



**RANCANGAN**  
**PERATURAN DAERAH PROVINSI SUMATERA BARAT**

**NOMOR      TAHUN    2015**

**T  
E  
N  
T  
A  
N  
G**

**PENYELENGGARAAN PELAYANAN PUBLIK**



**PEMERINTAH PROVINSI SUMATERA BARAT**



GUBERNUR SUMATERA BARAT

RANCANGAN  
PERATURAN DAERAH PROVINSI SUMATERA BARAT  
NOMOR      TAHUN 2015

TENTANG

PENYELENGGARAAN PELAYANAN PUBLIK

DENGAN RAHMAT TUHAN YANG MAHA ESA

GUBERNUR SUMATERA BARAT,

- Menimbang: a. bahwa pelayanan publik merupakan hak masyarakat yang harus dilaksanakan secara baik dalam rangka mewujudkan sistem penyelenggaraan pelayanan publik yang sesuai dengan asas umum penyelenggaraan pemerintahan yang baik;
- b. bahwa untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik di Provinsi Sumatera Barat, perlu optimalisasi penyelenggaraan pelayanan publik;
- c. bahwa Pemerintah Daerah wajib menjamin terselenggaranya pelayanan publik berdasarkan urusan pemerintahan yang menjadi kewenangan daerah;
- 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 61 Tahun 1958 tentang Penetapan Undang-Undang Darurat Nomor 19 Tahun 1957 tentang Pembentukan Daerah-daerah Swatantra Tingkat I Sumatera Barat, Jambi dan Riau Sebagai Undang-Undang (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 1958 Nomor 112, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 1646);
3. Undang-Undang Nomor 37 Tahun 2008 tentang Ombudsman Republik Indonesia (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2008 Nomor 139, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4899);
4. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2009 Nomor 112, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5038);
5. 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 Tahun 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2014 Nomor 244, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5587), sebagaimana telah diubah dengan 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. 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);

8. 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);
9. Peraturan Presiden Nomor 76 Tahun 2013 tentang Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik;
10. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Dan Reformasi Birokrasi Nomor 15 Tahun 2014 Tentang Pedoman Standar Pelayanan;
11. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Dan Reformasi Birokrasi Nomor 16 Tahun 2014 Tentang Survei Kepuasan Masyarakat Terhadap Penyelenggaraan Pelayanan Publik;
12. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Dan Reformasi Birokrasi Nomor 24 Tahun 2014 Tentang Pedoman Penyelenggaraan Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Secara Nasional;
13. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Dan Reformasi Birokrasi Nomor 30 Tahun 2014 Tentang Pedoman Inovasi Pelayanan Publik; dan
14. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Dan Reformasi Birokrasi Nomor 1 Tahun 2015 Tentang Pedoman Evaluasi Kinerja Penyelenggaraan Pelayanan Publik;

Dengan Persetujuan Bersama

DEWAN PERWAKILAN RAKYAT DAERAH PROVINSI SUMATERA BARAT

dan

GUBERNUR SUMATERA BARAT

MEMUTUSKAN :

Menetapkan : PERATURAN DAERAH TENTANG PENYELENGGARAAN  
PELAYANAN PUBLIK.

10. Maklumat pelayanan adalah pernyataan tertulis yang berisi keseluruhan rincian kewajiban dan janji yang terdapat dalam standar pelayanan.
11. Survey kepuasan masyarakat adalah pengukuran secara komprehensif kegiatan tentang tingkat kepuasan masyarakat yang diperoleh dari hasil pengukuran atas pendapat masyarakat dalam memperoleh pelayanan dari penyelenggara pelayanan publik;
12. Inovasi pelayanan publik adalah terobosan jenis pelayanan publik yang merupakan gagasan/ide kreatif orisinal dan/atau adaptasi/modifikasi yang memberikan manfaat bagi masyarakat baik secara langsung maupun tidak langsung;
13. 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, yang disajikan secara manual ataupun elektronik.
14. 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.

## Bagian Kedua

### Asas dan Prinsip

#### Pasal 2

Pelayanan publik diselenggarakan berdasarkan asas :

- a. kepentingan umum;
- b. kepastian hukum;
- c. kesamaan hak;
- d. keseimbangan hak dan kewajiban;
- e. profesional;
- 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.

### Pasal 3

Penyelenggaraan Pelayanan publik diselenggarakan berdasarkan prinsip-prinsip:

- a. kesederhanaan;
- b. kejelasan;
- c. kepastian waktu;
- d. akurasi;
- e. keamanan;
- f. tanggung jawab;
- g. kelengkapan sarana dan prasarana pelayanan;
- h. kemudahan akses;
- i. kedisiplinan, kesopanan dan keramahan; dan
- j. kenyamanan.

### Bagian Ketiga

#### Maksud, Tujuan dan Ruang Lingkup

### Pasal 4

Peraturan Daerah ini dimaksudkan sebagai pedoman bagi penyelenggara dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat sesuai ketentuan peraturan perundang-undangan.

### Pasal 5

Tujuan dari Peraturan Daerah tentang Penyelenggaraan Pelayanan Publik adalah :

- a. mewujudkan kepastian tentang hak, tanggung jawab, kewajiban, dan kewenangan pihak yang terkait dengan penyelenggaraan Pelayanan publik;
- b. mewujudkan sistem penyelenggaraan Pelayanan publik yang baik sesuai dengan asas-asas umum penyelenggaraan pemerintahan yang baik;

- c. terpenuhinya hak-hak masyarakat dalam memperoleh Pelayanan publik; dan
- d. mewujudkan partisipasi dan ketaatan masyarakat dalam meningkatkan kualitas Pelayanan publik.

#### Pasal 6

Ruang lingkup pengaturan penyelenggaraan Pelayanan publik meliputi:

- a. Penyelenggara dan Pelaksana;
- b. penyelenggaraan Pelayanan publik;
- c. hak dan kewajiban; dan
- d. peranserta masyarakat.

### BAB II

#### PENYELENGGARA DAN PELAKSANA

##### Bagian Kesatu

##### Penyelenggara

#### Pasal 7

Penyelenggara mempunyai hak untuk:

- a. memberikan pelayanan tanpa dihambat pihak lain yang bukan tugasnya;
- b. melakukan kerja sama dalam penyelenggaraan pelayanan yang didasarkan pada pertimbangan efisiensi dan efektifitas Pelayanan publik;
- c. mempunyai anggaran pembiayaan penyelenggaraan Pelayanan publik;
- d. melakukan pembelaan terhadap pengaduan dan tuntutan yang tidak sesuai dengan kenyataan dalam penyelenggaraan Pelayanan publik; dan
- e. menolak permintaan pelayanan yang bertentangan dengan peraturan perundang-undangan.

#### Pasal 8

Dalam penyelenggaraan Pelayanan publik, Penyelenggara wajib:

- a. menyusun, menetapkan dan menerapkan standar pelayanan dengan memperhatikan kemampuan Penyelenggara, kebutuhan masyarakat dan kondisi lingkungan;
- b. menyusun, menetapkan dan mempublikasikan maklumat pelayanan;

- c. menempatkan pelaksana yang berkompeten;
- d. menyediakan dan mengelola sarana, prasarana, dan/atau fasilitas Pelayanan publik yang mendukung terciptanya iklim pelayanan yang memadai;
- e. menyediakan sarana dan prasarana pelayanan publik khusus yang diperuntukan bagi penyandang disabilitas, lanjut usia dan wanita hamil;
- f. memberikan pelayanan yang berkualitas sesuai dengan asas penyelenggaraan pelayanan publik;
- g. melaksanakan pelayanan sesuai dengan standar pelayanan;
- h. berpartisipasi aktif dan mematuhi peraturan perundang-undangan yang terkait dengan penyelenggaraan pelayanan publik;
- i. memberikan pertanggungjawaban terhadap pelayanan yang diselenggarakan;
- j. mencantumkan alamat pengaduan dan sarana untuk menampung keluhan masyarakat yang mudah diakses;
- k. membantu masyarakat dalam memahami hak dan tanggung jawabnya;
- l. mengikutsertakan masyarakat dan pihak terkait dalam menyusun dan menetapkan standar pelayanan;
- m. bertanggung jawab dalam pengelolaan organisasi penyelenggara pelayanan publik;
- n. melaksanakan evaluasi terhadap kinerja Pelaksana secara berkala dan berkelanjutan;
- o. melakukan pengukuran penilaian kinerja penyelenggaraan pelayanan;
- p. melakukan upaya peningkatan kualitas Pelaksana;
- q. memberikan penghargaan kepada Pelaksana yang memiliki prestasi kerja;
- r. memberikan hukuman kepada Pelaksana yang melakukan pelanggaran terhadap peraturan atau ketentuan pelayanan yang telah ditetapkan;
- s. memberikan pertanggungjawaban sesuai dengan hukum yang berlaku apabila mengundurkan diri atau melepaskan tanggungjawab atas posisi atau jabatan; dan
- t. 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.

#### Pasal 9

Penyelenggara dilarang memberikan izin atau membiarkan pihak lain yang tidak berkepentingan menggunakan sarana dan prasarana yang mengakibatkan sarana dan prasarana dimaksud tidak berfungsi atau tidak sesuai dengan peruntukannya.

#### Bagian Kedua

#### Pelaksana

#### Pasal 10

(1) Dalam penyelenggaraan Pelayanan publik, Pelaksana wajib :

- a. melakukan kegiatan pelayanan sesuai dengan penugasan yang diberikan oleh Penyelenggara;
- b. menyampaikan laporan mengenai kondisi dan kebutuhan sarana dan prasarana kepada Penyelenggara;
- c. memberikan pertanggungjawaban atas pelaksanaan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan;
- d. 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;
- e. memberikan pertanggungjawaban apabila mengundurkan diri atau tindakan hukum atas permintaan pejabat yang berwenang dari Lembaga Negara atau instansi pemerintah yang berhak, berwenang, dan sah sesuai dengan peraturan perundang-undangan;
- f. memberikan pelepasan tanggung jawab sesuai dengan peraturan perundang-undangan; dan
- g. melakukan evaluasi dan membuat laporan keuangan dan kinerja kepada penyelenggara secara berkala.

(2) Pelaksana dalam melaksanakan penyelenggaraan Pelayanan publik dilarang untuk:

- a. merangkap sebagai komisaris atau pengurus organisasi usaha bagi yang berasal dari lingkungan instansi pemerintah, dan badan usaha milik daerah;
- b. meninggalkan tugas dan kewajiban, kecuali mempunyai alasan yang jelas, rasional, dan sah sesuai peraturan perundang-undangan;
- c. menambah pelaksana tanpa persetujuan Penyelenggara;
- d. membuat perjanjian kerja sama dengan pihak lain tanpa persetujuan Penyelenggara; dan
- e. melanggar asas penyelenggaraan Pelayanan publik.

#### Pasal 11

Penyelenggara dan Pelaksana yang tidak melaksanakan kewajiban dan melanggar larangan sebagaimana dimaksud dalam Pasal 8, Pasal 9 dan Pasal 10 dikenakan sanksi sesuai peraturan perundang-undangan.

### BAB III

#### PENYELENGGARAAN PELAYANAN PUBLIK

##### Bagian Kesatu

##### Standar Pelayanan

#### Pasal 12

- (1) Penyelenggara menyusun standar pelayanan dengan mengikutsertakan masyarakat dan pihak terkait.
- (2) Masyarakat dan pihak terkait sebagaimana dimaksud pada ayat (1) terdiri atas:
  - a. semua pihak yang berkedudukan sebagai penerima manfaat Pelayanan publik baik secara langsung maupun tidak langsung; dan/atau
  - b. tokoh masyarakat, akademisi, dunia usaha, organisasi profesi, dan/atau lembaga swadaya masyarakat.
- (2) Pengikutsertaan masyarakat dan pihak terkait sebagaimana dimaksud pada ayat (1) bertujuan untuk menyelaraskan kemampuan Penyelenggara dengan kebutuhan masyarakat dan kondisi lingkungan.

### Pasal 13

- (1) Dalam melaksanakan penyusunan dan penetapan standar pelayanan sebagaimana dimaksud dalam Pasal 12 Penyelenggara harus memperhatikan prinsip :
  - a. sederhana;
  - b. partisipatif;
  - c. akuntabel;
  - d. berkelanjutan;
  - e. transparansi;
  - f. memiliki kompetensi; dan
  - g. keadilan.
- (2) Penyusunan dan penetapan standar pelayanan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) meliputi tahapan :
  - a. identifikasi persyaratan;
  - b. identifikasi prosedur;
  - c. identifikasi waktu;
  - d. identifikasi biaya/tarif;
  - e. identifikasi produk pelayanan; dan/atau
  - f. penanganan pengelolaan pengaduan.

### Pasal 14

Ketentuan lebih lanjut mengenai tata cara penyusunan dan penetapan standar pelayanan sebagaimana dimaksud dalam Pasal 12 dan Pasal 13 diatur dengan Peraturan Gubernur.

### Bagian Kedua

#### Maklumat Pelayanan

### Pasal 15

- (1) Maklumat pelayanan merupakan pernyataan kesanggupan Penyelenggara dalam melaksanakan pelayanan sesuai dengan standar pelayanan.
- (2) Maklumat pelayanan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dipublikasikan paling lambat 7 (tujuh) hari kerja sejak standar pelayanan ditetapkan.

- (3) Maklumat Pelayanan publik sebagaimana dimaksud pada ayat (1) berisi keseluruhan rincian kewajiban dan janji yang terdapat dalam standar pelayanan yang paling sedikit memuat:
- a. jenis pelayanan yang disediakan;
  - b. syarat, prosedur, biaya dan waktu;
  - c. hak dan kewajiban Pemerintah Daerah dan warga masyarakat; dan
  - d. satuan kerja atau unit kerja penanggungjawab penyelenggaraan pelayanan.
- (4) Maklumat pelayanan publik sebagaimana dimaksud pada ayat (3) dibuat dalam bentuk :
- a. pernyataan janji dan kesanggupan untuk melaksanakan pelayanan sesuai dengan standar pelayanan;
  - b. pernyataan memberikan pelayanan sesuai dengan kewajiban; dan
  - c. pernyataan kesediaan untuk menerima sanksi apabila pelayanan yang diberikan tidak sesuai dengan standar pelayanan.

### Bagian Ketiga

#### Sistim Informasi Pelayanan Publik

##### Pasal 16

- (1) Penyelenggara melaksanakan pengelolaan sistem informasi Pelayanan publik yang meliputi:
- a. sistem informasi elektronik; dan/atau
  - b. sistem informasi non elektronik.
- (2) Pengelolaan sistem informasi Pelayanan publik sebagaimana dimaksud pada ayat (1) terdiri atas:
- a. profil Penyelenggara;
  - b. profil Pelaksana;
  - c. Standar pelayanan;
  - d. Maklumat pelayanan;
  - e. pengelolaan pengaduan; dan
  - f. penilaian kinerja.

#### Pasal 17

- (1) Profil Penyelenggara sebagaimana dimaksud dalam Pasal 16 ayat (2) huruf a, meliputi :
- a. nama;
  - b. penanggung jawab;
  - c. Pelaksana;
  - d. struktur organisasi;
  - e. anggaran penyelenggaraan;
  - f. alamat pengaduan;
  - g. nomor telepon; dan
  - h. surat elektronik (email).
- (2) Profil Pelaksana sebagaimana dimaksud dalam Pasal 16 ayat (2) huruf b memuat identitas pelaksana yang bertanggung jawab terhadap penyelenggaraan pelayanan.
- (3) Pengelolaan pengaduan sebagaimana dimaksud dalam Pasal 16 ayat (2) huruf e memuat alur proses penanganan pengaduan mulai dari tahap penyeleksian sampai dengan kepastian penyelesaian pengaduan.
- (4) Penilaian kinerja sebagaimana dimaksud dalam Pasal 16 ayat (2) huruf f merupakan hasil penilaian penyelenggaraan pelayanan yang dilakukan oleh penyelenggara sendiri atau bersama dengan pihak lain dan/atau oleh pihak lain atas permintaan Penyelenggara.

#### Bagian Keempat

#### Penataan Pelayanan Publik

#### Pasal 18

Dalam penataan Pelayanan publik, Penyelenggara dapat melakukan :

- a. evaluasi kinerja Pelaksana; dan
- b. inovasi pelayanan publik.

#### Pasal 19

- (1) Evaluasi kinerja Pelaksana sebagaimana dimaksud dalam Pasal 18 huruf a dilakukan dalam rangka memperbaiki kinerja dan meningkatkan kualitas pelayanan publik bagi masyarakat.

- (2) Evaluasi kinerja Pelaksana sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dilaksanakan secara berkala, paling sedikit 2 (dua) kali dalam 1(satu) tahun.
- (3) Hasil Evaluasi kinerja Pelaksana sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dan ayat (2) menjadi dasar dalam pemberian penghargaan.

#### Pasal 20

- (1) Inovasi Pelayanan publik sebagaimana dimaksud dalam Pasal 18 huruf b dilakukan dalam rangka percepatan peningkatan kualitas Pelayanan publik.
- (2) Inovasi Pelayanan publik sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dilakukan melalui :
  - a. kompetisi inovasi;
  - b. pemanfaatan dan pengembangan jaringan informasi;
  - c. peningkatan kapasitas; dan
  - d. pembinaan yang berkelanjutan.

#### Bagian Kelima

#### Pengukuran Penilaian Kinerja

#### Pasal 21

- (1) Penyelenggara melakukan pengukuran penilaian kinerja penyelenggaraan pelayanan paling sedikit 1 (satu) kali dalam 1 (satu) tahun.
- (2) Untuk melaksanakan penilaian kinerja sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dilakukan melalui pengukuran atau survey terhadap kepuasan masyarakat sesuai dengan jenis pelayanan yang diselenggarakan oleh Penyelenggara.
- (3) Apabila dari hasil pengukuran penilaian kinerja sebagaimana dimaksud pada ayat (2) terdapat adanya kekurangan dari unsur penilaian, maka akan dilakukan pembinaan dan pengembangan kapasitas penyelenggaraan Pelayanan publik dengan penandatanganan perjanjian peningkatan kinerja pelayanan oleh pimpinan Penyelenggara.
- (4) Ketentuan lebih lanjut mengenai tata cara pengukuran penilaian kinerja penyelenggaraan pelayanan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) diatur dengan Peraturan Gubernur.

Bagian Keenam  
Sarana dan Prasarana Pelayanan Publik

Pasal 22

- 1) Penyelenggara menyediakan sarana dan prasarana pelayanan sesuai dengan kondisi penyelenggara dan kemampuan keuangan Daerah.
- 2) Penyelenggara mengelola sarana dan prasarana Pelayanan publik secara efektif, efisien, transparan, akuntabel, berkesinambungan dan bertanggung jawab.

Pasal 23

- 1) Dalam rangka memenuhi kebutuhan sarana dan prasarana pelayanan, Penyelenggara menerima laporan dari Pelaksana mengenai kondisi dan kebutuhan sarana dan prasarana.
- 2) Terhadap laporan mengenai kondisi dan kebutuhan sebagaimana dimaksud pada ayat (1), Penyelenggara melakukan analisis dan menyusun daftar kebutuhan sarana dan prasarana serta melakukan pengadaan sesuai dengan peraturan perundang-undangan.

Pasal 24

- 1) Dalam rangka melakukan perbaikan sarana dan prasarana, Penyelenggara mengumumkan dan mencantumkan batas waktu penyelesaian pekerjaan secara jelas dan terbuka.
- 2) Perbaikan sarana dan prasarana sebagaimana dimaksud pada ayat (1) tidak mengakibatkan terhentinya kegiatan pelayanan publik.

Bagian Ketujuh  
Pelayanan Khusus

Pasal 25

- 1) Sarana dan prasarana pelayanan publik khusus yang diperuntukan bagi penyandang disabilitas, lanjut usia dan wanita hamil, dilarang digunakan oleh pihak yang tidak berkepentingan.
- 2) Penyalahgunaan terhadap sarana dan prasarana sebagaimana dimaksud pada ayat (1) diberikan sanksi sesuai dengan peraturan perundang-undangan.

Bagian Kedelapan  
Biaya/Tarif Pelayanan Publik  
Pasal 26

Biaya/tarif yang ditimbulkan dari penyelenggaraan Pelayanan publik yang dibebankan kepada penerima Pelayanan publik ditetapkan sesuai dengan peraturan perundang-undangan.

Bagian Kesembilan  
Pengawasan Penyelenggaraan Pelayanan Publik  
Pasal 27

- (1) Pengawasan penyelenggaraan Pelayanan publik dilakukan oleh pengawas internal dan pengawas eksternal.
- (2) Pengawasan internal penyelenggaraan Pelayanan publik dilakukan melalui:
  - a. pengawasan oleh atasan langsung sesuai dengan peraturan perundang-undangan; dan
  - b. pengawasan oleh pengawas fungsional sesuai dengan peraturan perundang-undangan.
- (3) Pengawasan eksternal penyelenggaraan Pelayanan publik dilakukan melalui:
  - a. pengawasan oleh masyarakat berupa laporan atau pengaduan dalam penyelenggaraan Pelayanan publik;
  - b. pengawasan oleh DPRD; dan
  - c. pengawasan yang dilaksanakan oleh Ombudsman Perwakilan Provinsi Sumatera Barat.

Bagian Kesepuluh  
Pengaduan Pelayanan Publik  
Pasal 28

- (1) Masyarakat berhak mengadukan penyelenggaraan Pelayanan publik kepada Penyelenggara.
- (2) Pengaduan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dilakukan terhadap:
  - a. Penyelenggara yang tidak melaksanakan kewajiban dan/atau melanggar larangan; dan



- b. Pelaksana yang memberi pelayanan yang tidak sesuai dengan standar pelayanan.
- (3) Pengaduan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) memuat:
- a. nama dan alamat lengkap;
  - b. uraian pelayanan yang tidak sesuai dengan standar pelayanan dan uraian kerugian materil atau immateril yang diderita;
  - c. permintaan penyelesaian yang diajukan; dan
  - d. tempat dan waktu penyampaian.

#### Pasal 29

- (1) Pengaduan sebagaimana dimaksud dalam Pasal 28 dapat disampaikan secara:
- a. langsung; dan/atau
  - b. tidak langsung.
- (2) Pengaduan secara langsung sebagaimana dimaksud pada ayat (1) huruf a disampaikan kepada pejabat atau petugas pengelola pengaduan Pelayanan publik intern penyelenggara.
- (3) Pengaduan secara tidak langsung sebagaimana dimaksud pada ayat (1) huruf b dapat dilakukan melalui sarana layanan pengaduan Penyelenggara yang meliputi :
- a. kotak pengaduan;
  - b. kotak pos;
  - c. telepon pengaduan;
  - d. layanan pesan singkat; dan/atau
  - e. surat elektronik.

#### Pasal 30

- (1) Pengaduan yang diterima wajib ditindaklanjuti oleh Penyelenggara paling lambat 5 (lima) hari sejak pengaduan diterima.
- (2) Dalam hal pengaduan sebagaimana dimaksud ada ayat (1) tidak ditindaklanjuti oleh Penyelenggara, maka masyarakat dapat menyampaikan pengaduan kepada Tim Pengelola Pengaduan Pelayanan Publik.

### Pasal 31

- (1) Tim Pengelola Pengaduan Pelayanan Publik sebagaimana dimaksud dalam Pasal 30 ayat (2) ditetapkan dengan Keputusan Gubernur.
- (2) Tim Pengelola Pengaduan Pelayanan Publik sebagaimana dimaksud pada ayat (1) terdiri atas unsur:
  - a. Pemerintah Daerah;
  - b. tokoh adat;
  - c. tokoh keagamaan;
  - d. perguruan tinggi;
  - e. media massa; dan
  - e. lembaga swadaya masyarakat.

### Pasal 32

Ketentuan lebih lanjut mengenai tata cara pengelolaan pengaduan pelayanan publik sebagaimana dimaksud dalam Pasal 28 sampai dengan Pasal 31 diatur dengan Peraturan Gubernur.

## BAB IV

### HAK, KEWAJIBAN DAN PERAN SERTA MASYARAKAT

#### Pasal 33

Masyarakat berhak:

- a. mendapatkan pelayanan yang berkualitas sesuai dengan standar pelayanan yang telah ditetapkan.
- b. untuk mengetahui isi dari standar pelayanan;
- c. mengawasi penerapan standar pelayanan;
- d. mendapat tanggapan terhadap pengaduan yang diajukan;
- e. mendapat advokasi, perlindungan, dan/atau pemenuhan pelayanan;
- f. memberitahukan kepada pimpinan Penyelenggara untuk memperbaiki pelayanan apabila pelayanan yang diberikan tidak sesuai dengan standar pelayanan;
- g. memberitahukan kepada Pelaksana untuk memperbaiki pelayanan apabila pelayanan yang diberikan tidak sesuai dengan standar pelayanan;
- h. mengadukan Pelaksana yang melakukan penyimpangan standar pelayanan dan/atau tidak memperbaiki pelayanan kepada Penyelenggara dan Tim

Pengelola Pengaduan Pelayanan Publik atau Ombudsman Perwakilan Sumatera Barat;

- i. mengadukan Penyelenggara yang melakukan penyimpangan standar pelayanan dan/atau tidak memperbaiki pelayanan kepada pembina penyelenggara dan Tim Pengelola Pengaduan Pelayanan Publik Pemerintah Provinsi Sumatera Barat atau Ombudsman; dan
- j. mendapat pelayanan yang berkualitas sesuai dengan asas dan tujuan pelayanan.

#### Pasal 34

Masyarakat berkewajiban:

- a. mematuhi dan memenuhi ketentuan sebagaimana dipersyaratkan dalam standar pelayanan;
- b. ikut menjaga untuk terpeliharanya sarana, prasarana, dan/atau fasilitas pelayanan publik; dan
- c. berpartisipasi aktif dan mematuhi peraturan yang terkait dengan penyelenggaraan pelayanan publik.

#### Pasal 35

- (1) Masyarakat mempunyai kesempatan yang sama untuk dapat berperan serta dalam penyelenggaraan Pelayanan publik.
- (2) Peran serta masyarakat sebagaimana dimaksud pada ayat (1) diwujudkan dalam bentuk kerja sama dalam merumuskan standar pelayanan, pemenuhan hak dan kewajiban masyarakat, serta peran aktif dalam penyusunan kebijakan pelayanan publik.
- (3) Masyarakat dapat memberikan saran atau pendapat dalam penyelenggaraan Pelayanan publik.
- (4) Masyarakat dapat menyampaikan informasi dan atau memperoleh informasi dalam penyelenggaraan Pelayanan publik.

### BAB V KETENTUAN PENUTUP

#### Pasal 36

Peraturan Daerah ini mulai berlaku pada tanggal diundangkan.

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

Ditetapkan di Padang  
pada tanggal

GUBERNUR SUMATERA BARAT

IRWAN PRAYITNO

Diundangkan di Padang  
pada tanggal

SEKRETARIS DAERAH  
PROVINSI SUMATERA BARAT

ALI ASMAR

LEMBARAN DAERAH PROVINSI SUMATERA BARAT TAHUN 2015  
NOMOR

PENJELASAN  
ATAS  
RANCANGAN PERATURAN DAERAH PROVINSI SUMATERA BARAT  
NOMOR   TAHUN 2015  
TENTANG  
PENYELENGGARAAN PELAYANAN PUBLIK

I. UMUM

Pelayanan publik merupakan pilar dasar penyelenggaraan pemerintahan yang berbasis pada tata kelola pemerintahan yang baik (good governance) dan tata kelola pemerintahan yang bersih (clean government). Pemahaman demikian secara tematik merupakan alasan fundamental dari kehendak publik untuk menyusun perangkat hukum dalam rangka membangun Pelayanan publik yang mengedepankan prinsip-prinsip demokrasi, transparansi, akuntabilitas, responsibilitas dengan paradigma baru yaitu berubahnya birokrasi sebagai yang dilayani menjadi abdi masyarakat (pelayan masyarakat).

Untuk itulah Peraturan Daerah tentang Penyelenggaraan Pelayanan Publik di Provinsi Sumatra Barat secara jelas hendak meneguhkan konstruksi birokrasi sebagai pelayan publik yang berposisi sebagai pengabdikan rakyat. Konstalasi demikian secara yuridis lazimnya menciptakan hubungan hukum yang masuk pada wilayah hubungan kedinasan publik. Pada tataran demikian pelayan publik terqualifikasi dalam organisasi birokrasi yang harus berkiprah secara fungsional yang tugasnya berorientasi pada aspek operasional pelayanan masyarakat.

Pelayanan publik merupakan aktivitas atau kegiatan organisasi publik yang dilakukan oleh aparatur dengan memberikan kemudahan dan kepuasan pada masyarakat. Tetapi dalam prakteknya terdapat masalah yang dirasakan masyarakat bahwa saat ini terdapat patologi dan stigma birokrasi pelayanan publik, antara lain: aparat pelayanan lebih menampilkan diri sebagai majikan dari pada pelayan, lebih mementingkan diri sendiri dari pada masyarakat yang harus dilayani, lebih berorientasi pada status-quo dari pada peningkatan pelayanan, lebih memusatkan pada kekuasaan dan cenderung menolak perubahan, serta lebih mementingkan prosedur

daripada substansi. Namun, peraturan daerah ini telah memuat prinsip-prinsip dasar pelayanan publik secara komprehensif.

Penyelenggaraan Pelayanan publik oleh aparaturnya pemerintah dewasa ini masih ditentukan banyak kelemahan sehingga belum dapat memenuhi kualitas yang diharapkan masyarakat. Dalam pemberian pelayanan terhadap masyarakat masih adanya berbagai keluhan masyarakat yang disampaikan baik secara langsung maupun melalui media massa sehingga menimbulkan citra yang kurang baik terhadap aparaturnya pemerintah. Mengingat salah satu fungsi pemerintah adalah melayani masyarakat maka pemerintah perlu terus berupaya meningkatkan kualitas pelayanan.

Dengan demikian Peraturan Daerah ini secara praktis adalah produk dari kebijakan pembentuknya yang menjadikan pelayanan publik benar-benar merakyat (demi rakyat). Secara filosofis Peraturan Daerah ini dibuat bukan hanya untuk pembuat peraturan itu sendiri, tetapi juga masyarakat luas.

## II. PASAL DEMI PASAL

### Pasal 1

Cukup jelas.

### Pasal 2

#### Huruf a

Yang dimaksud dengan "asas kepentingan umum" adalah bahwa dalam pemberian pelayanan publik tidak boleh mengutamakan kepentingan pribadi dan / atau golongan.

#### Huruf b

Yang dimaksud dengan "asas kepastian hukum" adalah adanya peraturan perundang-undangan yang menjamin terselenggaranya pelayanan publik sesuai dengan kebutuhan dan rasa keadilan masyarakat.

#### Huruf c

Yang dimaksud dengan "asas kesamaan hak" adalah bahwa dalam pemberian pelayanan publik tidak diskriminatif dalam arti tidak membedakan suku, ras, agama, golongan, gender dan status ekonomi.

Huruf d

Yang dimaksud dengan "asas keseimbangan hak dan kewajiban" adalah bahwa pemenuhan hak harus sebanding dengan kewajiban yang harus dilaksanakan, baik oleh pemberi maupun penerima pelayanan.

Huruf e

Yang dimaksud dengan "asas profesionalisme" adalah bahwa aparat penyelenggara pelayanan harus memiliki kompetensi yang sesuai dengan bidang tugasnya.

Huruf f

Yang dimaksud dengan "asas partisipatif" adalah untuk mendorong peran serta masyarakat dalam penyelenggaraan pelayanan publik dengan memperhatikan aspirasi, kebutuhan dan harapan masyarakat.

Huruf g

Cukup jelas.

Huruf h

Yang dimaksud dengan "asas keterbukaan" adalah bahwa setiap penerima pelayanan dapat dengan mudah mengakses dan memperoleh informasi mengenai pelayanan yang diinginkan.

Huruf i

Yang dimaksud dengan "asas akuntabilitas" adalah bahwa proses penyelenggaraan pelayanan publik harus dapat dipertanggungjawabkan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan yang berlaku.

Huruf j

Cukup jelas.

Huruf k

Cukup jelas.

Huruf l

Cukup jelas.

### Pasal 3

#### Huruf a

Yang dimaksud dengan “prinsip kesederhanaan” adalah prosedur pelayanan publik tidak berbelit-belit, mudah dipahami, dan mudah dilaksanakan.

#### Huruf b

Yang dimaksud dengan “prinsip kejelasan” adalah persyaratan teknis dan administrasi pelayanan harus jelas dan dapat dipahami oleh masyarakat.

#### Huruf c

Yang dimaksud dengan “prinsip kepastian” adalah pelaksanaan pelayanan publik dapat diselesaikan dalam kurun waktu yang telah ditentukan.

#### Huruf d

Yang dimaksud dengan “prinsip akurasi” adalah produk pelayanan publik diterima dengan benar, tepat dan sah.

#### Huruf e

Yang dimaksud dengan “prinsip keamanan” adalah proses dan produk pelayanan publik memberikan rasa aman dan kepastian hukum.

#### Huruf f

Yang dimaksud dengan “prinsip tanggung jawab” adalah pimpinan penyelenggara pelayanan publik atau pejabat yang ditunjuk bertanggungjawab atas penyelenggaraan pelayanan dan penyelesaian keluhan/persoalan dalam pelaksanaan pelayanan public.

#### Huruf g

Yang dimaksud dengan “prinsip kelengkapan sarana dan prasarana pelayanan” adalah peralatan kerja dan pendukung lainnya yang memadai termasuk penyediaan sarana teknologi telekomunikasi dan informatika (teleinformatika).



Huruf h

Yang dimaksud dengan “prinsip kemudahan akses” adalah tempat dan lokasi sarana prasarana pelayanan yang memadai, mudah dijangkau oleh masyarakat dan dapat memanfaatkan teknologi telekomunikasi dan informasi.

Huruf i

Yang dimaksud dengan “prinsip kedisiplinan, kesopanan dan keramahan, yaitu pemberi pelayanan harus bersikap disiplin, sopan dan santun, ramah, serta memberikan pelayanan dengan ikhlas.

Huruf j

Yang dimaksud dengan “prinsip kenyamanan” adalah lingkungan pelayanan harus tertib, teratur, disediakan ruang tunggu yang nyaman, bersih, rapi, lingkungan yang indah dan sehat, serta dilengkapi dengan fasilitas pendukung pelayanan, seperti parkir, toilet, tempat ibadah dan lainnya.

Pasal 4

Cukup jelas.

Pasal 5

Cukup jelas.

Pasal 6

Cukup jelas.

Pasal 7

Cukup jelas.

Pasal 8

Cukup jelas.

Pasal 9

Cukup jelas.

Pasal 10

Cukup jelas.

Pasal 11

Cukup jelas.

Pasal 12

Cukup jelas.

Pasal 13

Ayat (1)

Huruf a

Yang dimaksud dengan “prinsip sederhana” adalah harus mudah dimengerti dan mudah dilaksanakan.

Huruf b

Yang dimaksud dengan “prinsip partisipatif” adalah dengan melibatkan masyarakat dan pihak terkait untuk membahas serta mendapatkan keselarasan atas dasar komitmen atau hasil kesepakatan.

Huruf c

Yang dimaksud dengan “prinsip akuntabel” adalah hal-hal yang diatur harus dapat dilaksanakan dan dapat dipertanggungjawabkan.

Huruf d

Yang dimaksud dengan “prinsip berkelanjutan” adalah harus terus menerus dilakukan perbaikan sebagai upaya peningkatan kualitas dan inovasi pelayanan.

Huruf e

Yang dimaksud dengan “prinsip transparansi” adalah harus dapat dengan mudah diakses oleh masyarakat.

Huruf f

Yang dimaksud dengan “prinsip memiliki kompetensi” adalah kemampuan seseorang dalam melaksanakan suatu pekerjaan.

Huruf g

Yang dimaksud dengan “prinsip keadilan” adalah harus dapat menjamin bahwa pelayanan yang diberikan dapat menjangkau semua masyarakat yang berbeda status.

Ayat (2)

Huruf a

Yang dimaksud dengan “tahapan identifikasi persyaratan” adalah meneliti persyaratan yang dibutuhkan untuk penyelesaian proses pelayanan.

Huruf b

Yang dimaksud dengan “tahapan identifikasi prosedur” adalah tata cara pelayanan yang dibakukan bagi penerima layanan.

Huruf c

Yang dimaksud dengan “tahapan identifikasi waktu” adalah jangka waktu yang diperlukan untuk menyelesaikan seluruh proses pelayanan dari setiap jenis layanan.

Huruf d

Yang dimaksud dengan “tahapan identifikasi biaya” adalah ongkos yang dikenakan kepada penerima layanan dalam memperoleh layanan dari penyelenggara.

Huruf e

Yang dimaksud dengan “tahapan identifikasi produk pelayanan” adalah hasil pelayanan yang diberikan dan diterima sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan.

Huruf f

Yang dimaksud dengan “tahapan penanganan pengelolaan pengaduan” adalah organisasi penyelenggara pelayanan wajib membuat mekanisme pengelolaan pengaduan.

Pasal 14

Cukup jelas.

Pasal 15

Cukup jelas.

Pasal 16

Cukup jelas.

Pasal 17

Cukup jelas.

Pasal 18

Cukup jelas.

Pasal 19

Cukup jelas.

Pasal 20

Ayat (1)

Cukup jelas.

Ayat (2)

Huruf a

Yang dimaksud dengan kompetisi inovasi adalah suatu kegiatan yang diselenggarakan dalam rangka penilaian suatu kreasi untuk mendorong tumbuhnya inovasi pelayanan pada unit kerja pelayanan publik.

Huruf b

Yang dimaksud dengan pemanfaatan dan pengembangan jaringan informasi adalah penggunaan jaringan informasi untuk komunikasi pengembangan pelayanan publik.

Huruf c

Yang dimaksud dengan peningkatan kapasitas adalah peningkatan kemampuan strategi organisasi, individu serta sistem untuk pengembangan suatu inovasi pelayanan.

Huruf d

Yang dimaksud dengan pembinaan yang berkelanjutan adalah bimbingan peningkatan kualitas pelayanan publik yang dilaksanakan secara kontiniu.

Pasal 21

Cukup jelas.

Pasal 22

Cukup jelas.

Pasal 23

Cukup jelas.

Pasal 24

Cukup jelas.

Pasal 25

Cukup jelas.

Pasal 26

Cukup jelas.

Pasal 27

Cukup jelas.

Pasal 28

Cukup jelas.

Pasal 29

Cukup jelas.

Pasal 30

Cukup jelas.

Pasal 31

Cukup jelas.

Pasal 32

Cukup jelas.

Pasal 33

Cukup jelas.

Pasal 34

Cukup jelas.

Pasal 35

Cukup jelas.

Pasal 36

Cukup jelas.

TAMBAHAN LEMBARAN DAERAH PROVINSI SUMATERA BARAT NOMOR