



GUBERNUR SULAWESI TENGGARA

PERATURAN GUBERNUR SULAWESI TENGGARA

NOMOR 36 TAHUN 2015

TENTANG

PELAYANAN PUBLIK

DENGAN RAHMAT TUHAN YANG MAHA ESA

GUBERNUR SULAWESI TENGGARA,

Menimbang :

- a. bahwa Pemerintah Provinsi Sulawesi Tenggara wajib melayani setiap penduduk untuk memenuhi hak dan kebutuhan dasarnya dalam kerangka pelayanan publik;
- b. bahwa dalam rangka meningkatkan kualitas dan menjamin penyediaan pelayanan publik maka diperlukan pengaturan untuk pelaksanaannya;
- c. bahwa berdasarkan pertimbangan sebagaimana dimaksud pada huruf a dan huruf b, perlu menetapkan Peraturan Gubernur Sulawesi Tenggara tentang Pelayanan Publik.

Mengingat :

- 1. Undang-Undang Nomor 13 Tahun 1964 tentang Penetapan Peraturan Pemerintah Pengganti Undang-Undang Nomor 2 Tahun 1964 tentang Pembentukan Daerah Tingkat I Sulawesi Tengah dan Daerah Tingkat I Sulawesi Tenggara dengan mengubah Undang-Undang Nomor 47 Prp. Tahun 1964 tentang Pembentukan Daerah Tingkat I Sulawesi Utara-Tengah dan Daerah Tingkat I Sulawesi Selatan Tenggara (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 1964 Nomor 94, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 2687);
- 2. Undang-Undang Nomor 37 Tahun 2008 tentang Ombudsman Republik Indonesia (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2008 Nomor 139, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4899);

3. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2009 Nomor 112, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5038);
4. Undang-Undang Nomor 5 Tahun 2014 tentang Aparatur Sipil Negara (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2014 Nomor 6 Tambahan Lembaran Negara RII Nomor 5494);
5. 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 dengan Peraturan Pemerintah Pengganti Undang-Undang Nomor 2 Tahun 2014 tentang Perubahan Atas Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2014 Nomor 246, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5589) ;
6. 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);
7. Peraturan Presiden Nomor 76 tahun 2013 tentang Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2013 Nomor 191);
8. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 15 Tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan Publik;
9. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Dan Reformasi Birokrasi Nomor 16 Tahun 2014 tentang Pedoman Survey Kepuasan Masyarakat terhadap Penyelenggaraan Pelayanan Publik;
10. Peraturan Daerah Provinsi Sulawesi Tenggara Nomor 3 Tahun 2008 tentang Organisasi dan Tata Kerja Sekretariat Daerah Provinsi dan Sekretariat Dewan Perwakilan Rakyat Daerah Provinsi Sulawesi Tenggara (Lembaran Daerah Provinsi Sulawesi Tenggara Tahun 2008 Nomor 3) sebagaimana telah diubah beberapa kali

dan terakhir dengan Peraturan Daerah Provinsi Sulawesi Tenggara Nomor 1 Tahun 2014 (Lembaran Daerah Provinsi Sulawesi Tenggara Tahun 2014 Nomor 1);

11. Peraturan Daerah Provinsi Sulawesi Tenggara Nomor 4 Tahun 2008 tentang Organisasi dan Tata Kerja Dinas Provinsi Sulawesi Tenggara (Lembaran Daerah Provinsi Sulawesi Tenggara Tahun 2008 Nomor 4) sebagaimana telah diubah dengan Peraturan Daerah Provinsi Sulawesi Tenggara Nomor 11 Tahun 2012 (Lembaran Daerah Provinsi Sulawesi Tenggara Tahun 2012 Nomor 11);
12. Peraturan Daerah Provinsi Sulawesi Tenggara Nomor 5 Tahun 2008 tentang organisasi Tata Kerja Inspektorat, Bappeda dan Lembaga Teknis Daerah (Lembaran Daerah Sulawesi Tenggara Tahun 2008 Nomor 5) sebagaimana telah diubah dengan Peraturan Daerah Provinsi Sulawesi Tenggara Nomor 12 Tahun 2012 (Lembaran Daerah Provinsi Sulawesi Tenggara Tahun 2012 Nomor 12);
13. Peraturan Daerah Provinsi Sulawesi Tenggara Nomor 9 Tahun 2012 tentang Organisasi dan Tata Kerja Satuan Polisi Pamong Praja (Lembaran Daerah Provinsi Sulawesi Tenggara Tahun 2012 Nomor 9);
14. Peraturan Daerah Sulawesi Tenggara Nomor 7 Tahun 2013 tentang Rencana Pembangunan Jangka Menengah Daerah (RPJMD) Provinsi Sulawesi Tenggara Tahun 2013-2018 (Lembaran Daerah Provinsi Sulawesi Tenggara Tahun 2013 Nomor 7); sebagaimana telah diubah dengan Peraturan Daerah Provinsi Sulawesi Tenggara Nomor 3 Tahun 2014 (Lembaran Daerah Provinsi Sulawesi Tenggara Tahun 2014 Nomor 3).

MEMUTUSKAN :

Menetapkan : PERATURAN GUBERNUR TENTANG PELAYANAN PUBLIK.

BAB I

KETENTUAN UMUM

Pasal 1

Dalam Peraturan Gubernur ini yang dimaksud dengan :

1. Daerah adalah Provinsi Sulawesi Tenggara.
2. Pemerintah Daerah adalah Pemerintah Provinsi Sulawesi Tenggara.

3. Gubernur adalah Gubernur Sulawesi Tenggara.
4. Dewan Perwakilan Rakyat Daerah disingkat DPRD adalah Dewan Perwakilan Rakyat Daerah Provinsi Sulawesi Tenggara.
5. Satuan Kerja Perangkat Daerah yang selanjutnya disingkat SKPD adalah Satuan Kerja Perangkat Daerah Provinsi Sulawesi Tenggara.
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 pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara Pelayanan Publik.
7. Penyelenggara Pelayanan Publik yang selanjutnya disebut Penyelenggara adalah setiap instansi Penyelenggara Pemerintahan Daerah, Korporasi, Lembaga Independen yang dibentuk berdasarkan Peraturan Perundang-Undangan untuk kegiatan Pelayanan Publik.
8. Pelaksana Pelayanan Publik yang selanjutnya disebut Pelaksana adalah pejabat, pegawai, petugas, dan setiap orang yang bekerja didalam organisasi penyelenggara yang bertugas melaksanakan tindakan atau serangkaian tindakan pelayanan publik.
9. Organisasi Penyelenggara Pelayanan Publik yang selanjutnya disebut Organisasi Penyelenggara adalah satuan kerja penyelenggara pelayanan publik yang berada di lingkungan Pemerintah Daerah, Pemerintah Kabupaten/Kota, Pemerintah Desa, Lembaga independen dan Lembaga lain yang dibentuk berdasarkan Peraturan Perundang-Undangan yang bertugas melaksanakan pelayanan publik.
10. Masyarakat adalah seluruh pihak, baik warga Negara Indonesia maupun warga Negara asing sebagai perseorangan, kelompok, maupun badan hukum yang berkedudukan sebagai penerima manfaat Pelayanan Publik, baik secara langsung maupun tidak langsung.
11. Korporasi adalah perusahaan atau Badan Usaha yang besar atau beberapa Perusahaan yang dikelola dan dijalankan sebagai satu Perusahaan besar.
12. Badan hukum lain adalah Perusahaan atau Badan Usaha yang dibentuk untuk menyelenggarakan pelayanan publik.
13. Standar pelayanan adalah tolak ukur yang dipergunakan sebagai pedoman penyelenggaraan pelayanan dan acuan penilaian kualitas pelayanan sebagai kewajiban penyelenggara kepada masyarakat dalam rangka pelayanan berkualitas, cepat, mudah, terjangkau dan terukur.
14. Aksesibilitas adalah kemudahan yang disediakan bagi penyandang disabilitas, lanjut usia, wanita hamil, anak-anak, korban bencana alam,

- korban bencana sosial, dan kelompok rentan lainnya guna mewujudkan kesamaan kesempatan dalam segala aspek Pelayanan Publik.
15. Maklumat Pelayanan adalah pernyataan tertulis yang berisi keseluruhan rincian kewajiban dan janji penyelenggara dan pelaksana yang terdapat dalam standar pelayanan.
 16. Sistem Informasi Pelayanan publik yang selanjutnya disebut Sistem informasi adalah rangkaian kegiatan yang meliputi penyimpanan dan pengelolaan informasi serta mekanisme penyampaian informasi dari penyelenggara kepada masyarakat dan sebaliknya dalam bentuk lisan, tertulis, tulisan dalam huruf braile, bahasa, gambar, media audio, video, bahasa isyarat dan/atau bahasa lokal, serta disajikan secara manual ataupun elektronik.
 17. Indeks Kepuasan Masyarakat yang selanjutnya disingkat IKM adalah data dan informasi tentang tingkat kepuasan masyarakat yang diperoleh dari hasil pengukuran secara kuantitatif dan kualitatif atas pendapat masyarakat dalam memperoleh pelayanan dari Penyelenggara dan/atau Pelaksana pelayanan Publik dengan membandingkan antara harapan dan kebutuhan.
 18. Pengaduan adalah penyampaian keluhan dari pengguna layanan terhadap ketidaksesuaian, pengabaian kewajiban dan/atau pelanggaran larangan terhadap Standar Pelayanan yang telah ditentukan.
 19. Ombudsman adalah lembaga negara yang mempunyai kewenangan mengawasi Penyelenggaraan Pelayanan Publik baik yang diselenggarakan oleh Penyelenggara Negara dan Pemerintahan termasuk yang diselenggarakan oleh Badan Usaha Milik Negara, Badan Usaha Milik Daerah, dan Badan Hukum Milik Negara serta Badan Swasta atau perseorangan yang diberi tugas menyelenggarakan Pelayanan Publik tertentu yang sebagian atau seluruh dananya bersumber dari Anggaran Pendapatan dan Belanja Negara dan/atau Anggaran Pendapatan dan Belanja Daerah.

BAB II

MAKSUD DAN TUJUAN

Maksud dan tujuan

Pasal 2

Peraturan Gubernur ini disusun dengan maksud untuk memberikan kepastian hukum terhadap penyelenggaraan pelayanan publik dan pemenuhan hak-hak masyarakat secara berkualitas, terintegrasi dan berkesinambungan.

Pasal 3

Tujuannya adalah :

- a. terwujudnya kepastian hukum tentang hak, kewajiban, kewenangan dan tanggung jawab serta perlindungan terhadap penyelenggara, pelaksana dan masyarakat yang terkait dengan penyelenggaraan Pelayanan Publik;
- b. terwujudnya sistem Penyelenggaraan Pelayanan Publik yang prima; dan
- c. terwujudnya partisipasi masyarakat dalam peningkatan kualitas Pelayanan Publik

BAB III

AZAS

Pasal 4

Asas Penyelenggaraan Pelayanan Publik meliputi :

- a. kepentingan umum;
- b. kepastian hukum;
- c. kejujuran;
- d. tidak diskriminatif;
- e. kesamaan hak;
- f. keseimbangan hak dan kewajiban;
- g. profesionalitas;
- h. partisipatif;
- i. keterbukaan;
- j. akuntabilitas;
- k. aksesibilitas
- l. ketepatan waktu;
- m. kecepatan, kemudahan, dan keterjangkauan; dan
- n. kearifan lokal

BAB IV

RUANG LINGKUP

Pasal 5

Ruang lingkup Pelayanan Publik meliputi :

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

Pasal 6

- (1) Pelayanan barang publik sebagaimana dimaksud dalam pasal 5 huruf a, meliputi pelayanan yang menghasilkan berbagai bentuk atau jenis barang yang digunakan oleh masyarakat
- (2) Pelayanan barang publik sebagaimana dimaksud pada ayat (1) meliputi :
 - a. Pengadaan dan penyaluran barang publik yang dilakukan oleh Pemerintah Daerah, yang sebagian atau seluruh dananya bersumber dari Anggaran Pendapatan dan Belanja Negara dan Anggaran Pendapatan dan Belanja Daerah.
 - b. Pengadaan dan Penyaluran barang publik yang dilakukan oleh badan usaha yang modal pendiriannya sebagian atau seluruhnya bersumber dari kekayaan Daerah.
 - c. Pengadaan dan penyaluran barang publik yang pembiayaannya tidak bersumber dari Anggaran Pendapatan dan Belanja Daerah yang ditetapkan sesuai ketentuan peraturan perundang-undangan.

Pasal 7

- (1). Pelayanan jasa publik sebagaimana dimaksud dalam Pasal 5 huruf b, meliputi pelayanan yang menghasilkan berbagai bentuk jasa yang dibutuhkan oleh masyarakat.
- (2). Pelayanan jasa publik sebagaimana dimaksud pada ayat (1) meliputi :
 - a. Penyediaan jasa publik oleh Pemerintah Daerah, dananya bersumber dari Anggaran Pendapatan dan Belanja Negara dan Anggaran Pendapatan dan Belanja Daerah;
 - b. Penyediaan jasa publik oleh suatu badan usaha yang modal pendiriannya sebagian atau seluruhnya bersumber dari kekayaan Daerah;
 - c. Penyediaan jasa publik yang pembiayaannya tidak bersumber dari Anggaran Pendapatan dan Belanja Negara, Anggaran Pendapatan dan Belanja Daerah atau badan usaha yang modal pendiriannya sebagian atau seluruhnya bersumber dari kekayaan Daerah, tetapi ketersediaannya menjadi misi Pemerintah Daerah yang ditetapkan sesuai ketentuan Peraturan Perundang-undangan

Pasal 8

- (1) Pelayanan administratif sebagaimana dimaksud dalam Pasal 5 huruf c, meliputi pelayanan yang menghasilkan berbagai bentuk dokumen resmi yang dibutuhkan oleh masyarakat.

- (2) Pelayanan administratif sebagaimana dimaksud pada ayat (1) meliputi :
- a. tindakan administratif Pemerintah Daerah dalam rangka mewujudkan perlindungan pribadi, keluarga, kehormatan, martabat dan harta benda masyarakat;
 - b. tindakan administratif oleh instansi non Pemerintah Daerah yang diatur dalam ketentuan peraturan perundang-undangan;
- (3) Pelayanan administratif sebagaimana dimaksud pada ayat (2) diselenggarakan dengan prinsip pelayanan prima dan menjunjung tinggi kode etik layanan.

Pasal 9

Ketentuan lebih lanjut mengenai rincian jenis Pelayanan Publik sebagaimana dimaksud dalam Pasal 6, Pasal 7, dan Pasal 8 ditetapkan dengan Keputusan Gubernur.

BAB V

WEWENANG DAN TANGGUNG JAWAB

Pasal 10

- (1) Gubernur bertindak selaku Pembina Pelayanan Publik di Daerah.
- (2) Wewenang dan tanggung jawab Gubernur selaku Pembina sebagaimana dimaksudkan pada ayat (1) meliputi :
 - a. melakukan Pembinaan, Koordinasi, Pengawasan dan Evaluasi di Daerah, dan Kabupaten Kota.
 - b. melakukan koordinasi antara Pemerintah Daerah dengan instansi vertikal di Daerah.
- (3) Dalam melaksanakan wewenang dan tanggung jawab sebagaimana dimaksud pada ayat (2) Gubernur harus menyampaikan laporan keterangan hasil perkembangan kinerja pelayanan publik kepada DPRD 1 (satu) kali dalam 1 (satu) tahun.
- (4) Penyampaian laporan kepada DPRD sebagaimana dimaksud pada ayat (3) menjadi satu kesatuan dengan laporan keterangan pertanggungjawaban pelaksanaan penyelenggaraan Pemerintahan Daerah.

BAB VI

PENYELENGGARA

Bagian Kesatu

Organisasi Penyelenggara

Pasal 11

Organisasi Penyelenggara yang melaksanakan Pelayanan Publik di Daerah meliputi :

- a. SKPD;
- b. Korporasi yang dibentuk berdasarkan Peraturan Daerah dan badan usaha milik daerah yang melaksanakan tugas Pelayanan Publik;
- c. Badan Hukum lain.

Bagian Kedua

Pelaksana

Pasal 12

Pelaksana di Daerah meliputi :

- a. Pejabat dan Aparatur Sipil Negara di Lingkungan Pemerintah Daerah yang melaksanakan tugas Pelayanan Publik;
- b. Pimpinan dan karyawan/pegawai di Lingkungan Korporasi yang dibentuk berdasarkan Peraturan Daerah dan badan usaha milik daerah yang melaksanakan tugas Pelayanan Publik;
- c. pimpinan dan karyawan/pegawai di Lingkungan Badan Hukum lain di Daerah yang dibentuk untuk melaksanakan tugas Pelayanan Publik.

BAB VII

HAK DAN KEWAJIBAN

Bagian Kesatu

Hak dan Kewajiban Penyelenggara

Pasal 13

Penyelenggara memiliki hak :

- a. memberikan pelayanan tanpa dihambat pihak lain yang tidak berwenang;
- b. melakukan kerjasama;
- c. mengelola anggaran pembiayaan Penyelenggaraan Pelayanan Publik;
- d. melakukan pembelaan terhadap pengaduan, tuntutan dan gugatan yang tidak sesuai;
- e. menolak permintaan pelayanan yang bertentangan dengan peraturan perundang-undangan.

Pasal 14

Penyelenggara memiliki kewajiban :

- a. menyusun, menetapkan dan menerapkan standar pelayanan;
- b. menyusun, menetapkan dan mempublikasi maklumat pelayanan;
- c. memberikan jaminan kepastian hukum atas produk pelayanan;
- d. menempatkan pelaksana yang berkompeten;

- e. menyediakan sarana, prasarana, dan/atau fasilitas pelayanan publik yang mendukung terciptanya iklim pelayanan yang prima;
- f. memberikan pelayanan yang berkualitas sesuai dengan asas-asas penyelenggaraan Pelayanan Publik;
- g. membantu masyarakat dalam memahami hak dan tanggung jawabnya;
- h. berpartisipasi aktif dan mematuhi peraturan perundang-undangan yang terkait dengan Penyelenggaraan Pelayanan Publik;
- i. memberikan pertanggungjawaban atas pelayanan yang diselenggarakan kepada Pembina;
- j. memberikan informasi lengkap terkait dengan pelayanan; dan
- k. menyusun dan menetapkan mekanisme dan tata cara pengelolaan pengaduan (mengelola pengaduan masyarakat).

Bagian Kedua

Hak dan Kewajiban Pelaksana

Pasal 15

Pelaksana memiliki hak :

- a. memberikan pelayanan tanpa dihambat pihak lain yang tidak berwenang;
- b. mengelola anggaran pembiayaan Penyelenggaraan Pelayanan Publik;
- c. melakukan pembelaan terhadap pengaduan, tuntutan dan gugatan yang tidak sesuai;
- d. menolak permintaan pelayanan yang bertentangan dengan peraturan perundang-undangan;
- e. memperoleh gaji/upah/insentif sesuai dengan kemampuan keuangan;
- f. memperoleh penghargaan atas prestasi kerja; dan;
- g. mempergunakan sarana dan prasarana yang layak.

Pasal 16

Pelaksana berkewajiban :

- a. melakukan kegiatan pelayanan sesuai dengan penugasan yang diberikan oleh penyelenggara;
- b. bertanggung jawab atas pelaksanaan pelayanan;
- c. memenuhi panggilan atau mewakili Organisasi Penyelenggara atas panggilan atau permintaan dari lembaga yang berwenang;
- d. mempertanggungjawabkan pelayanan yang telah dilakukan, dalam hal yang bersangkutan mengundurkan diri atau melepaskan jabatan; dan
- e. menyusun laporan keuangan dan kinerja kepada Penyelenggara secara berkala.

Bagian Ketiga
Hak dan Kewajiban Masyarakat
Pasal 17

Masyarakat berhak :

- a. mendapat pelayanan yang cepat, efektif, efisien dan berkualitas;
- b. mengetahui kebenaran substansi standar pelayanan;
- c. mengawasi pelaksanaan standar pelayanan;
- d. mendapatkan jaminan kepastian hukum atas produk pelayanan;
- e. mendapatkan jaminan pengelolaan pengaduan terhadap pengaduan yang diajukan;
- f. mendapatkan advokasi, perlindungan dan atau pemenuhan pelayanan;
- g. menyarankan kepada penyelenggara dan atau pelaksana untuk memperbaiki pelayanan apabila pelayanan yang diberikan tidak sesuai dengan standar pelayanan;
- h. mengadukan penyelenggara dan/atau pelaksana yang melakukan penyimpangan standar pelayanan dan atau tidak memperbaiki pelayanan;
- i. menerima informasi lengkap terkait dengan pelayanan;
- j. berpartisipasi aktif dalam penyusunan dan penetapan standar pelayanan, kode etik, dan peraturan yang terkait dengan Penyelenggaraan Pelayanan Publik.
- k. menyampaikan keberatan terhadap proses penyusunan dan substansi standar pelayanan yang merugikan ;
- l. menggugat Penyelenggara dan Pelaksana yang dianggap merugikan.

Pasal 18

Masyarakat berkewajiban :

- a. mematuhi dan memenuhi ketentuan sebagaimana dipersyaratkan dalam standar pelayanan;
- b. menjaga sarana, prasarana dan fasilitas Pelayanan Publik;
- c. mematuhi peraturan yang terkait dengan Penyelenggaraan Pelayanan Publik;
- d. memberikan prioritas/mendahulukan pelayanan kepada kelompok rentan.

BAB VIII
PENYELENGGARAAN PELAYANAN PUBLIK

Bagian Kesatu
Standar Pelayanan

Pasal 19

- (1) Penyelenggara berkewajiban menyusun, menetapkan dan menerapkan standar pelayanan dengan memperhatikan kemampuan Penyelenggara, kebutuhan masyarakat dan kondisi lingkungan.

- (2) Dalam penyusunan dan penetapan standar pelayanan sebagaimana dimaksud pada ayat (1), Penyelenggara harus mengikutsertakan masyarakat dan pihak terkait.
- (3) Pengikutsertaan masyarakat sebagaimana dimaksud pada ayat (2) dilakukan dengan prinsip tidak diskriminatif, terkait langsung dengan jenis pelayanan, memiliki kompetensi dan mengutamakan musyawarah serta memperhatikan keberagaman.

Pasal 20

- (1) Standar pelayanan sebagaimana dimaksud dalam Pasal 19 dilakukan dengan prinsip-prinsip :
 - a. sederhana
 - b. konsistensi
 - c. partisipasi
 - d. akuntabel
 - e. berkesinambungan
 - f. transparan
 - g. keadilan
 - h. aksesibilitas
- (2) Prinsip-prinsip dalam standar pelayanan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) diarahkan untuk meningkatkan kualitas pelayanan dengan indikator sebagai berikut :
 - a. biaya yang terjangkau oleh masyarakat.
 - b. waktu pelayanan yang terukur.
 - c. proses pelayanan yang tidak berbelit-belit.
 - d. keterbukaan informasi kepada masyarakat.

Pasal 21

- (1) Komponen standar pelayanan sebagaimana dimaksud dalam Pasal 19 dan Pasal 20 meliputi kepastian :
 - a. dasar Hukum;
 - b. persyaratan ;
 - c. sistem, mekanisme dan prosedur;
 - d. jangka waktu penyelesaian;
 - e. biaya/tarif;

- f. produk pelayanan;
 - g. sarana, prasarana dan atau fasilitas;
 - h. kompetensi pelaksana;
 - i. pengawasan internal;
 - j. penanganan pengaduan, saran dan masukan;
 - k. jumlah pelaksana;
 - l. jaminan pelayanan yang diberikan sesuai dengan standar pelayanan;
 - m. jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan dalam bentuk komitmen untuk memberikan rasa aman, bebas dari bahaya dan resiko keraguan;
 - n. evaluasi kinerja pelaksana dan
 - o. aksesibilitas.
- (2) Komponen standar pelayanan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dipublikasikan secara jelas pada masing-masing unit pelayanan.

Pasal 22

- (1) Ketentuan lebih lanjut mengenai pedoman penyusunan standar pelayanan publik sebagaimana dimaksud dalam Pasal 18, diatur dengan keputusan yang berlaku pada lingkungan masing-masing penyelenggara.
- (2) Dalam menyusun standar pelayanan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) masing-masing penyelenggara Pelayanan Publik harus melakukan konsultasi secara berjenjang sebagai berikut :
- a. penyelenggara di daerah berkonsultasi dengan Pemerintah melalui pembina di daerah;
 - b. penyelenggara oleh badan hukum lain di daerah berkonsultasi dengan pemerintah daerah.
- (3) Konsultasi sebagaimana dimaksud pada ayat (2) dilakukan dalam rangka penyesuaian dengan Peraturan Perundang-undangan, sinkronisasi dan harmonisasi antar komponen Penyelenggaraan Pelayanan Publik serta mempertimbangkan kepentingan umum.

Bagian Kedua

Maklumat Pelayanan

Pasal 23

- (1) Penyelenggara berkewajiban menyusun dan menetapkan maklumat pelayanan.

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

Pasal 24

Standar pelayanan sebagaimana dimaksud dalam pasal 19, pasal 20, pasal 22, dan maklumat Pelayanan sebagaimana dimaksud dalam pasal 23 merupakan bahan penilaian terhadap kinerja penyelenggara dan pelaksana.

Bagian Ketiga Kode Etik Pelayanan

Pasal 25

- (1) Setiap Penyelenggara berkewajiban menyusun, dan menerapkan kode etik pelayanan sesuai jenis pelayanan yang diselenggarakan.
- (2) Kode etik pelayanan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) meliputi :
 - a. komitmen terhadap pelayanan prima;
 - b. cara bersikap dan bertingkah laku kepada masyarakat dan ;
 - c. sanksi.
- (3) Ketentuan lebih lanjut mengenai kode etik sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dan ayat (2) diatur oleh Penyelenggara

Pasal 26

- (1) Kode etik pelayanan sebagaimana dimaksud dalam Pasal 25 berpedoman kepada nilai-nilai dan kearifan lokal di Daerah.
- (2) Nilai-nilai dan kearifan lokal di daerah yang dituangkan dalam kode etik pelayanan sebagaimana dimaksud ayat (1) dilakukan melalui tindakan :
 - a. tidak diskriminatif;
 - b. cermat;
 - c. santun dan ramah;
 - d. memberikan keputusan yang cepat dan tepat;
 - e. profesional;
 - f. tidak mempersulit;
 - g. menjunjung tinggi nilai-nilai akuntabilitas dan integritas institusi Penyelenggara;
 - h. tidak membocorkan informasi atau dokumen yang wajib dirahasiakan;
 - i. menghindari konflik kepentingan;
 - j. tidak menyalahgunakan sarana dan prasarana serta fasilitas pelayanan publik;

- k. tidak memberikan informasi yang salah atau menyesatkan;
- l. tidak menyalahgunakan informasi, jabatan, dan atau kewenangan yang dimiliki.

Bagian Keempat

Sistem Informasi

Pasal 27

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

Bagian Kelima

Pelayanan Khusus

Pasal 28

- (1) Penyelenggara berkewajiban memberikan Pelayanan dengan perlakuan khusus kepada masyarakat tertentu;
- (2) Perlakuan khusus sebagaimana dimaksud pada ayat (1) meliputi :
 - a. kemudahan dalam memenuhi persyaratan;
 - b. sarana/prasarana dan atau fasilitas khusus yang memadai; dan/atau
 - c. petugas khusus.
- (3) Masyarakat tertentu sebagaimana dimaksud pada ayat (1) meliputi :
 - a. penyandang disabilitas;
 - b. lanjut usia;
 - c. wanita hamil;
 - d. anak-anak;
 - e. korban bencana alam;
 - f. korban bencana sosial
- (4) Perlakuan khusus sebagaimana dimaksud pada ayat (2) dilaksanakan sesuai Peraturan Perundang-undangan.

Bagian Keenam**Pola Pelayanan****Pasal 29**

- (1) Pola penyelenggaraan pelayanan publik meliputi :
- a. fungsional;
 - b. terpusat;
 - c. terpadu, terdiri atas :
 1. satu atap;
 2. satu pintu; dan
 3. virtual
 - d. gugus tugas.
- (2) Pola fungsional dalam penyelenggaraan pelayanan publik sebagaimana dimaksud pada ayat (1) huruf a diberikan oleh penyelenggara sesuai tugas dan fungsinya.
- (3) Pola terpusat dalam Penyelenggaraan Pelayanan Publik sebagaimana dimaksud pada ayat (1) huruf b merupakan pelayanan diberikan secara tunggal oleh Penyelenggara berdasarkan pelimpahan wewenang sesuai peraturan perundang-undangan.
- (4) Pola terpadu dalam Penyelenggaraan Pelayanan Publik sebagaimana dimaksud pada ayat (1) huruf c merupakan pelayanan yang dilakukan dalam satu kesatuan proses terhadap beberapa jenis pelayanan yang dilakukan secara terintegrasi dalam satu tempat baik secara fisik maupun secara virtual sesuai standar pelayanan.
- (5) Pola gugus tugas dalam Penyelenggaraan Pelayanan Publik sebagaimana dimaksud pada ayat (1) huruf d merupakan pelayanan yang dilakukan dengan cara petugas Pelayanan Publik secara perorangan atau dalam bentuk gugus tugas yang ditempatkan pada instansi pemberi pelayanan dan lokasi pemberian pelayanan tertentu.

Bagian Ketujuh**Biaya Pelayanan Publik****Pasal 30**

- (1) Biaya Pelayanan Publik merupakan tanggung jawab Pemerintah Daerah,, Korporasi, Badan Hukum lain dan/atau masyarakat sesuai peraturan perundang-undangan.
- (2) Penentuan biaya Pelayanan Publik yang merupakan tanggung jawab Pemerintah Daerah, dimaksud pada ayat (1) harus sesuai dengan

Peraturan Daerah tentang pajak, retribusi dan pendapatan asli daerah yang sah;

- (3) Penentuan biaya Pelayanan Publik yang merupakan tanggung jawab korporasi dan Badan Hukum lain ditetapkan dengan keputusan pimpinan penyelenggara.

BAB X EVALUASI PELAYANAN PUBLIK

Pasal 31

- (1) Pimpinan Penyelenggara berkewajiban melaksanakan evaluasi terhadap kinerja Pelaksana di lingkungan Organisasi Penyelenggara yang bersangkutan secara berkala dan berkelanjutan.
- (2) Berdasarkan hasil evaluasi sebagaimana dimaksud pada ayat (1) pimpinan Penyelenggara berkewajiban melakukan upaya peningkatan kapasitas Pelaksana dan/atau kelengkapan sarana dan prasarana
- (3) Evaluasi terhadap kinerja Pelaksana sebagaimana dimaksud pada ayat (1) didasarkan kepada IKM dan/atau metode evaluasi kinerja lainnya dengan memperhatikan perbaikan prosedur dan/atau penyempurnaan Organisasi Penyelenggara sesuai asas Penyelenggaraan Pelayanan Publik.
- (4) Dasar pengukuran IKM sebagaimana dimaksud pada ayat (3) meliputi :
 - a. prosedur;
 - b. persyaratan;
 - c. kejelasan;
 - d. kedisiplinan petugas;
 - e. tanggung jawab petugas;
 - f. kemampuan petugas;
 - g. kecepatan;
 - h. keadilan;
 - i. kesopanan dan keramahan petugas;
 - j. kewajaran biaya;
 - k. kepastian biaya;
 - l. kepastian jadwal;
 - m.kenyamanan lingkungan;
 - n. keamanan; dan
 - o. aksesibilitas.

- (5) Ketentuan lebih lanjut mengenai tata cara dan mekanisme penyusunan IKM sebagaimana dimaksud pada ayat (4) diatur dalam Keputusan Gubernur

BAB XI PENGAWASAN PELAYANAN PUBLIK

Pasal 32

- (1) Pengawasan Penyelenggaraan Pelayanan Publik dilakukan oleh pengawas internal dan eksternal.
- (2) Pengawas internal sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dilakukan oleh :
- a. atasan langsung; dan
 - b. pengawas fungsional.
- (3) Pengawas eksternal sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dilakukan oleh :
- a. masyarakat;
 - b. DPRD dan
 - c. ombudsman

BAB XII PENGELOLAAN PENGADUAN

Pasal 33

Pengelolaan pengaduan dilakukan sesuai mekanisme dan tata cara yang ditetapkan oleh penyelenggara.

Pasal 34

- (1) Masyarakat berhak mengadukan Penyelenggaraan Pelayanan Publik kepada Pembinaan, Penyelenggara, Ombudsman, DPRD, dan/atau lembaga pengawas lain yang dibentuk sesuai peraturan Perundang-undangan.
- (2) Masyarakat yang melakukan pengaduan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dijamin hak-haknya sesuai peraturan perundang-undangan.
- (3) Pengaduan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dilakukan terhadap :
- a. Penyelenggara yang tidak melaksanakan kewajiban sebagaimana yang dimaksud dalam Pasal 13;
 - b. Pelaksana yang tidak melaksanakan kewajiban sebagaimana dimaksud dalam Pasal 15.

Pasal 35

- (1) Penyelenggara berkewajiban :
- a. menyediakan sarana pengaduan dan menugaskan pelaksanaan yang kompeten;

- b. mengelola pengaduan yang berasal dari masyarakat maupun rekomendasi Ombudsman, DPRD, dan lembaga pengawas lainnya dalam batas waktu tertentu.
- (2) Dalam mengelola pengaduan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) penyelenggara berkewajiban menyusun, menetapkan mekanisme dan tata cara pengelolaan pengaduan.

Pasal 36

- (1) Mekanisme dan tata cara pengelolaan pengaduan sebagaimana dimaksud dalam pasal 34 ayat (2) meliputi :
- a. penerimaan;
 - b. penelaahan dan pengklasifikasian;
 - c. penyaluran pengaduan;
 - d. penyelesaian pengaduan; dan
 - e. evaluasi pengaduan.
- (2) Mekanisme dan tata cara pengelolaan pengaduan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) harus memperhatikan masyarakat tertentu yang membutuhkan pelayanan khusus sebagaimana dimaksud dalam Pasal 33.
- (3) Pengelolaan pengaduan sebagaimana dimaksud pada ayat (2) dilakukan secara terbuka dan diinformasikan kepada masyarakat pengadu.

Pasal 37

- (1) Dalam hal pengaduan sebagaimana dimaksud dalam Pasal 34 tidak terselesaikan, masyarakat pengadu dapat melanjutkan pengaduan ke Lembaga :
- a. Pembina Pelayanan Publik di Daerah;
 - b. Ombudsman;
 - c. DPRD;
- (2) Apabila pengaduan kepada lembaga sebagaimana dimaksud pada ayat (1) huruf a, huruf b, huruf c, dan huruf d tidak dapat terselesaikan, masyarakat pengadu dapat mengajukan gugatan ke peradilan sesuai peraturan perundang-undangan.

BAB XIII PERAN SERTA MASYARAKAT

Pasal 38

- (1) Penyelenggara berkewajiban memberi kesempatan kepada masyarakat untuk berperan serta dalam melakukan penyelenggaraan Pelayanan Publik.
- (2) Peran serta masyarakat sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dilakukan pada saat proses penyusunan standar, pelaksanaan, evaluasi dan pemberian penghargaan.
- (3) Peran serta masyarakat sebagaimana dimaksud pada ayat (2) dilakukan melalui:

- a. kerja sama;
 - b. pemenuhan hak dan kewajiban masyarakat;
 - c. turut serta merumuskan standar Pelayanan Publik;
 - d. peningkatan kemandirian, pemberdayaan masyarakat dan kemitraan dalam penyelenggaraan memberikan Pelayanan Publik;
 - e. pembentukan Lembaga Pengawasan Pelayanan Publik;
 - f. pengawasan terhadap Penyelenggaraan Pelayanan Publik;
 - g. pemberian penghargaan atau bentuk apresiasi kepada penyelenggara yang memberikan pelayanan yang berkualitas sesuai peraturan perundang-undangan; dan/atau
 - h. pemberian saran dan/atau pendapat dalam rangka penyelenggaraan Pelayanan Publik.
- (4) Ketentuan lebih lanjut mengenai peran serta masyarakat sebagaimana dimaksud ayat (3) diatur dalam Keputusan Gubernur.

BAB XIV
KETENTUAN PENUTUP

Pasal 39

Peraturan Gubernur ini mulai berlaku sejak diundangkan.

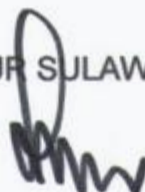
Agar setiap orang mengetahuinya, memerintahkan pengundangan Peraturan Gubernur ini dengan penempatannya dalam Berita Daerah Sulawesi Tenggara

PARAF KOORDINASI			
No	Nama	Jabatan	Paraf
1	H. JAEMU ALWI, SE, M. ST	Asst. III	al
2	Drc. H. ABU HARAN, M. Pd	KARO ORGANISASI	h
3			
4	SITI MURANI, B. SH	PH. KARO HUKUM	g

Ditetapkan di Kendari

Pada tanggal 7 - 4 - 2015

GUBERNUR SULAWESI TENGGARA,



NUR ALAM

Diundangkan di Kendari

Pada tanggal 7 - 4 - 2015

SEKRETARIS DAERAH PROVINSI
SULAWESI TENGGARA,



LUKMAN ABUNAWAS

BERITA DAERAH PROVINSI SULAWESI TENGGARA TAHUN 2015

NOMOR : 36