



GUBERNUR KALIMANTAN TIMUR

SALINAN
PERATURAN DAERAH PROVINSI KALIMANTAN TIMUR

NOMOR 6 TAHUN 2017

TENTANG

PENYELENGGARAAN PELAYANAN PUBLIK

DENGAN RAHMAT TUHAN YANG MAHA ESA

GUBERNUR KALIMANTAN TIMUR,

Menimbang : a. bahwa dalam rangka memberikan jaminan, kepastian dan perlindungan bagi masyarakat dari penyalagunaan wewenang di dalam penyelenggaraan pelayanan public harus diterapkan prinsip-prinsip tata kelola pemerintahan yang baik;

b. bahwa untuk meningkatkan kualitas dan mewujudkan kepercayaan masyarakat atas terselenggaranya pelayanan publik yang baik, diperlukan norma hukum yang mengatur penyelenggaraan pelayanan publik secara jelas;

c. bahwa dengan diundangkannya Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, Pemerintah Daerah berkewajiban menyelenggarakan pelayanan publik secara terintegrasi dan berkesinambungan dalam upaya memenuhi harapan dan tuntutan masyarakat terhadap kualitas pelayanan publik;

d. bahwa berdasarkan pertimbangan sebagaimana dimaksud dalam huruf a, huruf b dan huruf c, perlu menetapkan Peraturan Daerah tentang Penyelenggaraan Pelayanan Publik;

Mengingat : 1. Pasal 18 Ayat (6) Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945;

2. 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);

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 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2014 Nomor 244, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5587) sebagaimana telah diubah beberapakali terakhir dengan Undang-Undang Nomor 9 Tahun 2015 tentang Perubahan Kedua Atas Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2015 Nomor 58, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5679);
5. Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2012 Nomor 215, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5357);
6. Peraturan Presiden Nomor 76 Tahun 2013 tentang Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2013 Nomor 191);
7. Peraturan Daerah Provinsi Kalimantan Timur Nomor 9 Tahun 2016 tentang Pembentukan dan Susunan Organisasi Perangkat Daerah Provinsi Kalimantan Timur (Lembaran Daerah Provinsi Kalimantan Timur Tahun 2016 Nomor 9);

Dengan Persetujuan Bersama

DEWAN PERWAKILAN RAKYAT DAERAH PROVINSI KALIMANTAN TIMUR

dan

GUBERNUR KALIMANTAN TIMUR

MEMUTUSKAN:

Menetapkan : PERATURAN DAERAH TENTANG PENYELENGGARAAN PELAYANAN PUBLIK.

BAB I KETENTUAN UMUM

Pasal 1

Dalam Peraturan Daerah ini yang dimaksud dengan:

1. Daerah adalah Provinsi Kalimantan Timur.
2. Pemerintahan Daerah adalah penyelenggaraan urusan pemerintahan oleh pemerintah daerah dan dewanperwakilan 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. Pemerintah Daerah adalah Gubernur sebagai unsur penyelenggara Pemerintahan Daerah yang memimpin pelaksanaan urusan pemerintahan yang menjadi kewenangan daerah otonom.

4. Gubernur adalah Gubernur Kalimantan Timur.
5. Dewan Perwakilan Rakyat Daerah yang selanjutnya disingkat DPRD adalah Dewan Perwakilan Rakyat Daerah Provinsi Kalimantan Timur.
6. Badan Usaha Milik Daerah yang selanjutnya disingkat BUMD adalah Badan Usaha Milik Daerah Provinsi Kalimantan Timur.
7. Pelayanan Publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa dan/atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik.
8. Penyelenggara Pelayanan Publik yang selanjutnya disebut penyelenggara adalah setiap institusi penyelenggara pemerintah daerah, BUMD, dan badan hukum lain yang dibentuk semata mata untuk kegiatan pelayanan publik yang pembinaannya menjadi kewenangan pemerintah daerah.
9. Organisasi Penyelenggara Pelayanan Publik yang selanjutnya disebut Organisasi Penyelenggara adalah satuan kerja penyelenggara pelayanan publik yang berada di lingkungan institusi penyelenggara pemerintahan daerah, BUMD, dan badan hukum lain yang dibentuk semata-mata untuk kegiatan pelayanan publik yang pembinaannya menjadi kewenangan pemerintah daerah.
10. 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 rangkaian tindakan pelayanan publik.
11. 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.
12. Standar Pelayanan adalah tolok ukur yang di pergunakan sebagai pedoman penyelenggaraan pelayanan publik dan acuan penilaian kualitas pelayanan sebagai kewajiban dan janji penyelenggara kepada masyarakat dalam rangka pelayanan yang berkualitas, cepat, mudah, terjangkau, dan terukur.
13. Pengaduan adalah pemberitahuan dari penerima pelayanan kepada penyelenggara, pelaksana, pengawas internal dan pengawas eksternal, karena terjadinya ketidaksesuaian antara pelayanan yang diterima dengan standar pelayanan.
14. Pelayanan Barang Publik adalah pelayanan yang menghasilkan berbagai bentuk/jenis barang yang digunakan oleh masyarakat.
15. Pelayanan Jasa Publik adalah pelayanan yang menghasilkan berbagai bentuk jasa yang dibutuhkan oleh masyarakat.
16. Pelayanan Administratif adalah pelayanan yang menghasilkan berbagai bentuk dokumen resmi yang dibutuhkan oleh masyarakat, baik berupa perizinan maupun non perizinan.
17. Maklumat Pelayanan adalah pernyataan tertulis yang berisi keseluruhan rincian kewajiban dan janji yang terdapat dalam standar pelayanan.
18. 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 Braille, bahasa gambar dan/atau bahasa lokal, serta disajikan secara manual ataupun elektronik.

19. Sistem Pelayanan Terpadu adalah satu kesatuan pengelolaan dalam pemberian pelayanan yang dilaksanakan dalam satu tempat dan dikontrol oleh sistem pengendalian manajemen guna mempermudah, mempercepat, dan mengurangi biaya.
20. Pelayanan Berjenjang adalah penyelenggaraan pelayanan yang dilaksanakan secara bertingkat dengan menyediakan kelas-kelas pelayanan yang disesuaikan dengan kebutuhan masyarakat untuk memberikan pilihan kepada masyarakat pengguna pelayanan dengan tetap memperhatikan prinsip keadilan dan proporsionalitas.
21. Ombudsman adalah lembaga negara yang mempunyai kewenangan mengawasi penyelenggaraan pelayanan publik, baik yang diselenggarakan oleh penyelenggara negara dan pemerintahan termasuk yang diselenggarakan oleh badan usaha milik negara, badan usaha milik daerah, dan badan hukum milik negara serta badan swasta, 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.
22. Anggaran Pendapatan dan Belanja Daerah yang selanjutnya disingkat APBD adalah Anggaran Pendapatan dan Belanja Daerah Provinsi Kalimantan Timur.
23. Pihak Terkait adalah pihak yang dianggap kompeten dalam memberikan masukan penyusunan standar pelayanan.

Pasal 2

Penyelenggaraan Pelayanan Publik dimaksudkan untuk memberikan kepastian hukum dan perkuatan komitmen antara Penyelenggara, Pelaksana dan Masyarakat dalam kegiatan Pelayanan Publik, sebagai wujud dari pelaksanaan reformasi birokrasi.

Pasal 3

Penyelenggaraan Pelayanan Publik bertujuan untuk:

- a. mewujudkan prinsip tata kelola Pemerintahan Daerah yang baik;
- b. mewujudkan prinsip Pelayanan Publik yang baik oleh korporasi dan lembaga independen;
- c. mewujudkan kualitas pelayanan, efisiensi dan efektivitas Penyelenggaraan Pelayanan Publik dan pencegahan korupsi, kolusi dan nepotisme;
- d. mewujudkan kepastian hukum dan pemenuhan hak dalam melindungi masyarakat untuk mendapatkan Pelayanan Publik secara berkualitas, terintegrasi dan berkesinambungan;
- e. mewujudkan partisipasi dan ketaatan masyarakat dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik sesuai Standar Pelayanan; dan
- f. memenuhi Penyelenggaraan Pelayanan Publik sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.

Pasal 4

Penyelenggaraan Pelayanan Publik berdasarkan asas:

- a. kepentingan umum;
- b. kepastian hukum;
- c. kesamaan hak;
- d. keseimbangan hak dan kewajiban;
- e. keprofesionalan;
- f. partisipatif;
- g. persamaan perlakuan / tidak diskriminatif;
- h. keterbukaan;
- i. akuntabilitas;
- j. fasilitas dan perlakuan khusus bagi kelompok rentan;
- k. ketepatan waktu; dan
- l. kecepatan, kemudahan, dan keterjangkauan.

BAB II RUANG LINGKUP

Pasal 5

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

Pasal 6

Pelayanan Barang Publik sebagaimana dimaksud dalam Pasal 5 ayat (1) huruf a meliputi:

- a. pengadaan dan penyaluran barang publik yang dilakukan oleh pemerintah daerah yang sebagian atau seluruh dananya bersumber dari anggaran pendapatan dan belanja daerah;
- b. pengadaan dan penyaluran barang publik yang dilakukan oleh suatu badan usaha yang modal pendiriannya sebagian atau seluruhnya bersumber dari kekayaan daerah yang dipisahkan; dan

- c. pengadaan dan penyaluran barang publik yang pembiayaannya tidak bersumber dari anggaran pendapatan dan belanja daerah atau badan usaha yang modal pendiriannya sebagian atau seluruhnya bersumber dari kekayaan daerah yang dipisahkan, tetapi ketersediaannya menjadi misi negara yang ditetapkan dalam peraturan perundang-undangan.

Pasal 7

Pelayanan Jasa Publik sebagaimana dimaksud dalam Pasal 5 ayat (1) huruf b meliputi:

- a. penyediaan jasa publik oleh pemerintah daerah yang sebagian atau seluruh dananya bersumber dari anggaran pendapatan dan belanja daerah;
- b. penyediaan jasa publik oleh suatu badan usaha yang modal pendiriannya sebagian atau seluruhnya bersumber dari kekayaan daerah yang dipisahkan; dan
- c. penyediaan jasa publik yang pembiayaannya tidak bersumber dari anggaran pendapatan dan belanja daerah atau badan usaha yang modal pendiriannya sebagian atau seluruhnya bersumber dari kekayaan daerah yang dipisahkan, tetapi ketersediaannya menjadi misi negara yang ditetapkan dalam peraturan perundang-undangan.

Pasal 8

Pelayanan administratif sebagaimana dimaksud dalam Pasal 5 ayat (1) huruf c meliputi:

- a. tindakan administratif pemerintah yang diwajibkan oleh Negara dan diatur dalam peraturan perundang-undangan dalam rangka mewujudkan perlindungan pribadi, keluarga, kehormatan, martabat, dan harta benda warga Negara yang menjadi kewenangan Pemerintah Daerah; dan
- b. tindakan administratif oleh instansi nonpemerintah yang diwajibkan oleh Negara dan diatur dalam peraturan perundang-undangan serta diterapkan berdasarkan perjanjian dengan penerima pelayanan.

Pasal 9

Penyelenggara yang melaksanakan Pelayanan Publik meliputi:

- a. setiap institusi penyelenggara Pemerintahan Daerah yang melaksanakan Pelayanan Publik;
- b. BUMD dan/atau satuan kerja di lingkungan badan usaha milik daerah, yang ditugasi melaksanakan pelayanan publik; dan
- c. badan hukum lain yang dibentuk semata-mata untuk kegiatan Pelayanan Publik yang dilaksanakan oleh satuan kerja di lingkungan badan hukum dimaksud yang melaksanakan Pelayanan Publik yang pembinaannya menjadi kewenangan pemerintah daerah.

BAB III
PEMBINA, ORGANISASI PENYELENGGARA DAN
PENATAAN PELAYANAN PUBLIK

Bagian Kesatu
Pembina dan Penanggungjawab Pelayanan Publik

Pasal 10

- (1) Guna menjamin kelancaran Penyelenggaraan Pelayanan Publik, diperlukan pembina dan penanggung jawab.
- (2) Pembina sebagaimana dimaksud pada ayat (1) adalah Gubernur.
- (3) Pembina melaksanakan tugas pembinaan, pengawasan dan evaluasi atas pelaksanaan tugas dari penanggung jawab atau Penyelenggara.
- (4) Pembina wajib melaporkan hasil perkembangan kinerja Pelayanan Publik kepada DPRD dan Menteri yang membidangi pendayagunaan aparatur.

Pasal 11

- (1) Penanggung jawab adalah Sekretaris Daerah Provinsi atau pejabat yang ditunjuk oleh Gubernur.
- (2) Penanggung jawab bertugas untuk:
 - a. mengoordinasikan kelancaran Pelayanan Publik sesuai dengan Standar Pelayanan pada setiap Organisasi Penyelenggara.
 - b. melakukan evaluasi penyelenggaraan Pelayanan Publik; dan
 - c. melaporkan hasil pelaksanaan tugasnya kepada Gubernur.

Bagian Kedua
Organisasi Penyelenggara Pelayanan Publik

Pasal 12

- (1) Organisasi Penyelenggara berkewajiban menyelenggarakan pelayanan Publik sesuai dengan tujuan pembentukan.
- (2) Penyelenggaraan Pelayanan Publik sebagaimana dimaksud pada ayat (1) paling sedikit meliputi:
 - a. pelaksanaan pelayanan;
 - b. penyelesaian pengaduan Masyarakat;
 - c. pengelolaan jaringan informasi;
 - d. pengawasan internal;
 - e. penyuluhan kepada Masyarakat; dan
 - f. pelayanan konsultasi.
- (3) Penyelenggara dan seluruh bagian Organisasi Penyelenggara bertanggungjawab atas ketidakmampuan, pelanggaran, dan kegagalan penyelenggaraan pelayanan.

Bagian Ketiga
Evaluasi dan Pengelolaan Pelaksanaan Pelayanan Publik

Pasal 13

- (1) Penyelenggara berkewajiban melaksanakan evaluasi terhadap kinerja Pelaksana di lingkungan organisasi 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 dengan indikator yang jelas dan terukur dengan memperhatikan perbaikan prosedur dan/atau penyempurnaan organisasi sesuai dengan asas pelayanan publik dan peraturan perundang-undangan.

Pasal 14

- (1) Penyelenggara berkewajiban melakukan penyeleksian dan promosi Pelaksana secara transparan, tidak diskriminatif dan adil sesuai dengan peraturan perundang-undangan.
- (2) Penyelenggara wajib memberikan penghargaan kepada Pelaksana yang memiliki prestasi kerja.
- (3) Penyelenggara wajib memberikan sanksi kepada Pelaksana yang melakukan pelanggaran terhadap ketentuan internal Penyelenggara sesuai peraturan perundang-undangan.
- (4) Ketentuan lebih lanjut mengenai mekanisme pemberian penghargaan dan sanksi ditentukan oleh penyelenggara.

Bagian Keempat
Hubungan Antar Penyelenggara

Pasal 15

- (1) Dalam rangka meningkatkan efisiensi dan efektivitas pelayanan yang berkaitan dengan teknis operasional pelayanan dan/atau pendukung pelayanan, dapat dilakukan kerjasama antar penyelenggara.
- (2) Kerjasama antar penyelenggara sebagaimana dimaksud pada ayat (1) meliputi kegiatan yang berkaitan dengan teknis operasional pelayanan dan/atau pendukung pelayanan.
- (3) Dalam hal Penyelenggara yang memiliki lingkup kewenangan dan tugas Pelayanan Publik tidak dapat melakukan sendiri karena keterbatasan sumberdaya dan/atau dalam keadaan darurat, Penyelenggara dapat meminta bantuan Penyelenggara lain yang mempunyai kapasitas memadai.

- (4) Pemberian bantuan sebagaimana dimaksud pada ayat (2) dapat dilakukan dalam hal:
- a. adanya alasan hukum bahwa Pelayanan Publik tidak dapat dilaksanakan sendiri oleh Penyelenggara yang meminta bantuan;
 - b. kurangnya sumberdaya dan fasilitas yang dimiliki Penyelenggara, yang mengakibatkan Pelayanan Publik tidak dapat dilaksanakan sendiri oleh Penyelenggara;
 - c. Penyelenggara tidak memiliki pengetahuan dan kemampuan untuk melaksanakannya sendiri;
 - d. untuk melakukan kegiatan Pelayanan Publik, penyelenggara membutuhkan surat keterangan atau dokumen yang diperlukan dari Penyelenggara lainnya; dan
 - e. Pelayanan Publik hanya dapat dilaksanakan dengan biaya, peralatan dan fasilitas yang tidak mampu ditanggung sendiri oleh Penyelenggara.
- (5) Dalam keadaan darurat, permintaan Penyelenggara lain sebagaimana dimaksud pada ayat (2) wajib dipenuhi oleh Penyelenggara pemberi bantuan, sesuai dengan tugas dan fungsi Organisasi Penyelenggara yang bersangkutan berdasarkan ketentuan peraturan perundang-undangan.

Bagian Kelima
Kerja Sama Penyelenggara dengan Pihak Lain
Pasal 16

- (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. Penyelenggara wajib menginformasikan perjanjian kerjasama kepada Masyarakat;
 - c. tanggungjawab pelaksanaan kerjasama bidang tertentu berada pada mitra kerjasama, sedangkan tanggungjawab Penyelenggaraan Pelayanan Publik secara menyeluruh berada pada Penyelenggara;
 - d. informasi tentang identitas mitra kerjasama dan penyelenggara sebagai Penanggungjawab Pelayanan Publik harus dicantumkan oleh Penyelenggara pada tempat yang jelas dan mudah diketahui Masyarakat; dan
 - e. 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 (short message services), laman (website), pos-el (e-mail), dan kotak pengaduan.
- (2) Pihak lain sebagaimana dimaksud pada ayat (1) wajib berbadan hukum Indonesia sesuai dengan peraturan perundang-undangan.
- (3) Kerjasama sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dan ayat (2) tidak menambah beban bagi Masyarakat.
- (4) Selain kerjasama sebagaimana dimaksud pada ayat (1), Penyelenggara dapat melakukan kerjasama tertentu dengan pihak lain untuk menyelenggarakan Pelayanan Publik.

- (5) Kerjasama sebagaimana dimaksud pada ayat (4) tidak boleh lebih dari 14 (empat belas) hari dan tidak boleh dilakukan pengulangan.

BAB IV HAK, KEWAJIBAN DAN LARANGAN

Bagian Kesatu Hak dan Kewajiban bagi Penyelenggara

Pasal 17

Penyelenggara berhak:

- a. memberikan pelayanan tanpa dihambat pihak lain yang bukan tugasnya;
- b. melakukan kerja sama dalam pelayanan;
- c. memperoleh dukungan anggaran bagi Penyelenggaraan Pelayanan Publik;
- d. melakukan pembelaan terhadap Pengaduan dan tuntutan yang tidak sesuai dengan kenyataan dalam Penyelenggaraan Pelayanan Publik; dan
- e. menolak permintaan pelayanan yang bertentangan dengan peraturan perundang-undangan.

Pasal 18

Penyelenggara berkewajiban:

- 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 diperlukan;
- 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. bertanggung jawab dalam pengelolaan Organisasi Penyelenggara;
- 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 19

Pelaksana berhak:

- a. melaksanakan pelayanan tanpa dihambat oleh pihak lain yang bukan tugasnya;

- b. melakukan kegiatan pelayanan sesuai penugasan dan Standar Pelayanan serta memperoleh istirahat di luar jam pelayanan;
- c. melakukan pembelaan yang disampaikan kepada Penyelenggara atau atasannya terhadap Pengaduan dan tuntutan yang tidak sesuai kenyataan dalam Penyelenggaraan Pelayanan Publik; dan
- d. menolak permintaan pelayanan yang bertentangan dengan peraturan perundang-undangan.

Pasal 20

Pelaksana berkewajiban:

- a. melakukan kegiatan pelayanan sesuai dengan penugasan yang diberikan oleh Penyelenggara dan standar pelayanan;
- b. memberikan pelayanan dengan penuh tanggung jawab, ramah, persuasif dan tidak diskriminatif;
- c. mempertanggungjawabkan tugasnya kepada Penyelenggara atas pelaksanaan pelayanan yang dilakukan;
- d. menindaklanjuti setiap Pengaduan dari Masyarakat sesuai prosedur yang telah ditetapkan;
- e. memberikan informasi yang terkait dengan pelayanan;
- f. memberikan pertanggungjawaban sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan apabila mengundurkan diri atau melepaskan tanggung jawab atas tugasnya;
- g. 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; dan
- h. melakukan evaluasi dan membuat laporan keuangan dan kinerja pelayanan kepada penyelenggara.

Pasal 21

Pelaksana dilarang:

- a. merangkap jabatan sebagai komisaris atau pengurus organisasi usaha bagi Pelaksana yang berasal dari lingkungan instansi pemerintah daerah dan BUMD;
- b. meninggalkan tugas dan kewajiban, kecuali mempunyai alasan yang jelas, rasional, dan sah sesuai dengan peraturan perundang-undangan atau atas izin Penyelenggara;
- c. menghambat, menghindari, menolak melakukan pelayanan terhadap publik kecuali tidak sesuai dengan asas dan Standar Pelayanan yang telah ditetapkan;
- d. melakukan pungutan dengan alasan apapun kecuali yang telah dicantumkan dalam standar dan/atau Maklumat Pelayanan yang telah di publikasikan;
- e. menerima imbalan berbentuk apapun dari Masyarakat yang terkait dengan Penyelenggaraan Pelayanan Publik;
- f. membuat perjanjian kerja sama dengan pihak lain tanpa persetujuan Penyelenggara; dan
- g. melanggar asas Penyelenggaraan Pelayanan Publik.

Bagian Ketiga
Hak dan Kewajiban Bagi Masyarakat

Pasal 22

Masyarakat berhak:

- a. mengetahui kebenaran isi Standar Pelayanan;
- b. mengawasi pelaksanaan Standar Pelayanan;
- c. mendapat tanggapan atas Pengaduan yang diajukan;
- d. mendapat advokasi, perlindungan, dan/atau pemenuhan pelayanan;
- e. memberitahukan kepada pimpinan Penyelenggara untuk memperbaiki pelayanan apabila pelayanan yang diberikan tidak sesuai dengan Standar Pelayanan;
- f. memberitahukan kepada Pelaksana untuk memperbaiki pelayanan apabila pelayanan yang diberikan tidak sesuai dengan Standar Pelayanan;
- g. mengadukan Pelaksana yang melakukan penyimpangan Standar Pelayanan dan/atau tidak memperbaiki pelayanan kepada Penyelenggara dan Ombudsman;
- h. mengadukan Penyelenggara yang melakukan penyimpangan standar Pelayanan dan/atau tidak memperbaiki pelayanan kepada Pembina Penyelenggara dan Ombudsman; dan
- i. mendapat pelayanan yang berkualitas sesuai dengan asas dan tujuan pelayanan.

Pasal 23

Masyarakat berkewajiban:

- a. mematuhi dan memenuhi ketentuan sebagaimana 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 Penyelenggaraan Pelayanan Publik.

BAB V
PENYELENGGARAAN PELAYANAN PUBLIK

Bagian Kesatu
Standar Pelayanan

Pasal 24

- (1) Penyelenggara berkewajiban menyusun dan menetapkan Standar Pelayanan sesuai fungsi dan tugasnya dengan memperhatikan kemampuan Penyelenggara, kebutuhan Masyarakat, dan kondisi lingkungan.
- (2) Dalam menyusun dan menetapkan Standar Pelayanan sebagaimana dimaksud pada ayat (1), Penyelenggara wajib mengikutsertakan Masyarakat dan Pihak Terkait.
- (3) Pengikutsertaan masyarakat dan Pihak Terkait sebagaimana dimaksud pada ayat (2) dilakukan sesuai dengan prinsip non diskriminatif, terkait langsung dengan jenis pelayanan, memiliki kompetensi dan mengutamakan musyawarah serta memperhatikan keberagaman.

- (4) Penyelenggara berkewajiban menerapkan Standar Pelayanan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dalam setiap pemberian pelayanan.
- (5) Penyusunan Standar Pelayanan sebagaimana dimaksud ayat (1) dan ayat (2) dilakukan dengan berpedoman pada ketentuan peraturan perundang-undangan.

Pasal 25

Komponen Standar Pelayanan dibedakan meliputi 2 (dua) bagian, meliputi:

- a. komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses penyampaian pelayanan meliputi :
 1. persyaratan;
 2. sistem, mekanisme dan prosedur;
 3. jangka waktu penyelesaian;
 4. biaya/tarif;
 5. produk pelayanan; dan
 6. penanganan pengaduan, saran dan masukan.
- b. komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses pengelolaan pelayanan di internal organisasi, meliputi :
 1. dasar hukum;
 2. sarana, prasarana, dan/atau fasilitas;
 3. kompetensi pelaksana;
 4. pengawasan internal;
 5. jumlah pelaksana;
 6. jaminan pelayanan sesuai dengan standar pelayanan;
 7. jaminan keamanan, keselamatan pelayanan; dan
 8. evaluasi kinerja pelaksana.

Bagian Kedua Maklumat Pelayanan

Pasal 26

- (1) Penyelenggara berkewajiban menyusun dan menetapkan Maklumat Pelayanan yang merupakan pernyataan kesanggupan penyelenggara dalam melaksanakan pelayanan sesuai dengan Standar Pelayanan.
- (2) Maklumat Pelayanan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) wajib dipublikasikan secara jelas dan luas.

Bagian Ketiga Sistem Informasi

Pasal 27

- (1) Dalam rangka menjamin kelancaran dan kepastian terhadap Penyelenggaraan Pelayanan Publik perlu disusun Sistem Informasi yang bersifat regional.
- (2) Penyelenggara mengelola Sistem Informasi yang bersifat regional.

- (3) Sistem Informasi sebagaimana dimaksud pada ayat (2) berisi semua informasi Pelayanan Publik yang berasal dari organisasi penyelenggara pada setiap tingkatan.
- (4) Penyelenggara berkewajiban mengelola Sistem Informasi yang terdiri atas Sistem Informasi elektronik atau non elektronik, paling sedikit meliputi:
 - a. profil penyelenggara;
 - b. profil pelaksana;
 - c. Standar Pelayanan;
 - d. Maklumat Pelayanan;
 - e. pengelolaan pengaduan; dan
 - f. penilaian kinerja.
- (5) Penyelenggara berkewajiban menyediakan informasi sebagaimana dimaksud pada ayat (4) kepada masyarakat secara terbuka dan mudah diakses.

Bagian Keempat
Pengelolaan Sarana, Prasarana dan/atau Fasilitas Pelayanan Publik

Pasal 28

- (1) Penyelenggara dan Pelaksana berkewajiban mengelola sarana, prasarana dan/atau fasilitas Pelayanan Publik secara efektif, efisien, transparan, akuntabel dan berkesinambungan, serta bertanggungjawab terhadap pemeliharaan dan/atau penggantian sarana, prasarana dan/atau fasilitas Pelayanan Publik.
- (2) Pelaksana wajib memberikan laporan kepada Penyelenggara mengenai kondisi dan kebutuhan sarana, prasarana dan/atau fasilitas Pelayanan Publik sesuai dengan tuntutan kebutuhan Standar Pelayanan.
- (3) Atas laporan kondisi dan kebutuhan sebagaimana dimaksud pada ayat (2), Penyelenggara melakukan analisis dan menyusun daftar kebutuhan sarana, prasarana dan/atau fasilitas Pelayanan Publik dan Pelaksanaan.
- (4) Atas analisis dan daftar kebutuhan sebagaimana dimaksud pada ayat (3), Penyelenggara melakukan pengadaan sesuai dengan peraturan perundang-undangan dengan mempertimbangkan prinsip efektifitas, efisiensi, transparansi, akuntabilitas dan berkesinambungan.

Pasal 29

- (1) Penyelenggara yang bermaksud melakukan perbaikan sarana, prasarana dan/atau fasilitas Pelayanan Publik wajib mengumumkan dan mencantumkan batas waktu penyelesaian pekerjaan secara jelas dan terbuka.
- (2) Perbaikan sarana, prasarana dan/atau fasilitas Pelayanan Publik sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dilarang mengakibatkan terhentinya kegiatan Pelayanan Publik.

- (3) Pengumuman oleh Penyelenggara harus dilakukan paling lambat 30 (tiga puluh) hari kalender sebelum pelaksanaan pekerjaan dimulai dengan memasang tanda yang memuat nama kegiatan, nama dan alamat penanggung jawab, waktu kegiatan, alamat pengaduan berupa nomor telepon, nomor tujuan pesan layanan singkat (short message service (sms)), laman (website), pos-el (email), dan kotak Pengaduan.

Bagian Kelima
Pelayanan Khusus

Pasal 30

- (1) Penyelenggara berkewajiban memberikan pelayanan dengan perlakuan khusus kepada anggota Masyarakat tertentu sesuai dengan peraturan perundang-undangan.
- (2) Sarana, prasarana, dan/atau fasilitas Pelayanan Publik dengan perlakuan khusus sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dilarang digunakan oleh orang yang tidak berhak.

Pasal 31

- (1) Penyelenggara dapat menyediakan Pelayanan Berjenjang secara transparan, akuntabel, dan sesuai dengan Standar Pelayanan serta peraturan perundang-undangan.
- (2) Pelayanan Berjenjang sebagaimana dimaksud pada ayat (1), harus mematuhi ketentuan tentang proporsi akses dan pelayanan kepada kelompok Masyarakat berdasarkan asas persamaan perlakuan, keterbukaan, serta keterjangkauan masyarakat dan sesuai dengan kemampuan ekonomi Masyarakat agar pelayanan lebih nyaman, baik, dan tidak diskriminatif.

Bagian Keenam
Biaya/Tarif Layanan Publik

Pasal 32

- (1) Biaya/tarif Pelayanan Publik merupakan tanggung jawab Pemerintah Daerah dan/atau Masyarakat.
- (2) Biaya/tarif Pelayanan Publik yang merupakan tanggung jawab Pemerintah Daerah sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dibebankan kepada Pemerintah Daerah apabila diwajibkan dalam peraturan daerah.
- (3) Biaya/tarif Pelayanan Publik selain yang diwajibkan oleh peraturan daerah sebagaimana dimaksud pada ayat (2) dibebankan kepada penerima Pelayanan Publik.
- (4) Penentuan biaya/tarif Pelayanan Publik sebagaimana dimaksud pada ayat (2) dan Ayat (3) ditetapkan dengan persetujuan DPRD Provinsi dan/atau berdasarkan peraturan perundang-undangan.

Pasal 33

- (1) Penyelenggara berhak mendapatkan alokasi anggaran sesuai dengan tingkat kebutuhan pelayanan guna mendukung kinerja Pelayanan Publik.
- (2) BUMD yang dibentuk sesuai dengan Peraturan Daerah wajib mengalokasikan anggaran secara proporsional untuk peningkatan kualitas kegiatan Pelayanan Publik.

Bagian Ketujuh Perilaku Pelaksana Dalam Pelayanan

Pasal 34

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. tidak membocorkan 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. tidak memberikan informasi yang salah atau menyesatkan dalam menanggapi permintaan informasi serta proaktif dalam memenuhi kepentingan masyarakat;
- m. tidak menyalahgunakan informasi, jabatan, dan/atau kewenangan yang dimiliki;
- n. sesuai dengan kepantasan; dan
- o. tidak menyimpang dari prosedur.

Bagian Kedelapan Kualitas Peningkatan Pelayanan

Pasal 35

- (1) Penyelenggara wajib meningkatkan kualitas Pelayanan Publik sesuai dengan tugas dan fungsinya.
- (2) Untuk meningkatkan kualitas Pelayanan Publik sebagaimana dimaksud pada ayat (1), Penyelenggara wajib memperhatikan:
 - a. komitmen penyelenggara dan pelaksana;
 - b. perubahan pola pikir terhadap fungsi pelayanan;
 - c. partisipasi pengguna pelayanan;
 - d. kepercayaan;
 - e. kesadaran penyelenggara dan pelaksana;
 - f. keterbukaan;
 - g. ketersediaan anggaran;

- h. tumbuhnya rasa memiliki;
- i. survey kepuasan masyarakat;
- j. kejujuran;
- k. realistis dan cepat;
- l. umpan balik dan hubungan masyarakat; dan
- m. keberanian dan kebiasaan menerima keluhan/Pengaduan.

Bagian Kesembilan Pengelolaan Pengaduan

Pasal 36

- (1) Penyelenggara dan pengawas internal wajib menyediakan fasilitas penerimaan Pengaduan, pemantauan pengaduan dan evaluasi pengelolaan pengaduan yang mudah diketahui dan diakses oleh Masyarakat, serta menunjuk petugas untuk menerima dan mengelola Pengaduan.
- (2) Penyelenggara berkewajiban mengelola Pengaduan yang berasal dari penerima pelayanan, rekomendasi Ombudsman, DPRD Provinsi dalam batas waktu tertentu.
- (3) Penyelenggara berkewajiban menindaklanjuti hasil pengelolaan Pengaduan sebagaimana dimaksud pada ayat (2).
- (4) Tanggapan atas Pengaduan, paling sedikit memuat:
 - a. penjelasan rinci tentang persoalan pokok yang diadukan;
 - b. organisasi atau instansi yang berwenang menyelesaikan; dan
 - c. tindakan, keputusan atau saran sebagai rekomendasi kepada pengadu.
- (5) Penyelenggara wajib membentuk tim pengelolaan Pengaduan.

Pasal 37

- (1) Dalam rangka pengelolaan Pengaduan, Penyelenggara berkewajiban menyusun mekanisme pengelolaan Pengaduan sesuai dengan peraturan perundang-undangan.
- (2) Materi dan mekanisme pengelolaan Pengaduan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) diatur lebih lanjut oleh Penyelenggara.
- (3) Materi pengelolaan pengaduan sebagaimana dimaksud pada ayat (1), paling sedikit 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. dokumen dan statistik pengelolaan Pengaduan; dan
 - j. pencantuman nama dan alamat penanggungjawab serta sarana Pengaduan yang mudah diakses.

Bagian Kesepuluh
Penilaian Kinerja

Pasal 38

- (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.
- (3) Organisasi Penyelenggara dan/atau Pelaksana yang memberikan layanan prima berdasarkan kriteria penilaian kinerja sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dapat diberikan penghargaan.
- (4) Ketentuan lebih lanjut mengenai pemberian penghargaan sebagaimana dimaksud pada ayat (3), diatur dengan Peraturan Gubernur.

BAB VI
SISTEM PELAYANAN TERPADU

Pasal 39

- (1) Dalam rangka meningkatkan kelancaran, kemudahan dan percepatan dalam pelayanan, terhadap jenis pelayanan tertentu, Penyelenggara dapat membentuk Sistem Pelayanan Terpadu.
- (2) Sistem Pelayanan Terpadu bertujuan memberi kepastian dan percepatan pelayanan agar lebih memberi manfaat, efektif dan efisien bagi Penyelenggara, Pelaksana dan Masyarakat.
- (3) Jenis pelayanan yang diselenggarakan dengan Sistem Pelayanan Terpadu sebagaimana dimaksud pada ayat (1) diatur dengan Peraturan Gubernur.

Pasal 40

- (1) Pelayanan terpadu dilaksanakan dengan prinsip :
 - a. ekonomis;
 - b. berkualitas;
 - c. sederhana;
 - d. mudah di akses;
 - e. murah; dan
 - f. terkoordinasi.
- (2) Sistem Pelayanan Terpadu mengandung unsur :
 - a. kesatuan penanganan;
 - b. kesatuan tempat dan/ atau jaringan elektronik;
 - c. kesatuan pengendalian; dan
 - d. kesatuan sistem pelaporan.

BAB VII PERAN SERTA MASYARAKAT

Pasal 41

- (1) Peran serta Masyarakat dalam Penyelenggaraan Pelayanan Publik dilakukan sejak penyusunan Standar Pelayanan sampai dengan evaluasi dan pemberian penghargaan.
- (2) Peran serta Masyarakat sebagaimana dimaksud pada ayat (1) diwujudkan dalam bentuk pemenuhan hak dan kewajiban, serta peran aktif dalam penyusunan kebijakan Pelayanan Publik.

Pasal 42

Peran serta Masyarakat dalam pengawasan penerapan Standar Pelayanan dilakukan dengan:

- a. penilaian kebenaran isi Standar Pelayanan;
- b. pengawasan pelaksanaan Standar Pelayanan;
- c. pemberitahuan kepada Penyelenggara tentang kualitas pelayanan yang tidak sesuai dengan Standar Pelayanan;
- d. pengaduan terjadinya penyimpangan Standar Pelayanan yang dilakukan oleh Penyelenggara atau Pelaksana;
- e. pengajuan usul pelibatan pengawas eksternal dalam hal Penyelenggara melakukan penyimpangan berulang dan tidak melakukan tindakan perbaikan secara proporsional; dan
- g. pemantauan tindak lanjut penyelesaian Pengaduan.

BAB VIII KERAHASIAAN DOKUMEN

Pasal 43

- (1) Penyelenggara wajib menjamin ketersediaan dokumen yang autentik dan terpercaya sesuai prinsip, kaidah dan standar kearsipan sebagaimana dibutuhkan dalam Penyelenggaraan Pelayanan Publik, untuk diakses Masyarakat.
- (2) Dokumen sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dapat diakses untuk kepentingan pemanfaatan, pendayagunaan dan pelayanan publik, dengan memperhatikan prinsip keutuhan, keamanan dan keselamatan arsip.
- (3) Dokumen Penyelenggaraan Pelayanan Publik dapat dinyatakan tertutup/rahasia apabila memenuhi persyaratan yang diatur dalam ketentuan peraturan perundang-undangan.
- (4) Penyelenggara dan Pelaksana yang membuka dan/atau tidak menjaga kerahasiaan dokumen Pelayanan Publik yang seharusnya dirahasiakan kepada pihak yang tidak berwenang dikenakan sanksi.

BAB IX PENGAWASAN

Pasal 44

- (1) Pengawasan Penyelenggaraan Pelayanan Publik dilakukan oleh pengawas internal dan pengawas eksternal.
- (2) Pengawasan internal dilakukan melalui:
 - a. pengawasan oleh atasan langsung; dan
 - b. pengawasan oleh pengawas fungsional Daerah.
- (3) Pengawasan eksternal dilakukan melalui:
 - a. pengawasan oleh Masyarakat berupa laporan atau Pengaduan dalam Penyelenggaraan Pelayanan Publik;
 - b. pengawasan oleh perwakilan Ombudsman sesuai dengan peraturan perundang-undangan; dan
 - c. pengawasan oleh DPRD.

BAB X SANKSI

Pasal 45

- (1) Penyelenggara yang melanggar ketentuan sebagaimana dimaksud dalam Pasal 18 dan Pasal 43 ayat (1) dikenakan sanksi administratif.
- (2) Pelaksana yang melanggar ketentuan sebagaimana dimaksud dalam Pasal 20 dan Pasal 21 dikenakan sanksi administratif.
- (3) Sanksi administratif sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dan ayat (2) dapat berupa:
 - a. teguran lisan;
 - b. teguran tertulis;
 - c. penghentian sementara kegiatan;
 - d. penghentian tetap kegiatan;
 - e. pencabutan sementara izin;
 - f. pencabutan tetap izin;
 - g. denda administratif; dan/atau
 - h. sanksi administratif lain sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.

BAB XI PEMBIAYAAN

Pasal 46

Pembiayaan yang timbul akibat pelaksanaan Peraturan Daerah ini dibebankan pada APBD.

BAB XII
KETENTUAN PENUTUP

Pasal 47

Peraturan Daerah ini mulai berlaku pada tanggal diundangkan.

Agar setiap orang mengetahuinya, memerintahkan pengundangan Peraturan Daerah ini dengan penempatannya dalam Lembaran Daerah Provinsi Kalimantan Timur.

Ditetapkan di Samarinda
pada tanggal 13 November 2017
GUBERNUR KALIMANTAN TIMUR,

ttd

DR. H. AWANG FAROEK ISHAK

Diundangkan di Samarinda
pada tanggal 13 November 2017

SEKRETARIS DAERAH
PROVINSI KALIMANTAN TIMUR,

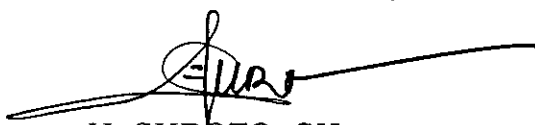
ttd

DR. H. RUSMADI

LEMBARAN DAERAH PROVINSI KALIMANTAN TIMUR TAHUN 2017 NOMOR 6.

NOREG PERATURAN DAERAH PROVINSI KALIMANTAN TIMUR : (6/289/2017)

Salinan sesuai dengan aslinya
SEKRETARIAT DAERAH PROV. KALTIM
KEPALA BIRO HUKUM,



H. SUROTO, SH
PEMBINA UTAMA MUDA
NIP. 19620527 198503 1 006

PENJELASAN
ATAS
PERATURAN DAERAH PROVINSI KALIMANTAN TIMUR
NOMOR 6 TAHUN 2017
TENTANG
PENYELENGGARAAN PELAYANAN PUBLIK

I. UMUM

Negara berkewajiban memenuhi kebutuhan setiap warga negara melalui suatu sistem pemerintahan yang mendukung terciptanya penyelenggaraan pelayanan publik dalam rangka memenuhi kebutuhan dasar setiap warga negaranya atas barang publik, jasa publik, dan pelayanan administratif. Pelayanan Publik kepada masyarakat, adalah fungsi utama pemerintahan mutadis mutandis fungsi Pemerintahan Provinsi Kalimantan Timur dalam memberikan dan mengurus keperluan kebutuhan masyarakat untuk meningkatkan taraf kesejahteraan rakyat. Pemerintahan Provinsi Kalimantan Timur wajib menjamin terselenggaranya pelayanan publik berdasarkan urusan pemerintahan terutama urusan pemerintahan wajib yang terkait atau tidak terkait dengan pelayanan dasar yang menjadi kewenangan daerahnya.

Penyelenggaraan Pelayanan Publik menjadi jelas arahnya setelah Pemerintah menerbitkan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, yang ditindaklanjuti dengan Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik yang menjadi dasar penyelenggaraan pelayanan publik secara nasional dan regional oleh Pemerintah Daerah. Lebih-lebih setelah dengan terbitnya Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah yang secara khusus mengatur Bab tentang Pelayanan Publik dimana dalam salah satu pasalnya mengamanatkan perlunya dilakukan penyederhanaan jenis dan prosedur pelayanan publik untuk meningkatkan mutu pelayanan dan daya saing daerah yang ditetapkan dalam Peraturan Daerah.

Mendasarkan kepada peraturan perundangan tersebut dan pertimbangan bahwa penyelenggaraan pelayanan publik di Kalimantan Timur masih dihadapkan pada kondisi yang belum sesuai dengan kebutuhan dan perubahan di berbagai bidang kehidupan, Pemerintah Provinsi Kalimantan Timur terus berupaya meningkatkan kualitas pelayanan melalui pembaharuan peraturan dan penyediaan sarana dan prasarana pelayanan publik.

Salah satunya dengan menyusun Peraturan Daerah tentang Pelayanan Publik yang diharapkan antara lain dapat menjamin terwujudnya batasan dan hubungan yang jelas tentang hak, tanggungjawab, kewajiban, dan kewenangan seluruh pihak yang terkait dengan penyelenggaraan pelayanan publik; terwujudnya sistem penyelenggaraan pelayanan publik yang layak sesuai dengan asas-asas umum pemerintahan dan korporasi yang baik; dan terwujudnya perlindungan dan kepastian hukum bagi masyarakat dalam penyelenggaraan pelayanan publik.

Untuk mewujudkan semua harapan dan tujuan tersebut maka materi muatan Peraturan Daerah ini meliputi:

- a. maksud, tujuan dan asas;
- b. penyelenggaraan pelayanan publik;
- c. pembina, organisasi penyelenggara dan penataan pelayanan publik;
- d. hak, kewajiban dan larangan;
- e. sistem pelayanan terpadu;
- f. peran serta masyarakat;
- g. kerahasiaan dokumen;
- h. pembinaan dan pengawasan; dan
- i. sanksi administratif.

II. PASAL DEMI PASAL

Pasal 1

Cukup jelas.

Pasal 2

Cukup jelas.

Pasal 3

Cukup jelas.

Pasal 4

Huruf a

Yang dimaksud dengan “Kepentingan Umum” adalah Pemberian pelayanan tidak boleh mengutamakan kepentingan pribadi dan/atau golongan.

Huruf b

Yang dimaksud dengan “Kepastian Hukum” adalah Jaminan terwujudnya hak dan kewajiban dalam penyelenggaraan pelayanan.

Huruf c

Yang dimaksud dengan “Kesamaan Hak” adalah Pemberian pelayanan tidak membedakan suku, ras, agama, golongan, gender dan status ekonomi.

Huruf d

Yang dimaksud dengan “Keseimbangan Hak dan Kewajiban” adalah Pemenuhan hak harus sebanding dengan kewajiban yang harus dilaksanakan Baik oleh pemberi maupun penerima pelayanan.

Huruf e

Yang dimaksud dengan “Keprofesionalan” adalah Pelaksana pelayanan harus memiliki kompetensi yang sesuai dengan tugas.

Huruf f

Yang dimaksud dengan “Partisipatif” adalah Peningkatan peran serta masyarakat dalam penyelenggaraan pelayanan dengan memperhatikan aspirasi, kebutuhan, dan harapan masyarakat.

Huruf g

Yang dimaksud dengan “Persamaan Perlakuan/Tidak Diskriminatif” adalah setiap warga negara berhak memperoleh pelayanan yang adil.

Huruf h

Yang dimaksud dengan “Keterbukaan” adalah setiap penerima pelayanan dapat dengan mudah mengakses dan memperoleh Informasi mengenai pelayanan yang diinginkan.

Huruf i

Yang dimaksud dengan “Akuntabilitas” adalah Proses penyelenggaraan pelayanan harus dapat dipertanggung jawabkan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.

Huruf j

Yang dimaksud dengan “Fasilitas dan Perlakuan Khusus bagi Kelompok Rentan” adalah Pemberian kemudahan terhadap kelompok rentan sehingga tercipta keadilan dalam pelayanan.

Huruf k

Yang dimaksud dengan “Ketepatan Waktu” adalah Penyelesaian terhadap setiap jenis pelayanan dilakukan tepat waktu sesuai dengan standar pelayanan.

Huruf l

Yang dimaksud dengan “Kecepatan, Kemudahan, dan Keterjangkauan” adalah Setiap jenis pelayanan dilakukan secara cepat, mudah dan terjangkau.

Pasal 5

Cukup jelas.

Pasal 6

Huruf a

Barang publik yang disediakan oleh instansi pemerintah daerah dengan menggunakan APBD ditujukan untuk mendukung program dan tugas instansi tersebut, sebagai contoh :

Penyediaan infrastruktur transportasi jalan provinsi yang pengadaannya menggunakan APBD.

Huruf b

Barang publik yang ketersediaannya merupakan hasil dari kegiatan BUMD yang mendapat pelimpahan tugas untuk menyelenggarakan pelayanan publik (*public service obligation*), sebagai contoh:

Air bersih hasil pengelolaan perusahaan daerah air bersih.

Huruf c

Cukup jelas.

Pasal 7

Huruf a

Jasa publik dalam ketentuan ini sebagai contoh, antara lain pelayanan kesehatan, pelayanan pendidikan, dan pelayanan kelalulintasan.

Huruf b

Jasa publik dalam ketentuan ini adalah jasa yang dihasilkan oleh BUMD yang mendapat pelimpahan tugas untuk menyelenggarakan pelayanan publik (*public service obligation*), sebagai contoh : jasa penyediaan air bersih yang dilakukan oleh perusahaan daerah air bersih.

Huruf c

Cukup jelas.

Pasal 8

Huruf a

Cukup jelas.

Huruf b

Tindakan administratif nonpemerintah merupakan pelayanan pemberian dokumen oleh instansi di luar pemerintah daerah, antara lain urusan perbankan, asuransi, kesehatan, keamanan, pengelolaan kawasan industri, dan pengelolaan kegiatan sosial.

Pasal 9

Cukup jelas.

Pasal 10

Cukup jelas.

Pasal 11

Cukup jelas.

Pasal 12

Cukup jelas.

Pasal 13

Cukup jelas.

Pasal 14

Cukup jelas.

Pasal 15

Ayat (1)

Cukup jelas.

Ayat (2)

Teknis operasional pelayanan merupakan kegiatan yang terkait langsung dengan pelaksanaan pelayanan, antara lain penyediaan sumber daya pelayanan, seperti teknologi, peralatan dan sumber daya lain, serta standar operasional prosedur (SOP).

Pendukung pelayanan merupakan kegiatan yang tidak terkait langsung dengan operasional pelayanan tetapi diperlukan dalam pelaksanaan pelayanan, antara lain penelitian dan pengembangan serta pendidikan dan pelatihan.

Ayat (3)

Dalam keadaan darurat pemberi bantuan dapat mengeluarkan surat penugasan kepada pihak terkait untuk melaksanakan pemberian bantuan.

Ayat (4)

Cukup jelas.

Ayat (5)

Keadaan darurat merupakan keadaan yang ditetapkan oleh instansi yang bertanggung jawab. Dalam menetapkan kejadian sebagai keadaan darurat, dilakukan sesuai dengan peraturan perundangundangan.

Pasal 16

Ayat (1)

Penyerahan sebagian tugas merupakan pemberian sebagian tugas kepada pihak lain dari seluruh tugas penyelenggaraan pelayanan, kecuali yang menurut undang-undang harus dilaksanakan sendiri oleh penyelenggara, misalnya pelayanan perizinan lain.

Pihak lain adalah pihak di luar penyelenggara yang diserahi atau diberi sebagian tugas oleh penyelenggara pelayanan.

Pengertian kerja sama juga termasuk penunjukan operator pelaksana atau kontraktor yang diberi hak menjalankan fungsi penyelenggara, misalnya pengelolaan parkir dan air minum yang diserahkan kepada swasta.

Huruf a

Cukup jelas.

Huruf b

Materi perjanjian kerja sama yang wajib diinformasikan adalah hal-hal penting yang perlu diketahui oleh masyarakat, misalnya apa yang dikerjakan, siapa yang mengerjakan, jangka waktu kerja sama, dan pekerjaan yang dilaksanakan sesuai dengan standar pelayanan yang penginformasiannya merupakan bagian dari maklumat pelayanan.

Huruf c

Cukup jelas.

Huruf d

Informasi tentang identitas pihak lain dan identitas penyelenggara sebagai penanggung jawab kegiatan meliputi nama, alamat, telepon, pesan layanan singkat (*short message service (sms)*), dan laman (*website*).

Huruf e

Cukup jelas.

Ayat (2)

Cukup jelas.

Ayat (3)

Tidak menambah beban bagi masyarakat dimaksudkan tidak memberikan tambahan biaya, prosedur yang berbelit, waktu penyelesaian yang lebih lama, atau hambatan akses.

Ayat (4)

Kerja sama tertentu merupakan kerja sama yang tidak melalui prosedur, yang bukan bersifat darurat yang harus diselesaikan dalam waktu tertentu, misalnya pengamanan pada saat penerimaan tamu negara, transportasi pada masa liburan lebaran, dan pengamanan pada saat pemilihan umum.

Ayat (5)

Cukup jelas.

Pasal 17

Cukup jelas.

Pasal 18

Cukup jelas.

Pasal 19

Cukup jelas.

Pasal 20

Cukup jelas.

Pasal 21

Cukup jelas.

Pasal 22

Cukup jelas.

Pasal 23

Cukup jelas.

Pasal 24

Ayat (1)

Kemampuan penyelenggara berupa dukungan pendanaan, pelaksana, sarana, prasarana, dan/atau fasilitas pelayanan.

Ayat (2)

Pihak terkait merupakan pihak yang dianggap kompeten dalam memberikan masukan terhadap penyusunan standar pelayanan.

Ayat (3)

Cukup jelas.

Ayat (4)

Cukup jelas.

Ayat (5)

Cukup jelas.

Pasal 25

Huruf a

Angka 1

Syarat yang harus dipenuhi dalam pengurusan suatu jenis pelayanan, baik persyaratan teknis maupun administratif.

Angka 2

Tata cara pelayanan yang dibakukan bagi pemberi dan penerima pelayanan, termasuk pengaduan.

Angka 3

Jangka waktu yang diperlukan untuk menyelesaikan seluruh proses pelayanan dari setiap jenis pelayanan.

Angka 4

Ongkos yang dikenakan kepada penerima layanan dalam mengurus dan/atau memperoleh pelayanan dari penyelenggara yang besarnya ditetapkan berdasarkan kesepakatan antara penyelenggara dan masyarakat.

Angka 5

Hasil pelayanan yang diberikan dan diterima sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan.

Angka 6

Tata cara pelaksanaan penanganan pengaduan dan tindak lanjut.

Huruf b

Angka 1

Peraturan perundang-undangan yang menjadi dasar penyelenggaraan pelayanan.

Angka 2

Peralatan dan fasilitas yang diperlukan dalam penyelenggaraan pelayanan, termasuk peralatan dan fasilitas pelayanan bagi kelompok rentan.

Angka 3

Kemampuan yang harus dimiliki oleh pelaksana meliputi pengetahuan, keahlian, keterampilan, dan pengalaman.

Angka 4

Pengendalian yang dilakukan oleh pimpinan satuan kerja atau atasan langsung pelaksana.

Angka 5

Tersedianya pelaksana sesuai dengan beban kerja.

Angka 6

Cukup jelas.

Angka 7

Kepastian memberikan rasa aman dan bebas dari bahaya, risiko, dan keragu-raguan.

Angka 8

Penilaian untuk mengetahui seberapa jauh pelaksanaan kegiatan sesuai dengan standar pelayanan.

Pasal 26

Ayat (1)

Cukup jelas.

Ayat (2)

Dipublikasikan secara jelas dan luas merupakan penginformasian kepada khalayak sehingga mudah diketahui, dilihat, dibaca, dan diakses.

Pasal 27

Ayat (1)

Sistem informasi yang bersifat regional berisi informasi seluruh penyelenggaraan pelayanan yang diperlukan untuk merumuskan kebijakan regional tentang pelayanan publik.

Ayat (2)

Cukup jelas.

Ayat (3)

Cukup jelas.

Ayat (4)

Sistem informasi elektronik merupakan penerapan teknologi informasi yang berbasis jaringan telekomunikasi dan media elektronik, yang berfungsi merancang, memproses, menganalisis, menampilkan, dan/atau menyebarkan informasi elektronik.

Huruf a

Profil penyelenggara meliputi nama, penanggung jawab, pelaksana, struktur organisasi, anggaran penyelenggaraan, alamat pengaduan, nomor telepon, dan pos-el (*email*).

Huruf b

Profil pelaksana meliputi pelaksana yang bertanggung jawab, pelaksana, anggaran pelaksanaan, alamat pengaduan, nomor telepon, dan pos-el (*email*).

Huruf c

Standar pelayanan berisi informasi yang lengkap tentang keterangan yang menjelaskan lebih rinci isi standar pelayanan tersebut.

Huruf d

Cukup jelas.

Huruf e

Pengelolaan pengaduan merupakan proses penanganan pengaduan mulai dari tahap penyeleksian, penelaahan, dan pengklasifikasian sampai dengan kepastian penyelesaian pengaduan.

Huruf f

Penilaian kinerja merupakan 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.

Ayat (5)

Cukup jelas.

Pasal 28

Ayat (1)

Dalam melakukan pengelolaan sarana, prasarana, dan/atau fasilitas pelayanan, penyelenggara melaksanakan perencanaan, pengadaan, pemeliharaan serta inventarisasi sarana, prasarana, dan/atau fasilitas pelayanan secara sistematis, transparan, lengkap, dan akurat.

Ayat (2)

Pelaksana yang wajib memberikan laporan adalah pejabat yang bertanggung jawab memberikan laporan kepada penyelenggara.

Ayat (3)

Cukup jelas.

Ayat (4)

Cukup jelas.

Pasal 29

Cukup jelas.

Pasal 30

Ayat (1)

Masyarakat tertentu merupakan kelompok rentan, antara lain penyandang cacat, lanjut usia, wanita hamil, anak-anak, korban bencana alam, dan korban bencana sosial.

Perlakuan khusus kepada masyarakat tertentu diberikan tanpa tambahan biaya.

Ayat (2)

Cukup jelas.

Pasal 31

Ayat (1)

Pelayanan berjenjang merupakan pelayanan yang diberikan kepada masyarakat sesuai dengan kemampuan ekonomi masyarakat agar pelayanan lebih nyaman, baik, dan adil.

Ayat (2)

Proporsi akses merupakan perbandingan persentase penyediaan kelas pelayanan secara berjenjang kepada kelompok masyarakat pada setiap jenis pelayanan.

Pasal 32

Cukup jelas.

Pasal 33

Ayat (1)

Ketentuan ini bersifat mendorong penyelenggara/pelaksana bisa berjiwa proaktif dan inovatif dengan menjaga agar tidak terjadi pelanggaran hukum dalam penyelenggaraan pelayanan publik.

Ayat (2)

Cukup jelas.

Pasal 34

Cukup jelas.

Pasal 35

Cukup jelas.

Pasal 36

Cukup jelas.

Pasal 37

Cukup jelas.

Pasal 38

Ayat (1)

Berkala adalah secara rutin, teratur, dan dalam jangka waktu tertentu sekurang-kurangnya 1 (satu) kali dalam setahun.

Ayat (2)

Indikator kinerja merupakan ukuran atau alat penunjuk yang digunakan untuk menilai kinerja.

Ayat (3)

Cukup jelas.

Ayat (4)

Cukup jelas.

Pasal 39

Ayat (1)

Sistem pelayanan terpadu merupakan satu kesatuan pengelolaan dalam pemberian pelayanan yang dilaksanakan dalam satu tempat dan dikontrol oleh sistem pengendalian manajemen guna mempermudah, mempercepat, dan mengurangi biaya.

Ayat (2)

Cukup jelas.

Ayat (3)

Cukup jelas.

Pasal 40

Ayat (1)

Huruf a

Yang dimaksud dengan prinsip “ekonomis” dalam ketentuan ini adalah tidak menimbulkan ekonomi biaya tinggi bagi Masyarakat.

Huruf b

Cukup jelas.

Huruf c

Cukup jelas.

Huruf d

Yang dimaksud dengan prinsip “mudah diakses” dalam ketentuan ini adalah Masyarakat memiliki akses yang mudah untuk mendapatkan pelayanan.

Huruf e

Cukup jelas.

Huruf f

Yang dimaksud dengan prinsip “koordinasi” dalam ketentuan ini adalah jenis-jenis pelayanan yang dipadukan tidak berjalan sendiri-sendiri, tetapi harus berjalan dalam 1 (satu) tim kerja yang benarbenar terpadu dan terkoordinasi dengan misi yang sama untuk memberikan pelayanan yang terbaik bagi Masyarakat.

Ayat (2)

Cukup jelas.

Pasal 41

Cukup jelas.

Pasal 42

Cukup jelas.

Pasal 43

Cukup jelas.

Pasal 44

Cukup jelas.

Pasal 45

Cukup jelas.

Pasal 46

Cukup jelas.

Pasal 47

Cukup jelas.

TAMBAHAN LEMBARAN DAERAH PROVINSI KALIMANTAN TIMUR NOMOR 78.