



**GUBERNUR KALIMANTAN TENGAH**  
**PERATURAN GUBERNUR KALIMANTAN TENGAH**  
**NOMOR 46 TAHUN 2019**  
**TENTANG**  
**PEDOMAN STANDAR PELAYANAN PUBLIK**  
**DENGAN RAHMAT TUHAN YANG MAHA ESA**

**GUBERNUR KALIMANTAN TENGAH,**

- Menimbang : a. bahwa dalam rangka memberikan jaminan, kepastian dan keseragaman penyelenggaraan pelayanan publik di lingkungan Pemerintah Provinsi Kalimantan Tengah diperlukan standar pelayanan sebagai pedoman dalam pelaksanaan pelayanan kepada masyarakat;
- b. bahwa Pasal 20 Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, setiap penyelenggara pelayanan publik di lingkungan Pemerintah Provinsi Kalimantan Tengah wajib menyusun standar pelayanan sebagai tolak ukur dalam penyelenggaraan pelayanan publik;
- c. bahwa berdasarkan pertimbangan sebagaimana dimaksud dalam huruf a dan huruf b, perlu menetapkan Peraturan Gubernur tentang Pedoman Standar Pelayanan Publik di Lingkungan Pemerintah Provinsi Kalimantan Tengah;
- Mengingat : 1. Pasal 18 ayat (6) Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945;
2. Undang-Undang Nomor 21 Tahun 1958 tentang Penetapan Undang-Undang Darurat Nomor 10 Tahun 1957 Tentang Pembentukan Daerah Swatantra Tingkat I Kalimantan Tengah dan Perubahan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 1956 Tentang Pembentukan Daerah-Daerah Swatantra Tingkat I Kalimantan Barat, Kalimantan Selatan Dan Kalimantan Timur (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 1957 Nomor 53, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 1284) Sebagai Undang-Undang (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 1958 Nomor 62, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 1622);
3. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2009 Nomor 112, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5234);

4. 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), sebagaimana telah diubah dengan Undang-Undang Nomor 15 Tahun 2019 tentang Perubahan Atas Undang-Undang Nomor 12 Tahun 2011 tentang Pembentukan Peraturan Perundang-undangan (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2019 Nomor 183, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 6398);
5. Undang-Undang Nomor 19 Tahun 2011 tentang Pengesahan *Convention On The Rights of Persons With Disabilities* (Konvensi mengenai Hak-Hak Penyandang Disabilitas (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2011 Nomor 107, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5251);
6. 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 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);
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 RI Nomor 5357);
8. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 15 Tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2014 Nomor 615);
9. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 16 Tahun 2014 tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat Terhadap Penyelenggara Pelayanan Publik (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2014 Nomor 616);
10. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 24 Tahun 2014 tentang Pedoman Penyelenggaraan Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik secara Nasional (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2014 Nomor 1170);
11. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 1 Tahun 2015 tentang Pedoman Evaluasi Kinerja Penyelenggara Pelayanan Publik (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2015 Nomor 25);
12. Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 80 Tahun 2015 tentang Pembentukan Produk Hukum Daerah (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2015 Nomor 2036) sebagaimana telah diubah dengan Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 120 Tahun 2018 tentang Perubahan Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 80 Tahun 2015 tentang Pembentukan Produk Hukum Daerah (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2019 Nomor 157);

13. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 13 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyelenggaraan Sistem Informasi Pelayanan Publik Nasional (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2017 Nomor 707);
14. Peraturan Gubernur Kalimantan Tengah Nomor 53 Tahun 2013 tentang Pelayanan Publik Di Provinsi Kalimantan Tengah (Berita Daerah Provinsi Kalimantan Tengah Tahun 2013 Nomor 53);

### **MEMUTUSKAN:**

**Menetapkan : PERATURAN GUBERNUR TENTANG PEDOMAN STANDAR PELAYANAN PUBLIK.**

## **BAB I KETENTUAN UMUM**

### **Pasal 1**

Dalam Peraturan Gubernur ini yang dimaksud dengan:

1. Gubernur adalah Gubernur Kalimantan Tengah.
2. Provinsi adalah Provinsi Kalimantan Tengah.
3. Pemerintah Daerah adalah Kepala Daerah sebagai unsur penyelenggara Pemerintahan Daerah yang memimpin urusan pemerintahan yang menjadi kewenangan daerah otonom.
4. Kabupaten dan Kota adalah Kabupaten dan Kota di Kalimantan Tengah.
5. Sekretariat Daerah adalah Sekretariat Daerah Provinsi Kalimantan Tengah.
6. Perangkat Daerah adalah unsur pembantu Gubernur dan Dewan Perwakilan Rakyat Daerah dalam penyelenggaraan Urusan Pemerintahan yang menjadi kewenangan 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. Penyelenggara pelayanan publik yang selanjutnya disebut penyelenggara adalah setiap institusi penyelenggara negara korporasi, lembaga independen yang dibentuk berdasarkan undang-undang untuk kegiatan pelayanan publik, dan badan hukum lain yang dibentuk semata-mata untuk kegiatan pelayanan publik.
9. Maklumat pelayanan adalah pernyataan tertulis yang berisi keseluruhan rincian kewajiban dan janji yang terdapat dalam standar pelayanan.
10. Pelaksana pelayanan publik yang selanjutnya disebut pelaksana adalah pejabat, pegawai, petugas dan setiap orang yang bekerja di dalam Perangkat Daerah yang bertugas melaksanakan tindakan atau serangkaian tindakan pelayanan publik.

11. Standar pelayanan adalah tolok ukur yang dipergunakan sebagai pedoman penyelenggaraan pelayanan dan acuan penilaian kualitas pelayanan sebagai kewajiban dan janji penyelenggara kepada masyarakat dalam rangka pelayanan yang berkualitas, cepat, mudah, terjangkau, dan terukur.
12. Survei kepuasan masyarakat adalah pengukuran secara komprehensif kegiatan tentang tingkat kepuasan masyarakat yang diperoleh dari hasil pengukuran atas pendapat masyarakat dalam memperoleh pelayanan dari penyelenggara pelayanan publik.
13. Persyaratan adalah syarat yang harus dipenuhi dalam pengurusan suatu jenis pelayanan, baik persyaratan teknis maupun administratif.
14. Prosedur adalah tata cara pelayanan yang dilakukan bagi pemberi dan penerima pelayanan, termasuk pengaduan.
15. Waktu pelayanan adalah jangka waktu yang diperlukan untuk menyelesaikan seluruh proses pelayanan.
16. Biaya/tarif adalah ongkos yang dikenakan kepada penerima layanan dalam mengurus dan/atau untuk memperoleh pelayanan dari penyelenggara yang besarnya ditetapkan berdasarkan kesepakatan antara penyelenggara dan masyarakat.
17. Kompetensi pelaksana adalah kemampuan yang harus dimiliki oleh pelaksana meliputi pengetahuan, keahlian, ketrampilan, dan pengalaman.
18. Inovasi pelayanan publik adalah terobosan jenis pelayanan baik yang merupakan gagasan/ide kreatif orisinal dan/atau adaptasi/modifikasi yang memberikan nilai tambah/manfaat bagi masyarakat, baik secara langsung maupun tidak langsung.
19. Kompetensi inovasi pelayanan publik adalah kegiatan seleksi, penilaian, dan pemberian penghargaan yang diberikan kepada inovasi pelayanan publik yang dilakukan oleh Kementerian/Lembaga, Pemerintah Daerah, Badan Usaha Milik Negara dan Badan Usaha Milik Daerah.
20. Masyarakat adalah seluruh 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.
21. SIPPN adalah Sistem Informasi Pelayanan Publik Nasional.
22. Admin Instansi adalah pegawai pada instansi Penyelenggara yang berasal dari Unit yang menangani urusan organisasi dan tatalaksana serta bertanggungjawab untuk mengelola informasi pelayanan publik di SIPPN.
23. Sub Admin adalah pegawai pada instansi Penyelenggara yang bertanggung jawab untuk menyediakan dan memperbaharui informasi pelayanan publik ke dalam SIPPN.

24. Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan adalah tata cara pelaksanaan penanganan pengaduan dan tindak lanjut.
25. Pengaduan adalah penyampaian keluhan yang disampaikan pengadu kepada pengelola pengaduan atas pelayanan pelaksana yang tidak sesuai dengan standar pelayanan atau pengabaian kewajiban atau pelanggaran larangan oleh penyelenggara.
26. Pengadu adalah masyarakat dan/atau pengguna layanan yang melakukan penyelenggaraan pelayanan publik yang diberikan oleh Penyelenggara dan Pelaksana.
27. Pelayanan barang publik adalah pelayanan yang menghasilkan bentuk/jenis barang yang digunakan oleh masyarakat.
28. Pelayanan jasa publik adalah pelayanan yang menghasilkan berbagai bentuk jasa yang dibutuhkan oleh masyarakat.
29. Pengawasan adalah segala kegiatan untuk mengetahui kebenaran pelaksanaan standar pelayanan publik bagi satuan kerja perangkat daerah secara administratif maupun teknis operasional.
30. Sengketa Pelayanan Publik adalah sengketa yang timbul dalam bidang pelayanan publik antara penerima layanan dengan Penyelenggara pelayanan publik akibat ketidaksesuaian antara pelayanan yang diterima dengan standar pelayanan publik yang telah ditetapkan.

## **Pasal 2**

Tujuan Pedoman Standar Pelayanan ini adalah untuk memberikan kepastian, meningkatkan kualitas dan kinerja pelayanan sesuai dengan kebutuhan masyarakat dan selaras dengan kemampuan penyelenggara sehingga mendapatkan kepercayaan masyarakat.

## **Pasal 3**

Sasaran Pedoman Standar Pelayanan adalah agar setiap penyelenggara mampu menyusun, menetapkan dan menerapkan Standar Pelayanan Publik dengan baik dan konsisten.

## **Pasal 4**

Ruang lingkup pedoman standar pelayanan publik meliputi:

- a. pembina dan penyelenggara standar pelayanan publik;
- b. standar pelayanan publik;
- c. hak, kewajiban dan larangan;
- d. survey kepuasan masyarakat;
- e. pengaduan dan penanganan pengaduan;
- f. sistem informasi pelayanan publik;
- g. inovasi pelayanan publik;
- h. peran serta masyarakat; dan
- i. monitoring, evaluasi dan pengawasan.

### **Pasal 5**

- (1) Dalam penyusunan, penetapan dan penerapan standar pelayanan dilakukan dengan memperhatikan prinsip:
  - a. sederhana;
  - b. partisipatif;
  - c. akuntabel;
  - d. berkelanjutan;
  - e. transparansi; dan
  - f. keadilan.
- (2) Prinsip sederhana sebagaimana dimaksud pada ayat (1) huruf a, adalah standar pelayanan yang mudah dimengerti, mudah diikuti, mudah dilaksanakan, mudah diukur, dengan prosedur yang jelas dan biaya terjangkau bagi masyarakat maupun penyelenggara.
- (3) Prinsip Partisipatif sebagaimana dimaksud pada ayat (1) huruf b, adalah penyusunan standar pelayanan dilakukan dengan melibatkan masyarakat dan pihak terkait untuk membahas bersama dan mendapatkan keselarasan atas dasar komitmen atau hasil kesepakatan.
- (4) Prinsip akuntabel sebagaimana dimaksud pada ayat (1) huruf c, adalah hal-hal yang diatur dalam standar pelayanan dan harus dapat dilaksanakan dan dipertanggungjawabkan kepada pihak yang berkepentingan.
- (5) Prinsip Berkelanjutan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) huruf d, adalah standar pelayanan harus terus menerus dilakukan perbaikan sebagai upaya peningkatan kualitas dan inovasi pelayanan.
- (6) Prinsip Transparansi sebagaimana dimaksud pada ayat (1) huruf e, adalah suatu standar pelayanan harus dapat dengan mudah diakses oleh masyarakat.
- (7) Prinsip keadilan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) huruf f, adalah suatu 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.

## **BAB II PEMBINA DAN PENYELENGGARA STANDAR PELAYANAN PUBLIK**

### **Bagian Kesatu Pembina dan Penanggungjawab**

#### **Pasal 6**

- (1) Gubernur sebagai pembina penyelenggaraan pelayanan publik.
- (2) Pembina sebagaimana yang dimaksud pada ayat (1) melakukan pembinaan, pengawasan dan evaluasi terhadap penyelenggaraan pelayanan publik di daerah.
- (3) Sekretaris Daerah sebagai penanggung jawab penyelenggaraan pelayanan publik.

- (4) Penanggung jawab sebagaimana dimaksud pada ayat (3) mempunyai tugas:
  - a. mengoordinasikan kelancaran penyelenggaraan pelayanan publik sesuai dengan standar pelayanan pada setiap perangkat daerah;
  - b. melakukan evaluasi penyelenggaraan pelayanan publik; dan
  - c. melaporkan kepada pembina tentang pelaksanaan penyelenggaraan pelayanan publik di seluruh perangkat daerah unit pelayanan publik.

## **Bagian Kedua Penyelenggaraan dan Pelaksanaan**

### **Pasal 7**

- (1) Perangkat Daerah dan Badan Usaha Milik Daerah sebagai penyelenggara pelayanan publik.
- (2) Perangkat Daerah dan Badan Usaha Milik Daerah sebagaimana dimaksud pada ayat (1) wajib menyelenggarakan pelayanan publik sesuai dengan tugas pokok dan fungsinya masing-masing.
- (3) Penyelenggara pelayanan publik mempunyai tugas:
  - a. melaksanakan kebijakan penyelenggaraan pelayanan publik;
  - b. mengoordinasikan penyelenggaraan pelayanan publik sesuai dengan standar pelayanan pada setiap satuan unit kerja;
  - c. menyusun dan menetapkan standar pelayanan;
  - d. menyusun, menetapkan, dan mempublikasikan Maklumat Pelayanan;
  - e. menyediakan sarana, prasarana dan/atau fasilitas pengaduan pada setiap unit Pelayanan Publik;
  - f. menanggapi dan mengelola pengaduan masyarakat melalui mekanisme sesuai ketentuan peraturan perundang-undangan;
  - g. melakukan evaluasi penyelenggaraan pelayanan publik; dan
  - h. melaporkan penyelenggaraan pelayanan publik kepada Gubernur melalui Sekretaris Daerah.

### **Pasal 8**

- (1) Pelaksana mempunyai tugas melaksanakan tindakan atau serangkaian tindakan pelayanan publik sesuai dengan standar pelayanan publik.
- (2) Pelaksana dalam melaksanakan pelayanan publik harus menjunjung tinggi perilaku dan etika pelayanan.
- (3) Perilaku Pelaksana Publik sebagaimana dimaksud pada ayat (2) adalah sebagai berikut:
  - a. adil dan tidak diskriminatif;
  - b. cermat;
  - c. tegas, andal, dan tidak memberikan putusan yang berlarut-larut;
  - d. profesional;
  - e. tidak mempersulit;

- f. merahasiakan informasi atau dokumen yang wajib dirahasiakan sesuai dengan peraturan perundang-undangan;
- g. tidak menyalahgunakan sarana dan prasarana serta fasilitas Pelayanan Publik;
- h. memberikan informasi yang benar dalam menanggapi permintaan informasi serta proaktif dalam memenuhi kepentingan masyarakat;
- i. tidak menyalahgunakan informasi jabatan dan/atau kewenangan yang dimiliki; dan
- j. tidak menyimpang dari prosedur.

### **BAB III STANDAR PELAYANAN PUBLIK**

#### **Bagian Kesatu Standar Pelayanan**

##### **Pasal 9**

- (1) Penyelenggara pelayanan publik wajib menyusun standar pelayanan publik sebagai dasar penyelenggaraan pelayanan.
- (2) Penyusunan standar pelayanan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) mengikutsertakan masyarakat dan pihak terkait dengan memperhatikan peraturan perundang-undangan, kemampuan penyelenggara, kebutuhan masyarakat dan kondisi lingkungan.
- (3) Standar pelayanan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) ditetapkan dengan Keputusan Kepala penyelenggara pelayanan publik.
- (4) Setiap penyelenggara pelayanan publik harus berpedoman pada standar pelayanan sebagaimana dimaksud pada ayat (3).
- (5) Komponen standar pelayanan sebagaimana dimaksud pada ayat (3) terdiri dari:
  - a. Komponen standar pelayanan yang terkait dengan proses penyampaian pelayanan atau (*service delivery*) meliputi:
    - 1) persyaratan;
    - 2) sistem, mekanisme dan prosedur;
    - 3) jangka waktu penyelesaian;
    - 4) biaya/tarif;
    - 5) produk pelayanan; dan
    - 6) penanganan, pengaduan, saran dan masukan.
  - b. Komponen standar pelayanan yang terkait dengan proses pengelolaan pelayanan (*manufacturing*) meliputi:
    - 1) dasar hukum;
    - 2) sarana dan prasarana dan /atau fasilitas;
    - 3) kompetensi pelaksana;
    - 4) pengawasan internal;
    - 5) jumlah pelaksana;
    - 6) jaminan pelayanan;
    - 7) jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan; dan
    - 8) evaluasi kinerja pelaksana.



- (6) Format Keputusan Kepala penyelenggara pelayanan publik tentang penetapan standar pelayanan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dan ayat (3), tercantum dalam Lampiran I yang merupakan bagian tidak terpisahkan dari Peraturan Gubernur ini.

**Bagian Kedua  
Prosedur Pelayanan**

**Pasal 10**

- (1) Penyelenggara wajib menyusun dan menetapkan prosedur pelayanan dengan memperhatikan standar pelayanan yang telah ditetapkan.
- (2) Prosedur pelayanan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) ditetapkan dengan keputusan kepala penyelenggara pelayanan publik.

**Bagian Ketiga  
Maklumat Pelayanan**

**Pasal 11**

- (1) Penyelenggara wajib menyusun dan menetapkan maklumat pelayanan yang merupakan pernyataan kesanggupan penyelenggara dalam melaksanakan pelayanan sesuai dengan standar pelayanan serta dipublikasikan secara jelas dan mudah diakses oleh masyarakat.
- (2) Format maklumat pelayanan sebagaimana dimaksud ayat (1) sebagaimana tercantum dalam Lampiran II yang merupakan bagian tidak terpisahkan dari Peraturan Gubernur ini.

**BAB IV  
HAK, KEWAJIBAN DAN LARANGAN**

**Bagian Kesatu  
Hak dan Kewajiban Penyelenggara**

**Pasal 12**

- (1) Penyelenggara pelayanan publik berhak:
  - a. memberikan pelayanan tanpa dihambat pihak lain yang bukan tugasnya;
  - b. melakukan kerjasama;
  - c. melakukan pembelaan terhadap pengaduan dan tuntutan yang tidak sesuai dengan kenyataan dalam penyelenggaraan pelayanan publik; dan
  - d. menolak permintaan pelayanan yang bertentangan dengan peraturan perundang-undangan dan/atau diluar kewenangannya.
- (2) Penyelenggara pelayanan publik wajib:
  - a. menyusun, menetapkan dan mempublikasikan standar pelayanan;
  - b. menempatkan tenaga pelaksana yang berkompeten;
  - c. menyediakan sarana dan prasarana pelayanan publik yang mendukung terciptanya iklim pelayanan yang memadai;

- d. memberikan pelayanan yang berkualitas, mudah, cepat, dan terjangkau sesuai dengan asas penyelenggaraan pelayanan publik.
- e. melaksanakan pelayanan sesuai dengan standar pelayanan;
- f. mematuhi peraturan perundang-undangan sesuai dengan bidang pelayanan publik;
- g. memberikan pertanggungjawaban atas penyelenggaraan pelayanan publik sesuai kewenangannya;
- h. membantu pengguna pelayanan dalam memahami hak dan tanggung jawabnya;
- i. memberikan pertanggungjawaban sesuai dengan hukum yang berlaku apabila mengundurkan diri atau melepaskan tanggung jawab atas posisi atau jabatan; dan
- j. memenuhi panggilan atau mewakili organisasi untuk hadir atau melaksanakan perintah suatu tindakan hukum atas permintaan pejabat yang berwenang dari lembaga negara atau instansi pemerintah yang berhak, berwenang, dan sah sesuai dengan peraturan perundang-undangan.

**Bagian Kedua**  
**Kewajiban dan Larangan Pelaksana**

**Pasal 13**

- (1) Pelaksana pelayanan publik wajib:
  - a. melakukan kegiatan pelayanan sesuai dengan tugas yang diberikan oleh Penyelenggara pelayanan publik;
  - b. memberikan pertanggungjawaban atas pelaksanaan pelayanan publik sesuai tugas dan kewenangannya;
  - c. memenuhi panggilan untuk hadir atau melaksanakan perintah suatu tindakan hukum atas permintaan pejabat yang berwenang dari lembaga negara atau instansi pemerintah yang berhak, berwenang, dan sah sesuai dengan peraturan perundang-undangan;
  - d. memberikan pertanggungjawaban apabila mengundurkan diri atau melepaskan tanggung jawab sesuai dengan peraturan perundang-undangan; dan
  - e. melakukan evaluasi dan membuat laporan keuangan dan kinerja kepada kepala satuan kerja pelayanan setiap akhir bulan secara berkelanjutan.
- (2) Pelaksana Pelayanan Publik dilarang:
  - a. meninggalkan tugas dan kewajiban tanpa alasan yang jelas dan dapat dipertanggungjawabkan;
  - b. membuat perjanjian kerja sama tanpa persetujuan kepala satuan kerja pelayanan; dan
  - c. melanggar prinsip dan asas penyelenggaraan pelayanan publik.

**BAB V**  
**SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT**

**Pasal 14**

- (1) Penyelenggara pelayanan publik melakukan survei kepuasan masyarakat secara berkala minimal 1 (satu) kali setahun.
- (2) Survei kepuasan masyarakat dalam peraturan ini meliputi:
  - a. persyaratan;
  - b. prosedur;
  - c. waktu pelayanan;
  - d. biaya/tarif;
  - e. produk spesifikasi jenis pelayanan;
  - f. kompetensi pelaksana;
  - g. perilaku pelaksana;
  - h. maklumat pelayanan; dan
  - i. penanganan pengaduan, saran dan masukan.
- (3) Survei kepuasan masyarakat sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dapat menggunakan teknik survei antara lain:
  - a. kuesioner dengan wawancara tatap muka;
  - b. kuesioner melalui pengisian sendiri, termasuk yang dikirimkan melalui surat;
  - c. kuesioner elektronik (internet/*e-survey*); dan
  - d. diskusi kelompok terfokus; dan
  - e. wawancara tidak berstruktur melalui wawancara mendalam.
- (4) Hasil survei kepuasan masyarakat sebagaimana dimaksud pada ayat (1) digunakan untuk:
  - a. mengetahui kelemahan atau kekuatan dari masing-masing unit penyelenggara pelayanan publik;
  - b. mengukur secara berkala penyelenggaraan pelayanan yang telah dilaksanakan oleh unit pelayanan publik
  - c. sebagai bahan penetapan kebijakan yang perlu diambil dan langkah perbaikan pelayanan; dan
  - d. sebagai umpan balik dalam memperbaiki layanan
- (5) Penyelenggara pelayanan publik mempublikasikan hasil survei kepuasan sebagaimana dimaksud pada ayat (4) kepada masyarakat terhadap penyelenggaraan setiap jenis pelayanan publik dan metodologi survei yang digunakan.
- (6) Contoh kuisisioner survei kepuasan masyarakat sebagaimana tercantum dalam Lampiran III yang merupakan bagian tidak terpisahkan dari Peraturan Gubernur ini.

**BAB VI**  
**PENGADUAN DAN PENANGANAN PENGADUAN**

**Pasal 15**

- (1) Pengaduan masyarakat terdiri atas:
  - a. pengaduan langsung; dan
  - b. pengaduan tidak langsung

- (2) Pengaduan langsung sebagaimana dimaksud pada ayat (1) huruf a disampaikan kepada penyelenggara melalui Pengawas Internal, Eksternal dan delegasi atau perwakilan sesuai ketentuan peraturan perundang-undangan.
- (3) Pengaduan tidak langsung sebagaimana dimaksud dalam ayat (1) huruf b disampaikan kepada Penyelenggara melalui surat, telepon, *e-mail*, faksimili, *website*, *Short Messages Service*, media cetak, Sistem Pengelola Pengaduan Pelayanan Publik Nasional dan media penyiaran.

#### **Pasal 16**

Mekanisme penanganan pengaduan atas pelayanan publik dilaksanakan sesuai dengan peraturan perundang-undangan.

### **BAB VII**

#### **SISTEM INFORMASI PELAYANAN PUBLIK**

#### **Pasal 17**

- (1) Penyelenggara menyelenggarakan sistem informasi pelayanan publik dengan memanfaatkan teknologi informasi yang sesuai dengan kebutuhan, kemampuan dan ketentuan peraturan perundang-undangan.
- (2) Penyelenggara Pelayanan sebagai sub admin wajib memastikan penyediaan informasi pelayanan publik ke dalam SIPPN.
- (3) Penyelenggaraan sistem informasi pelayanan publik sebagaimana dimaksud pada ayat (2) dilaksanakan berkoordinasi dengan perangkat daerah yang ditunjuk selaku Admin Instansi SIPPN.

### **BAB VIII**

#### **INOVASI PELAYANAN PUBLIK**

##### **Bagian Kesatu**

##### **Pengertian Inovasi Pelayanan Publik**

#### **Pasal 18**

- (1) Inovasi pelayanan publik tidak mengharuskan suatu penemuan baru, tetapi dapat merupakan suatu pendekatan baru yang bersifat kontekstual dalam arti inovasi tidak terbatas dari tidak ada kemudian muncul gagasan dan praktik inovasi, tetapi dapat berupa inovasi hasil dari perluasan maupun peningkatan kualitas pada inovasi yang ada.
- (2) Dalam rangka percepatan peningkatan kualitas pelayanan publik, perlu dilakukan pembangunan dan pengembangan inovasi pelayanan publik.
- (3) Pembangunan dan pengembangan inovasi pelayanan publik, sebagaimana dimaksud dalam ayat (2) dilakukan secara kompetitif, adaptif, replikasi, pertukaran pengalaman dan berkelanjutan.

- (4) Pengembangan inovasi pelayanan publik dilakukan dalam kesatuan sistem, sehingga pengembangan inovasi yang dilakukan secara terus menerus dan berkelanjutan melalui transfer pengetahuan dari unit yang satu kepada unit pelayanan publik yang lain.

## **Bagian Kedua Kompetisi Inovasi Pelayanan Publik**

### **Pasal 19**

- (1) Gubernur melakukan pembinaan guna meningkatkan kapasitas dan kemampuan unit/satuan kerja yang dalam rangka mengembangkan inovasi pelayanan publik dan/atau mengikuti kompetisi inovasi pelayanan publik.
- (2) Kompetisi inovasi pelayanan publik sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dapat diselenggarakan dalam lingkup daerah pemerintah provinsi/kabupaten/kota maupun nasional serta internasional.
- (3) Unit/penyelenggara pelayanan publik dapat mendaftarkan inovasi yang dikembangkan pada instansinya untuk mengikuti kompetisi inovasi pelayanan publik baik daerah maupun nasional serta internasional.
- (4) Dalam hal kompetisi inovasi pelayanan publik sebagaimana dimaksud pada ayat (1) diselenggarakan dalam lingkup nasional/internasional, maka segala sesuatu hal yang terkait akan mengikuti ketentuan dari Kementerian/Lembaga terkait yang menyelenggarakan kompetisi tersebut.
- (5) Biro Organisasi atau bagian yang membidangi pelayanan publik akan bertindak sebagai administrator lokal bagi unit pelayanan publik dalam hal kompetisi inovasi pelayanan publik yang diselenggarakan dalam lingkup nasional/internasional.

## **BAB IX PERAN SERTA MASYARAKAT**

### **Pasal 20**

Peran serta masyarakat dalam penyelenggaraan pelayanan publik meliputi:

- a. penyusunan kebijakan pelayanan publik dan standar pelayanan publik;
- b. pelaksanaan pelayanan publik;
- c. pengawasan pelaksanaan pelayanan publik;
- d. evaluasi pelayanan publik; dan
- e. pemberian penghargaan

### **Pasal 21**

Pengikutsertaan masyarakat dalam penyelenggaraan pelayanan publik sebagaimana dimaksud dalam Pasal 20, disampaikan dalam bentuk masukan, tanggapan, laporan, dan/atau pengaduan kepada Penyelenggara dan Kepala Penyelenggara serta pihak terkait sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan atau melalui media massa.

**BAB X**  
**MONITORING, EVALUASI DAN PENGAWASAN**

**Pasal 22**

Kepala penyelenggara pelayanan publik, wajib melakukan monitoring, evaluasi dan pengawasan internal terhadap pelaksanaan pelayanan publik pada instansinya masing-masing.

**Pasal 23**

- (1) Dalam rangka efisiensi dan efektivitas pelaksanaan pelayanan publik, dilakukan evaluasi secara berkala paling sedikit 1 (satu) kali dalam 1 (satu) tahun.
- (2) Evaluasi sebagaimana dimaksud pada ayat (1) serta monitoring dan pengawasan dilakukan oleh Penyelenggara pelayanan publik, Biro Organisasi atau bidang yang berwenang melakukan evaluasi di lingkungan Pemerintah Daerah atau lembaga independen yang diminta bantuannya oleh Pemerintah Daerah.

**BAB XI**  
**SANKSI**

**Pasal 24**

Tindakan penyimpangan atau pengabaian terhadap wewenang, prosedur dan substansi penyelenggaraan pelayanan publik, merupakan pelanggaran, yang dapat dikenakan sanksi sesuai ketentuan peraturan perundang-undangan.

**Pasal 25**

- (1) Pelanggaran terhadap penyelenggaraan pelayanan publik dapat dikenakan sanksi administratif.
- (2) Sanksi administratif sebagaimana dimaksud pada ayat (1), dapat berupa hukuman disiplin yang terdiri dari:
  - a. hukuman disiplin ringan;
  - b. hukuman disiplin sedang; dan
  - c. hukuman disiplin berat.
- (3) Mekanisme sanksi administratif sebagaimana dimaksud pada ayat (2) dilaksanakan sesuai ketentuan peraturan perundang-undangan.

**BAB XII**  
**KETENTUAN PENUTUP**

**Pasal 26**

- (1) Pada saat Peraturan Gubernur ini mulai berlaku, semua Penyelenggara yang:
  - a. belum memiliki standar pelayanan publik, wajib menyusun, menetapkan, menerapkan, memajang dan mempublikasikan Standar pelayanan publik paling lama 6 (enam) bulan sejak berlakunya Peraturan Gubernur ini; dan

- b. telah memiliki standar pelayanan publik, wajib menyesuaikan dengan standar pelayanan publik sebagaimana dimaksud dalam Peraturan Gubernur ini dan memberlakukan paling lama 6 (enam) bulan sejak berlakunya Peraturan Gubernur ini.

**Pasal 27**

Peraturan Gubernur ini mulai berlaku pada tanggal diundangkan.

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

Ditetapkan di Palangka Raya  
pada tanggal 27 Desember 2019

**GUBERNUR KALIMANTAN TENGAH,**

**ttd**

**SUGIANTO SABRAN**

Diundangkan di Palangka Raya  
pada tanggal 27 Desember 2019

**SEKRETARIS DAERAH  
PROVINSI KALIMANTAN TENGAH,**

**ttd**

**FAHRIZAL FITRI**

**BERITA DAERAH PROVINSI KALIMANTAN TENGAH TAHUN 2019 NOMOR 46**

Salinan sesuai dengan aslinya


**KEPALA BIRO HUKUM,**

**ttd**

**SARING, S.H., M.H.  
NIP. 196505101987031003**

**LAMPIRAN I PERATURAN GUBERNUR KALIMANTAN TENGAH  
NOMOR 46 TAHUN 2019  
TANGGAL 27 DESEMBER 2019**

**A. FORMAT SURAT KEPUTUSAN KEPALA PERANGKAT DAERAH TENTANG PENETAPAN STANDAR PELAYANAN PUBLIK OLEH KEPALA PERANGKAT DAERAH PENYELENGGARA PELAYANAN PUBLIK**

	<b>PEMERINTAH PROVINSI KALIMANTAN TENGAH</b> ..... Jalan ..... Nomor 1 Palangka Raya 73111 Telp.3221538 - 3221214 - 3221365 dan Fax.3224153
<b>KEPUTUSAN KEPALA DINAS/BADAN/UNIT.....</b> <b>PEMERINTAH PROVINSI KALIMANTAN TENGAH</b> NOMOR ..... TENTANG PENETAPAN STANDAR PELAYANAN PUBLIK PADA .....  KEPALA DINAS/BADAN/UNIT.....	
Menimbang	: a. bahwa dalam rangka melaksanakan Pasal 20 Ayat (1) dan Ayat (2) Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, setiap penyelenggara pelayanan publik wajib menyusun dan menetapkan standar pelayanan sebagai tolak ukur dalam penyelenggaraan pelayanan Publik. b. bahwa sehubungan dengan hal tersebut diatas perlu diterbitkan penetapan standar pelayanan publik untuk jenis pelayanan .....melalui Keputusan Kepala Dinas/Badan/Unit ..... di lingkungan Pemerintah Provinsi Kalimantan Tengah.
Mengingat	: 1. Undang-Undang Nomor 21 Tahun 1958 tentang Penetapan Undang-Undang Darurat Nomor 10 Tahun 1957 Tentang Pembentukan Daerah Swatantra Tingkat I Kalimantan Tengah dan Perubahan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 1956 Tentang Pembentukan Daerah-Daerah Swatantra Tingkat I Kalimantan Barat, Kalimantan Selatan Dan Kalimantan Timur (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 1957 Nomor 53, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 1284) Sebagai Undang-Undang (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 1958 Nomor 62, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 1622); 2. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2009 Nomor 112, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5038); 3. dst.....
MEMUTUSKAN:	
Menetapkan	:
KESATU	: Standar Pelayanan Publik pada Dinas/Badan/Unit.....seperti tercantum dalam lampiran yang merupakan bagian tidak terpisahkan dari keputusan ini.
KEDUA	: Standar Pelayanan Publik pada Dinas/Badan/Unit ..... meliputi ruang lingkup pelayanan sebagai berikut: a. .... ( <i>Jenis Layanan</i> ) b. .... dst.
KETIGA	: Standar Pelayanan Publik pada Dinas/Badan/Unit..... seperti terlampir dalam lampiran keputusan ini wajib dilaksanakan oleh penyelenggara/pelaksana dan sebagai acuan dalam penilaian kinerja pelayanan oleh Pimpinan, aparat pengawasan, dan masyarakat dalam penyelenggaraan pelayanan publik.
KEEMPAT	: Keputusan ini mulai berlaku pada tanggal ditetapkan.
Ditetapkan di ..... Pada tanggal ..... Kepala Dinas/Badan/Unit.....  (Nama) (pangkat/gol) (NIP)	



**B. FORMAT LAMPIRAN KEPUTUSAN KEPALA PERANGKAT DAERAH  
NOMOR  
TENTANG**

**PENETAPAN STANDAR PELAYANAN PUBLIK PADA DINAS/BADAN/UNIT**

**A. PENDAHULUAN**

Dinas/Badan/Unit..... berdasarkan Peraturan Daerah..... / Peraturan Gubernur ..... tentang organisasi dan tata kerja mempunyai tugas melaksanakan bidang pelayanan publik .....

Sebagaimana diamanatkan undang-undang nomor 25 tahun 2009 tentang pelayanan publik, bahwa setiap penyelenggara pelayanan publik baik yang memberikan pelayanan kepada masyarakat secara langsung maupun tidak langsung kepada masyarakat wajib, menyusun, menetapkan dan menerapkan standar pelayanan sebagai tolak ukur dalam penyelenggaraan pelayanan di lingkungan masing-masing.

Untuk itu sebagai tindak lanjut dari keputusan kepala Dinas/Badan/Unit ..... maka perlu menerbitkan standar pelayanan publik.

**B. STANDAR PELAYANAN**

**Jenis Pelayanan :** .....

<b>NO</b>	<b>KOMPONEN</b>	<b>URAIAN</b>
1	Dasar Hukum	
2	Persyaratan pelayanan	
3	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	
4	Jangka waktu	
5	Biaya tarif Dasar hukum :..... dst	
6	Produk layanan	
7	Penanganan pengaduan, saran dan masukan	
8	Sarana, prasarana, dan atau fasilitas pelayanan	
9	Kompetensi pelaksana	
10	Pengawasan internal	
11	Jumlah Pelaksana	
12	Jaminan pelayanan	
13	Jaminan keamanan dan Keselamatan pelayanan	
14	Evaluasi kinerja pelaksana	

Kepala Dinas/Badan/Unit.....

(Nama)  
(pangkat/gol)  
(NIP)

Keterangan pengisian lampiran:

1. Dasar Hukum Peraturan/ketentuan yang terkait atau mendasari dengan kewenangan penyelenggaraan pelayanan (UU, PP, Perda dsb).
2. Persyaratan pelayanan  
 Persyaratan adalah syarat (dokumen atau barang/hal lain) yang harus dipenuhi dalam pengurusan suatu jenis pelayanan, baik persyaratan teknis maupun administratif. Persyaratan pelayanan merupakan suatu tuntutan yang harus dipenuhi, dalam proses penyelenggaraan pelayanan sesuai dengan ketentuan perundang-undangan. Proses identifikasi dilakukan untuk setiap jenis pelayanan. Hasil yang diharapkan dalam proses identifikasi ini adalah:
  - a. Daftar persyaratan yang diperlukan dalam setiap tahapan dari masing-masing jenis pelayanan; dan
  - b. Waktu yang dipersyaratkan untuk penyampaian persyaratan (di awal, di akhir, atau secara bertahap).

3. **Sistem, Mekanisme dan Prosedur**  
Tata cara pelayanan yang dibakukan bagi penerima pelayanan. Prosedur pelayanan merupakan proses yang harus dilalui pengguna layanan untuk mendapatkan pelayanan yang diperlukan. Disamping itu, penyelenggara pelayanan wajib memiliki Standar Operasional Prosedur (SOP). Hasil yang diharapkan dari tahapan ini adalah tahapan proses pelayanan sebagai bahan penyusunan Standar Operasional Prosedur (Alur mekanisme, diagram/bagan alir (flowchart)).
4. **Jangka Waktu**  
Waktu pelayanan adalah jangka waktu yang diperlukan untuk menyelesaikan seluruh proses pelayanan dari setiap jenis pelayanan. Kemudian waktu-waktu yang diperlukan dalam setiap proses pelayanan (dari tahap awal sampai akhir) dijumlahkan untuk mengetahui keseluruhan waktu yang dibutuhkan (Menit, Jam, Hari).
5. **Biaya Tarif**  
Biaya adalah ongkos yang dikenakan kepada penerima layanan dalam mengurus dan/atau memperoleh pelayanan dari Unit Pelayanan Publik yang besarnya ditetapkan berdasarkan kesepakatan antara Unit Pelayanan Publik dan masyarakat. Proses identifikasi dilakukan pada setiap jenis pelayanan. Hasil yang diharapkan pada tahapan ini adalah:
  - a. Jumlah biaya yang dibebankan ke pelanggan dari setiap jenis pelayanan (untuk pelayanan yang dipungut biaya);
  - b. Jumlah biaya yang dibebankan kepada Unit Pelayanan Publik; dan Daftar pelayanan yang diberikan gratis kepada pelanggan (apabila terdapat jenis pelayanan yang gratis).
6. **Produk Layanan**  
Identifikasi produk yang diselenggarakan atau dihasilkan, dan yang diberikan kepada masyarakat atau instansi lain. (KTP, Perizinan, Jasa).
7. **Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan**  
Identifikasi bagaimana kondisi pengelolaan pengaduan, saran dan masukan saat ini. (Kotak saran, call center, sms, email atau sistem lainnya).
8. **Sarana, Prasarana dan/atau fasilitas pelayanan**  
Mengenali dan mendata meliputi apa saja dan berapa jumlah/kapasitas sarana dan prasarana yang tersedia untuk aktivitas penyelenggara pelayanan (ruang tunggu, AC, dispenser, tempat parkir dsb).
9. **Kompetensi Pelaksana**  
Mendata sisi kualitas, jenjang pendidikan, pangkat, pelatihan, atau ketrampilan yang dimiliki atau yang pernah diikuti, serta jabatan dan uraian tugas kerja masing-masing.
10. **Pengawasan Internal**  
Identifikasi sistem pengawasan internal, apakah sudah ada dan telah berfungsi.
11. **Jumlah Pelaksana**  
Mendata dari sisi kuantitas: jumlah pelaksana, pangkat, serta jabatan dan uraian tugas kerja masing-masing yang sesuai untuk mengelola suatu proses pelayanan.
12. **Jaminan Pelayanan**  
Identifikasi apakah ada upaya atau kebijakan yang telah dibuat, diciptakan, yang terkait dengan usaha untuk menjaga pelaksanaan pelayanan dapat berjalan lancar, cepat, mudah, pasti, aman, dengan tidak menimbulkan resiko bahaya.
13. **Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan**  
Identifikasi sarana/fasilitas apakah sudah didukung standar teknis yang menjamin keamanan maupun keselamatan pengguna layanan.
14. **Evaluasi Kinerja Pelaksana**  
Identifikasi bentuk monitoring dan evaluasi pelaksanaan pelayanan, apakah telah dilaksanakan, dan kapan saja pelaksanaannya.

**GUBERNUR KALIMANTAN TENGAH,**

**ttd**

**SUGIANTO SABRAN**

**LAMPIRAN II PERATURAN GUBERNUR KALIMANTAN TENGAH  
NOMOR 46 TAHUN 2019  
TANGGAL 27 DESEMBER 2019**

---

**MAKLUMAT PENYELENGGARAAN PELAYANAN PUBLIK**

**MAKLUMAT**

KEPALA .....  
(--NAMA JABATAN KEPALA PD/UNIT KERJA--)

TENTANG

PELAYANAN .....  
(DIISI SEMUA JENIS PELAYANAN ATAU PELAYANAN TETENTU SAJA)

MENYATAKAN BAHWA ..... (--NAMA PD--)  
AKAN MEMBERIKAN PELAYANAN ..... (--DIISI SEMUA JENIS  
PELAYANAN ATAU PELAYANAN TETENTU SAJA--)  
DENGAN PROFESIONAL, PROPORSIONAL SESUAI DENGAN MEKANISME  
DAN PROSEDUR PADA STANDAR PELAYANAN YANG BERLAKU.

Palangka Raya, ...Tanggal...Tahun

Kepala .....  
Provinsi Kalimantan Tengah,

NAMA PEJABAT--)  
Pangkat  
NIP

**GUBERNUR KALIMANTAN TENGAH,**

**ttd**

**SUGIANTO SABRAN**

Salinan sesuai dengan aslinya


**KEPALA BIRO HUKUM,**

**ttd**

**SARING, S.H., M.H.  
NIP. 196505101987031003**

**LAMPIRAN III PERATURAN GUBERNUR KALIMANTAN TENGAH  
NOMOR 46 TAHUN 2019  
TANGGAL 27 DESEMBER 2019**

**CONTOH KUISIONER SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT**



**PEMERINTAH PROVINSI KALIMANTAN TENGAH**

.....

Jalan RTA.Milono Nomor 1 Palangka Raya Telp.3221538 – 3221214 – 3221365 dan Fax.3224153

---

**KUESIONER**  
**SURVEY KEPUASAN MASYARAKAT (SKM) TAHUN 2019 PADA UNIT LAYANAN**

.....

<b>Tanggal Survei</b> :	<b>Jam Survei</b> : 08.00-12.00 *) 13.00-15.00 *)
-------------------------	--

**I. PROFIL**

Jenis Kelamin :  L  P

Pendidikan :  SD  SMP  SMA  S-1  S-2  S-3

Pekerjaan :  PNS  TNI  POLRI  Swasta  Wirausaha

Lainnya (sebutkan) .....

Jenis layanan yang diterima .....  
(misal : KTP, Akta, Sertifikat, Poli Umum, dll.)

**II. PENDAPAT RESPONDEN TENTANG PELAYANAN**  
(Lingkari kode huruf sesuai jawaban masyarakat/responden)

	P <sup>1)</sup>	
1. Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanannya. a. Tidak sesuai. b. Kurang sesuai. c. Sesuai. d. Sangat sesuai.	1 2 3 4	
2. Bagaimana pemahaman Saudara tentang kemudahan prosedur pelayanan di unit ini. a. Tidak mudah. b. Kurang mudah. c. Mudah. d. Sangat mudah.	1 2 3 4	
3. Bagaimana pendapat Saudara tentang kecepatan waktu dalam memberikan pelayanan. a. Tidak cepat. b. Kurang cepat. c. Cepat. d. Sangat cepat.	1 2 3 4	
4. Bagaimana pendapat Saudara tentang kewajaran biaya/tarif dalam pelayanan a. Tidak Sesuai b. Kurang Sesuai c. Sesuai d. Sangat Sesuai	1 2 3 4	
5. Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian produk pelayanan antara yang tercantum dalam standar pelayanan dengan hasil yang diberikan. a. Tidak sesuai b. Kurang sesuai c. Sesuai d. Sangat sesuai	1 2 3 4	
6. Bagaimana pendapat Saudara tentang kompetensi/ kemampuan petugas dalam pelayanan. a. Tidak kompeten b. Kurang kompeten c. Kompeten d. Sangat kompeten	1 2 3 4	
7. Bagaimana pendapat saudara perilaku petugas dalam pelayanan terkait kesopanan dan keramahan a. Tidak sopan dan ramah b. Kurang sopan dan ramah c. Sopan dan ramah d. Sangat sopan dan ramah	1 2 3 4	
8. Bagaimana pendapat Saudara tentang kualitas sarana dan prasarana a. Buruk. b. Cukup. c. Baik d. Sangat Baik.	1 2 3 4	
9. Bagaimana pendapat Saudara tentang penanganan pengaduan pengguna layanan a. Tidak ada. b. Ada tetapi tidak berfungsi c. Berfungsi kurang maksimal d. Dikelola dengan baik.	1 2 3 4	

SARAN DAN MASUKAN:  
.....  
.....  
.....

**GUBERNUR KALIMANTAN TENGAH**

ttd

**SUGIANTO SABRAN**

Salinan sesuai dengan aslinya

**KEPALA BIRO HUKUM,**

ttd

**SARING, S.H., M.H.  
NIP. 196505101987031003**