



BERITA DAERAH
PROVINSI KALIMANTAN BARAT
NOMOR 92 TAHUN 2016

NOMOR 92 TAHUN 2016
TENTANG

PETUNJUK PELAKSANAAN PERATURAN DAERAH
PROVINSI KALIMANTAN BARAT NOMOR 8 TAHUN 2015
TENTANG PENYELENGGARAAN PELAYANAN PUBLIK

DENGAN RAHMAT TUHAN YANG MAHA ESA
GUBERNUR KALIMANTAN BARAT

Menimbang : bahwa sesuai amanat Peraturan Daerah Provinsi Kalimantan Barat Nomor 8 Tahun 2015 tentang Penyelenggaraan Pelayanan Publik Pasal 48 yang berbunyi “Paling lambat 1 (satu) tahun terhitung sejak berlakunya Peraturan Daerah ini, seluruh penyelenggaraan pelayanan publik wajib menyesuaikan dengan Peraturan Daerah ini” dan Pasal 49 yang berbunyi “Petunjuk Pelaksanaan Peraturan Daerah ini harus ditetapkan dalam waktu paling lambat 1 (satu) tahun terhitung sejak berlakunya Peraturan Daerah ini”, maka perlu ditetapkan petunjuk pelaksanaan dalam bentuk Peraturan Gubemur;

No. 92, 2016

- Mengingat :
1. Undang- Undang Nomor 25 Tahun 1956 tentang Pembentukan Daerah – Daerah Otonom Provinsi Kalimantan Barat, Kalimantan Selatan dan Kalimantan Timur (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 1956 Nomor 65, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 1106);
 2. Undang-Undang Nomor 28 Tahun 1999 tentang Penyelenggaraan Negara Yang Bersih dari Korupsi dan Nepotisme (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 1999 Nomor 75, dan Tambahan Lembaran Negara Nomor 3851);
 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 19 Tahun 2011 tentang Pengesahan *Convention On The Rights of Persons With Disabilities* (Konvensi mengenai Hak-Hak Penyandang Disabilitas);
 5. 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);
 6. Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah sebagaimana telah diubah beberapa kali dan terakhir dengan Undang-Undang Nomor 9 Tahun 2015 tentang Perubahan

- Kedua Atas Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2015 Nomor 58, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5679);
7. Undang-Undang Nomor 30 Tahun 2014 tentang Administrasi Pemerintahan (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2014 Nomor 292, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5601);
 8. Peraturan Pemerintah Nomor 68 Tahun 1999 tentang Tata Cara Pelaksanaan Peran Serta Masyarakat dalam Penyelenggaraan Negara (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 1999 Nomor 129, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 3866);
 9. Peraturan Pemerintah Nomor 79 Tahun 2005 tentang Pedoman Pembinaan dan Pengawasan Penyelenggaraan Pemerintah Daerah (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2005 Nomor 165, tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4595);
 10. Peraturan Pemerintah Nomor 53 Tahun 2010 tentang Disiplin Pegawai Negeri Sipil (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2010 Nomor 74, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5135);
 11. 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);
12. Peraturan Presiden Nomor 76 Tahun 2013 tentang Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2013 Nomor 191);
 13. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 15 Tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan;
 14. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 16 Tahun 2014 tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat terhadap Penyelenggaraan Pelayanan Publik;
 15. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 24 Tahun 2014 tentang Pedoman Penyelenggaraan Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Secara Nasional;
 16. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 30 Tahun 2014 tentang Pedoman Inovasi Pelayanan Publik;
 17. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 1 Tahun 2015 tentang Pedoman Evaluasi Kinerja Penyelenggara Pelayanan Publik;
 18. Peraturan Daerah Nomor 10 Tahun 2008 tentang Susunan Organisasi Perangkat

Daerah Provinsi Kalimantan Barat sebagaimana telah diubah beberapa kali dan terakhir dengan Peraturan Daerah Nomor 9 Tahun 2014 tentang Perubahan ketiga atas Peraturan Daerah Nomor 10 tahun 2008 tentang Susunan Organisasi perangkat Daerah Provinsi Kalimantan Barat (Lembaran Daerah Provinsi Kalimantan Barat Tahun 2014 Nomor 9, Tambahan Lembaran Daerah Provinsi Kalimantan Barat Nomor 7);

19. Peraturan Daerah Nomor 1 Tahun 2014 tentang Perlindungan dan Pemenuhan Hak Penyandang Disabilitas (Lembaran Daerah Provinsi Kalimantan Barat Tahun 2014 Nomor 1, Tambahan Lembaran Daerah Provinsi Kalimantan Barat Nomor 1);
20. Peraturan Daerah Nomor 8 Tahun 2015 Tentang Penyelenggaraan Pelayanan Publik (Lembaran Daerah Provinsi Kalimantan Barat Tahun 2015 Nomor 8, Tambahan Lembaran Daerah Provinsi Kalimantan Barat Nomor 6);

M E M U T U S K A N :

Menetapkan : PERATURAN GUBERNUR KALIMANTAN BARAT TENTANG PETUNJUK PELAKSANAAN PERATURAN DAERAH PROVINSI KALIMANTAN BARAT NOMOR 8 TAHUN 2015 TENTANG PENYELENGGARAAN PELAYANAN PUBLIK.

BAB I
KETENTUAN UMUM

Pasal 1

Dalam Peraturan Gubernur ini, yang dimaksud dengan :

1. Daerah adalah Provinsi Kalimantan Barat.
2. Pemerintahan Daerah adalah penyelenggaraan urusan pemerintahan oleh Pemerintah Daerah dan Dewan Perwakilan Rakyat Daerah menurut asas otonomi dan tugas pembantuan dengan prinsip otonomi seluas-luasnya dalam sistem dan prinsip Negara Kesatuan Republik Indonesia sebagaimana dimaksud dalam Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia tahun 1945
3. Gubernur adalah Gubernur Kalimantan Barat.
4. Sekretaris Daerah adalah Sekretaris Daerah Provinsi Kalimantan Barat.
5. Biro Organisasi adalah Biro Organisasi Sekretariat Daerah Provinsi Kalimantan Barat.
6. Satuan Kerja Perangkat Daerah, yang selanjutnya disingkat SKPD adalah Sekretariat Daerah, Sekretariat DPRD, Inspektorat Daerah, Dinas dan Badan.
7. Unit Pelaksana Teknis Dinas atau Unit Pelaksana Teknis Badan yang selanjutnya disebut UPT/Balai adalah Unit yang dibentuk berdasarkan Keputusan Gubernur Untuk melaksanakan sebagian tugas Dinas/Badan.
8. Badan Usaha Milik Daerah yang selanjutnya disingkat BUMD adalah badan usaha didirikan atau yang seluruh atau sebagian modalnya dimiliki oleh Pemerintah Provinsi Kalimantan Barat.

No. 92, 2016

9. 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.
10. Penyelenggara Pelayanan Publik yang selanjutnya disebut penyelenggara adalah SKPD / UPT dan BUMD yang membawahi Pelaksana pelayanan publik.
11. Kepala Penyelenggara Pelayanan Publik yang selanjutnya disebut kepala penyelenggara adalah Kepala / Pimpinan SKPD / UPT dan BUMD yang membawahi Pelaksana pelayanan publik.
12. Kepala Satuan Kerja Perangkat Daerah, yang selanjutnya disebut Kepala SKPD adalah Kepala Satuan Kerja Perangkat Daerah yang bertanggung jawab terhadap pelaksanaan tugas dan fungsi tertentu di daerah provinsi, kabupaten atau kota.
13. Pelaksana pelayanan publik yang selanjutnya disebut pelaksana adalah pejabat, pegawai, petugas dan setiap orang yang bekerja pada SKPD dan BUMD yang bertugas melaksanakan tindakan atau serangkaian tindakan pelayanan publik.
14. 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.
15. Standar Pelayanan adalah tolak 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.

16. Inovasi Pelayanan Publik adalah ide kreatif teknologi atau cara baru dalam teknologi pelayanan atau memperbaiki yang sudah ada di bidang teknologi pelayanan atau menciptakan terobosan atau penyederhaan di bidang aturan, pendekatan, prosedur, metode, maupun struktur organisasi pelayanan yang manfaatnya mempunyai nilai tambah baik dari segi kuantitas maupun kualitas pelayanan.
17. Survey Kepuasan Masyarakat yang selanjutnya disingkat SKM adalah pengukuran secara komprehensif kegiatan tentang tingkat kepuasan masyarakat yang diperoleh dari hasil pengukuran atas pendapat masyarakat dalam memperoleh pelayanan dari penyelenggara pelayanan public.
18. Maklumat pelayanan adalah pernyataan tertulis yang berisi keseluruhan rincian kewajiban dan janji yang terdapat dalam standar pelayanan.
19. Sistem informasi pelayanan publik yang selanjutnya disebut Sistem Informasi adalah rangkaian kegiatan yang meliputi penyimpanan dan pengelolaan informasi serta mekanisme penyampaian informasi dari Penyelenggara kepada masyarakat dan sebaliknya dalam bentuk lisan, tulisan Latin, tulisan dalam huruf Braile, bahasa gambar, dan/atau bahasa lokal, serta disajikan secara manual ataupun elektronik.
20. Pengaduan adalah penyampaian keluhan yang disampaikan pengadu kepada pengelola pengaduan atas pelayanan pelaksana yang tidak sesuai dengan standar pelayanan atau pengabaian kewajiban atau pelanggaran larangan oleh penyelenggara.
21. Pengadu adalah masyarakat dan/atau pengguna layanan yang melakukan penyelenggaraan pelayanan

No. 92, 2016

publik yang diberikan oleh Penyelenggara dan Pelaksana.

22. Pelayanan barang publik adalah pelayanan yang menghasilkan bentuk/jenis barang yang digunakan oleh masyarakat.
23. Pelayanan jasa publik adalah pelayanan yang menghasilkan berbagai bentuk jasa yang dibutuhkan oleh masyarakat.
24. Pelayanan administratif adalah pelayanan yang menghasilkan berbagai bentuk dokumen resmi yang dibutuhkan oleh masyarakat.
25. Pengawasan adalah segala kegiatan untuk mengetahui kebenaran pelaksanaan standar pelayanan publik bagi satuan kerja perangkat daerah secara administratif maupun teknis operasional.
26. Ombudsman Republik Indonesia yang selanjutnya disebut Ombudsman adalah lembaga negara yang memiliki kewenangan mengawasi penyelenggaraan pelayanan publik, baik yang diselenggarakan penyelenggara negara dan pemerintahan, termasuk yang diselenggarakan oleh BUMN, BUMD dan BHMN serta badan swasta maupun perseorangan yang diberi tugas menyelenggarakan pelayanan publik tertentu yang sebagian atau seluruh dananya bersumber dari APBN dan/atau APBD.
27. Sengketa Pelayanan Publik adalah sengketa yang timbul dalam bidang pelayanan publik antara penerima layanan dengan Penyelenggara Pelayanan Publik akibat ketidaksesuaian antara pelayanan yang diterima dengan standar pelayanan publik yang telah ditetapkan.
28. Pertanggungjawaban Pelayanan Publik adalah perwujudan kewajiban Penyelenggaraan pelayanan

publik untuk memepertanggungj awabkan kepada masyarakat mengenai pencapaian tujuan yang telah ditetapkan, melalui mekanisme pertanggungjawaban secara periodik.

29. Gugus Kendali Mutu adalah unit yang dibentuk secara fungsional untuk meningkatkan pelayanan publik.
30. Sengketa Pelayanan Publik adalah sengketa yang timbul dalam bidang pelayanan public antara penerima layanan dengan Penyelenggara pelayanan publik akibat ketidaksesuaian antara pelayanan yang diterima dengan standar pelayanan publik yang telah ditetapkan.
31. Penyeleksian Pelaksana Pelayanan Publik adalah proses pemilihan pegawai sesuai dengan tugas dan kompetensi yang ditetapkan oleh Kepala SKPD
32. Anggaran Pendapatan Belanja Daerah yang selanjutnya disebut APBD adalah Anggaran Pendapatan dan Belanja Daerah Provinsi Kalimantan Barat
33. Standar Operasional Prosedur yang selanjutnya disingkat SOP adalah serangkaian instruksi tertulis yang dibakukan mengenai berbagai proses penyelenggaraan aktivitas organisasi, bagaimana dan kapan harus dilakukan, dimana dan oleh siapa dilakukan
34. Kearifan Lokal adalah adalah gagasan setempat (lokal) yang bersifat bijaksana, penuh kearifan, bemiilai baik, yang tertanam dan diikuti oleh anggota masyarakatnya

BAB II
MAKSUD DAN TUJUAN

Pasal 2

Peraturan Gubernur ini dimaksudkan sebagai petunjuk pelaksanaan Peraturan Daerah Nomor 8 tentang Penyelenggaraan Pelayanan Publik serta pedoman dalam pelaksanaan penyelenggaraan pelayanan publik, yang menjadi kewenangan Daerah, sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.

Pasal 3

Petunjuk pelaksanaan penyelenggaraan pelayanan publik bertujuan untuk:

- a. Memberikan pelayanan publik yang berkualitas, cepat, mudah, terjangkau dan terukur, sesuai dengan prinsip tata kelola pemerintahan yang baik;
- b. Memberikan acuan dan petunjuk pelaksanaan dalam penyelenggaraan pelayanan publik; dan
- c. Memberikan informasi yang terbuka mengenai pelayanan publik;

BAB III
PENYELENGGARAAN PELAYANAN PUBLIK

Bagian Kesatu
Ruang Lingkup dan Jenis Pelayanan Publik

Pasal 4

- (1) Ruang lingkup penyelenggaraan pelayanan publik di Provinsi Kalimantan Barat meliputi:

No. 92, 2016

- a. Pelayanan barang publik,
 - b. Pelayanan jasa publik,
 - c. Pelayanan administratif;
- (2) Jenis Pelayanan Publik meliputi seluruh produk layanan yang diberikan kepada pengguna layanan oleh Penyelenggara Pelayanan Publik sesuai kewenangan serta tugas pokok dan fungsinya.
- (3) Jenis Pelayanan sebagaimana dimaksud ayat (2) dapat bertambah atau berkurang sesuai dengan kewenangan berdasarkan ketentuan peraturan perundang-undangan.

Bagian Kedua Penyeleksian Pelaksana

Pasal 5

- (1) Penyelenggara wajib melakukan penyeleksian terhadap Pelaksana secara transparan, non diskriminatif dan adil, sesuai ketentuan peraturan perundang-undangan.
- (2) Penyeleksian Pelaksana sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dilakukan sesuai kompetensi melalui tes kemampuan secara tertulis atau wawancara atau melalui penunjukan sesuai kebijakan Kepala Penyelenggara.
- (3) Penunjukan Pelaksana ditetapkan melalui Keputusan Kepala Penyelenggara sebagaimana tercantum dalam Lampiran I, sebagai bagian yang tidak terpisahkan dari Peraturan Gubernur ini.

Bagian Ketiga
Pemberian Penghargaan

Pasal 6

- (1) Gubernur dapat memberikan penghargaan kepada Penyelenggara yang memiliki prestasi dalam pelayanan publik.
- (2) Penunjukan dan pemberian penghargaan kepada Penyelenggara ditetapkan melalui Keputusan Gubernur.

Pasal 7

- (1) Penyelenggara wajib memberikan penghargaan kepada Pelaksana yang memiliki prestasi kerja dalam hal penyelenggaraan pelayanan publik.
- (2) Kriteria Pelaksana yang memiliki prestasi kerja sebagaimana dimaksud pada ayat (1), ditetapkan dengan Keputusan Kepala Penyelenggara.
- (3) Kriteria sebagaimana dimaksud pada ayat (2) meliputi indikator, bobot dan skor penilaian prestasi.
- (4) Penilaian atas prestasi kerja Pelaksana dilaksanakan secara berjenjang.
- (5) Penilaian sebagaimana dimaksud pada ayat (4) dilaksanakan secara berkala dan disampaikan kepada Penyelenggara oleh Pelaksana yang ditunjuk oleh Penyelenggara.
- (6) Hasil penilaian sebagaimana dimaksud pada ayat (5) dikompilasi oleh Pelaksana yang ditunjuk oleh Penyelenggara dan diakumulasikan menjadi nilai tahunan.

No. 92, 2016

- (7) Berdasarkan nilai tahunan sebagaimana dimaksud pada ayat (6), Penyelenggara menetapkan Pelaksana yang memiliki prestasi kerja.
- (8) Penunjukan dan pemberian penghargaan kepada Pelaksana ditetapkan melalui Keputusan Kepala Penyelenggara.
- (9) Bentuk penghargaan yang diberikan baik kepada Penyelenggara sebagaimana dimaksud pada pasal 6 maupun kepada Pelaksana dapat berupa insentif, tunjangan khusus, piagam, maupun bentuk lainnya sesuai ketentuan peraturan perundang-undangan.
- (10) Pemberian penghargaan sebagaimana dimaksud pada ayat (9) dapat diberikan oleh Gubernur melalui seremonial khusus atau pada acara-acara tertentu/khusus.

BAB IV
PENERAPAN POLA PENYELENGGARAAN PELAYANAN
PUBLIK

Bagian Kesatu
Pola Penyelenggaraan Pelayanan Publik

Pasal 8

- (1) Penyelenggara melaksanakan pelayanan publik sesuai dengan tugas pokok dan fungsi serta wewenang yang dimilikinya.
- (2) Pelayanan Publik sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dapat dilaksanakan oleh UPT yang menjadi bagian dari Penyelenggara.
- (3) Penyelenggara menetapkan petunjuk teknis penyelenggaraan pelayanan publik fungsional.

- (4) Dalam hal pelayanan publik dilaksanakan oleh UPT, maka Kepala Penyelenggara wajib melaksanakan pembinaan secara berkelanjutan.

Bagian Kedua
Pola Pelayanan Publik Terpusat

Pasal 9

- (1) Penyelenggara melaksanakan pelayanan publik berdasarkan tugas pokok dan fungsinya atau pelimpahan wewenang yang diterimanya.
- (2) Penyelenggaraan pelayanan publik sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dilaksanakan secara terpusat oleh Penyelenggara yang bersangkutan.
- (3) Penyelenggara menempatkan pelaksanaan pelayanan publik sebagaimana dimaksud pada ayat (2) berdasarkan struktur organisasi sesuai dengan kedudukan, tugas pokok dan fungsinya.
- (4) Penyelenggara menyampaikan laporan berkala atas pelaksanaan pelayanan publik terpusat kepada pejabat yang melimpahkan wewenangnya.

Bagian Ketiga
Pola Pelayanan Publik Terpadu

Pasal 10

- (1) Pelayanan publik terpadu merupakan satu kesatuan proses pengelolaan pelayanan terhadap beberapa jenis pelayanan yang dilakukan secara terintegrasi dalam satu tempat baik secara fisik maupun virtual sesuai dengan Standar Pelayanan.

No. 92, 2016

- (2) Pelayanan publik 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) Pelayanan publik terpadu secara virtual sebagaimana dimaksud pada ayat (1) merupakan sistem pelayanan yang dilakukan dengan memadukan pelayanan secara elektronik.
- (4) Sistem pelayanan terpadu diselenggarakan dengan tujuan:
 - 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.
- (5) Sistem pelayanan terpadu dilaksanakan dengan prinsip:
 - a. Keterpaduan;
 - b. Ekonomis;
 - c. Koordinasi;
 - d. Pendelegasian atau pelimpahan wewenang;
 - e. Akuntabilitas; dan
 - f. Aksesibilitas.
- (6) Sistem pelayanan terpadu satu pintu sebagaimana dimaksud dalam ayat (1) 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.

- (7) Penyelenggaraan system pelayanan terpadu satu pintu sebagaimana dimaksud dalam ayat (2) huruf a dilaksanakan berdasarkan pendelegasian wewenang atau pelimpahan wewenang dari kepala daerah kepada pimpinan Satuan Organisasi Penyelenggara sistem pelayanan terpadu yang ditetapkan dengan surat keputusan.
- (8) Penyelenggaraan system pelayanan terpadu satu atap sebagaimana dimaksud dalam ayat (2) huruf b dilakukan dengan cara memadukan beberapa jenis pelayanan dan/atau beberapa organisasi Penyelenggara untuk menyelenggarakan pelayanan secara bersama pada satu tempat mulai dari tahap permohonan sampai dengan tahap penyelesaian produk pelayanan melalui satu atap.
- (9) Penyelenggaraan sistem pelayanan terpadu satu atap sebagaimana dimaksud dalam ayat (2) huruf b dilaksanakan berdasarkan penugasan dari Kepala Penyelenggara pelayanan kepada Pelaksana di lingkungannya untuk menyelenggarakan pelayanan pada lokasi penyelenggaraan sistem pelayanan terpadu sesuai dengan penugasan dimaksud.
- (10) Penyelenggara menunjuk dan menempatkan pegawai di lingkungan unit kerja Penyelenggara, untuk menjadi Pelaksana pelayanan publik satu atap dan bertanggungjawab atas kegiatan pengolahan dan penyelesaian pelayanan (*back office*).
- (11) Kegiatan pelayanan terpadu satu atap dikoordinasikan oleh pejabat yang ditunjuk oleh Gubernur dan bertanggungjawab atas kegiatan penerimaan berkas dan penyampaian produk pelayanan (*front office*).

Pasal 11

- (1) Pelayanan publik yang memiliki keterkaitan proses antara satu dengan yang lainnya dilaksanakan dengan pola pelayanan terpadu satu pintu.
- (2) Pelayanan publik terpadu satu pintu sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dilaksanakan oleh Penyelenggara, yang memiliki kedudukan, tugas pokok dan fungsi melaksanakan pelayanan publik satu pintu.
- (3) Penyelenggara yang melaksanakan pelayanan publik terpadu satu pintu, bertanggungjawab atas seluruh kegiatan pelayanan publik yang menjadi wewenangnya.

**Bagian Keempat
Pola Pelayanan Publik Gugus Tugas**

Pasal 12

- (1) Gubernur dapat membentuk Gugus Tugas Pelayanan Publik atas usul Penyelenggara
- (2) Gugus Tugas Pelayanan Publik sebagaimana dimaksud pada ayat (1) ditempatkan pada instansi pemberian pelayanan dan/atau di tempat tertentu.
- (3) Gugus Tugas Pelayanan Publik sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dikoordinasikan oleh Penyelenggara yang memiliki kewenangan dalam pelayanan publik.

**BAB V
STANDAR PELAYANAN PUBLIK DAN MAKLUMAT
PELAYANAN**

**Bagian Kesatu
Standar Pelayanan Publik**

Pasal 13

- (1) Setiap Penyelenggara Pelayanan Publik baik yang memberikan pelayanan kepada masyarakat secara langsung maupun tidak langsung wajib menyusun, menetapkan dan menerapkan Standar Pelayanan Publik untuk setiap jenis pelayanan.
- (2) Standar Pelayanan Publik sebagaimana dimaksud dalam ayat (1) ditetapkan oleh Kepala Penyelenggara Pelayanan Publik.
- (3) Standar Pelayanan Publik sebagaimana dimaksud dalam ayat (1) disusun berdasarkan setiap produk layanan yang dimiliki atau menjadi tugas pokok fungsi Penyelenggara.

Pasal 14

- (1) Penyelenggara wajib menyusun standar pelayanan publik, dengan mengikutsertakan masyarakat atau pihak terkait dengan prinsip non diskriminatif untuk menyelaraskan kemampuan Penyelenggara dengan kebutuhan Masyarakat, kondisi lingkungan dan kearifan lokal.
- (2) Masyarakat dan pihak terkait sebagaimana dimaksud dalam ayat (1), terdiri dari wakil:
 - a. Semua pihak yang berkedudukan sebagai penerima manfaat Pelayanan Publik baik secara langsung maupun tidak langsung; atau
 - b. Tokoh Masyarakat, akademisi, dunia usaha, organisasi profesi, Ombudsman dan/atau lembaga swadaya masyarakat.
- (3) Penetapan wakil Masyarakat atau pihak terkait sebagaimana dimaksud pada ayat (2) beserta jumlahnya ditentukan oleh Penyelenggara dengan

memperhatikan integritas, kompetensi, dan kepedulian di bidang pelayanan publik yang bersangkutan.

- (4) Sebelum dilakukan penetapan Standar Pelayanan Publik, penyelenggara wajib membuat Berita Acara Pembahasan Standar Pelayanan Publik. Pihak-pihak yang terlibat dalam pembahasan wajib turut serta memberikan tanda tangan. Standar Pelayanan yang telah disepakati antara penyelenggara dan pengguna layanan kemudian ditetapkan oleh Penyelenggara pelayanan publik.
- (5) Penyelenggara dapat menyelenggarakan pertemuan / lokakarya/sosialisasi dalam rangka kegiatan penetapan Standar Pelayanan.
- (6) Standar Pelayanan Publik yang telah ditetapkan oleh Penyelenggara wajib dipublikasikan.

Pasal 15

- (1) Proses penerapan Standar Pelayanan oleh unit pelayanan dilakukan dengan intemalisasi dan sosialisasi kepada pihak-pihak terkait. Untuk melaksanakan Standar Pelayanan tersebut, harus diintegrasikan ke dalam perencanaan.
- (2) Ketentuan dan format Standar Pelayanan sebagaimana dimaksud pada pasal 13 dan pasal 14 tercantum dalam Lampiran II, sebagai bagian yang tidak terpisahkan dari Peraturan Gubemur ini.

Bagian Kedua
Maklumat Pelayanan

Pasal 16

- (1) Setiap Penyelenggara Pelayanan Publik diharuskan untuk menyusun dan menetapkan Maklumat Pelayanan.
- (2) Maklumat Pelayanan merupakan pernyataan kesanggupan dan kewajiban penyelenggara untuk melaksanakan pelayanan sesuai dengan Standar Pelayanan.
- (3) Hal-hal yang perlu dimuat dalam Maklumat Pelayanan adalah:
 - a. Pernyataan janji dan kesanggupan untuk melaksanakan pelayanan sesuai dengan Standar Pelayanan;
 - b. Pernyataan memberikan pelayanan sesuai dengan kewajiban dan akan melakukan perbaikan secara terus-menerus.
 - c. Pernyataan kesediaan untuk menerima sanksi, dan/atau memberikan kompensasi bagi penerima layanan apabila pelayanan yang diberikan tidak sesuai standar.
- (4) Maklumat Pelayanan yang telah disusun harus dipublikasikan secara luas, jelas, dan terbuka kepada masyarakat, melalui berbagai media yang mudah diakses oleh masyarakat.
- (5) Ketentuan dan format maklumat pelayanan sebagaimana dimaksud pada ayat (2) dan ayat (3) tercantum dalam Lampiran II, sebagai bagian yang tidak terpisahkan dari Peraturan Gubernur ini.

**Bagian Ketiga
Pemantauan dan Evaluasi**

Pasal 17

- (1) Evaluasi Standar Pelayanan adalah rangkaian kegiatan membandingkan hasil atau prestasi suatu penerapan Standar Pelayanan yang telah ditetapkan.
- (2) Metode yang dapat dipergunakan antara lain: analisis dokumen, survey, inspeksi oleh pejabat yang berwenang, wawancara, dan observasi. Survey dapat dilakukan dengan menggunakan metode Survey Kepuasan Masyarakat (SKM) sebagaimana ketentuan yang berlaku.
- (3) Dalam proses pemantauan dilakukan penilaian apakah Standar Pelayanan yang sudah disusun dapat dilaksanakan dengan baik, apa yang menjadi faktor kunci keberhasilan dan apa yang menjadi faktor penghambat.
- (4) Proses evaluasi juga mempertimbangkan pengaduan pelayanan publik yang diperoleh, serta hasil dari Survey Kepuasan Masyarakat.
- (5) Berdasarkan hasil pemantauan dan evaluasi yang dilakukan, penyelenggara pelayanan dapat melakukan perbaikan untuk peningkatan kualitas pelayanan publik atau inovasi secara berkelanjutan (*continuous improvement*).

**BAB VI
GUGUS KENDALI MUTU**

**Bagian Kesatu
Pengertian dan Tugas Gugus Kendali Mutu**

Pasal 18

- (1) Untuk memberikan pelayanan yang prima dan berkualitas maka perlu peningkatan mutu pelayanan publik serta perbaikan yang dilakukan secara terus menerus.
- (2) Peningkatan mutu pelayanan publik sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dilakukan dengan membentuk Gugus Kendali Mutu (GKM) yang memiliki kewenangan memberikan saran dan pertimbangan atas mutu penyelenggaraan pelayanan.
- (3) Gugus Kendali Mutu adalah suatu kelompok kerja dimana para anggotanya terdiri dari berbagai fungsi dan tugas yang berbeda tetapi mempunyai keterkaitan persoalan yang sama yang secara berkala melakukan pertemuan untuk mengidentifikasi, menganalisis dan memecahkan persoalan untuk pemeliharaan, perbaikan dan atau meningkatkan kualitas/mutu pelayanan.
- (4) Gugus Kendali Mutu sebagaimana dimaksud pada ayat (3) terdiri dari Pelaksana yang berkompeten pada Penyelenggara, yang ditetapkan oleh Kepala Penyelenggara.
- (5) Pelaksana yang ditunjuk menjadi anggota tim gugus kendali mutu sebagaimana dimaksud pada ayat (4) berasal dari perwakilan unit-unit pelayanan atau yang memiliki kompetensi dibidangnya.

Pasal 19

- (1) Kepala Penyelenggara dan/atau Pelaksana yang ditunjuk bertindak sebagai penanggung jawab Gugus Kendali Mutu pada setiap Penyelenggara / SKPD.
- (2) Gabungan dari penanggung jawab sebagaimana dimaksud pada ayat (1) ditetapkan menjadi tim

No. 92, 2016

koordinasi gugus kendali mutu pelayanan publik melalui Keputusan Gubernur.

- (3) Tim koordinasi sebagaimana dimaksud pada ayat (2) bertanggung jawab atas mutu penyelenggaraan pelayanan publik pada instansinya masing-masing.
- (4) Untuk memudahkan koordinasi, pertukaran informasi, pemecahan masalah maupun hal-hal terkait penyelenggaraan pelayanan publik lainnya dapat diadakan pertemuan secara berkala maupun insidental.
- (5) Pertemuan sebagaimana dimaksud pada ayat (4) dapat dilakukan antara penanggung jawab/koordinator maupun antar anggota tim gugus kendali mutu.

Bagian Kedua Metode dan Alat

Pasal 20

Metode yang dapat digunakan untuk meningkatkan mutu pelayanan dilakukan melalui:

- a. Identifikasi masalah;
- b. Analisis masalah;
- c. Menentukan sebab yang dominan;
- d. Menentukan solusi/pemecahan masalah;
- e. Memeriksa dan mengevaluasi hasil perbaikan;
- f. Mencegah terulangnya lagi masalah melalui penetapan standarisasi; dan
- g. Merencanakan penyelesaian masalah berikutnya.

Pasal 21

Alat yang dapat digunakan untuk meningkatkan mutu pelayanan dilakukan melalui:

- a. Analisis SWOT;
adalah suatu alat analisis yang digunakan untuk menganalisis masalah- masalah dengan kerangka *Strengths* (kekuatan), *Weaknesses* (kelemahan), *Opportunities* (peluang), dan *Threats* (ancaman).
- b. Lembar pemeriksaan;
disebut pula dengan lembar pengumpul data, berbentuk formulir kertas dengan *item-item* yang diperlukan sudah dicantumkan dan disusun sedemikian rupa, digunakan untuk mengumpulkan data hasil pemeriksaan (pengecekan) informasi mengenai aspek dan kondisi tertentu yang diperlukan dipakai untuk memudahkan proses pengumpulan data dan menganalisa data.
- c. Diagram pareto;
suatu alat untuk melihat permasalahan yang paling tinggi prioritasnya, divisualisasikan dalam sebuah diagram yang disusun mulai dari data terbesar/terbanyak, dengan tujuan menunjukkan dengan jelas dan mudah jenis data yang terbesar serta menunjukkan perbandingan masing-masing jenis terhadap keseluruhan.
- d. Histogram;
suatu jenis grafik balok khusus yang menggambarkan penyebaran data sebagai hasil satu macam pengukuran dari suatu kejadian atau proses, apakah data tersebut keluar dari batas pengendalian atau tidak, histogram sangat membantu sebagai tindakan preventif terhadap masalah yang ada dengan melakukan pencatatan data secara kontinyu, sehingga penyimpangan yang terjadi dapat langsung

No. 92, 2016

diidentifikasi secara dini sebelum masalah menjadi berlarut-larut.

- e. Diagram pencar;
Disebut pula *Scatter Diagram* yang dipakai untuk melihat hubungan / korelasi dua variabel yang berkaitan, diagram ini digunakan untuk melihat seberapa besar hubungan antara dua variabel yang ditunjukkan pada Sumbu X dan Y.
- f. Diagram sebab akibat;
disebut pula digram tulang ikan/fishbone yang merupakan diagram yang menggambarkan hubungan antara karakteristik mutu dengan faktor penyebabnya.
- g. Peta kendali; dan
yaitu bagan pengendalian yang paling umum untuk data yang diukur, bagan pengendalian \bar{x} - R merupakan bagan pengendalian yang sekaligus menyatakan harga rata-rata (\bar{x}) dan range (R), bagan \bar{x} menunjukkan adanya perubahan pada harga rata-rata, sedang R menunjukkan adanya perubahan pada dispersi.
- h. Stratifikasi.
menguraikan dan mengelompokkan data menjadi kelompok yang lebih homogen (tunggal) dengan tujuan untuk menghindari salah interpretasi dalam membaca suatu data.

Bagian Ketiga Tolak Ukur Keberhasilan

Pasal 22

Tolak ukur keberhasilan pelaksanaan Gugus Kendali Mutu, meliputi:

No. 92, 2016

- a. Perbaikan mutu pelayanan secara terus menerus;
- b. Peningkatan peran serta dan kerjasama antar unit kerja;
- c. Pemborosan sumber daya berkurang;
- d. Efisiensi pemakaian bahan dan peralatan;
- e. Peningkatan produktivitas;
- f. Meningkatkan kepercayaan dan kepuasan masyarakat;
- g. Berkurangnya keluhan/pengaduan; dan
- h. Meningkatnya kepuasan kerja.

BAB VII SURVEY KEPUASAN MASYARAKAT

Pasal 23

- (1) Untuk mengetahui kinerja pelayanan publik, setiap Penyelenggara Pelayanan Publik baik yang memberikan pelayanan kepada masyarakat secara langsung maupun tidak langsung wajib melaksanakan Survey Kepuasan Masyarakat (SKM).
- (2) SKM merupakan penilaian atas pendapat masyarakat tentang tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik guna meningkatkan kualitas pelayanan publik.
- (3) Survey dapat dilakukan secara menyeluruh atau parsial di masing-masing unit kerja sesuai dengan kebutuhan dan kemampuan.
- (4) SKM dilakukan terhadap setiap jenis penyelenggaraan pelayanan publik menggunakan indikator dan metodologi survey sesuai kebutuhan dan kondisi Penyelenggara.

No. 92, 2016

- (5) Survei dilaksanakan secara berkala dan berkesinambungan paling kurang 1 (satu) kali setahun.
- (6) Apabila dibutuhkan, SKM sebagaimana dimaksud dalam ayat (1), dapat dilengkapi survey secara seketika setelah mendapat pelayanan.
- (7) Penyelenggara dapat membentuk tim pelaksana SKM atau tim penyusun laporan SKM.
- (8) SKM dapat dilaksanakan secara mandiri/swakelola, atau dikeijasakan dengan pihak ketiga berdasarkan perjanjian kerjasama, dengan mekanisme sesuai peraturan perundang-undangan.
- (9) Hasil atas Survey Kepuasan Masyarakat tidak harus disajikan dalam bentuk skoring/angka absolut, tetapi dapat pula disajikan dalam bentuk kualitatif (baik atau buruk). Hal yang menjadi perhatian utama atas hasil survey tersebut, adalah harus ada saran perbaikan dari pemberi layanan yang disurvei terhadap peningkatan kualitas layanan.
- (10) Penyelenggara pelayanan publik mempublikasikan hasil SKM terhadap penyelenggaraan setiap jenis pelayanan publik dan metodologi survey yang digunakan. Penyampaian hasil Survey Kepuasan Masyarakat dapat disampaikan melalui papan pengumuman/ papan informasi dan/atau media massa dan/atau laman internet dan/atau media sosial atau media informasi lainnya.
- (11) Hasil SKM dari Penyelenggara dilaporkan kepada Kepala Daerah dan Biro Organisasi atau bagian yang membidangi pelayanan publik melalui Sekretaris Daerah.
- (12) Hasil SKM digunakan sebagai dasar penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM).

No. 92, 2016

- (13) Hasil SKM dari Penyelenggara dilaporkan kepada Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi melalui Gubernur.
- (14) Ketentuan lebih lanjut mengenai Survey Kepuasan Masyarakat (SKM) tercantum dalam Lampiran III, sebagai bagian yang tidak terpisahkan dari Peraturan Gubernur ini.

BAB VIII PENGELOLAAN DAN PENANGANAN PENGADUAN

Bagian Kesatu Prosedur Pengaduan

Pasal 24

- (1) Dalam rangka meningkatkan partisipasi masyarakat dalam peningkatan kualitas pelayanan publik apabila penyelenggaraan pelayanan publik oleh Penyelenggara tidak sesuai dengan standar pelayanan dan/atau ketentuan peraturan perundang-undangan, Masyarakat dapat menyampaikan pengaduan baik secara langsung maupun tidak langsung.
- (2) Penyampaian pengaduan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dapat dilakukan melalui sarana pengaduan atau aplikasi yang telah disediakan oleh Penyelenggara/ Kementerian/Lembaga maupun melalui Ombudsman RI.
- (3) Penyelenggara wajib menindaklanjuti setiap pengaduan yang masuk sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.
- (4) Untuk kecepatan tindak lanjut penanganan, setiap harinya wajib diperiksa kotak pengaduan, laporan pengaduan, *e-mail* pengaduan, SMS Pengaduan

dan/atau aplikasi/portal pengaduan, serta dilakukan tindak lanjut atas pengaduan tersebut.

- (5) Ketentuan lebih lanjut mengenai pengelolaan dan penanganan pengaduan pada Penyelenggara tercantum dalam Lampiran IV, sebagai bagian yang tidak terpisahkan dari Peraturan Gubernur ini.

**Bagian Kedua
Pejabat Pengelola Pengaduan**

Pasal 25

- (1) Untuk menangani pengaduan masyarakat, perlu ditunjuk pejabat pengelola pengaduan yang ditetapkan dengan Keputusan Kepala Penyelenggara.
- (2) Untuk efektivitas dan efisiensi, pejabat pengelola pengaduan dapat merangkap jabatan dengan anggota Gugus Kendali Mutu.

**Bagian Ketiga
Standar Operasional Prosedur Pengelolaan Pengaduan**

Pasal 26

- (1) Penyelenggara wajib menyusun standar operasional prosedur penanganan pengaduan sesuai ketentuan peraturan perundang-undangan.
- (2) Standar operasional prosedur sebagaimana dimaksud pada ayat (1) harus dipublikasikan dalam bentuk yang mudah dipahami dan mudah dilihat oleh masyarakat.

BAB IX
SISTEM INFORMASI PELAYANAN PUBLIK

Bagian Kesatu
Penyelenggaraan Sistem Informasi Pelayanan Publik

Pasal 27

- (1) Penyelenggara menyelenggarakan Sistem Informasi Pelayanan Publik dengan memanfaatkan teknologi informasi yang sesuai dengan kebutuhan, kemampuan dan ketentuan peraturan perundang-undangan.
- (2) Penyelenggaraan sistem informasi pelayanan publik sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dilaksanakan berkoordinasi dengan SKPD yang memiliki tugas pokok dan fungsi di bidang informasi dan komunikasi serta kehumasan.

Bagian Kedua
Jenis Informasi Yang Wajib Disediakan dan Diumumkan

Pasal 28

- (1) Jenis informasi yang harus disediakan oleh Penyelenggara, paling kurang meliputi:
 - a. Profil Penyelenggara, termasuk motto pelayanan serta visi dan misi Penyelenggara;
 - b. Profil Pelaksana;
 - c. Standar Pelayanan Publik;
 - d. Maklumat Pelayanan;
 - e. Pengelolaan pengaduan; dan
 - f. Evaluasi dan penilaian kinerja.
- (2) Setiap informasi sebagaimana dimaksud pada ayat (1) bersifat terbuka, kecuali dinyatakan tertutup

berdasarkan ketentuan peraturan perundang-undangan.

- (3) Informasi yang disediakan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) harus dapat diakses oleh masyarakat secara cepat, tepat, mudah dan sederhana.

Bagian Ketiga
Pemanfaatan dan Pengembangan Teknologi Informasi
Pelayanan Publik

Pasal 29

- (1) Setiap Penyelenggara wajib memanfaatkan teknologi informasi secara handal dan aman serta bertanggungjawab terhadap beroperasinya teknologi sebagaimana mestinya.
- (2) Pemanfaatan teknologi informasi dilakukan secara bertahap atau sekaligus sesuai dengan kemampuan.
- (3) Ketentuan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) tidak berlaku dalam hal dapat dibuktikan terjadinya keadaan memaksa, kesalahan, dan/atau kelalaian pihak pengguna teknologi informasi.
- (4) Penyelenggara mengantisipasi perkembangan kemajuan teknologi informasi pelayanan publik.
- (5) Dalam hal pemanfaatan dan pengembangan teknologi informasi pelayanan publik, Penyelenggara wajib melakukan koordinasi dengan SKPD yang memiliki tugas pokok dan fungsi di bidang informasi dan komunikasi serta kehumasan.

BAB X
INOVASI PELAYANAN PUBLIK

Bagian Kesatu
Pengertian Inovasi Pelayanan Publik

Pasal 30

- (1) Inovasi Pelayanan Publik adalah terobosan jenis pelayanan baik yang merupakan gagasan/ide kreatif orisinal dan/atau adaptasi/modifikasi yang memberikan nilai tambah / manfaat bagi masyarakat, baik secara langsung maupun tidak langsung.
- (2) Inovasi pelayanan publik tidak mengharuskan suatu penemuan baru, tetapi dapat merupakan suatu pendekatan baru yang bersifat kontekstual dalam arti inovasi tidak terbatas dari tidak ada kemudian muncul gagasan dan praktik inovasi, tetapi dapat berupa inovasi hasil dari perluasan maupun peningkatan kualitas pada inovasi yang ada.
- (3) Dalam rangka percepatan peningkatan kualitas pelayanan publik, perlu dilakukan pembangunan dan pengembangan inovasi pelayanan publik.
- (4) Pembangunan dan pengembangan inovasi pelayanan publik, sebagaimana dimaksud dalam ayat (1) dilakukan secara kompetitif, adaptif, replikasi, pertukaran pengalaman dan berkelanjutan.
- (5) Pengembangan inovasi pelayanan publik dilakukan dalam kesatuan sistem, sehingga pengembangan inovasi yang dilakukan secara terus menerus dan berkelanjutan melalui transfer pengetahuan dari unit yang satu kepada unit pelayanan publik yang lain.

- (6) Ketentuan lebih lanjut mengenai inovasi pelayanan publik tercantum dalam Lampiran V, sebagai bagian yang tidak terpisahkan dari Peraturan Gubernur ini.

Bagian Kedua
Kompetisi Inovasi Pelayanan Publik

Pasal 31

- (1) Kompetisi Inovasi Pelayanan Publik adalah kegiatan seleksi, penilaian, dan pemberian penghargaan yang diberikan kepada inovasi pelayanan publik yang dilakukan oleh Kementerian/Lembaga, Pemerintah Daerah, Badan Usaha Milik Negara, Badan Usaha Milik Daerah.
- (2) Pemerintah Daerah berkewajiban untuk melakukan pembinaan guna meningkatkan kapasitas dan kemampuan unit/satuan kerja yang berada di lingkungannya dalam rangka mengembangkan inovasi pelayanan publik dan/atau mengikuti kompetisi inovasi pelayanan publik.
- (3) Kompetisi inovasi pelayanan publik dapat diselenggarakan dalam lingkup daerah (provinsi/kabupaten/kota) maupun nasional serta internasional.
- (4) Pemerintah Daerah dapat menyelenggarakan kompetisi inovasi pelayanan publik untuk lingkup daerah (provinsi/kabupaten/kota).
- (5) Bentuk penghargaan yang diberikan kepada pemenang kompetisi inovasi pelayanan publik dalam lingkup daerah (provinsi/kabupaten/kota) dapat berupa insentif, tunjangan khusus, piagam, piala, maupun bentuk lainnya sesuai ketentuan peraturan perundang-undangan.

No. 92, 2016

- (6) Pemberian penghargaan sebagaimana dimaksud pada ayat (5) dapat diberikan oleh Gubernur melalui seremonial khusus atau pada acara-acara tertentu/khusus.
- (7) Unit pelayanan publik / Penyelenggara dapat mendaftarkan inovasi yang dikembangkan pada instansinya untuk mengikuti kompetisi inovasi pelayanan publik baik daerah maupun nasional serta internasional.
- (8) Dalam hal kompetisi inovasi pelayanan publik diselenggarakan dalam lingkup daerah maka segala ketentuan akan diatur oleh Pemerintah Daerah dan/atau panitia penyelenggara.
- (9) Dalam hal kompetisi inovasi pelayanan publik diselenggarakan dalam lingkup nasional/internasional maka segala sesuatu hal yang terkait akan mengikuti ketentuan dari Kementerian/Lembaga terkait yang menyelenggarakan kompetisi tersebut.
- (10) Biro Organisasi atau bagian yang membidangi pelayanan publik akan bertindak sebagai administrator lokal bagi unit pelayanan publik dalam hal kompetisi inovasi pelayanan publik yang diselenggarakan dalam lingkup nasional/internasional.

**BAB XI
PERAN SERTA MASYARAKAT**

**Bagian Kesatu
Lingkup Peran Serta Masyarakat**

Pasal 32

Peran serta masyarakat dalam penyelenggaraan pelayanan publik meliputi:

No. 92, 2016

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

Pasal 33

Pengikutsertaan Masyarakat dalam penyelenggaraan pelayanan publik sebagaimana dimaksud dalam pasal 32 disampaikan dalam bentuk masukan, tanggapan, laporan, dan/atau pengaduan kepada Penyelenggara dan Kepala Penyelenggara serta pihak terkait sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan atau melalui media massa.

Bagian Kedua

Penyusunan Kebijakan dan Standar Pelayanan Publik

Pasal 34

Tata cara peran serta masyarakat dalam penyusunan kebijakan pelayanan publik dan standar pelayanan publik sebagaimana dimaksud pada pasal 32 huruf a, dapat berupa:

- a. penyampaian usulan kepada Penyelenggara secara tertulis melalui media elektronik atau non elektronik disertai identitas yang jelas; dan
- b. menghadiri atau mengikuti pertemuan yang diselenggarakan oleh Penyelenggara.

Bagian Ketiga
Pelaksanaan Pelayanan Publik

Pasal 35

Tata cara peran serta masyarakat dalam pelaksanaan pelayanan publik sebagaimana dimaksud pada pasal 32 huruf b, dapat berupa:

- a. pelaksanaan kewajiban sebagai pemohon/pengguna layanan sesuai ketentuan peraturan perundang-undangan; dan
- b. menjaga sarana, prasarana dan/atau fasilitas pelayanan publik yang telah disediakan oleh Unit Kerja Penyelenggara Pelayanan Publik.

Bagian Keempat
Pengawasan Pelaksanaan Pelayanan Publik

Pasal 36

Tata cara peran serta masyarakat dalam pengawasan pelaksanaan pelayanan publik sebagaimana dimaksud pada pasal 32 huruf c, dapat berupa:

- a. keikutsertaan dalam memantau dan mengawasi penerapan standar pelayanan; dan
- b. pelaporan secara tertulis kepada Unit Pelayanan Pengaduan dan/atau Instansi berwenang lainnya dalam hal menemukan dugaan penyimpangan atau pelanggaran pelaksanaan pelayanan publik.

Bagian Kelima
Evaluasi Pelayanan Publik

Pasal 37

Tata cara peran serta masyarakat dalam evaluasi pelayanan publik sebagaimana dimaksud pada pasal 32 huruf d, dapat berupa memberi masukan secara tertulis mengenai kinerja Unit Kerja Pelayanan Publik kepada Penyelenggara melalui Survey Kepuasan Masyarakat dan/atau melalui media elektronik atau non elektronik, disertai identitas yang jelas.

Bagian Keenam
Pemberian Penghargaan

Pasal 38

Tata cara peran serta masyarakat dalam pemberian penghargaan sebagaimana dimaksud pada pasal 32 huruf e, dapat berupa:

- (1) keikutsertaan secara langsung maupun tidak langsung dalam penilaian kinerja pelayanan publik; dan
- (2) pemberian penghargaan secara swadaya kepada Unit Kerja Penyelenggara Pelayanan Publik atau Pelaksana yang memiliki kinerja pelayanan yang baik sesuai kemampuan dan kompetensinya.

BAB XII
KERJASAMA PENYELENGGARA DENGAN PIHAK LAIN

Pasal 39

- (1) Penyelenggara dapat melakukan kerjasama dalam bentuk penyerahan sebagian tugas penyelenggaraan Pelayanan Publik kepada pihak lain, dengan ketentuan:
 - a. kerjasama penyelenggaraan Pelayanan Publik dituangkan dalam bentuk perjanjian berdasarkan ketentuan peraturan perundang-undangan dan Standar Pelayanan;
 - b. tanggung jawab pelaksanaan kerjasama bidang tertentu berada pada mitra kerjasama, sedangkan tanggung jawab penyelenggaraan Pelayanan Publik secara menyeluruh berada pada Penyelenggara;
 - c. informasi tentang identitas mitra kerjasama dan Penyelenggara sebagai penanggungjawab Pelayanan Publik harus dicantumkan oleh Penyelenggara pada tempat yang jelas dan mudah diketahui masyarakat; dan
 - d. Penyelenggara dan mitra kerjasama wajib mencantumkan alamat tempat Pengaduan dan sarana untuk menampung keluhan masyarakat yang mudah diakses, antara lain melalui telepon, pesan layanan singkat, laman, pos-elektronik, dan kotak Pengaduan.
- (2) Pemilihan mitra kerjasama sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dilaksanakan dengan mekanisme sesuai ketentuan peraturan perundang-undangan.
- (3) Kerjasama sebagaimana dimaksud pada ayat (1) tidak boleh membebani masyarakat.

BAB XIII
DOKUMEN DAN INFORMASI

Pasal 40

- (1) Dokumen penyelenggaraan pelayanan publik merupakan arsip negara.
- (2) Penyelenggara wajib menjamin ketersediaan dokumen dan informasi sesuai prinsip, kaidah dan standar kearsipan dalam penyelenggaraan pelayanan publik, untuk diakses masyarakat.
- (3) Dokumen dan informasi dapat diakses untuk kepentingan pemanfaatan, pendayagunaan dan pelayanan publik, dengan memperhatikan prinsip keutuhan, keamanan dan keselamatan arsip.
- (4) Dokumen dan informasi penyelenggaraan pelayanan publik dapat dinyatakan tertutup / rahasia apabila memang sesuai sifatnya harus dirahasiakan atau memenuhi persyaratan yang diatur dalam ketentuan peraturan perundang-undangan.
- (5) Dokumen dan informasi yang sifatnya tertutup / rahasia sesuai ketentuan perundang-undangan tidak dapat diakses dan diminta oleh Masyarakat atau pengguna layanan.
- (6) Penyelenggara dan Pelaksana yang membuka dan/atau tidak menjaga kerahasiaan dokumen pelayanan publik yang seharusnya dirahasiakan kepada pihak yang tidak berwenang, dikenakan sanksi sesuai peraturan perundang-undangan.
- (7) Masyarakat atau pengguna layanan dapat meminta dan menggunakan dokumen dan informasi yang sifatnya terbuka / tidak rahasia sepanjang memenuhi kaidah dan ketentuan yang ditetapkan oleh pejabat pengelola informasi dan dokumentasi.

No. 92, 2016

- (8) Permohonan permintaan dokumen dan informasi sebagaimana disebutkan pada ayat (7) oleh Masyarakat atau pengguna layanan dengan melengkapi persyaratan antara lain sebagai berikut:
 - a. SKPD tujuan;
 - b. Nama pemohon;
 - c. Jenis Kelamin;
 - d. Usia;
 - e. No. KTP / NIK / No. Identitas;
 - f. Salinan kartu identitas;
 - g. Alamat Lengkap;
 - h. Telepon/HP/Fax;
 - i. E-mail;
 - j. Dokumen/ Informasi yang diminta;
 - k. Alasan permintaan dokumen/informasi;
 - l. Cara penyampaian dokumen/informasi dan tindak lanjut;
- (9) Masyarakat atau pengguna layanan yang melakukan permohonan permintaan dokumen/informasi diberikan tanda bukti permintaan dokumen / informasi.
- (10) Proses penyelesaian untuk memenuhi permintaan pemohon informasi publik dilakukan setelah pemohon dokumen /informasi memenuhi persyaratan yang telah ditentukan dengan jangka waktu penyelesaian dilaksanakan paling lambat 10 (sepuluh) hari kerja sejak diterima permintaan dan dapat diperpanjang paling lambat 7 (tujuh) hari kerja.
- (11) Penyampaian/pendistribusian/penyerahan dokumen/informasi kepada pemohon dilakukan secara langsung, dengan menandatangani berita acara penerimaan dokumen/informasi.

No. 92, 2016

- (12) Jika permohonan dokumen/informasi diterima, maka dalam berita acara sebagaimana dimaksud dalam ayat (11) juga dicantumkan materi informasi yang diberikan, format informasi, apakah dalam bentuk softcopy atau data tertulis dan apabila permintaan dokumen/informasi ditolak karena sifatnya rahasia, kepada pemohon diberikan surat pemberitahuan dicantumkan alasan penolakan berdasarkan peraturan perundang-undangan.
- (13) Dokumen dan informasi disediakan dan diberikan secara gratis tanpa dipungut biaya terkecuali untuk keperluan penggandaan yang menjadi tanggung jawab atau beban pemohon.

BAB XIV MONITORING, EVALUASI DAN PENGAWASAN

Pasal 41

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

Pasal 42

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

independen yang diminta bantuannya oleh Pemerintah Daerah.

BAB XV SANKSI

Pasal 43

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

Pasal 44

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

BAB XVI
KETENTUAN PENUTUP

Pasal 45

- (1) Pada saat Peraturan Gubemur ini mulai berlaku, semua Penyelenggara yang:
 - a. Belum memiliki Standar Pelayanan Publik, wajib menyusun, menetapkan, menerapkan, memajang dan mempublikasikan Standar Pelayanan Publik paling lama 12 (dua belas) bulan sejak berlakunya Peraturan Gubemur ini; dan
 - b. Telah memiliki Standar Pelayanan Publik, wajib menyesuaikan dengan Standar Pelayanan Publik sebagaimana dimaksud dalam Peraturan Gubemur ini dan memberlakukan paling lama 12 (dua belas) bulan sejak berlakunya Peraturan Gubernur ini.
- (2) Penyelenggara yang dibentuk setelah berlakunya Peraturan Gubemur ini wajib menyusun, menetapkan, menerapkan, memajang dan mempublikasikan Standar Pelayanan Publik paling lama 12 (dua belas) bulan sejak terbentuknya Satuan Organisasi Penyelenggara/SKPD.

Pasal 46

Hal-hal yang belum cukup diatur dalam Peraturan Gubemur ini sepanjang mengenai teknis pelaksanaannya, ditetapkan oleh Sekretaxis Daerah.

Pasal 47

Peraturan Gubernur ini mulai berlaku pada tanggal diundangkan.

No. 92, 2016

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

Ditetapkan di Pontianak
Pada tanggal 9 Desember 2016

GUBERNUR KALIMANTAN BARAT,

T.T.D

CORNELIS

Diundangkan di Pontianak
Pada tanggal 9 Desember 2016

**SEKRETARIS DAERAH
PROVINSI KALIMANTAN BARAT**

T.T.D

M. ZEET HAMDY ASSOVIE

**BERITA DAERAH PROVINSI KALIMANTAN BARAT
TAHUN 2016 NOMOR 92**