



**BERITA DAERAH**  
**KABUPATEN GUNUNGKIDUL**  
**( Berita Resmi Pemerintah Kabupaten Gunungkidul )**

**Nomor : 23**

**Tahun : 2013**

---

PERATURAN BUPATI GUNUNGKIDUL  
NOMOR 23 TAHUN 2013

TENTANG

PEDOMAN PENYELENGGARAAN PELAYANAN PUBLIK  
DI LINGKUNGAN PEMERINTAH KABUPATEN GUNUNGKIDUL

DENGAN RAHMAT TUHAN YANG MAHA ESA

BUPATI GUNUNGKIDUL,

- Menimbang : a. bahwa dalam rangka membangun kepercayaan masyarakat atas pelayanan publik yang dilakukan penyelenggara pelayanan publik perlu adanya kejelasan standar penyelenggaraan pelayanan publik bagi setiap penyelenggara pelayanan publik;
- b. bahwa berdasarkan pertimbangan sebagaimana dimaksud pada huruf a, perlu ditetapkan Peraturan Bupati tentang Pedoman Penyelenggaraan Pelayanan Publik di Lingkungan Pemerintah Kabupaten Gunungkidul;
- Mengingat : 1. Undang-Undang Nomor 15 Tahun 1950 tentang Pembentukan Daerah-daerah Kabupaten dalam Lingkungan Daerah Istimewa Yogyakarta (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 1950 Nomor 44);
2. Undang-Undang Nomor 28 Tahun 1999 tentang Penyelenggaraan Negara Yang Bersih dari Korupsi, Kolusi dan Nepotisme (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 1999 Nomor 75, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 3851);
3. Undang-Undang Nomor 32 Tahun 2004 tentang Pemerintahan Daerah (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2004 Nomor 125, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4437) sebagaimana telah diubah beberapa kali, terakhir dengan Undang-Undang Nomor 12 Tahun 2008 tentang Perubahan Kedua Atas Undang-Undang Nomor 32 Tahun 2004 tentang Pemerintahan Daerah (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2008 Nomor 59, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4844);
4. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2009

Nomor 112, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5038);

5. Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik;
6. Peraturan Daerah Nomor 2 Tahun 2008 tentang Urusan Pemerintahan Daerah (Lembaran Daerah Kabupaten Gunungkidul Tahun 2008 Nomor I Seri E) sebagaimana telah diubah dengan Peraturan Daerah Kabupaten Gunungkidul Nomor 8 Tahun 2010 tentang Perubahan Atas Peraturan Daerah Kabupaten Gunungkidul Nomor 2 Tahun 2008 tentang Pemerintahan Daerah (Lembaran Daerah Kabupaten Gunungkidul Tahun 2010 Nomor 07 Seri E);

#### MEMUTUSKAN:

Menetapkan : PERATURAN BUPATI TENTANG PEDOMAN PENYELENGGARAAN PELAYANAN PUBLIK DI LINGKUNGAN PEMERINTAH KABUPATEN GUNUNGKIDUL.

### BAB I KETENTUAN UMUM

#### Pasal 1

Dalam Peraturan Bupati ini, yang dimaksud dengan :

1. Daerah adalah Kabupaten Gunungkidul.
2. Pemerintah Daerah adalah Bupati Gunungkidul dan perangkat daerah sebagai unsur penyelenggara pemerintahan daerah.
3. Bupati adalah Bupati Gunungkidul.
4. Sekretaris Daerah adalah Sekretaris Daerah Kabupaten Gunungkidul.
5. Dewan Perwakilan Rakyat Daerah yang selanjutnya disingkat DPRD adalah Dewan Perwakilan Rakyat Daerah Gunungkidul.
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 institusi penyelenggara Pemerintah Daerah, korporasi, lembaga independen yang dibentuk berdasarkan peraturan perundang-undangan untuk kegiatan pelayanan publik, dan badan hukum lain yang dibentuk semata-mata untuk kegiatan pelayanan publik.
8. Pelaksana Pelayanan Publik yang selanjutnya disebut Pelaksana adalah pejabat, pegawai petugas, dan setiap orang yang bekerja di dalam organisasi penyelenggara yang bertugas melaksanakan tindakan atau serangkaian tindakan pelayanan publik.
9. Organisasi Penyelenggara Pelayanan Publik adalah SKPD.
10. Satuan Kerja Perangkat Daerah selanjutnya disingkat SKPD adalah perangkat daerah sebagai unsur penyelenggara pemerintahan daerah.
11. Unit Kerja adalah unit kerja dari level tertinggi sampai level terendah pada SKPD yang berada di bawah dan bertanggung jawab kepada kepala SKPD.

12. 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.
13. 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.
14. Maklumat Pelayanan adalah pernyataan tertulis yang berisi keseluruhan rincian kewajiban dan janji yang terdapat dalam Standar Pelayanan.
15. Sistem Informasi Pelayanan Publik yang selanjutnya disebut Sistem Informasi adalah rangkaian kegiatan yang meliputi penyimpanan dan penyelenggara kepada masyarakat dan sebaliknya dalam bentuk lisan, tulisan Latin, tulisan dalam huruf Braille, bahasa gambar, dan/atau bahasa lokal, serta disajikan secara manual ataupun elektronik.
16. Indeks Kepuasan Masyarakat yang selanjutnya disingkat IKM adalah hasil Pengukuran secara kuantitatif dan kualitatif atas pendapat masyarakat dalam memperoleh pelayanan dari penyelenggara dan/atau pelaksana pelayanan publik dengan membandingkan antara harapan dan kebutuhannya.
17. Pengaduan adalah pemberitahuan terhadap ketidaksesuaian antara pelayanan yang diterima dengan Standar Pelayanan yang telah ditentukan.
18. Mediasi adalah penyelesaian sengketa Pelayanan Publik antar para pihak melalui bantuan, baik oleh Ombudsman sendiri maupun melalui mediator yang dibentuk oleh Ombudsman.
19. Ajudikasi adalah proses penyelesaian sengketa Pelayanan Publik antar para pihak yang diputus oleh Ombudsman.
20. Ombudsman adalah lembaga negara yang mempunyai kewenangan 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, maupun 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, TUJUAN, DAN MANFAAT

### Bagian Kesatu Maksud dan Tujuan

#### Pasal 2

- (1) Pedoman ini dimaksudkan sebagai acuan bagi SKPD/Unit Kerja di lingkungan Pemerintah Daerah dalam rangka menata hubungan antara masyarakat dan penyelenggara pelayanan publik.
- (2) Pedoman ini bertujuan untuk :
  - a. terwujudnya kepastian tentang hak, tanggungjawab, kewajiban, dan kewenangan seluruh pihak yang terkait dengan penyelenggaraan pelayanan publik di Daerah;
  - b. terwujudnya sistem penyelenggaraan pelayanan publik yang prima sesuai dengan asas-asas umum penyelenggaraan pemerintahan dan korporasi yang baik di Daerah;

- c. terwujudnya partisipasi dan ketaatan masyarakat dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik sesuai mekanisme yang berlaku.

## Bagian Kedua

### Azas

#### Pasal 3

Penyelenggaraan pelayanan publik berazaskan :

- 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;
- l. kecepatan;
- m. kemudahan; dan
- n. keterjangkauan.

## Bagian Ketiga

### Ruang Lingkup

#### Pasal 4

- (1) Ruang lingkup pelayanan publik meliputi semua bentuk pelayanan yang berkaitan dengan kepentingan publik yang diselenggarakan oleh Pemerintah Daerah;
- (2) Penyelenggaraan pelayanan publik sebagaimana dimaksud pada ayat (1) meliputi :
  - a. pelayanan barang publik;
  - b. pelayanan jasa publik; dan
  - c. pelayanan administratif.

#### Pasal 5

Pelayanan barang publik sebagaimana dimaksud dalam Pasal 4 ayat (2) huruf a adalah pengadaan/penyediaan dan penyaluran barang publik yang dilakukan oleh penyelenggara yang sebagian atau seluruh dananya bersumber dari APBN dan/atau APBD.

#### Pasal 6

Pelayanan atas jasa publik sebagaimana dimaksud dalam Pasal 4 ayat (2) huruf b adalah penyediaan jasa publik oleh penyelenggara yang sebagian atau seluruh dananya bersumber dari APBN dan/atau APBD.

#### Pasal 7

Pelayanan administratif sebagaimana dimaksud dalam Pasal 4 ayat (2) huruf c adalah tindakan administratif Pemerintah Daerah yang diwajibkan dalam rangka mewujudkan perlindungan pribadi, keluarga, kehormatan, martabat dan harta benda.

BAB III  
PEMBINA, PENANGGUNGJAWAB DAN PIMPINAN, ORGANISASI PENYELENGGARA,  
EVALUASI DAN PENGELOLAAN PELAKSANAAN PELAYANAN PUBLIK

Bagian Kesatu  
Pembina, Penanggung Jawab dan Pimpinan

Pasal 8

- (1) Pembina penyelenggaraan pelayanan publik adalah Bupati.
- (2) Pembina sebagaimana dimaksud pada ayat (1) melaksanakan pembinaan terhadap penyelenggaraan Pelayanan Publik yang dilaksanakan oleh Pemerintah Daerah.
- (3) Pembina sebagaimana dimaksud pada ayat (1) melakukan tugas pembinaan, pengawasan, evaluasi terhadap pelaksanaan tugas dari penanggung jawab, dan menjatuhkan sanksi kepada penyelenggara yang tidak memenuhi kewajiban sesuai dengan Peraturan Pemerintah Nomor 53 Tahun 2010 tentang Disiplin Pegawai Negeri Sipil.

Pasal 9

- (1) Penanggungjawab penyelenggara Pelayanan Publik di lingkungan Pemerintah Daerah adalah Sekretaris Daerah.
- (2) Penanggungjawab sebagaimana dimaksud pada ayat (1) mempunyai tugas :
  - a. menyusun kebijakan penyelenggaraan pelayanan publik;
  - b. mengkoordinasikan pelaksanaan kebijakan pelayanan publik;
  - c. melaksanakan monitoring dan evaluasi penyelenggaraan pelayanan publik; dan
  - d. melaporkan kepada pembina pelaksanaan penyelenggaraan pelayanan publik.
- (3) Kebijakan penanggungjawab penyelenggara Pelayanan Publik sebagaimana dimaksud pada ayat 2 huruf a adalah sebagai berikut :
  - a. setiap pelaksana Pelayanan Publik wajib menerapkan 3S yaitu Senyum, Sapa, dan Salam pada waktu melaksanakan pelayanan;
  - b. bangunan gedung pelayanan dirancang untuk dapat mengakses penyandang cacat; dan
  - c. menciptakan dan melaksanakan slogan di masing-masing SKPD sesuai dengan kewenangan dan karakteristik pelayanan.

Pasal 10

- (1) Kepala SKPD adalah pimpinan satuan kerja yang melaksanakan secara langsung pelayanan publik.
- (2) Kepala SKPD sebagaimana dimaksud ayat (1) mempunyai tugas :
  - a. melaksanakan kebijakan penyelenggaraan pelayanan publik sesuai dengan kewenangannya;
  - b. mengkoordinasikan penyelenggaraan Pelayanan Publik sesuai dengan standar pelayanan pada setiap satuan unit kerja;
  - c. melakukan evaluasi penyelenggaraan Pelayanan Publik; dan
  - d. melaporkan kepada penanggungjawab penyelenggaraan Pelayanan Publik.

Bagian Kedua  
Organisasi Penyelenggara

Pasal 11

- (1) Organisasi penyelenggara Pelayanan Publik adalah perangkat daerah sebagai unsur penyelenggara pemerintahan daerah.
- (2) Satuan Kerja Perangkat Daerah sebagaimana dimaksud ayat (1) adalah sebagai berikut :
  - a. Badan Pemberdayaan Masyarakat, Perempuan, dan Keluarga Berencana;
  - b. Badan Perencanaan Pembangunan Daerah;
  - c. Badan Pelaksana Penyuluhan dan Ketahanan Pangan;
  - d. Badan Penanggulangan Bencana Daerah;
  - e. Dinas Sosial, Tenaga Kerja, dan Transmigrasi;
  - f. Dinas Pendidikan, Pemuda, dan Olahraga;
  - g. Dinas Kesehatan;
  - h. Dinas Tanaman Pangan dan Hortikultura;
  - i. Dinas Peternakan;
  - j. Dinas Kelautan dan Perikanan;
  - k. Dinas Kehutanan dan Perkebunan;
  - l. Dinas Pekerjaan Umum;
  - m. Dinas Pendapatan, Pengelolaan Keuangan dan Aset Daerah;
  - n. Dinas Perindustrian, Perdagangan, Koperasi, Energi, dan Sumber Daya Mineral;
  - o. Dinas Perhubungan, Komunikasi, dan Informatika;
  - p. Dinas Kebudayaan dan Kepariwisata;
  - q. Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil;
  - r. Kantor Pengelolaan Pasar;
  - s. Kantor Pengendalian Dampak Lingkungan;
  - t. Kantor Perpustakaan dan Arsip Daerah;
  - u. Kantor Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu;
  - v. Kantor Kesatuan Bangsa dan Politik;
  - w. Satuan Polisi Pamong Praja;
  - x. Rumah Sakit Umum Daerah; dan
  - y. Kecamatan.

Bagian Ketiga  
Evaluasi dan Pengelolaan Pelaksanaan Pelayanan Publik

Pasal 12

Kepala SKPD melaksanakan evaluasi secara berkala dan berkelanjutan terhadap kinerja pelaksana di lingkungan organisasi penyelenggara didasarkan pada Evaluasi Penilaian IKM.

Pasal 13

- (1) Pemerintah Daerah wajib memberikan penghargaan kepada pelaksana/SKPD yang memiliki prestasi kerja yang diwujudkan dalam bentuk tambahan penghasilan pegawai.
- (2) Pemerintah Daerah wajib memberikan hukuman kepada pelaksana/SKPD yang melakukan pelanggaran ketentuan internal penyelenggara.
- (3) Ketentuan lebih lanjut mengenai mekanisme pemberian penghargaan dan hukuman diatur oleh Bupati.

Bagian Keempat  
Hubungan antar Penyelenggara

Pasal 14

Dalam rangka meningkatkan efisiensi dan efektifitas pelayanan, dapat dilakukan kerja sama antar penyelenggara yang berkaitan dengan teknis operasional pelayanan dan/atau pendukung pelayanan.

Bagian Kelima  
Kerja Sama Penyelenggara Pelayanan Publik

Pasal 15

- (1) Penyelenggara Pelayanan Publik dapat melakukan kerjasama dengan pihak lain dalam bentuk penyerahan sebagian Pelayanan Publik.
- (2) Kerjasama sebagaimana dimaksud pada ayat (1) untuk peningkatan Pelayanan Publik dan tidak boleh menambah beban bagi masyarakat, memperpanjang waktu serta mempersulit akses Pelayanan Publik.

BAB IV  
PELAPORAN

Bagian Kesatu  
Tata Cara Pelaporan

Pasal 16

- (1) Kepala SKPD Penyelenggara Pelayanan Publik wajib melaporkan penyelenggaraan Pelayanan Publik yang menjadi tanggungjawabnya kepada Bupati selaku pembina Pelayanan Publik melalui Sekretaris Daerah.
- (2) SKPD sebagaimana dimaksud pada ayat (1) melakukan koordinasi dan verifikasi terhadap laporan yang disampaikan oleh unit kerjanya menjadi bagian dari laporan penyelenggaraan pelayanan publik SKPD.

Bagian Kedua  
Materi Laporan

Pasal 17

- (1) Laporan penyelenggaraan pelayanan publik sebagaimana dimaksud dalam Pasal 16 ayat (1) dan (2), paling sedikit memuat hal-hal sebagai berikut :
  - a. pendahuluan, yang memuat gambaran umum penyelenggara Pelayanan Publik;
  - b. rencana strategik, yang memuat gambaran singkat sasaran yang ingin dicapai oleh penyelenggara Pelayanan Publik dalam bentuk visi, misi dan strategi;
  - c. Standar Pelayanan dan Maklumat Pelayanan;
  - d. laporan tentang pengaduan masyarakat, tindak lanjut pengaduan, implikasi terhadap Standar Pelayanan;
  - e. uraian tentang keberhasilan atau kegagalan, hambatan/kendala dan permasalahan yang dihadapi serta langkah antisipatif yang akan diambil;
  - f. akuntabilitas keuangan yang menyajikan alokasi dan realisasi anggaran;
  - g. penutup;
  - h. laporan IKM;
  - i. laporan SPM (Standar Pelayanan Minimal); dan
  - j. profil penyelenggara pelayanan publik.

- (2) Laporan penyelenggaraan Pelayanan Publik sebagaimana dimaksud pada ayat (1) bagi SKPD/Unit Kerja dilaporkan setiap 1 (satu) tahun sekali pada bulan Desember kepada Bupati selaku pembina pelayanan publik melalui Sekretaris Daerah.

#### Pasal 18

Kewajiban membuat laporan sebagaimana dimaksud dalam Pasal 16 dan Pasal 17 tidak menghilangkan kewajiban membuat laporan selain yang diatur dalam Peraturan Bupati ini.

### BAB V HAK DAN KEWAJIBAN MASYARAKAT

#### Pasal 19

- (1) Masyarakat dalam pelaksanaan penyelenggaraan Pelayanan Publik mempunyai hak-hak sebagai berikut:
  - a. diikutsertakan dalam pembuatan Standar Pelayanan dan Maklumat Pelayanan;
  - b. mengetahui kebenaran isi Standar Pelayanan dan Maklumat Pelayanan;
  - c. mengawasi pelaksanaan Standar Pelayanan dan Maklumat Pelayanan;
  - d. mendapat tanggapan terhadap pengaduan yang diajukan;
  - e. mendapat advokasi, perlindungan, dan/atau pemenuhan pelayanan;
  - f. melaporkan kepada penanggungjawab dan meminta perbaikan pelaksanaan penyelenggaraan Pelayanan Publik apabila pelayanan yang diberikan tidak sesuai dengan Standar Pelayanan;
  - g. mengadakan pelaksana yang melakukan penyimpangan Standar Pelayanan dan/atau tidak memperbaiki pelayanan kepada penyelenggara dan Ombudsman; dan
  - h. mendapatkan pelayanan berkualitas sesuai dengan asas dan tujuan pelayanan.
- (2) Penyampaian hak masyarakat sebagaimana dimaksud pada ayat (1) huruf a, huruf b dan huruf c dilakukan melalui mekanisme penyusunan Standar Pelayanan.
- (3) Penyampaian hak masyarakat sebagaimana dimaksud huruf d sampai dengan huruf h dilakukan melalui mekanisme penyampaian aduan.
- (4) Kewajiban masyarakat dalam penyelenggaraan Pelayanan Publik dilaksanakan sebagaimana diatur dalam standar Pelayanan Publik.

#### Pasal 20

Masyarakat wajib :

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

BAB VI  
HAK, KEWAJIBAN DAN LARANGAN

Bagian Kesatu  
Hak dan Kewajiban Penyelenggara

Pasal 21

Penyelenggara berhak:

- a. memberikan pelayanan tanpa dihambat pihak lain yang bukan tugasnya;
- b. melakukan kerjasama penyelenggaraan Pelayanan Publik;
- c. mempunyai anggaran pembiayaan penyelenggaraan Pelayanan Publik;
- d. melakukan pembelaan terhadap pengaduan dan tuntutan yang tidak sesuai dengan kenyataan dalam penyelenggaraan Pelayanan Publik;
- e. menolak permintaan yang bertentangan dengan peraturan perundang-undangan; dan
- f. mendapatkan rehabilitasi dalam hal pengaduan tidak terbukti.

Pasal 22

Penyelenggara wajib:

- a. menyusun dan menetapkan Standar Pelayanan;
- b. menyusun, menetapkan, dan mempublikasikan Maklumat Pelayanan;
- c. menempatkan pelaksana yang kompeten;
- d. menyediakan sarana, prasarana, dan/atau fasilitas Pelayanan Publik yang mendukung terciptanya iklim pelayanan yang memadai sesuai dengan kewenangan;
- e. memberikan pelayanan yang berkualitas sesuai dengan asas penyelenggaraan Pelayanan Publik;
- f. melaksanakan pelayanan sesuai dengan Standar Pelayanan;
- g. berpartisipasi aktif dan mematuhi peraturan perundang-undangan yang terkait dengan penyelenggaraan Pelayanan Publik;
- h. memberikan pertanggungjawaban terhadap pelayanan yang diselenggarakan;
- i. membantu masyarakat dalam memahami hak dan tanggung jawabnya;
- j. bertanggungjawab dalam pengelolaan organisasi penyelenggara Pelayanan Publik;
- k. memberikan pertanggungjawaban sesuai dengan hukum yang berlaku apabila mengundurkan diri atau melepaskan tanggung jawab atas posisi atau jabatan; dan
- l. 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  
Hak, Kewajiban, dan Larangan Pelaksana

Pasal 23

Pelaksana berhak:

- a. mendapatkan perlindungan dan pembelaan dari penyelenggara terhadap pengaduan dan tuntutan sampai ada putusan hukum tetap;
- b. mendapatkan rehabilitasi dalam hal pengaduan tidak terbukti;
- c. menolak permintaan pelayanan yang bertentangan dengan peraturan perundang-undangan; dan

- d. melakukan konsultasi dengan pimpinan penyelenggara terkait dengan pelayanan yang diberikan.

#### Pasal 24

Pelaksana berkewajiban:

- a. melakukan kegiatan pelayanan sesuai dengan penugasan yang diberikan oleh penyelenggara;
- b. memberikan pertanggungjawaban atas pelaksanaan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan;
- 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 tanggungjawab sesuai dengan peraturan perundang-undangan; dan
- e. melakukan evaluasi dan membuat laporan kepada penyelenggara secara berkala.

#### Pasal 25

Pelaksana dilarang :

- a. merangkap sebagai komisaris dan/atau pengurus organisasi usaha, bagi pelaksana yang berasal dari lingkungan pemerintahan daerah;
- b. meninggalkan tugas dan kewajiban kecuali atas ijin pimpinan penyelenggara,
- c. menambah pelaksana tanpa persetujuan penyelenggara;
- d. membuat perjanjian kerjasama dengan pihak lain tanpa persetujuan pimpinan penyelenggara;
- e. melanggar asas penyelenggaraan Pelayanan Publik;
- f. menjanjikan, mempromosikan dan melaksanakan pelayanan yang tidak sesuai dengan standart pelayanan yang telah ditetapkan; dan
- g. memungut dan/atau menerima imbalan atas layanan yang diberikan diluar ketentuan yang berlaku.

### BAB VII

#### PENYELENGGARAAN PELAYANAN PUBLIK

##### Bagian Kesatu

##### Standar Pelayanan

#### Pasal 26

- (1) Penyelenggara mengikutsertakan masyarakat dan pihak terkait dalam menyusun Standar Pelayanan dengan memperhatikan peraturan perundang-undangan, kemampuan Penyelenggara, kebutuhan Masyarakat, dan kondisi lingkungan.
- (2) Pengikutsertakan masyarakat dan pihak terkait sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dilakukan dengan prinsip tidak diskriminatif, terkait langsung dengan jenis pelayanan, memiliki kompetensi dan mengutamakan musyawarah, serta memperhatikan keberagaman.
- (3) Standar Pelayanan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) ditetapkan dengan Keputusan Kepala SKPD dan harus diumumkan secara luas kepada masyarakat.
- (4) Setiap penyelenggara Pelayanan Publik harus berpedoman pada Standar Pelayanan sebagaimana dimaksud pada ayat (3).

- (5) Format penyusunan Standar Pelayanan sebagaimana dimaksud pada ayat (3) adalah sebagaimana tercantum dalam Lampiran I yang merupakan bagian tidak terpisahkan dari Peraturan Bupati ini.

#### Pasal 27

Komponen Standar Pelayanan sekurang-kurangnya meliputi:

- a. dasar hukum, yaitu adanya peraturan yang menjadi dasar diselenggarakannya Pelayanan Publik oleh Penyelenggara;
- b. persyaratan yaitu adanya kejelasan baik persyaratan teknis maupun administratif yang harus dipenuhi dalam pengurusan suatu jenis pelayanan;
- c. sistem, mekanisme, dan prosedur, yaitu adanya kejelasan tata cara pelayanan bagi pemberi dan penerima pelayanan, termasuk tata cara pengaduan yang kesemuanya dibakukan dan dipublikasikan secara luas oleh Penyelenggara;
- d. jangka waktu penyelesaian, yaitu adanya kejelasan mengenai waktu yang diperlukan dalam penyelesaian pelayanan dari setiap pelayanan yang diselenggarakan oleh Penyelenggara;
- e. biaya/tarif dan rinciannya, yaitu adanya kejelasan mengenai besaran biaya yang harus dikeluarkan oleh masyarakat dalam memperoleh pelayanan termasuk keringanan biaya bagi masyarakat tidak mampu, yang kesemuanya dipublikasikan secara luas;
- f. produk pelayanan, yaitu adanya kejelasan mengenai hasil layanan yang diterima dan diberikan kepada masyarakat;
- g. sarana, prasarana, dan/atau fasilitas, yaitu adanya fasilitas yang cukup dan memadai dalam rangka penyelenggaraan pelayanan sesuai dengan jenis pelayanan termasuk fasilitas bagi kelompok masyarakat yang mendapatkan perlakuan khusus karena keterbatasan fisik dan mental;
- h. kompetensi Pelaksana, yaitu adanya jaminan mengenai kemampuan Pelaksana dalam hal pengetahuan, keterampilan, keahlian dan pengalaman yang sesuai dengan bidang tugasnya;
- i. pengawasan internal, yaitu adanya mekanisme pengawasan yang dilakukan oleh pimpinan satuan kerja Penyelenggara atau atasan langsung Penyelenggara;
- j. penanganan pengaduan, saran, dan masukan, yaitu adanya kejelasan mengenai tata cara penanganan pengaduan, saran, dan masukan beserta tindak lanjutnya yang dipublikasikan secara luas;
- k. jumlah Pelaksana, yaitu adanya ketersediaan Pelaksana yang disesuaikan dengan beban kerja masing-masing;
- l. jaminan pelayanan, yaitu adanya jaminan kepastian pelayanan dilaksanakan sesuai dengan Standar Pelayanan yang telah ditetapkan sebagaimana tertuang dalam Kontrak Pelayanan;
- m. jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan, yaitu adanya komitmen dari Penyelenggara untuk memberikan rasa aman, bebas dari bahaya, dan risiko keragu-raguan dalam penyelenggaraan Pelayanan publik; dan
- n. evaluasi kinerja Pelaksana, yaitu adanya sistem penilaian yang ditetapkan oleh Pemerintah Daerah untuk mengetahui kesesuaian pelaksanaan kegiatan dengan Standar Pelayanan.

Bagian Kedua  
Prosedur Kerja

Pasal 28

- (1) Penyelenggara berkewajiban menyusun dan menetapkan prosedur kerja dengan memperhatikan Standar Pelayanan yang telah ditetapkan
- (2) Prosedur Kerja sebagaimana dimaksud pada ayat (1) ditetapkan dengan Keputusan Kepala SKPD Penyelenggara Pelayanan Publik.

Bagian Ketiga  
Sistem Pengelolaan Dokumen

Pasal 29

- (1) Penyelenggara berkewajiban menyusun dan menetapkan Sistem Pengelolaan Dokumen pelaksanaan pelayanan publik.
- (2) Sistem Pengelolaan Dokumen sebagaimana dimaksud pada ayat (1) mencakup:
  - a. mekanisme pengelolaan dokumen; dan
  - b. petugas pengelola dokumen.
- (3) Penyusunan Sistem Pengelolaan Dokumen sebagaimana dimaksud pada ayat (1) ditetapkan dengan Keputusan Kepala SKPD Penyelenggara Pelayanan Publik.

Bagian Keempat  
Maklumat Pelayanan

Pasal 30

- (1) Penyelenggara 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 pada ayat (1) adalah sebagaimana tercantum dalam Lampiran II yang merupakan bagian tidak terpisahkan dari Peraturan Bupati ini.

Bagian Kelima  
Sistem Informasi Pelayanan Publik

Pasal 31

- (1) Dalam rangka memberikan dukungan informasi terhadap penyelenggaraan Pelayanan Publik perlu diselenggarakan Sistem Informasi secara terpadu.
- (2) Sistem Informasi secara terpadu sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dikelola oleh unit pengelola Sistem Informasi.
- (3) Sistem Informasi sebagaimana dimaksud pada ayat (1) berisi semua informasi Pelayanan Publik yang berasal dari penyelenggara.
- (4) Penyelenggara mengelola Sistem Informasi baik berupa sistem informasi elektronik maupun non elektronik yang sekurang-kurangnya berisi tentang:
  - a. profil Penyelenggara yang meliputi nama SKPD, Pelaksana, anggaran penyelenggaraan, alamat pengaduan, nomor telepon, dan poselektronik (*email*);
  - b. profil Pelaksana yang meliputi Pelaksana yang bertanggung jawab, alamat pengaduan, nomor telepon, dan pos-elektronik (*email*);

- c. Standar Pelayanan yang berisi informasi yang lengkap tentang keterangan yang menjelaskan lebih rinci isi Standar Pelayanan tersebut;
  - d. Maklumat Pelayanan yang berisi informasi lengkap pernyataan kesanggupan Penyelenggara;
  - e. pengelolaan pengaduan yang berisi informasi lengkap proses penanganan pengaduan mulai dari tahap penyeleksian, penelaahan, dan pengklasifikasian sampai dengan kepastian penyelesaian pengaduan; dan
  - f. penilaian kinerja yang berisi informasi lengkap hasil pelaksanaan penilaian penyelenggaraan pelayanan yang dilakukan oleh Penyelenggara sendiri, bersama dengan pihak lain, atau oleh pihak lain atas permintaan penyelenggara untuk mengetahui gambaran kinerja pelayanan dengan menggunakan metode penilaian tertentu.
- (5) Penyelenggara menyediakan informasi sebagaimana dimaksud pada ayat (4) kepada masyarakat secara terbuka dan mudah diakses.

#### Pasal 32

Dokumen, akta, dan sejenisnya yang berupa produk elektronik dan/atau non elektronik dalam penyelenggaraan Pelayanan Publik dinyatakan sah sesuai dengan peraturan perundang-undangan.

#### Bagian Keenam Pengelolaan Sarana dan Prasarana

#### Pasal 33

- (1) Penyelenggara dan Pelaksana mengelola sarana dan prasarana Pelayanan Publik secara efektif, efisien, transparan, akuntabel, dan berkesinambungan serta bertanggung jawab terhadap pemeliharaan dan/atau penggantian sarana dan/atau prasarana Pelayanan Publik.
- (2) Penyelenggara dan Pelaksana memberikan laporan kepada penanggung jawab mengenai kondisi dan kebutuhan sarana dan/atau prasarana Pelayanan Publik sesuai dengan tuntutan kebutuhan Standar Pelayanan.
- (3) Berdasarkan laporan kondisi dan kebutuhan sebagaimana dimaksud pada ayat (2), penanggung jawab melakukan analisis dan menyusun daftar kebutuhan sarana dan prasarana Pelayanan publik.
- (4) Berdasarkan hasil analisis dan daftar kebutuhan sebagaimana dimaksud pada ayat (3), Penyelenggara melakukan pengadaan sarana dan/atau prasarana guna penyelenggaraan Pelayanan Publik sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku dan mempertimbangkan prinsip efektivitas, efisiensi, transparansi, akuntabilitas, dan berkesinambungan.

#### Pasal 34

Penyelenggara dilarang memberikan izin dan/atau membiarkan pihak lain menggunakan sarana dan/atau prasarana Pelayanan Publik yang mengakibatkan sarana dan/atau prasarana Pelayanan Publik tidak berfungsi atau tidak sesuai lagi dengan peruntukannya.

#### Pasal 35

Penyelenggara yang bermaksud melakukan perbaikan sarana, prasarana, dan/atau fasilitas Pelayanan Publik wajib mengumumkan dan mencantumkan batas waktu penyelesaian pekerjaan secara jelas dan terbuka, dan dilarang mengakibatkan terhentinya kegiatan Pelayanan Publik.

Bagian Ketujuh  
Pelayanan Khusus

Pasal 36

- (1) Penyelenggara berkewajiban menyediakan sarana dan prasarana serta memberikan pelayanan dengan perlakuan khusus kepada penyandang cacat.
- (2) Sarana dan/atau prasarana Pelayanan Publik sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dilarang digunakan oleh orang yang tidak berhak.

Bagian Kedelapan  
Biaya Pelayanan Publik

Pasal 37

Biaya Pelayanan Publik yang diselenggarakan oleh Pemerintah Daerah harus ditetapkan dengan persetujuan DPRD, kecuali instansi yang sudah menerapkan sistem Pola Pengelolaan Keuangan Badan Layanan Umum Daerah (PPK-BLUD) serta dipublikasikan secara terbuka dan mudah diakses oleh masyarakat.

Pasal 38

- (1) Penyelenggara berhak mendapatkan alokasi anggaran sesuai dengan tingkat kebutuhan pelayanan.
- (2) Penyelenggara dilarang menggunakan alokasi anggaran bagi Pelayanan Publik untuk membiayai kegiatan di luar penyelenggaraan Pelayanan Publik.

Bagian Kesembilan  
Uraian Tugas Pelaksana

Pasal 39

- (1) Penyelenggara berkewajiban menyusun dan menetapkan aturan mengenai uraian tugas Pelaksana Pelayanan Publik.
- (2) Uraian tugas pelaksana sebagaimana dimaksud pada ayat (1) mencakup :
  - a. tugas setiap pelaksana sesuai jabatan dan fungsinya;
  - b. ukuran kinerja dari Pelaksana; dan
  - c. evaluasi kinerja dari Pelaksana.

Bagian Kesepuluh  
Perilaku Penyelenggara dalam Pelayanan

Pasal 40

Pelaksana dalam menyelenggarakan Pelayanan Publik harus berperilaku sebagai berikut:

- a. adil dan tidak diskriminatif;
- b. cermat;
- c. santun dan ramah;
- d. tegas, andal, dan tidak memberikan putusan yang berlarut-larut;
- e. profesional;
- f. tidak mempersulit;
- g. patuh pada perintah atasan yang sah dan wajar;
- h. menjunjung tinggi nilai-nilai akuntabilitas dan integritas institusi penyelenggara;
- i. merahasiakan informasi atau dokumen yang wajib dirahasiakan sesuai dengan peraturan perundang-undangan;
- j. terbuka dan mengambil langkah yang tepat untuk menghindari benturan kepentingan;

- k. tidak menyalahgunakan sarana dan prasarana serta fasilitas Pelayanan Publik;
- l. memberikan informasi yang benar dalam menanggapi permintaan informasi serta proaktif dalam memenuhi kepentingan masyarakat;
- m. tidak menyalahgunakan informasi, jabatan, dan/atau kewenangan yang dimiliki;
- n. sesuai dengan kepatantasan; dan
- o. tidak menyimpang dari prosedur.

Bagian Kesebelas  
Etika Pelaksana dalam Pelayanan Publik

Pasal 41

- (1) Penyelenggara berkewajiban menyusun dan menetapkan pedoman mengenai etika Pelaksana Pelayanan Publik.
- (2) Pedoman Etika Pelaksana Pelayanan Publik sebagaimana dimaksud pada ayat (1) mencakup :
  - a. sikap dan perilaku setiap pelaksana sesuai jabatan dan fungsinya; dan
  - b. mekanisme evaluasi sikap dan perilaku dari Pelaksana.

Bagian Keduabelas  
Kebijakan Pengelolaan Sumber Daya Manusia

Pasal 42

- (1) Kepala SKPD berkewajiban menyusun dan menetapkan kebijakan pengelolaan sumber daya manusia.
- (2) Kebijakan pengelolaan sumber daya manusia sebagaimana dimaksud pada ayat (1) mencakup :
  - a. keahlian dan ketrampilan pelaksana sesuai jabatan dan fungsinya; dan
  - b. perencanaan pengembangan keahlian dan ketrampilan Pelaksana sesuai jabatan dan fungsinya.

Bagian Ketigabelas  
Pengawasan

Pasal 43

- (1) Pengawasan penyelenggaraan Pelayanan Publik dilakukan secara internal dan eksternal.
- (2) Pengawasan internal sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dilakukan oleh :
  - a. atasan langsung SKPD; dan
  - b. pengawas fungsional yaitu Inspektorat Daerah.
- (3) Pengawasan eksternal sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dilakukan oleh :
  - a. masyarakat, berupa laporan atau pengaduan masyarakat dalam penyelenggaraan Pelayanan Publik;
  - b. Ombudsman; dan
  - c. DPRD.

BAB VIII  
SISTEM PENGELOLAAN PENGADUAN DAN PENILAIAN KINERJA

Bagian Kesatu  
Sistem Pengelolaan Pengaduan

Pasal 44

- (1) Penyelenggara berkewajiban menyediakan sarana pengaduan dan menugaskan Pelaksana yang kompeten dalam pengelolaan pengaduan.

- (2) Penyelenggara berkewajiban menindaklanjuti pengaduan yang berasal dari masyarakat, rekomendasi Ombudsman dan DPRD.
- (3) Penyelenggara berkewajiban menyusun materi dan mekanisme pengelolaan pengaduan dari masyarakat dengan mengedepankan asas penyelesaian yang cepat dan tuntas.
- (4) Materi pengelolaan pengaduan sebagaimana dimaksud pada ayat (3) sekurang-kurangnya meliputi:
  - a. identitas pengadu;
  - b. prosedur pengelolaan pengaduan;
  - c. penentuan pelaksana yang mengelola pengaduan;
  - d. prioritas penyelesaian pengaduan;
  - e. pelaporan proses dan hasil pengelolaan pengaduan kepada atasan pelaksana;
  - f. rekomendasi pengelolaan pengaduan;
  - g. penyampaian hasil pengelolaan pengaduan kepada pihak terkait;
  - h. pemantauan dan evaluasi pengelolaan pengaduan;
  - i. dokumentasi dan statistik pengelolaan pengaduan; dan
  - j. pencantuman nama dan alamat SKPD serta sarana pengaduan yang mudah diakses.

## Bagian Kedua Penilaian Kinerja

### Pasal 45

- (1) Penyelenggara berkewajiban melakukan penilaian kinerja penyelenggaraan Pelayanan Publik secara berkala.
- (2) Penilaian kinerja sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dilakukan dengan menggunakan indikator kinerja berdasarkan Standar Pelayanan.

### Pasal 46

- (1) Penilaian kinerja sebagaimana dimaksud dalam Pasal 45 ayat (1) dilaksanakan secara berkala dan berkelanjutan.
- (2) Berdasarkan hasil evaluasi sebagaimana dimaksud pada ayat (1), Penyelenggara berkewajiban melakukan upaya peningkatan kapasitas pelaksana.
- (3) Evaluasi terhadap kinerja Pelaksana sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dilakukan sekurang-kurangnya dengan Evaluasi Penilaian IKM.

## BAB IX PERAN SERTA MASYARAKAT

### Pasal 47

- (1) Masyarakat dapat turut serta berperan aktif dalam penyelenggaraan Pelayanan Publik.
- (2) Peran serta masyarakat sebagaimana dimaksud pada ayat (1) diwujudkan dalam bentuk kerja sama, pemenuhan hak dan kewajiban masyarakat, serta peran aktif dalam penyusunan kebijakan Pelayanan Publik.

BAB X  
PENYELESAIAN PENGADUAN

Bagian Kesatu  
Pengaduan

Pasal 48

Pengaduan ditujukan kepada Pelaksana, dilakukan paling lambat 30 (tiga puluh) hari kerja sejak pengadu menerima pelayanan dengan menulis nama dan alamat lengkap, tempat, tanggal penyampaian dan tanda tangan.

Pasal 49

- (1) Pembina berwenang menjatuhkan sanksi kepada Penyelenggara yang tidak memenuhi kewajiban.
- (2) Pemberian sanksi sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dilakukan berdasarkan aduan masyarakat yang terbukti dan/atau berdasarkan kewenangan yang dimiliki atasan sesuai dengan peraturan perundang-undangan.

Pasal 50

- (1) Pengaduan sebagaimana dimaksud dalam Pasal 48 dapat disertai dengan bukti-bukti sebagai pendukung pengaduannya.
- (2) Dalam hal pengadu membutuhkan dokumen terkait dengan pengaduannya dari Penyelenggara dan/atau pelaksana untuk mendukung pembuktian sebagaimana dimaksud pada ayat (1), penyelenggara dan/atau pelaksana wajib memberikannya.

Pasal 51

- (1) Pengaduan terhadap Penyelenggara ditujukan kepada Kepala SKPD atau Pembina.
- (2) Pengaduan kepada Pembina ditujukan kepada Sekretaris Daerah c.q Kepala Bagian Humas dan Protokol Sekretariat Daerah Kabupaten Gunungkidul.
- (3) Penyelenggara wajib memberikan tanda terima pengaduan.
- (4) Penyelenggara wajib menanggapi pengaduan masyarakat paling lambat 14 (empat belas) hari kerja sejak pengaduan diterima. Dalam hal materi aduan tidak lengkap, pengadu melengkapi materi aduannya selambat lambatnya 30 (tiga puluh) hari kerja jika tidak dilengkapi pengadu dianggap mencabut pengaduannya.

Bagian Kedua  
Penyelesaian Pengaduan

Pasal 52

- (1) Dalam memeriksa materi pengaduan, Penyelenggara wajib berpedoman pada prinsip independen, transparan, tidak diskriminasi, tidak memihak, dan tidak memungut biaya.
- (2) Penyelenggara wajib menerima dan merespons pengaduan.

- (3) Dalam hal pengadu keberatan dipertemukan dengan pihak Pelaksana karena alasan tertentu yang dapat mengancam atau merugikan kepentingan pengadu, dengar pendapat dapat dilakukan secara terpisah.
- (4) Dalam hal pengadu menuntut ganti rugi, pihak pengadu menguraikan kerugian yang ditimbulkan akibat pelayanan yang tidak sesuai dengan Standar Pelayanan.

#### Pasal 53

- (1) Dalam melakukan pemeriksaan materi aduan, Pelaksana wajib menjaga kerahasiaan.
- (2) Kewajiban menjaga kerahasiaan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) tidak gugur setelah Kepala SKPD/Pelaksana berhenti atau diberhentikan dari jabatannya.

#### Pasal 54

- (1) Penyelenggara wajib memutuskan hasil pemeriksaan pengaduan paling lambat 60 (enam puluh) hari kerja sejak berkas pengaduan dinyatakan lengkap.
- (2) Keputusan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) wajib disampaikan kepada pihak pengadu paling lambat 14 (empat belas) hari kerja sejak diputuskan.
- (3) Dalam hal pengadu menuntut ganti rugi, keputusan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) memuat jumlah ganti rugi dan batas waktu pembayarannya .

### BAB XI KETENTUAN SANKSI

#### Pasal 55

Pelanggaran terhadap Pasal 22, Pasal 24, Pasal 25, Pasal 34, Pasal 36, Pasal 38 ayat (2), Pasal 44 ayat (1), (2), dan (3), Pasal 45 ayat (1), Pasal 46 ayat (2), Pasal 50 ayat (2), Pasal 51 ayat (3) dan (4), Pasal 53 ayat (1), Pasal 54 ayat (1) dan (2) yang dilakukan oleh Pegawai Negeri Sipil dikenakan sanksi sesuai peraturan perundang-undangan yang mengatur tentang disiplin Pegawai Negeri Sipil.

### BAB XII KETENTUAN PERALIHAN

#### Pasal 56

Pada saat Peraturan Bupati ini mulai berlaku, semua penyelenggara yang:

- a. belum memiliki Standar Pelayanan, wajib menyusun, menetapkan, dan menerapkan Standar Pelayanan paling lama 6 (enam) bulan sejak berlakunya Peraturan Bupati ini; dan
- b. telah memiliki Standar Pelayanan, wajib menyesuaikan dengan Standar Pelayanan sebagaimana dimaksud dalam Peraturan Bupati ini dan memberlakukan paling lama 6 (enam) bulan sejak berlakunya Peraturan Bupati ini.

BAB XIII  
KETENTUAN PENUTUP

Pasal 57

Peraturan Bupati ini mulai berlaku pada tanggal diundangkan.

Agar setiap orang mengetahuinya, memerintahkan pengundangan Peraturan Bupati ini dengan penempatannya dalam Berita Daerah Kabupaten Gunungkidul.

Ditetapkan di Wonosari  
pada tanggal 8 Juli 2013

BUPATI GUNUNGGKIDUL,

ttd

BADINGAH

Diundangkan di Wonosari  
pada tanggal 8 Juli 2013

SEKRETARIS DAERAH  
KABUPATEN GUNUNGGKIDUL,

ttd

BUDI MARTONO

BERITA DAERAH KABUPATEN GUNUNGGKIDUL TAHUN 2013 NOMOR 23

LAMPIRAN I  
 PERATURAN BUPATI GUNUNGGKIDUL  
 NOMOR 23 TAHUN 2013  
 TENTANG  
 PEDOMAN PENYELENGGARAAN  
 PELAYANAN PUBLIK DI LINGKUNGAN  
 PEMERINTAHAN KABUPATEN  
 GUNUNGGKIDUL

STANDAR PELAYANAN

Nama Unit Pelayanan : .....

Jenis Pelayanan : .....

No	Komponen	Uraian
1	Dasar Hukum	
2	Persyaratan Pelayanan	
3	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	
4	Jangka Waktu Penyelesaian	
5	Biaya/Tarif	
6	Produk Pelayanan	
7	Sarana, Prasarana, dan/atau Fasilitas	
8	Kompetensi Pelaksana	
9	Pengawasan Internal	
10	Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan	
11	Jumlah Pelaksana	
12	Jaminan Pelayanan	
13	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	
14	Evaluasi Kinerja Pelaksana	
15	*) .....	.....

\*) Komponen tambahan disesuaikan dengan kebutuhan unit penyelenggara pelayanan, bila dipandang perlu.

---

BUPATI GUNUNGGKIDUL,  
 ttd  
 BADINGAH

LAMPIRAN II  
PERATURAN BUPATI GUNUNGKIDUL  
NOMOR 23 TAHUN 2013  
TENTANG  
PEDOMAN PENYELENGGARAAN  
PELAYANAN PUBLIK DI LINGKUNGAN  
PEMERINTAHAN KABUPATEN  
GUNUNGKIDUL

Contoh MAKLUMAT PELAYANAN :

<p style="text-align: center;"><i>(KOP SURAT)</i> <u>MAKLUMAT PELAYANAN</u></p> <p style="text-align: center;"><i>“DENGAN INI, KAMI MENYATAKAN SANGGUP MENYELENGGARAKAN PELAYANAN SESUAI STANDAR PELAYANAN YANG TELAH DITETAPKAN DAN APABILA TIDAK MENEPATI JANJI INI, KAMI SIAP MENERIMA SANKSI SESUAI PERATURAN PERUNDANG-UNDANGAN YANG BERLAKU”</i></p> <p style="text-align: center;">....., ..... Pimpinan Penyelenggara Pelayanan</p>
---

---

BUPATI GUNUNGKIDUL,  
ttd  
BADINGAH