



GUBERNUR SULAWESI BARAT
PERATURAN GUBERNUR SULAWESI BARAT
NOMOR 17 TAHUN 2017
TENTANG
PENYELENGGARAAN PELAYANAN PUBLIK
DENGAN RAHMAT TUHAN YANG MAHA ESA
GUBERNUR SULAWESI BARAT,

- Menimbang : a. bahwa untuk menyelenggarakan dan mempercepat kualitas pelayanan publik secara terintegrasi dalam upaya memenuhi harapan dan tuntutan masyarakat terhadap kualitas pelayanan publik, diperlukan adanya landasan hukum yang mengatur penyelenggaraan pelayanan publik secara berkualitas, dan terintegrasi;
- b. bahwa berdasarkan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, Pemerintah Provinsi berkewajiban menyelenggarakan pelayanan publik yang bertujuan untuk mempercepat kualitas pelayanan publik guna mempercepat terwujudnya kesejahteraan masyarakat;
- c. bahwa berdasarkan pertimbangan sebagaimana dimaksud pada huruf a dan huruf b, perlu menetapkan Peraturan Gubernur tentang Penyelenggaraan Pelayanan Publik;
- Mengingat : 1. Undang-Undang Nomor 26 Tahun 2004 tentang Pembentukan Provinsi Sulawesi Barat (Lembaran Negara Tahun 2004 Nomor 105, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4422);
2. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2009 Nomor 112, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5038);
3. Undang-Undang Nomor 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 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 Standar Pelayanan (Berita Negara Tahun 2014 Nomor 615);
 8. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 16 Tahun 2014 tentang Pedoman Survey Kepuasan Masyarakat Terhadap Penyelenggaraan Pelayanan Publik (Berita Negara Tahun 2014 Nomor 616);
 9. 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);
 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 1715);
 11. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 19 Tahun 2016 tentang Kompetisi Inovasi Pelayanan Publik Di Lingkungan Kementerian/Lembaga, Pemerintah Daerah, Badan Usaha Milik Negara, dan Badan Usaha Milik Daerah Tahun 2017 (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2016 Nomor 1609);
 12. Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 80 Tahun 2015 tentang Pembentukan Produk Hukum Daerah (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2015 Nomor 2036);

MEMUTUSKAN :

Menetapkan : **PERATURAN GUBERNUR TENTANG PENYELENGGARAAN PELAYANAN PUBLIK**

BAB I KETENTUAN UMUM

Dalam Peraturan Gubernur ini, yang dimaksud dengan :

1. Daerah adalah Provinsi Sulawesi Barat.
2. Gubernur adalah Gubernur Sulawesi Barat.
3. Perangkat Daerah adalah unsur pembantu Kepala Daerah dan DPRD dalam penyelenggaraan urusan pemerintahan yang menjadi kewenangan Daerah.
4. Organisasi Perangkat Daerah yang selanjutnya disingkat OPD adalah perangkat daerah di lingkungan Pemerintah Provinsi Sulawesi Barat.
5. Badan Usaha Milik Daerah yang selanjutnya disingkat BUMD adalah Badan Usaha yang seluruh atau sebagian besar modalnya dimiliki oleh Daerah.
6. 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 layanan administratif yang disediakan oleh penyelenggaraan pelayanan publik.

7. Penyelenggara Pelayanan Publik yang selanjutnya disebut Penyelenggara adalah OPD dan BUMD yang menyelenggarakan pelayanan publik.
8. Pelaksana Pelayanan Publik yang selanjutnya disebut Pelaksana adalah Pejabat, pegawai, petugas, dan setiap orang yang bekerja di lingkungan OPD dan BUMD yang bertugas melaksanakan tindakan atau serangkaian tindakan pelayanan publik.
9. 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.
10. 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.
11. Maklumat Pelayanan adalah pernyataan tertulis yang berisi keseluruhan rincian kewajiban dan janji yang terdapat dalam standar pelayanan.
12. Pihak Terkait adalah pihak yang dianggap kompeten dalam memberikan masukan terhadap penyusunan standar pelayanan.
13. Pengelolaan pengaduan adalah kegiatan penanganan pengaduan sesuai dengan mekanisme dan tata cara pengelolaan pengaduan.
14. Pengelola pengaduan pelayanan publik yang selanjutnya disebut Pengelola adalah pejabat, pegawai, atau orang yang ditugaskan oleh Penyelenggara untuk mengelola pengaduan masyarakat pada setiap penyelenggara pelayanan publik .
15. Pengadu adalah seluruh pihak baik warga negara maupun penduduk baik orang perseorangan, kelompok maupun badan hukum yang menyampaikan pengaduan kepada pengelola pengaduan pelayanan publik.
16. Pengaduan adalah penyampaian keluhan yang disampaikan pengadu kepada Pengelola atas pelayanan pelaksana yang tidak sesuai dengan standar pelayanan, atau pengabaian kewajiban dan/atau pelanggaran larangan oleh penyelenggara.
17. Sarana Pengaduan adalah tempat atauruangan dan segala kelengkapannya yang disediakan secara khusus untuk menerima pengaduan dari pengadu atau penerima layanan.
18. Sistem Pelayanan Terpadu merupakan satu kesatuan pengelolaan dalam pemberian pelayanan yang dilaksanakan dalam satu tempat dan dikontrol oleh sistem pengendalian manajemen guna mempermudah, mempercepat dan mengurangi biaya.
19. Survey 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.
20. Pelayanan Berjenjang adalah penyelenggaraan pelayanan yang dilaksanakan secara bertingkat dengan menyediakan kelas-kelas pelayanan yang disesuaikan dengan kebutuhan masyarakat untuk memberikan pilihan kepada masyarakat pengguna pelayanan dengan tetap memperhatikan prinsip keadilan dan proporsionalitas.
21. Inovasi adalah proses kreatif penciptaan pengetahuan dalam melakukan penemuan baru yang berbeda dan/atau modifikasi dari yang sudah ada.



22. Inovasi Pelayanan Publik adalah terobosan jenis pelayanan baik yang merupakan gagasan/ide kreatif orisinal dan/atau adaptasi/modifikasi yang memberikan manfaat bagi masyarakat, baik yang secara langsung maupun tidak langsung.
23. Kompetisi Inovasi Pelayanan Publik adalah kegiatan eleksi, penilaian, dan pemberian penghargaan yang diberikan kepada inovasi pelayanan publik yang dilakukan oleh Kementerian/Lembaga/Pemerintah Daerah.
24. Sistem Informasi Inovasi Pelayanan Publik yang selanjutnya disebut SINOPIK adalah sistem informasi pembangunan dan pengembangan inovasi pelayanan publik.
25. Satuan Kerja Penyelenggara adalah unit kerja yang bertugas menyelenggarakan pelayanan publik yang berhubungan langsung dengan pengguna layanan.

BAB II

MAKSUD, TUJUAN, AZAS, DAN RUANG LINGKUP

Bagian Kesatu

Maksud

Pasal 2

Maksud dibentuknya Peraturan Gubernur ini adalah untuk memberikan kepastian hukum dalam hubungan antara masyarakat dengan penyelenggara dalam pelayanan publik.

Bagian Kedua

Tujuan

Pasal 3

Tujuan dibentuknya Peraturan Gubernur ini adalah :

- a. terwujudnya batasan dan hubungan yang jelas tentang hak, tanggung jawab, kewajiban dan kewenangan seluruh pihak yang terkait dengan penyelenggaraan pelayanan publik.
- b. terwujudnya penyelenggaraan pelayanan publik yang layak sesuai dengan asas-asas pemerintahan dan korporasi yang baik;
- c. terwujudnya penyelenggaraan pelayanan publik sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan; dan
- d. terwujudnya perlindungan dan kepastian hukum bagi masyarakat dalam penyelenggaraan pelayanan publik.

Bagian Ketiga

Asas

Pasal 4

Pelayanan publik diselenggarakan 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 Keempat

Ruang Lingkup

Pasal 5

- (1) Ruang Lingkup Pelayanan Publik meliputi :
 - a. pelayanan barang publik;
 - b. pelayanan jasa publik; dan
 - c. pelayanan administratif.
- (2) Pelayanan Publik sebagaimana dimaksud pada ayat (1) meliputi :
 - a. pendidikan;
 - b. pengajaran;
 - c. pekerjaan dan usaha;
 - d. tempat tinggal;
 - e. komunikasi dan informasi;
 - f. lingkungan hidup;
 - g. kesehatan;
 - h. jaminan sosial;
 - i. energi;
 - j. perbankan;
 - k. perhubungan;
 - l. sumber daya alam;
 - m. pariwisata; dan
 - n. sektor strategis lainnya.

Pasal 6

- (1) Pelayanan barang publik sebagaimana dimaksud dalam Pasal 5 ayat (1) huruf a, meliputi :
 - a. pengadaan dan penyaluran barang publik yang dilakukan oleh Penyelenggara yang sebagian atau seluruh dananya bersumber dari APBD dan APBN;
 - b. pengadaan dan penyaluran barang publik yang dilakukan oleh BUMD yang modal pendiriannya sebagian atau seluruhnya bersumber dari kekayaan daerah yang dipisahkan; dan
 - c. pengadaan dan penyaluran barang publik yang dilakukan oleh Penyelenggara yang pembiayaannya tidak bersumber dari APBD, tetapi



ketersediaannya menjadi misi Negara/Daerah yang ditetapkan dalam peraturan perundang-undangan.

- (2) Pelayanan jasa publik sebagaimana dimaksud dalam Pasal 5 ayat (1) huruf b, meliputi :
 - a. penyediaan jasa publik yang dilakukan oleh Penyelenggara yang sebagian atau seluruh dananya bersumber dari APBD dan APBN;
 - b. penyediaan jasa publik yang dilakukan oleh BUMD Penyelenggara yang modal pendiriannya atau sebagian atau seluruhnya bersumber dari kekayaan daerah yang dipisahkan; dan
 - c. penyediaan jasa publik yang dilakukan oleh Penyelenggara yang sebagian atau seluruh dananya bersumber dari APBD dan APBN;
- (3) Pelayanan administratif sebagaimana dimaksud dalam Pasal 5 ayat (1) huruf c, meliputi :
 - a. tindakan administratif yang dilakukan oleh Penyelenggara yang diwajibkan oleh negara atau daerah dan diatur dalam peraturan perundang-undangan dalam rangka mewujudkan perlindungan pribadi dan/atau keluarga, kehormatan, martabat, dan harta benda warga Negara.
 - b. tindakan administratif yang dilakukan oleh Penyelenggara yang diwajibkan oleh negara atau daerah dan diatur dalam peraturan perundang-undangan serta diterapkan berdasarkan perjanjian dengan penerima pelayanan.

Pasal 7

- (1) Tindakan administratif yang dilakukan oleh Penyelenggara sebagaimana dimaksud dalam Pasal 6 ayat (3) huruf a diselenggarakan dalam bentuk pelayanan pemberian dokumen berupa perizinan dan non perizinan.
- (2) Dokumen berupa perizinan dan non perizinan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) merupakan Keputusan Administrasi Pemerintahan yang bersifat wewenang atau melimpahkan wewenang kepada OPD lain sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.

Pasal 8

Penyelenggara pelayanan meliputi:

- a. setiap OPD yang melaksanakan pelayanan publik;
- b. korporasi atau BUMD yang melaksanakan pelayanan publik;
- c. lembaga independen yang dibentuk berdasarkan Peraturan Gubernur atau Keputusan Gubernur yang melaksanakan pelayanan publik; dan
- d. badan hukum lain yang dibentuk dengan Peraturan Daerah semata-mata untuk kegiatan pelayanan publik yang dilaksanakan oleh penyelenggara yang melaksanakan pelayanan publik.

BAB III

SISTEM PELAYANAN TERPADU

Pasal 9

- (1) Penyelenggara dapat menyelenggarakan sistem pelayanan terpadu.
- (2) Sistem pelayanan terpadu sebagaimana dimaksud pada ayat (1) bertujuan :

- a. memberikan perlindungan dan kepastian hukum kepada masyarakat;
- b. mendekatkan pelayanan kepada masyarakat;
- c. memperpendek proses pelayanan;
- d. mewujudkan proses pelayanan yang cepat, mudah, murah, transparan, pasti, dan terjangkau; dan
- e. memberikan akses yang lebih luas kepada masyarakat untuk memperoleh pelayanan.

Pasal 10

Sistem pelayanan terpadu dilaksanakan dengan prinsip :

- a. keterpaduan;
- b. ekonomis;
- c. koordinasi;
- d. pendelegasian atau pelimpahan wewenang;
- e. akuntabilitas; dan
- f. aksesibilitas.

Pasal 11

- (1) Sistem pelayanan terpadu merupakan satu kesatuan proses pengelolaan pelayanan terhadap beberapa jenis pelayanan yang dilakukan secara terintegasi dalam satu tempat baik secara fisik maupun virtual sesuai dengan Standar Pelayanan.
- (2) Sistem pelayanan terpadu secara fisik sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dapat dilaksanakan melalui :
 - a. sistem pelayanan terpadu satu pintu; dan/atau
 - b. sistem pelayanan terpadu satu atap.
- (3) Sistem pelayanan terpadu secara virtual sebagaimana dimaksud pada ayat (1) merupakan sistem pelayanan yang dilakukan dengan memadukan pelayanan secara elektronik.

Pasal 12

- (1) Sistem pelayanan terpadu satu pintu sebagaimana dimaksud dalam Pasal 11 ayat (2) huruf a dilakukan dengan cara memadukan beberapa jenis pelayanan untuk menyelenggarakan pelayanan secara terintegrasi dalam satu kesatuan proses dimulai dari tahap permohonan sampai dengan tahap penyelesaian produk pelayanan melalui satu pintu.
- (2) Penyelenggaraan sistem pelayanan terpadu satu pintu wajib dilaksanakan untuk jenis pelayanan perizinan dan non perizinan bidang penanaman modal.
- (3) Penyelenggaraan sistem pelayanan terpadu satu pintu sebagaimana dimaksud pada ayat (1), dilaksanakan berdasarkan pendelegasian atau pelimpahan wewenang dari Gubernur.
- (4) Pendelegasian wewenang sebagaimana dimaksud pada ayat (3) diatur dengan Peraturan Gubernur.

Pasal 13

- (1) Penyelenggaraan sistem pelayanan terpadu satu atap sebagaimana dimaksud dalam Pasal 11 ayat (2) huruf b dilakukan dengan cara memadukan beberapa



jenis pelayanan dan/atau beberapa Instansi untuk menyelenggarakan pelayanan secara bersama pada satu tempat dari tahap permohonan sampai dengan tahap penyelesaian produk pelayanan melalui satu atap.

- (2) Penyelenggaraan sistem pelayanan terpadu satu atap sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dilaksanakan berdasarkan penugasan dari Pimpinan OPD kepada Pelaksana di lingkungannya untuk menyelenggarakan pelayanan pada lokasi penyelenggaraan sistem pelayanan terpadu sesuai dengan penugasan dimaksud.

Pasal 14

- (1) Penyelenggara sistem pelayanan terpadu sebagaimana dimaksud dalam Pasal 12 ayat (1) wajib melakukan koordinasi dan konsultasi dengan instansi/OPD yang mendelegasikan wewenang atau yang melimpahkan wewenang, terutama menyangkut aspek teknis dalam penyelenggaraan pelayanan.
- (2) Penyelenggara sistem pelayanan terpadu sebagaimana dimaksud pada ayat (1) wajib melaporkan perkembangan penyelenggaraan pelayanan kepada instansi/OPD yang mendelegasikan wewenang atau yang melimpahkan wewenang dimaksud, secara berkala atau sewaktu-waktu jika diperlukan.

BAB IV

STANDAR PELAYANAN

Bagian Kesatu

Penyusunan, Penetapan dan Penerapan

Standar Pelayanan

Pasal 15

- (1) Setiap Penyelenggara wajib menyusun, menetapkan dan menerapkan Standar Pelayanan Publik untuk setiap jenis pelayanan.
- (2) Penyelenggara dalam menyusun Standar Pelayanan Publik sebagaimana dimaksud pada ayat (1) wajib mengikutsertakan Masyarakat dan Pihak Terkait serta mengacu pada ketentuan teknis yang telah ditetapkan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.

Pasal 16

- (1) Masyarakat dan Pihak Terkait sebagaimana dimaksud dalam Pasal 15 ayat (2) terdiri dari wakil :
 - a. semua pihak yang berkedudukan sebagai penerima manfaat Pelayanan Publik baik secara langsung maupun tidak langsung; dan/atau
 - b. tokoh masyarakat, akademisi, dunia usaha, organisasi profesi, dan/atau lembaga swadaya masyarakat.
- (2) Penetapan Wakil masyarakat dan Pihak Terkait sebagaimana dimaksud pada ayat (1) beserta jumlahnya, ditentukan oleh Penyelenggara dengan memperhatikan integritas, kompetisi, dan kepedulian di bidang pelayanan yang bersangkutan.

Pasal 17

- (1) Penyusunan Standar Pelayanan sebagaimana dimaksud dalam Pasal 15 didahului dengan penyiapan rancangan Standar Pelayanan oleh Penyelenggara.

- (2) Penyiapan rancangan Standar Pelayanan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) harus berorientasi pada peningkatan kualitas pelayanan dengan tidak memberatkan Penyelenggara.
- (3) Dalam penyiapan Standar Pelayanan sebagaimana dimaksud pada ayat (1), Penyelenggara dapat melibatkan Masyarakat dan/atau Pihak Terkait.

Pasal 18

Penyusunan, penetapan dan penerapan Standar Pelayanan memperhatikan prinsip :

- a. sederhana, yaitu Standar Pelayanan mudah dimengerti, mudah diikuti, mudah dilaksanakan, mudah diukur, dengan prosedur yang jelas dan biaya terjangkau bagi masyarakat maupun penyelenggara;
- b. partisipatif, yaitu penyusunan Standar Pelayanan dengan melibatkan masyarakat dan pihak terkait untuk membahas bersama dan mendapatkan keselarasan atas dasar komitmen atau hasil kesepakatan;
- c. akuntabel, yaitu hal-hal yang diatur dalam Standar Pelayanan harus dapat dilaksanakan dan dipertanggungjawabkan kepada pihak yang berkepentingan;
- d. berkelanjutan, yaitu Standar Pelayanan harus terus-menerus dilakukan perbaikan sebagai upaya peningkatan kualitas dan inovasi pelayanan.
- e. transparansi, yaitu Standar Pelayanan harus dapat dengan mudah diakses oleh masyarakat; dan
- f. keadilan, yaitu 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.

Bagian Kedua

Komponen Standar Pelayanan

Pasal 19

- (1) Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses penyampaian pelayanan (service delivery), meliputi :
 - a. persyaratan;
 - b. sistem, mekanisme dan prosedur;
 - c. jangka waktu pelayanan;
 - d. biaya/tarif;
 - e. produk pelayanan; dan
 - f. penanganan pengaduan, saran dan masukan.
- (2) Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses pengelolaan pelayanan di internal organisasi (manufacturing), meliputi :
 - a. dasar hukum;
 - b. sarana dan prasarana dan/atau fasilitas;
 - c. kompetensi pelaksana;
 - d. pengawasan internal;
 - e. jumlah pelaksana;
 - f. jaminan pelayanan;
 - g. jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan; dan
 - h. evaluasi kinerja pelaksana.



Bagian Ketiga
Langkah-langkah Dalam Penyusunan Standar Pelayanan
Pasal 20

Dalam penyusunan Standar Pelayanan, langkah-langkah yang harus dilakukan adalah :

- a. identifikasi persyaratan, yaitu untuk mengidentifikasi persyaratan pelayanan yang diperlukan dengan melihat kebutuhan-kebutuhan apa saja yang diperlukan untuk penyelesaian proses pelayanan.
- b. identifikasi prosedur, yaitu mengidentifikasi tata cara pelayanan yang dibakukan bagi penerima pelayanan.
- c. identifikasi waktu, yaitu mengidentifikasi jangka waktu pelayanan yang diperlukan untuk menyelesaikan seluruh proses pelayanan dari setiap jenis pelayanan.
- d. identifikasi biaya/tarif, yaitu mengidentifikasi biaya yang dikenakan kepada penerima layanan dalam mengurus dan/atau memperoleh pelayanan.
- e. identifikasi produk pelayanan, yaitu mengidentifikasi hasil yang diberikan dan diterima sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan.
- f. penanganan pengelolaan pengaduan, yaitu kewajiban bagi Organisasi Penyelenggara Pelayanan untuk membuat mekanisme dan bentuk-bentuk pengelolaan pengaduan.

BAB V
PENGELOLAAN PENGADUAN PELAYANAN PUBLIK

Bagian Kesatu
Sarana Pengaduan

Pasal 21

- (1) Setiap penyelenggara wajib menyediakan sarana pengaduan untuk mengelola pengaduan pelayanan publik.
- (2) Penyediaan sarana pengaduan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) memperhatikan kepentingan kelompok rentan atau kebutuhan khusus.

Pasal 22

Pada setiap sarana pengaduan harus tersedia informasi tentang mekanisme atau tata cara pengaduan secara langsung, tidak langsung, dan/atau elektronik yang mudah diperoleh dan dipahami oleh penerima pelayanan.

Bagian Kedua

Pengelola

Pasal 23

- (1) Setiap penyelenggara wajib memberi tugas kepada pengelola yang kompeten untuk melaksanakan fungsi pengelolaan pengaduan.
- (2) Pengelola sebagaimana dimaksud pada ayat (1) berasal dari lingkungan penyelenggara yang diangkat sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.



- (3) Pengelola sebagaimana dimaksud pada ayat (2) merupakan pejabat struktural atau fungsional yang memiliki kompetensi sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.
- (4) Dalam hal penyelenggara merupakan korporasi atau badan hukum lain, jabatan pengelola sebagaimana dimaksud pada ayat (2) dilaksanakan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.
- (5) Penyelenggara wajib melakukan pembinaan terhadap pengelola.

Bagian Ketiga

Pelaporan, Pemantauan, dan Evaluasi

Pasal 24

- (1) Pengelola wajib menyusun dan melaporkan pengelolaan pengaduan kepada penyelenggara secara berkala.
- (2) Laporan pengelolaan pengaduan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) meliputi materi dan kategori pengaduan, waktu penerimaan, status penyelesaian, hasil penanganan, serta tanggapan pengadu.

Pasal 25

- (1) Penyelenggara wajib melakukan pemantauan dan evaluasi terhadap pengelolaan pengaduan secara berkala sekurang-kurangnya jumlah dan jenis pengaduan yang diterima, penyebab pengaduan, serta penyelesaian terhadap pengaduan.
- (2) Hasil pemantauan dan evaluasi wajib ditindaklanjuti oleh penyelenggara untuk peningkatan penyelenggaraan pelayanan publik.

Bagian Keempat

Penyelesaian Pengaduan

Pasal 26

- (1) Penyelesaian pengaduan harus dilaksanakan secara cepat, tepat, tertib, tuntas, dan dapat dipertanggungjawabkan.
- (2) Penyelenggara wajib menunjuk pelaksana yang bertanggungjawab atas pelaksanaan tindak lanjut pengaduan yang diterima di lingkungan kerjanya.

Pasal 27

- (1) Pengaduan dapat dilakukan oleh setiap orang yang dirugikan atau pihak lain yang menerima kuasa untuk mewakilinya.
- (2) Pengaduan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dilakukan paling lambat 20 (dua puluh) hari sejak pengadu menerima layanan.
- (3) Penyelenggara wajib menyelesaikan setiap pengaduan paling lambat 60 (enam puluh) hari sejak berkas pengaduan dinyatakan lengkap.

Bagian Kelima

Kewajiban dan Larangan Bagi Pengelola

Pasal 28

Pengelola wajib memberikan pelayanan dengan :

- a. empati, hormat dan santun, tanpa pamrih dan tanpa unsur pelaksanaan;
- b. cepat, tepat, terbuka, adil, tidak diskriminatif dan tidak memungut biaya;
- c. menjamin kerahasiaan identitas pelapor sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan;
- d. memberikan penjelasan secara transparan tentang perkembangan proses pengaduan yang ditangani;
- e. mengedepankan prinsip profesionalitas dan independensi dalam mengelola penaduan; dan
- f. memperhatikan kelompok rentan dan berkebutuhan khusus.

Pasal 29

Pengelola dilarang :

- a. menggunakan fasilitas sarana prasarana pengaduan untuk kepentingan pribadi atau kelompok; dan
- b. menerima imbalan dalam bentuk apapun untuk kegiatan yang berkaitan dengan pengelolaan pengaduan.

Bagian Keenam

Perlindungan Pengaduan

Pasal 30

- (1) Dalam hal diperlukan atau pengadu meminta perlindungan, pimpinan penyelenggara wajib memberikan perlindungan kepada pengadu selama proses pengelolaan pengaduan.
- (2) Perlindungan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dapat berupa jaminan kerahasiaan identitas pengadu.

Pasal 31

Penyelenggara atau atasan dari pihak yang diadukan wajib memperlakukan pihak yang diadukan sebagai pihak yang tidak bersalah sampai proses pembuktian selesai.

Bagian Ketujuh

Penilaian Kinerja

Pasal 32

- (1) Penyelenggara wajib melakukan penilaian kinerja atas pengelolaan pengaduan pelayanan publik.
- (2) Penilaian kinerja sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dilakukan dengan menggunakan indikator kinerja berdasarkan mekanisme dan tata cara pengelolaan pengaduan sesuai mekanisme yang disusun Penyelenggara.

Bagian Kedelapan

Maklumat Pelayanan

Pasal 33

- (1) Penyelenggara wajib menyusun dan menetapkan Maklumat Pelayanan yang merupakan pernyataan kesanggupan penyelenggara dalam melaksanakan



pelayanan sesuai dengan Standar Pelayanan Publik sebagaimana dimaksud dalam Pasal 15.

- (2) Maklumat Pelayanan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) paling sedikit memuat :
 - a. jenis pelayanan yang disediakan;
 - b. syarat, prosedur, biaya dan waktu;
 - c. hak dan kewajiban Pemerintah Daerah;
 - d. hak dan kewajiban masyarakat;
 - e. OPD dan BUMD penanggungjawab penyelenggaraan pelayanan ;
- (3) Maklumat sebagaimana dimaksud pada ayat (1) ditandatangani oleh Gubernur dan wajib dipublikasikan secara jelas dan luas.
- (4) Maklum pelayanan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dipublikasikan paling lama 7 (tujuh) hari kerja sejak Standar Pelayanan ditetapkan, serta menjadi dasar Pemerintah Daerah dalam menyelenggarakan pelayanan publik.

BAB VI

SURVEY KEPUASAN MASYARAKAT TERHADAP PENYELENGGARAAN PELAYANAN PUBLIK

Pasal 34

- (1) Penyelenggara pelayanan publik wajib melakukan Survey Kepuasan Masyarakat secara berkala minimal 1 (satu) kali setahun.
- (2) Apabila dibutuhkan, Survey Kepuasan Masyarakat sebagaimana dimaksud pada ayat (1), dapat dilengkapi survey secara seketika setelah mendapat pelayanan.

Pasal 35

Survey Kepuasan Masyarakat meliputi :

- a. persyaratan, yaitu syarat yang harus dipenuhi dalam pengurusan suatu jenis pelayanan, baik persyaratan teknis maupun administratif;
- b. prosedur, yaitu tata cara pelayanan yang dibakukan bagi pemberi dan penerima pelayanan, termasuk pengaduan;
- c. waktu pelayanan, yaitu jangka waktu yang diperlukan untuk menyelesaikan seluruh proses pelayanan dari setiap jenis pelayanan;
- d. biaya/tarif, yaitu ongkos yang dikenakan kepada penerima layanan dalam mengurus dan/atau memperoleh pelayanan dari penyelenggara yang besarnya ditetapkan berdasarkan kesepakatan antara penyelenggara dan masyarakat;
- e. produk spesifikasi jenis pelayanan, yaitu hasil pelayanan yang diberikan dan diterima sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan. Produk pelayanan ini merupakan hasil dari setiap spesifikasi jenis pelayanan;
- f. kompetensi pelaksana, yaitu kemampuan yang harus dimiliki oleh pelaksana meliputi pengetahuan, keahlian, keterampilan dan pengalaman.
- g. perilaku pelaksana, yaitu sikap petugas dalam memberikan pelayanan;
- h. maklumat pelayanan, yaitu pernyataan kesanggupan dan kewajiban penyelenggara untuk melaksanakan pelayanan sesuai dengan standar pelayanan; dan
- i. penanganan pengaduan, saran dan masukan, yaitu tata cara pelaksanaan penanganan pengaduan dan tindak lanjut.



Pasal 36

- (1) Hasil Survey Kepuasan Masyarakat wajib diinformasikan kepada publik termasuk metode survey.
- (2) Penyampaian hasil Survey Kepuasan Masyarakat sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dapat disampaikan melalui media massa, website, dan media sosial.

BAB VII

PENGIKUTSERTAAN MASYARAKAT DALAM PENYELENGGARAAN PELAYANAN PUBLIK

Pasal 37

Penyelenggara wajib mengikutsertakan Masyarakat dalam penyelenggaraan Pelayanan Publik sebagai upaya membangun sistem penyelenggaraan Pelayanan Publik yang adil, transparan dan akuntabel.

Pasal 38

Pengikutsertaan Masyarakat dalam penyelenggaraan pelayanan publik sebagaimana dimaksud dalam Pasal 37, mencakup keseluruhan proses penyelenggaraan Pelayanan Publik yang meliputi :

- a. penyusunan kebijakan Pelayanan Publik;
- b. penyusunan Standar Pelayanan;
- c. pengawasan dan evaluasi penyelenggaraan Pelayanan Publik; dan
- d. pemberian penghargaan.

Pasal 39

- (1) Pengikutsertaan Masyarakat dalam penyelenggaraan pelayanan publik sebagaimana dimaksud dalam Pasal 37, disampaikan dalam bentuk masukan, tanggapan, laporan dan/atau pengaduan kepada Penyelenggara dan atasan langsung Penyelenggara serta Pihak terkait sesuai ketentuan peraturan perundang-undangan atau melalui media massa.
- (2) Penyelenggara wajib memberikan informasi kepada Masyarakat mengenai tindak lanjut penyelesaian masukan, tanggapan, laporan dan/atau pengaduan sebagaimana dimaksud pada ayat (1).

Pasal 40

Pengikutsertaan Masyarakat dalam penyelenggaraan pelayanan publik sebagaimana dimaksud dalam Pasal 37, mengacu pada prinsip sebagai berikut:

- a. terkait langsung dengan Masyarakat pengguna pelayanan;
- b. memiliki kompetensi sesuai dengan jenis pelayanan yang bersangkutan; dan
- c. mengedepankan musyawarah, mufakat dan keberagaman Masyarakat.

Pasal 41

Pengikutsertaan Masyarakat dalam penyelenggaraan pelayanan publik sebagaimana dimaksud dalam Pasal 37, dapat dilakukan secara perorangan, perwakilan kelompok pengguna pelayanan, perwakilan kelompok pemerhati maupun perwakilan badan hukum yang mempunyai kepedulian terhadap Pelayanan Publik.

Pasal 42

Masyarakat dapat secara swadaya memberikan penghargaan kepada Penyelenggara atau Pelaksana yang memiliki kinerja pelayanan yang baik sesuai kemampuan atau kompetensinya.

BAB VIII

PEMBINAAN DAN PENGAWASAN

Pasal 43

- (1) Pembinaan dan pengawasan umum Pelayanan Publik dilakukan oleh Menteri Dalam Negeri.
- (2) Pembinaan dan pengawasan teknis Pelayanan Publik dilakukan oleh masing-masing Kementerian dan Lembaga Pemerintah Non Kementerian.
- (3) Pembinaan dan pengawasan operasional Pelayanan Publik dilakukan oleh Gubernur.

BAB IX

KOMPETISI INOVASI PELAYANAN PUBLIK

Pasal 44

- (1) Dalam rangka mendorong terciptanya inovasi pelayanan publik, setiap OPD wajib mengikuti kompetisi inovasi pelayanan publik.
- (2) Kompetisi inovasi pelayanan publik difasilitasi dan dikoordinir oleh Biro Organisasi dan Tatalaksana Sekretariat Daerah.
- (3) Kompetisi inovasi pelayanan publik sebagaimana dimaksud pada ayat (1), dilakukan setiap tahun.

Pasal 45

Kompetisi Inovasi Pelayanan Publik sebagaimana dimaksud dalam Pasal 44 ayat (1) terdiri atas 4 (empat) kelompok kategori, yaitu :

- a. tata Kelola Pemerintahan, meliputi salah satu atau lebih unsur partisipasi, akuntabilitas, transparansi, efektifitas dan efisiensi penyelenggaraan pemerintahan, kualitas regulasi, penegakan hukum, ketertiban sosial dan kontrol terhadap korupsi dalam pelayanan publik;
- b. penggunaan teknologi informasi dan komunikasi dalam penyelenggaraan pelayanan publik;
- c. perbaikan kesejahteraan sosial dalam penyelesaian masalah sosial; dan
- d. pelayanan langsung kepada masyarakat yaitu pelayanan yang dilaksanakan melalui kontak langsung dengan masyarakat yang manfaatnya dirasakan langsung.

Pasal 46

Keikutsertaan dalam pengelompokan sebagaimana dimaksud dalam Pasal 45, dapat dilakukan sebagai berikut :

- a. satu inovasi pelayanan publik hanya dapat diajukan dalam satu kategori; dan
- b. satu inovasi pelayanan publik kemungkinan dapat memenuhi lingkup lebih dari satu kategori, tetapi wajib memilih salah satu kategori yang paling dominan.

Pasal 47

Ketentuan mengenai kompetisi inovasi pelayanan publik sebagaimana dimaksud dalam Pasal 44, Pasal 45, dan Pasal 46, diatur dalam Peraturan Gubernur tersendiri.



BAB X
SANKSI
Pasal 48

- (1) Setiap penyelenggara atau Pelaksana yang melanggar ketentuan sebagaimana dimaksud dalam Pasal 15 ayat (1), Pasal 23 ayat (1), Pasal 25 ayat (1), Pasal 33 ayat (1), Pasal 24 ayat (1), dan Pasal 37 dikenai sanksi administratif.
- (2) Pengelola yang melanggar ketentuan sebagaimana dimaksud dalam Pasal 24, Pasal 28, dan Pasal 29, dikenai sanksi administratif.
- (3) Sanksi administratif sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dan ayat (2), berupa :
 - a. teguran lisan; dan/atau
 - b. teguran tertulis.

BAB XI
PENUTUP
Pasal 49

Peraturan Gubernur ini mulai berlaku pada tanggal diundangkan.

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

Ditetapkan di Mamuju
pada tanggal 2 Juni 2017

GUBERNUR SULAWESI BARAT,

ttd

H. ALI BAAL MASDAR

Diundangkan di Mamuju
pada tanggal 2 Juni 2017

SEKRETARIS DAERAH PROVINSI SULAWESI BARAT,

ttd

H. ISMAIL ZAINUDDIN

BERITA DAERAH PROVINSI SULAWESI BARAT TAHUN 2017 NOMOR 17

Salinan Sesuai Dengan Aslinya
Pit. KEPALA BIRO HUKUM,

ttd

BUJAERAMY HASSAN, SH

Pangkat : Pembina

NIP. : 19750630 200212 1 010

