintah daerah yang diwajibkan dan diatur dalam peraturan perundang-undangan yang berlaku.

Pasal 6

- (1) Pelayanan publik sebagaimana dimaksud dalam Pasal 5 ayat (1) huruf a meliputi:
  - a. pelayanan barang publik;
  - b. pelayanan jasa publik; dan
  - c. pelayanan administratif.
- (2) Pelayanan barang publik sebagaimana dimaksud pada ayat (1) huruf a meliputi:
  - a. pengadaan dan penyaluran barang publik yang dilakukan oleh instansi pemerintah yang sebagian atau seluruh dananya bersumber dari APBD maupun APBN.

- b. pengadaan dan penyaluran barang publik yang dilakukan oleh BUMD, Badan Usaha yang modal pendiriannya sebagian atau seluruhnya bersumber dari kekayaan daerah yang dipisahkan;
  - c. pengadaan dan penyaluran barang publik oleh lembaga swasta tetapi ketersediannya menjadi misi Negara yang ditetapkan dalam peraturan perundang-undangan;
- (3) Pelayanan jasa publik sebagaimana dimaksud pada ayat (1) huruf b meliputi:
- a. pengadaan dan penyaluran jasa publik yang dilakukan oleh instansi pemerintah yang sebagian atau seluruh dananya bersumber dari APBD maupun APBN.
  - b. penyediaan jasa publik yang dilakukan oleh BUMD, Badan Usaha yang modal pendiriannya sebagian atau seluruhnya bersumber dari kekayaan daerah yang dipisahkan;
  - c. penyediaan jasa publik oleh lembaga swasta tetapi ketersediannya menjadi misi Negara yang ditetapkan dalam peraturan perundang-undangan.
- (4) Pelayanan administratif sebagaimana dimaksud pada ayat (1) huruf c meliputi:
- a. tindakan administratif pemerintah yang diwajibkan oleh Negara dan diatur dalam peraturan perundang-undangan dalam rangka mewujudkan perlindungan pribadi, keluarga, kehormatan, martabat, dan harta benda warga Negara;
  - b. tindakan administratif oleh instansi non pemerintah yang diwajibkan oleh Negara dan diatur dalam peraturan perundang-undangan serta ditetapkan berdasarkan perjanjian dengan penerima pelayanan.

#### Pasal 7

Penyelenggara Pelayanan yang melaksanakan pelayanan publik sebagaimana dimaksud dalam Pasal 5 ayat (3) meliputi:

- a. setiap institusi penyelenggara pemerintahan daerah yang melaksanakan pelayanan publik;
- b. korporasi yang dibentuk berdasarkan peraturan daerah, dan satuan kerja di lingkungan badan usaha milik daerah, badan usaha swasta serta lembaga swasta daerah yang ditugasi melaksanakan pelayanan publik;
- c. lembaga independen yang dibentuk berdasarkan peraturan daerah yang dilaksanakan oleh satuan kerja yang melaksanakan pelayanan publik; dan
- d. badan hukum lain yang dibentuk semata-mata untuk kegiatan pelayanan publik yang dilaksanakan oleh satuan kerja di lingkungan badan hukum dimaksud yang melaksanakan pelayanan publik atas dasar perjanjian antar pihak.

#### Pasal 8

- (1) Penyelenggara yang melaksanakan pelayanan barang publik dan jasa publik serta pelayanan administratif yang pembiayaannya tidak bersumber dari APBD atau badan usaha yang modal pendiriannya sebagian atau seluruhnya tidak bersumber dari kekayaan daerah yang dipisahkan, tetapi menjalankan tugas dan fungsi pemerintahan daerah harus memenuhi ukuran besaran biaya dan jaringan.

- (2) Ketentuan mengenai ukuran besaran biaya dan jaringan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) ditetapkan sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku.

### BAB III SISTEM PENGORGANISASIAN PELAYANAN PUBLIK

#### Bagian Kesatu Pembina dan Penanggung jawab pelayanan

##### Pasal 9

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

##### Pasal 10

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

#### Bagian Kedua Pengorganisasian Pelayanan Publik

##### Pasal 11

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

Bagian Ketiga  
Evaluasi Pengelolaan Pelaksana Pelayanan Publik

Pasal 12

- (1) Penyelenggara berkewajiban melaksanakan evaluasi terhadap kinerja pelaksana di lingkungan organisasi penyelenggara pelayanan publik secara berkala dan berkelanjutan.
- (2) Berdasarkan hasil evaluasi sebagaimana dimaksud pada ayat(1), penyelenggara berkewajiban melakukan upaya peningkatan kapasitas pelaksana.
- (3) Evaluasi terhadap kinerja Pelaksana sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dilakukan dengan indikator yang jelas dan terukur dengan memperhatikan perbaikan prosedur dan/atau penyempurnaan organisasi sesuai dengan asas pelayanan publik dan peraturan perundang-undangan.
- (4) Indikator evaluasi sebagaimana dimaksud pada ayat (3) mengacu kepada ketentuan perundang-undangan.

Bagian Keempat  
Pemberian Penghargaan dan Sanksi Bagi Pengelolaan  
Pelaksanaan Pelayanan Publik

Pasal 13

- (1) Penyelenggara berkewajiban melakukan penyeleksian dan promosi Pelaksana secara transparan, tidak diskriminatif dan adil sesuai dengan peraturan perundang-undangan.
- (2) Penyelenggara wajib memberikan penghargaan kepada Pelaksana yang memiliki prestasi kerja.
- (3) Penyelenggara wajib memberikan sanksi kepada Pelaksana yang melakukan pelanggaran terhadap ketentuan internal penyelenggara sesuai peraturan perundang-undangan yang berlaku.
- (4) Ketentuan mengenai mekanisme pemberian penghargaan dan sanksi mengacu kepada peraturan perundang-undangan.

BAB IV  
HAK, KEWAJIBAN DAN LARANGAN

Bagian Kesatu  
Hak, Kewajiban dan Larangan bagi Penyelenggara

Pasal 14

Penyelenggara berhak:

- a. memberikan pelayanan tanpa dihambat pihak lain yang tidak berwenang;
- b. melakukan kerjasama dalam pelayanan;
- 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 15

Penyelenggara berkewajiban:

- a. menyusun dan menetapkan standar pelayanan;
- b. memberikan jaminan kepastian hukum atas produk pelayanan;
- c. menempatkan Pelaksana yang berkompeten;
- d. menyediakan sarana, prasarana, dan/atau fasilitas pelayanan publik yang mendukung terciptanya iklim pelayanan yang sehat;
- e. memberikan pelayanan yang berkualitas sesuai dengan asas penyelenggaraan pelayanan publik;
- f. membantu masyarakat dalam memahami hak dan tanggung jawabnya;
- g. berpartisipasi aktif dan mematuhi peraturan perundang-undangan yang terkait dengan penyelenggaraan pelayanan publik;
- h. memberikan pertanggungjawaban terhadap pelayanan yang diselenggarakan;
- i. mempertanggungjawabkan pelayanan yang telah dilakukan, dalam hal yang bersangkutan mengundurkan diri atau melepaskan jabatan;
- j. memenuhi panggilan atau mewakili Perangkat Daerah dan BUMD untuk hadir atau melaksanakan perintah berdasarkan ketentuan peraturan perundang-undangan, atas permintaan Pembina;
- k. memberikan informasi yang terkait dengan pelayanan; dan
- l. menanggapi dan mengelola pengaduan masyarakat melalui mekanisme sesuai ketentuan peraturan perundang-undangan.

#### Pasal 16

Penyelenggara dilarang:

- a. menghambat, menghindari, menolak melakukan pelayanan terhadap publik kecuali jika tidak sesuai dengan asas dan standar pelayanan;
- b. membuat perjanjian kerjasama dengan pihak lain yang bertentangan dengan ketentuan yang berlaku dan merugikan masyarakat selaku penerima layanan;
- c. memberikan izin dan/atau membiarkan pihak lain menggunakan sarana, prasarana dan/atau fasilitas pelayanan publik yang mengakibatkan sarana, prasarana dan/atau fasilitas pelayanan publik tidak berfungsi atau tidak sesuai dengan peruntukannya; dan
- d. melanggar asas penyelenggaraan pelayanan publik.

Bagian Kedua  
Hak, Kewajiban dan Larangan Bagi Pelaksana

Pasal 17

Pelaksana berhak:

- a. melaksanakan pelayanan tanpa dihambat oleh pihak lain yang bukan tugasnya;
- b. melakukan kegiatan pelayanan sesuai penugasan dan standar pelayanan serta memperoleh istirahat di luar jam pelayanan;
- c. memperoleh tambahan pendapatan atau remunerasi atas pemberian pelayanan publik di luar jam pelayanan atau pemberian pelayanan pada hari libur;
- d. melakukan pembelaan yang disampaikan kepada penyelenggara atau atasannya terhadap pengaduan dan tuntutan yang tidak sesuai kenyataan dalam penyelenggaraan pelayanan publik;
- e. menolak permintaan pelayanan yang bertentangan dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku.

Pasal 18

Pelaksana berkewajiban:

- a. melakukan pelayanan sesuai dengan standar pelayanan;
- b. memberikan pelayanan dengan penuh tanggung jawab, ramah, persuasif dan tidak diskriminatif;
- c. mempertanggungjawabkan tugasnya kepada penyelenggara atas pelaksanaan pelayanan yang dilakukan;
- d. membuat laporan berkala atas kinerja pelayanan kepada penyelenggara;
- e. menindaklanjuti setiap pengaduan dari masyarakat sesuai prosedur yang telah ditetapkan;
- f. memberikan pertanggungjawaban sesuai dengan ketentuan yang berlaku apabila mengundurkan diri atau melepaskan tanggung jawab atas tugasnya; dan
- g. memenuhi panggilan untuk hadir atau melaksanakan perintah suatu tindakan hukum atas permintaan pejabat yang berwenang dari lembaga negara sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku.

Pasal 19

Pelaksana dilarang:

- a. menghambat, menghindari, menolak melakukan pelayanan terhadap publik kecuali tidak sesuai dengan asas dan standar pelayanan yang telah ditetapkan;
- b. melakukan pungutan dengan alasan apapun kecuali yang telah dicantumkan dalam standar dan/atau maklumat pelayanan yang telah di publikasikan;
- c. meninggalkan tugas dan kewajiban, kecuali atas izin penyelenggara;

- d. merangkap jabatan sebagai komisaris atau pengurus organisasi usaha bagi pelaksana yang berasal dari lingkungan instansi pemerintah, Badan Usaha Milik Negara dan Badan Usaha Milik Daerah;
- e. membuat perjanjian kerja sama dengan pihak lain tanpa persetujuan penyelenggara; dan
- f. melanggar asas penyelenggaraan pelayanan publik.

Bagian Ketiga  
Hak, Kewajiban dan Larangan bagi Masyarakat

Pasal 20

Masyarakat berhak:

- a. memperoleh pemenuhan pelayanan yang berkualitas sesuai dengan asas, tujuan dan standar pelayanan;
- b. mengetahui kebenaran isi standar pelayanan;
- c. mengawasi pelaksanaan standar pelayanan;
- d. mendapat tanggapan atas pengaduan yang diajukan;
- e. memperoleh perlindungan dan advokasi;
- f. memberitahukan kepada Pelaksana untuk memperbaiki pelayanan apabila pelayanan yang diberikan tidak sesuai dengan standar pelayanan;
- g. mengadukan kepada Penyelenggara, pengawas internal, pengawas eksternal dan DPRD apabila pelayanan yang diberikan Pelaksana tidak sesuai dengan standar pelayanan yang ditetapkan.

Pasal 21

Masyarakat berkewajiban:

- a. mematuhi dan memenuhi ketentuan sebagaimana dipersyaratkan dalam standar pelayanan;
- b. ikut menjaga terpeliharanya sarana, prasarana, dan/atau fasilitas pelayanan publik; dan
- c. berpartisipasi aktif dan mematuhi peraturan yang terkait dengan penyelenggaraan pelayanan publik.

Pasal 22

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 yang 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  
PENYELENGGARAAN PELAYANAN PUBLIK

Bagian Kesatu  
Standar Pelayanan

Pasal 23

- (1) Penyelenggara berkewajiban menyusun dan menetapkan standar pelayanan sesuai fungsi dan tugasnya dengan memperhatikan kemampuan organisasi penyelenggara, kebutuhan masyarakat, dan kondisi lingkungan.
- (2) Dalam menyusun dan menetapkan standar pelayanan sebagaimana dimaksud pada ayat (1), penyelenggara wajib mengikutsertakan masyarakat dan pihak terkait.
- (3) Pengikutsertaan masyarakat dan pihak terkait sebagaimana dimaksud pada ayat (2) dilakukan sesuai dengan:
  - a. prinsip non diskriminatif;
  - b. terkait langsung dengan jenis pelayanan;
  - c. memiliki kompetensi; dan
  - d. mengutamakan musyawarah.
- (4) Penyelenggara wajib menerapkan standar pelayanan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dalam setiap pemberian pelayanan.
- (5) Penyusunan standar pelayanan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dan ayat (2) dengan berpedoman pada peraturan perundang-undangan yang berlaku.

Pasal 24

Komponen standar pelayanan sekurang-kurangnya meliputi:

- a. dasar hukum;
- b. jenis atau produk pelayanan;
- c. persyaratan;
- d. sistem, mekanisme dan prosedur;
- e. jangka waktu penyelesaian;
- f. biaya/tarif;
- g. sarana, prasarana, dan/atau fasilitas;
- h. kompetensi pelaksana;
- i. pengawasan internal;
- j. penanganan pengaduan, saran dan masukan;
- k. jumlah pelaksana;
- l. jaminan pelayanan sesuai dengan standar pelayanan;
- m. jaminan keamanan, keselamatan dan perlindungan terhadap pihak terkait dalam bentuk komitmen untuk memberikan rasa aman, bebas dari bahaya dan risiko keragu-raguan dalam penyelenggaraan pelayanan; dan
- n. penilaian kinerja pelaksana.

Bagian Kedua  
Maklumat Pelayanan

Pasal 25

- (1) Penyelenggara berkewajiban menyusun dan menetapkan maklumat pelayanan yang merupakan pernyataan kesanggupan penyelenggara dalam melaksanakan pelayanan sesuai dengan standar pelayanan.
- (2) Maklumat pelayanan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) wajib dipublikasikan secara jelas dan luas.

Bagian Ketiga  
Sistem Informasi Pelayanan Publik

Pasal 26

- (1) Dalam rangka menjamin kelancaran dan kepastian terhadap penyelenggaraan pelayanan publik perlu disusun sistem informasi yang bersifat regional.
- (2) Penyelenggara mengelola sistem informasi yang bersifat regional.
- (3) Sistem informasi sebagaimana dimaksud pada ayat (2) berisi semua informasi pelayanan publik yang berasal dari organisasi penyelenggara pada setiap tingkatan.
- (4) Penyelenggara berkewajiban mengelola sistem informasi yang terdiri atas sistem informasi elektronik atau non elektronik, sekurang-kurangnya meliputi:
  - a. profil penyelenggara;
  - b. profil pelaksana;
  - c. standar pelayanan;
  - d. maklumat pelayanan;
  - e. pengelolaan pengaduan; dan
  - f. penilaian kinerja.
- (5) Penyelenggara berkewajiban menyediakan informasi sebagaimana dimaksud pada ayat (4) kepada masyarakat secara terbuka dan mudah diakses.

Pasal 27

Dokumen, akta dan produk administrasi lainnya dalam penyelenggaraan pelayanan publik dinyatakan sah sesuai dengan peraturan perundang-undangan.

Bagian Keempat  
Pengelolaan Sarana, Prasarana dan/atau Fasilitas Pelayanan

Pasal 28

- (1) Penyelenggara dan pelaksana berkewajiban mengelola sarana, prasarana dan/atau fasilitas pelayanan secara efektif, efisien, transparan, akuntabel dan berkesinambungan, serta bertanggungjawab terhadap pemeliharaan dan/atau penggantian sarana, prasarana dan/atau fasilitas pelayanan publik.

- (2) Pelaksana wajib memberikan laporan kepada Penyelenggara mengenai kondisi dan kebutuhan sarana, prasarana dan/atau fasilitas pelayanan sesuai dengan tuntutan kebutuhan standar pelayanan.
- (3) Atas laporan kondisi dan kebutuhan sebagaimana dimaksud pada ayat (2), Penyelenggara melakukan analisis dan menyusun daftar kebutuhan sarana, prasarana dan/atau fasilitas pelayanan.
- (4) Atas analisis dan daftar kebutuhan sebagaimana dimaksud pada ayat (3), Penyelenggara melakukan pengadaan sesuai dengan peraturan perundang-undangan dengan mempertimbangkan prinsip efektivitas, efisiensi, transparansi, akuntabilitas dan berkesinambungan.

#### Pasal 29

- (1) Penyelenggara yang bermaksud melakukan perbaikan sarana, prasarana dan/atau fasilitas pelayanan wajib mengumumkan dan mencantumkan batas waktu penyelesaian pekerjaan secara jelas dan terbuka.
- (2) Perbaikan sarana, prasarana dan/atau fasilitas pelayanan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dilarang mengakibatkan terhentinya kegiatan pelayanan.
- (3) Pengumuman oleh penyelenggara harus dilakukan paling lambat 30 (tiga puluh) hari kalender sebelum pelaksanaan pekerjaan dimulai dengan memasang pengumuman melalui media dan di tempat penyelenggaraan pelayanan yang diketahui oleh masyarakat.

#### Bagian Kelima Pelayanan Khusus

#### Pasal 30

- (1) Penyelenggara berkewajiban memberikan pelayanan dengan perlakuan khusus kepada anggota masyarakat tertentu sesuai dengan peraturan perundang-undangan.
- (2) Sarana, prasarana, dan/atau fasilitas pelayanan publik dengan perlakuan khusus sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dilarang digunakan oleh orang yang tidak berhak.

#### Pasal 31

- (1) Penyelenggara dapat menyediakan pelayanan berjenjang secara transparan, akuntabel, dan sesuai dengan standar pelayanan serta peraturan perundang-undangan.
- (2) Pelayanan berjenjang sebagaimana dimaksud pada ayat (1), harus mematuhi ketentuan tentang proporsi akses dan pelayanan kepada kelompok masyarakat berdasarkan asas persamaan perlakuan, keterbukaan, serta keterjangkauan masyarakat dan sesuai dengan kemampuan ekonomi masyarakat agar pelayanan lebih nyaman, baik, dan tidak diskriminatif.

Bagian Keenam  
Biaya Pelayanan Publik

Pasal 32

- (1) Biaya penyelenggaraan pelayanan publik merupakan tanggung jawab pemerintah daerah dan/atau masyarakat.
- (2) Biaya penyelenggaraan pelayanan publik yang merupakan tanggung jawab pemerintah daerah sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dibebankan kepada APBD.
- (3) Biaya penyelenggaraan pelayanan publik selain yang ditentukan pada ayat (2) dibebankan kepada penerima pelayanan publik.

Pasal 33

- (1) Organisasi Penyelenggara berhak mendapatkan alokasi anggaran sesuai dengan tingkat kebutuhan pelayanan guna mendukung kinerja pelayanan publik.
- (2) Korporasi, BUMD dan Lembaga Lain yang dibentuk sesuai dengan Peraturan Daerah wajib mengalokasikan anggaran yang memadai secara proporsional untuk peningkatan kualitas kegiatan pelayanan publik.

Bagian Ketujuh  
Perilaku Pelaksana dalam Pelayanan

Pasal 34

Pelaksana dalam menyelenggarakan pelayanan publik harus berperilaku sebagai berikut:

- a. jujur, adil dan tidak diskriminatif;
- b. cermat;
- c. santun dan ramah;
- d. responsif dan tidak berlarut-larut;
- e. profesional;
- f. tidak mempersulit;
- g. dapat dipertanggungjawabkan dan sesuai prosedur;
- h. menjaga kerahasiaan informasi atau dokumen sesuai ketentuan;
- i. terbuka dan mengambil langkah yang tepat untuk menghindari benturan kepentingan;
- j. tidak menyalahgunakan sarana, prasarana dan/atau fasilitas pelayanan publik;
- k. tidak memberikan informasi yang menyesatkan; dan
- l. tidak menyalahgunakan informasi, jabatan, dan/atau kewenangan jabatan.

Bagian Kedelapan  
Pengawasan Penyelenggaraan Pelayanan Publik

Pasal 35

- (1) Pengawasan penyelenggaraan pelayanan publik dilakukan oleh pengawas internal dan pengawas eksternal.

- (2) Pengawasan internal dilakukan melalui:
  - a. pengawasan oleh atasan langsung; dan
  - b. pengawasan oleh pengawas fungsional daerah.
- (3) Pengawasan eksternal dilakukan melalui:
  - a. pengawasan oleh masyarakat berupa laporan atau pengaduan dalam penyelenggaraan pelayanan publik;
  - b. pengawasan oleh Perwakilan Ombudsman sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku;
  - c. pengawasan oleh DPRD; dan
  - d. pengawasan oleh Komisi Pelayanan Publik (KPP) yang dibentuk berdasarkan Peraturan Daerah.

### Bagian Kesembilan Pengelolaan Pengaduan

#### Pasal 36

- (1) Masyarakat berhak mengadukan penyelenggaraan pelayanan publik kepada penyelenggara, pengawas internal, perwakilan Ombudsman, dan DPRD.
- (2) Pengaduan sebagaimana dimaksud ayat (1) dilakukan paling lambat 30 (tiga puluh) hari sejak pengadu menerima pelayanan.
- (3) Pengaduan yang disampaikan kepada penyelenggara dan pengawas internal sudah harus mendapatkan perhatian, tanggapan dan ditindak lanjuti selambat-lambatnya 5 (lima) hari kerja terhitung sejak pengaduan itu disampaikan.
- (4) Tanggapan atas pengaduan, setidaknya-tidaknya memuat:
  - a. penjelasan secara rinci tentang persoalan pokok yang diadukan;
  - b. organisasi atau instansi yang berwenang menyelesaikan;
  - c. tindakan, keputusan atau saran sebagai rekomendasi kepada pengadu.
- (5) Penyelenggara dan pengawas internal wajib mengirimkan dokumen tanggapan kepada pengadu.
- (6) Penyelenggara dan pengawas internal wajib menyediakan fasilitas penerimaan pengaduan, pemantauan pengaduan dan evaluasi pengelolaan pengaduan yang mudah diketahui dan diakses oleh masyarakat, serta menunjuk petugas untuk menerima dan mengelola pengaduan.

#### Pasal 37

Penyelesaian pengaduan dilakukan dalam tenggang waktu sebagai berikut:

- a. Pengaduan yang disampaikan kepada penyelenggara, pengawas internal sudah harus diselesaikan selambat-lambatnya 12 (dua belas) hari kerja terhitung sejak pengaduan diterima;
- b. Pengaduan yang disampaikan kepada perwakilan Ombudsmen atau DPRD ditindaklanjuti sesuai peraturan perundangan-undangan yang berlaku.

## Pasal 38

- (1) Dalam rangka pengelolaan pengaduan, Penyelenggara berkewajiban menyusun mekanisme pengelolaan pengaduan.
- (2) Materi dan mekanisme pengelolaan pengaduan sebagaimana dimaksud pada ayat (1), sekurang-kurangnya meliputi:
  - a. identitas pengadu;
  - b. prosedur pengelolaan pengaduan;
  - c. penentuan pelaksana yang mengelola pengaduan;
  - d. prioritas penyelesaian pengaduan;
  - e. pelaporan proses dan hasil pengelolaan pengaduan kepada atasan pelaksana;
  - f. rekomendasi pengelolaan pengaduan;
  - g. penyampaian hasil pengelolaan pengaduan kepada atasan pelaksana;
  - h. pemantauan dan evaluasi pengelolaan pengaduan;
  - i. dokumen dan statistik pengelolaan pengaduan; dan
  - j. pencantuman nama dan alamat penanggung jawab serta sarana pengaduan yang mudah diakses.

## Bagian Kesepuluh Penilaian Kinerja

## Pasal 39

- (1) Pembina dan/atau penanggung jawab penyelenggaraan pelayanan publik berkewajiban melakukan penilaian kinerja penyelenggaraan pelayanan publik secara berkala.
- (2) Penilaian kinerja sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dilakukan dengan menggunakan indikator kinerja berdasarkan standar pelayanan.
- (3) Organisasi Penyelenggara dan/atau pelaksana yang memberikan layanan prima berdasarkan kriteria penilaian kinerja sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dapat diberikan penghargaan.
- (4) Ketentuan mengenai indikator kinerja dan pemberian penghargaan berdasarkan ketentuan peraturan perundang-undangan.

## BAB VI SISTEM PELAYANAN TERPADU

## Pasal 40

- (1) Dalam rangka meningkatkan kelancaran, kemudahan dan percepatan dalam pelayanan, terhadap jenis pelayanan tertentu, Penyelenggara dapat membentuk sistem pelayanan terpadu.
- (2) Sistem pelayanan terpadu bertujuan memberi kepastian dan percepatan pelayanan agar lebih memberi manfaat, efektif dan efisien bagi penyelenggara, pelaksana dan masyarakat.

- (3) Jenis-jenis pelayanan yang diselenggarakan dengan sistem pelayanan terpadu sebagaimana dimaksud pada ayat (1) mengacu kepada peraturan perundang-undangan.

#### Pasal 41

- (1) Pelayanan terpadu dilaksanakan dengan prinsip:
  - a. ekonomis;
  - b. berkualitas;
  - c. sederhana;
  - d. mudah di akses;
  - e. murah; dan
  - f. terkoordinasi.
- (2) Sistem pelayanan terpadu mengandung unsur:
  - a. kesatuan penanganan;
  - b. kesatuan tempat dan/atau jaringan elektronik;
  - c. kesatuan pengendalian; dan
  - d. kesatuan sistem pelaporan.

### BAB VII PERAN SERTA MASYARAKAT

#### Pasal 42

- (1) Peran serta masyarakat dalam penyelenggaraan pelayanan publik dilakukan sejak penyusunan standar pelayanan sampai dengan evaluasi dan pemberian penghargaan.
- (2) Peran serta masyarakat sebagaimana dimaksud pada ayat (1) diwujudkan dalam bentuk pemenuhan hak dan kewajiban, serta peran aktif dalam penyusunan kebijakan pelayanan publik.
- (3) Masyarakat dapat membentuk lembaga pengawasan pelayanan publik di luar lembaga pengawas eksternal yang dibentuk berdasarkan Peraturan Gubernur ini.
- (4) Masyarakat dapat melakukan evaluasi secara mandiri terhadap penyelenggaraan pelayanan publik, dan hasilnya diserahkan kepada penyelenggara.

#### Pasal 43

- (1) Peran serta masyarakat dalam pengawasan penerapan standar pelayanan dilakukan dengan:
  - a. penilaian kebenaran isi standar pelayanan;
  - b. pengawasan pelaksanaan standar pelayanan;
  - c. pemberitahuan kepada penyelenggara tentang kualitas pelayanan yang tidak sesuai dengan standar pelayanan;
  - d. pengaduan terjadinya penyimpangan standar pelayanan yang dilakukan oleh penyelenggara atau pelaksana;
  - e. pengajuan usul pelibatan pengawas eksternal dalam hal penyelenggara melakukan penyimpangan berulang dan tidak melakukan tindakan perbaikan secara proporsional; dan

- f. pemantauan tindak lanjut penyelesaian pengaduan.
- (2) Tata cara pengikutsertaan masyarakat dalam penyelenggaraan pelayanan publik mengacu kepada peraturan perundang-undangan.

BAB IX  
KETENTUAN SANKSI

Pasal 44

Pelanggaran terhadap ketentuan dalam Peraturan Gubernur ini dikenakan sanksi sesuai peraturan perundang-undangan yang berlaku.

BAB X  
KETENTUAN PENUTUP

Pasal 45

Peraturan Gubernur ini mulai berlaku pada tanggal diundangkan.

Agar setiap orang mengetahuinya, memerintahkan pengundangan Peraturan Gubernur ini dengan penempatannya dalam Berita Daerah Provinsi Kalimantan Utara.

Ditetapkan di Tanjung Selor  
pada tanggal 27 Maret 2019

GUBERNUR KALIMANTAN UTARA,

ttd

IRIANTO LAMBRIE

Diundangkan di Tanjung Selor  
pada tanggal 27 Maret 2019

SEKRETARIS DAERAH PROVINSI KALIMANTAN UTARA,

ttd

SURIANSYAH

BERITA DAERAH PROVINSI KALIMANTAN UTARA TAHUN 2019 NOMOR 9

Salinan sesuai dengan aslinya  
Sekretariat Daerah Provinsi Kalimantan Utara  
Kepala Biro Hukum

Djoko Isworo, S.H.,M.H.  
NIP. 19620915 198803 1 002