



SALINAN

GUBERNUR SUMATERA UTARA
PERATURAN GUBERNUR SUMATERA UTARA
NOMOR 34 TAHUN 2023
TENTANG
PENYELENGGARAAN PELAYANAN PUBLIK

DENGAN RAHMAT TUHAN YANG MAHA ESA
GUBERNUR SUMATERA UTARA,

- Menimbang :
- a. bahwa untuk menyelenggarakan dan meningkatkan Pelayanan Publik secara terintegrasi dan berkesinambungan dalam upaya memenuhi harapan dan tuntutan Masyarakat terhadap kualitas Pelayanan Publik, maka diperlukan pengaturan tentang penyelenggaraan Pelayanan Publik;
 - b. bahwa berdasarkan ketentuan Pasal 344 ayat (1) Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah, Pemerintah Daerah wajib menjamin terselenggaranya Pelayanan Publik berdasarkan urusan pemerintahan yang menjadi kewenangan daerah;
 - c. bahwa berdasarkan pertimbangan sebagaimana dimaksud huruf a dan huruf b, perlu menetapkan Peraturan Gubernur tentang Penyelenggaraan Pelayanan Publik;

- Mengingat :
1. Pasal 18 ayat (6) Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945;
 2. Undang-Undang Nomor 24 Tahun 1956 tentang Pembentukan Daerah Otonom Propinsi Atjeh dan Perubahan Peraturan Pembentukan Propinsi Sumatera Utara (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 1965 Nomor 64, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 1103);

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 12 Tahun 2011 tentang Pembentukan Peraturan Perundang-undangan (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2011 Nomor 82, Tambahan Lembaran Negara republik Indonesia Nomor 5234) sebagaimana telah diubah beberapa kali terakhir dengan Undang-Undang Nomor 13 Tahun 2022 tentang Perubahan Kedua atas Undang-Undang Nomor 12 Tahun 2011 tentang Pembentukan Peraturan Perundang-undangan (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2022 Nomor 143, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 6801);
5. Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2014 Nomor 244, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5587) sebagaimana telah diubah beberapa kali 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);
6. Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2012 Nomor 215, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5357);
7. Peraturan Presiden Nomor 81 Tahun 2010 tentang *Grand Design* Reformasi Birokrasi 2010-2025;
8. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 15 Tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2014 Nomor 615);

9. Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 80 Tahun 2015 tentang Pembentukan Produk Hukum Daerah (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2015 Nomor 2036) sebagaimana telah diubah dengan Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 120 Tahun 2018 tentang Perubahan Atas Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 80 Tahun 2015 tentang Pembentukan Produk Hukum Daerah (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2019 Nomor 157);
10. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 13 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyelenggara Sistem Informasi Pelayanan Publik Nasional (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2017 Nomor 707);
11. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2017 Nomor 708);
12. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 62 Tahun 2018 tentang Pedoman Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2018 Nomor 1726);
13. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 91 Tahun 2021 tentang Pembinaan Inovasi Pelayanan Publik (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2021 Nomor 1572);
14. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 29 Tahun 2022 tentang Pemantauan dan Evaluasi Kinerja Penyelenggaraan Pelayanan Publik (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2022 Nomor 672);

MEMUTUSKAN :

Menetapkan : PERATURAN GUBERNUR TENTANG PENYELENGGARAAN PELAYANAN PUBLIK.

BAB I
KETENTUAN UMUM

Pasal 1

Dalam Peraturan Gubernur ini yang dimaksud dengan:

1. Daerah adalah Provinsi Sumatera Utara.
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. Pemerintah Daerah adalah kepala daerah sebagai unsur penyelenggara Pemerintahan Daerah yang memimpin pelaksanaan urusan pemerintahan yang menjadi kewenangan daerah otonom.
4. Kepala Daerah adalah Gubernur Sumatera Utara yang selanjutnya disebut Gubernur.
5. Dewan Perwakilan Rakyat Daerah yang selanjutnya disingkat DPRD adalah lembaga perwakilan rakyat daerah Provinsi Sumatera Utara yang berkedudukan sebagai unsur penyelenggara Pemerintahan Daerah.
6. Sekretaris Daerah adalah Sekretaris Daerah Provinsi Sumatera Utara.
7. Perangkat Daerah adalah unsur pembantu Kepala Daerah dan Dewan Perwakilan Rakyat Daerah dalam penyelenggaraan Urusan Pemerintahan yang menjadi kewenangan Daerah.
8. 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.

9. Penyelenggara Pelayanan yang selanjutnya disebut penyelenggara adalah setiap institusi penyelenggara pemerintahan daerah, korporasi serta lembaga independen yang dibentuk berdasarkan Peraturan Daerah untuk melaksanakan kegiatan Pelayanan Publik, dan badan hukum lain yang dibentuk hanya untuk kegiatan Pelayanan Publik.
10. Pelaksana Pelayanan yang selanjutnya disebut Pelaksana adalah pejabat, pegawai, petugas, dan setiap orang yang bekerja di dalam organisasi penyelenggara yang bertugas melaksanakan tindakan atau serangkaian tindakan Pelayanan Publik.
11. Masyarakat adalah semua 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 dipergunakan 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. Maklumat Pelayanan adalah pernyataan tertulis yang berisi keseluruhan rincian kewajiban dan janji yang terdapat dalam standar pelayanan.
14. Kode Etik Pelayanan Publik yang selanjutnya disebut Kode Etik Pelayanan adalah aturan, norma, pedoman sikap, perilaku, perbuatan, tulisan dan ucapan, serta hak dan kewajiban yang wajib dipatuhi dan dilaksanakan oleh penyelenggara dan pelaksana dalam menjalankan tugas-tugas pelayanan kepada pengguna layanan atau Masyarakat.

15. Sistem Informasi Pelayanan Publik 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.
16. Pengaduan adalah penyampaian keluhan dari pengguna layanan terhadap ketidaksesuaian, pengabaian kewajiban dan/atau pelanggaran larangan terhadap standar pelayanan yang telah ditentukan.
17. Inovasi Pelayanan Publik adalah terobosan jenis pelayanan baik yang merupakan ide kreatif orisinal dan/atau adaptasi/modifikasi yang memberikan manfaat bagi Masyarakat.
18. Pihak Terkait adalah pihak yang dianggap kompeten dalam memberikan masukan terhadap penyusunan standar pelayanan.
19. Pengelolaan pengaduan adalah kegiatan penanganan pengaduan sesuai dengan mekanisme dan tata cara pengelolaan pengaduan.
20. Pengelola pengaduan pelayanan sistem yang selanjutnya disebut Pengelola adalah pejabat, pegawai, atau orang yang ditugaskan oleh penyelenggara untuk mengelola pengaduan Masyarakat pada setiap penyelenggara Pelayanan Publik.
21. Sarana dan Prasarana adalah sarana dan prasarana pendukung pemberian pelayanan sistem baik berupa fasilitas, tempat maupun perlengkapan tertentu yang menunjang pelayanan sistem yang diberikan.
22. Survei 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.

23. 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.

Pasal 2

Peraturan Gubernur ini dimaksudkan untuk memberikan kepastian hukum terhadap penyelenggaraan Pelayanan Publik dan pemenuhan hak-hak Masyarakat secara berkualitas, terintegrasi dan berkesinambungan.

Pasal 3

Tujuan dari Peraturan Gubernur ini adalah:

- a. terwujudnya batasan dan hubungan yang jelas tentang hak, tanggung jawab, kewajiban, dan kewenangan seluruh pihak yang terkait dengan penyelenggaraan Pelayanan Publik;
- b. terwujudnya sistem penyelenggaraan Pelayanan Publik yang layak sesuai dengan asas-asas umum pemerintahan dan korporasi yang baik;
- c. terwujudnya kualitas pelayanan, efisiensi dan efektivitas penyelenggaraan Pelayanan Publik dan pencegahan korupsi, kolusi dan nepotisme;
- d. terpenuhinya penyelenggaraan Pelayanan Publik sesuai dengan peraturan perundang-undangan; dan
- e. terwujudnya perlindungan dan kepastian hukum bagi Masyarakat dalam penyelenggaraan Pelayanan Publik.

Pasal 4

Penyelenggaraan Pelayanan Publik berasaskan:

- a. kepentingan umum, yaitu pemberian pelayanan yang mengutamakan kepentingan bersama di atas kepentingan pribadi dan/atau golongan;
- b. kepastian hukum, yaitu upaya untuk mewujudkan Pelayanan Publik yang sesuai dengan ketentuan hukum yang berlaku;

- c. kesamaan hak, yaitu pemberian pelayanan tidak membedakan suku, ras, agama, golongan, gender, dan status ekonomi;
- d. keseimbangan hak dan kewajiban, yaitu pemenuhan hak harus sebanding dengan kewajiban yang harus dilaksanakan, baik oleh pemberi maupun penerima pelayanan;
- e. profesionalitas, artinya pelaksana pelayanan harus memiliki kompetensi yang sesuai dengan bidang tugas;
- f. partisipatif, yaitu peningkatan peran serta Masyarakat dalam penyelenggaraan pelayanan dengan memperhatikan aspirasi, kebutuhan dan harapan Masyarakat;
- g. persamaan perlakuan/tidak diskriminatif, yaitu setiap warga negara berhak memperoleh pelayanan yang adil;
- h. keterbukaan, yaitu setiap penerima pelayanan dapat dengan mudah mengakses dan memperoleh informasi mengenai pelayanan yang diinginkan;
- i. akuntabilitas, yaitu proses penyelenggaraan pelayanan harus dapat dipertanggungjawabkan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan;
- j. fasilitasi dan perlakuan khusus bagi kelompok rentan, yaitu pemberian kemudahan terhadap kelompok rentan sehingga tercipta keadilan dalam pelayanan;
- k. ketepatan waktu, artinya penyelesaian setiap jenis pelayanan dilakukan tepat waktu sesuai dengan Standar Pelayanan; dan
- l. kecepatan, kemudahan, dan keterjangkauan, yaitu setiap jenis pelayanan dilakukan secara cepat, mudah, dan terjangkau.

Pasal 5

Ruang lingkup pengaturan pada Peraturan Gubernur ini sebagai berikut:

- a. ruang lingkup Pelayanan Publik;
- b. sistem pengorganisasian penyelenggaraan Pelayanan Publik;
- c. hak, kewajiban, dan larangan;
- d. peran serta Masyarakat;
- e. penyelenggaraan Pelayanan Publik;

- f. penyelesaian pengaduan;
- g. sistem pelayanan terpadu;
- h. monitoring, evaluasi dan pengawasan; dan
- i. pendanaan.

BAB II

RUANG LINGKUP PELAYANAN PUBLIK

Pasal 6

- (1) Ruang lingkup penyelenggaraan Pelayanan Publik, terdiri atas:
 - a. pelayanan; dan
 - b. penyelenggaraan pelayanan.
- (2) Pelayanan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) huruf a 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 lainnya.
- (3) Penyelenggaraan pelayanan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) huruf b meliputi tindakan administratif pemerintah daerah maupun non pemerintah daerah yang diwajibkan dan diatur dalam peraturan perundang-undangan.

Pasal 7

- (1) Pelayanan Publik sebagaimana dimaksud dalam Pasal 6 ayat (1) meliputi:
 - a. pelayanan barang publik;
 - b. pelayanan jasa publik; dan
 - c. pelayanan administratif.
- (2) Pelayanan barang publik sebagaimana dimaksud pada ayat (1) huruf a meliputi:
 - a. pengadaan dan penyaluran barang publik yang dilakukan oleh instansi pemerintah yang sebagian atau seluruh dananya bersumber dari anggaran pendapatan dan belanja negara dan/atau 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 negara dan/atau kekayaan daerah yang dipisahkan; dan
 - c. pengadaan dan penyaluran barang publik yang pembiayaannya tidak bersumber dari anggaran pendapatan dan belanja negara atau anggaran pendapatan dan belanja daerah atau badan usaha yang modal pendiriannya sebagian atau seluruhnya bersumber dari kekayaan negara dan/atau kekayaan daerah yang dipisahkan, tetapi ketersediaannya menjadi misi negara yang ditetapkan dalam peraturan perundang-undangan.
- (3) Pelayanan jasa publik sebagaimana dimaksud pada ayat (1) huruf b meliputi:
 - a. penyediaan jasa publik oleh instansi pemerintah yang sebagian atau seluruh dananya bersumber dari anggaran pendapatan dan belanja negara dan/atau anggaran pendapatan dan belanja daerah;
 - b. penyediaan jasa publik oleh suatu badan usaha yang modal pendiriannya sebagian atau seluruhnya bersumber dari kekayaan negara dan/atau kekayaan daerah yang dipisahkan; dan

- c. penyediaan jasa publik yang pembiayaannya tidak bersumber dari anggaran pendapatan dan belanja negara atau anggaran pendapatan dan belanja daerah atau badan usaha yang modal pendiriannya sebagian atau seluruhnya bersumber dari kekayaan negara dan/atau kekayaan daerah yang dipisahkan, tetapi ketersediaannya menjadi misi negara yang ditetapkan dalam peraturan perundang-undangan.
- (4) Pelayanan administratif sebagaimana dimaksud pada 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; dan
 - b. tindakan administratif oleh instansi non pemerintah yang diwajibkan oleh negara dan diatur dalam peraturan perundang-undangan serta diterapkan berdasarkan perjanjian dengan penerima pelayanan.

Pasal 8

Penyelenggara yang melaksanakan Pelayanan Publik meliputi:

- a. perangkat daerah di lingkungan Pemerintah Daerah yang melaksanakan Pelayanan Publik, baik yang memberikan pelayanan kepada Masyarakat secara langsung maupun tidak langsung;
- b. BUMD dan/atau satuan kerja di lingkungan badan usaha milik daerah, yang ditugasi melaksanakan Pelayanan Publik;
- c. lembaga independen yang dibentuk berdasarkan Peraturan Gubernur atau Keputusan Gubernur yang melaksanakan Pelayanan Publik; dan
- d. badan hukum lain yang dibentuk dengan Peraturan Daerah hanya untuk kegiatan Pelayanan Publik yang dilaksanakan oleh penyelenggara yang melaksanakan Pelayanan Publik.

BAB III
SISTEM PENGORGANISASIAN PENYELENGGARAAN
PELAYANAN PUBLIK

Bagian Kesatu

Pembina

Pasal 9

- (1) Guna menjamin kelancaran penyelenggaraan Pelayanan Publik diperlukan pembina dan penanggung jawab.
- (2) Pembina sebagaimana dimaksud pada ayat (1) yaitu Gubernur.
- (3) Pembina melaksanakan tugas pembinaan, pengawasan dan evaluasi atas pelaksanaan tugas penanggungjawab atau penyelenggara.
- (4) Pembina wajib melaporkan hasil perkembangan kinerja Pelayanan Publik kepada DPRD dan Menteri yang menyelenggarakan urusan di bidang pendayagunaan aparatur negara.

Pasal 10

- (1) Penanggungjawab sebagaimana dimaksud dalam Pasal 9 ayat (1) yaitu Sekretaris Daerah atau pejabat yang ditunjuk oleh Gubernur.
- (2) Penanggungjawab mempunyai tugas:
 - a. mengoordinasikan kelancaran penyelenggaraan Pelayanan Publik sesuai standar pelayanan pada setiap organisasi penyelenggara;
 - b. melakukan evaluasi penyelenggaraan Pelayanan Publik; dan
 - c. melaporkan hasil pelaksanaan penyelenggaraan Pelayanan Publik kepada Gubernur.

Bagian Kedua

Organisasi Penyelenggara

Pasal 11

- (1) Organisasi penyelenggara berkewajiban menyelenggarakan Pelayanan Publik sesuai dengan tujuan pembentukan.

- (2) Penyelenggaraan Pelayanan Publik sebagaimana dimaksud pada ayat (1), sekurang-kurangnya meliputi:
 - a. pelaksanaan pelayanan;
 - b. pengelolaan pengaduan Masyarakat;
 - c. pengelolaan informasi;
 - d. pengawasan internal;
 - e. penyuluhan kepada Masyarakat; dan
 - f. pelayanan konsultasi.
- (3) Penyelenggara dan seluruh bagian organisasi penyelenggara bertanggung jawab atas ketidakmampuan, pelanggaran, dan kegagalan penyelenggaraan pelayanan.

Pasal 12

Penyelenggara mempunyai tugas:

- a. mengoordinasikan kelancaran penyelenggaraan Pelayanan Publik sesuai standar pelayanan;
- b. melakukan perencanaan, pelaksanaan, monitoring dan evaluasi penyelenggaraan Pelayanan Publik; dan
- c. melaporkan penyelenggaraan Pelayanan Publik kepada Pembina melalui penanggung jawab.

Bagian Ketiga

Evaluasi 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 wajib secara berkala mengadakan evaluasi kinerja penyelenggaraan Pelayanan Publik.
- (2) Kinerja sebagaimana dimaksud pada ayat (1) diukur secara menyeluruh dari aspek:
 - a. masukan, merupakan indikator keberhasilan efisiensi sumberdaya untuk pencapaian keluaran dan hasil;
 - b. proses, merupakan indikator kejelasan prosedur, penyederhanaan prosedur, kecepatan, ketepatan dengan biaya murah; dan
 - c. keluaran, merupakan indikator tingkat kepuasan pelayanan dan peningkatan pelayanan.

Pasal 15

- (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 hukuman/sanksi kepada pelaksana yang melakukan pelanggaran ketentuan internal penyelenggara.
- (4) Ketentuan lebih lanjut mengenai mekanisme pemberian penghargaan dan hukuman/sanksi ditentukan oleh penyelenggara.

Bagian Keempat

Hubungan Antar Penyelenggara

Pasal 16

- (1) Dalam rangka meningkatkan efisiensi dan efektivitas pelayanan, dapat dilakukan kerja sama antar penyelenggara.
- (2) Kerja sama antarpelenggara 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 dilakukan sendiri karena keterbatasan sumber daya dan/atau dalam keadaan darurat, penyelenggara dapat meminta bantuan kepada penyelenggara lain yang mempunyai kapasitas memadai.
- (4) Pemberian bantuan sebagaimana dimaksud pada ayat (3) 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. 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 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 17

- (1) Penyelenggara dapat melakukan kerja sama dalam bentuk penyerahan sebagian tugas penyelenggaraan Pelayanan Publik kepada pihak lain dengan ketentuan:
 - a. perjanjian kerja sama penyelenggaraan Pelayanan Publik dituangkan sesuai dengan peraturan perundang-undangan dan dalam pelaksanaannya didasarkan pada standar pelayanan;

- b. penyelenggara berkewajiban menginformasikan perjanjian kerja sama kepada Masyarakat;
 - c. tanggung jawab pelaksanaan kerja sama berada pada penerima kerja sama, sedangkan tanggung jawab penyelenggaraan secara menyeluruh berada pada penyelenggara;
 - d. informasi tentang identitas pihak lain dan identitas penyelenggara sebagai penanggung jawab kegiatan harus dicantumkan oleh penyelenggara pada tempat yang jelas dan mudah diketahui Masyarakat; dan
 - e. penyelenggara dan pihak lain wajib mencantumkan alamat tempat mengadu dan sarana untuk menampung keluhan Masyarakat yang mudah diakses, antara lain telepon, pesan layanan singkat, *website*, *e-mail*, dan kotak pengaduan.
- (2) Pihak lain sebagaimana dimaksud pada ayat (1) wajib berbadan hukum Indonesia sesuai dengan peraturan perundang-undangan.
- (3) Kerja sama sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dan ayat (2) tidak menambah beban bagi Masyarakat.
- (4) Selain kerja sama sebagaimana dimaksud pada ayat (1), penyelenggara dapat melakukan kerja sama tertentu dengan pihak lain untuk menyelenggarakan Pelayanan Publik.
- (5) Kerja sama 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 18

Penyelenggara memiliki hak:

- a. memberikan pelayanan tanpa dihambat pihak lain yang bukan tugasnya;
- b. melakukan kerja sama;

- 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 19

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 mendukung terciptanya iklim pelayanan yang memadai;
- 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 berhubungan 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 Pelayanan Publik;
- k. memberikan pertanggungjawaban sesuai dengan hukum yang berlaku apabila mengundurkan diri dan/atau melepaskan tanggung jawab atas posisi atau jabatan; dan
- l. memenuhi panggilan atau mewakili organisasi untuk hadir dan/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
Kewajiban dan Larangan bagi Pelaksana
Pasal 20

Pelaksana berkewajiban:

- a. melakukan kegiatan pelayanan sesuai dengan penugasan yang diberikan oleh penyelenggara;
- b. memberikan pertanggungjawaban atas pelaksanaan pelayanan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan;
- c. memenuhi panggilan untuk hadir atau melaksanakan perintah suatu tindakan hukum atas permintaan pejabat yang berwenang dari lembaga negara atau instansi pemerintah yang berhak, berwenang, dan sah sesuai dengan peraturan perundang-undangan;
- d. memberikan pertanggungjawaban apabila mengundurkan diri atau melepaskan tanggung jawab sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan; dan
- e. melakukan evaluasi, membuat laporan keuangan dan kinerja kepada penyelenggara secara berkala.

Pasal 21

Pelaksana dilarang:

- a. merangkap sebagai komisaris atau pengurus organisasi usaha bagi pelaksana yang berasal dari lingkungan instansi pemerintah, badan usaha milik negara, dan badan usaha milik daerah;
- b. meninggalkan tugas dan kewajiban, kecuali mempunyai alasan yang jelas, rasional, dan sah sesuai dengan 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.

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 terhadap 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
- 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
PERAN SERTA MASYARAKAT

Pasal 24

- (1) Masyarakat mempunyai kesempatan yang sama dan seluas-luasnya untuk berperan serta dalam penyelenggaraan Pelayanan Publik.
- (2) Peran serta Masyarakat sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dilakukan dengan cara:
 - a. berperan serta dalam merumuskan standar Pelayanan Publik;
 - b. meningkatkan kemandirian, keberdayaan Masyarakat dan kemitraan dalam penyelenggaraan Pelayanan Publik;
 - c. menumbuhkembangkan kemampuan dan kepeloporan Masyarakat dalam penyelenggaraan Pelayanan Publik;
 - d. menumbuhkan peran serta dan responsif Masyarakat untuk melakukan pengawasan dalam penyelenggaraan Pelayanan Publik; dan
 - e. memberikan saran dan atau pendapat dalam rangka penyelenggaraan Pelayanan Publik.

BAB VI
PENYELENGGARAAN PELAYANAN PUBLIK

Bagian Kesatu
Standar Pelayanan

Pasal 25

- (1) Penyelenggara berkewajiban menyusun dan menetapkan standar pelayanan sesuai fungsi dan tugasnya dengan memperhatikan kemampuan organisasi 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.

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

Pasal 26

Komponen standar pelayanan dibagi menjadi dua bagian yaitu:

- a. Komponen standar pelayanan yang terkait dengan proses penyampaian pelayanan meliputi:
 1. Persyaratan;
 2. Sistem, mekanisme, dan prosedur;
 3. Jangka waktu pelayanan;
 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 dan prasarana, dan/atau fasilitas;
 3. Kompetensi pelaksana;
 4. Pengawasan internal;
 5. Jumlah pelaksana;
 6. Jaminan pelayanan;
 7. Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan; dan
 8. Evaluasi kinerja pelaksana.

Bagian Kedua

Maklumat Pelayanan

Pasal 27

- (1) Untuk menetapkan standar pelayanan yang telah ditetapkan sebagaimana dimaksud dalam Pasal 25 ayat (1), penyelenggara wajib menyusun dan menetapkan maklumat pelayanan.

- (2) Maklumat pelayanan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) merupakan pernyataan kesanggupan dan kewajiban penyelenggara untuk melaksanakan pelayanan sesuai dengan standar pelayanan yang telah ditetapkan.
- (3) Maklumat pelayanan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) ditandatangani dan distempel serta wajib dipublikasikan secara jelas dan luas.

Bagian Ketiga

Kode Etik Pelayanan

Pasal 28

- (1) Setiap penyelenggara berkewajiban menyusun, dan menerapkan kode etik pelayanan sesuai jenis pelayanan yang diselenggarakan.
- (2) Kode etik pelayanan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) meliputi :
 - a. komitmen terhadap pelayanan prima;
 - b. tata aturan perilaku dan cara bersikap kepada Masyarakat;
 - c. larangan dan sanksi pelaksanaan Pelayanan Publik; dan
 - d. penghargaan.
- (3) Ketentuan lebih lanjut mengenai kode etik sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dan ayat (2) diatur oleh penyelenggara.

Pasal 29

- (1) Kode etik pelayanan sebagaimana dimaksud dalam Pasal 28 berpedoman kepada nilai-nilai budaya ASN.
- (2) Nilai-nilai budaya ASN sebagaimana dimaksud pada ayat (1), meliputi:
 - a. jujur, adil dan tidak diskriminatif;
 - b. cermat;
 - c. santun dan ramah;
 - d. responsif atau memberikan keputusan yang cepat dan tepat;
 - e. profesional;
 - f. tidak mempersulit;

- g. menjunjung tinggi nilai-nilai akuntabilitas dan integritas institusi penyelenggara;
- h. tidak membocorkan informasi atau dokumen yang wajib dirahasiakan;
- i. menghindari konflik kepentingan;
- j. tidak menyalahgunakan sarana dan prasarana serta fasilitas Pelayanan Publik;
- k. tidak memberikan informasi yang salah atau menyesatkan; dan
- l. tidak menyalahgunakan informasi, jabatan, dan/atau kewenangan yang dimiliki.

Bagian Keempat

Sistem Informasi Pelayanan Publik

Pasal 30

- (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 unit penyelenggara pada setiap tingkatan.
- (4) Penyelenggara berkewajiban mengelola sistem informasi yang terdiri atas sistem informasi elektronik atau non elektronik, sekurang-kurangnya meliputi:
 - a. profil penyelenggara;
 - b. profil pelaksana;
 - c. standar pelayanan;
 - d. maklumat pelayanan;
 - e. pengelolaan pengaduan;
 - f. informasi pelayanan;
 - g. inovasi pelayanan;
 - h. penilaian kinerja; dan
 - i. evaluasi kinerja.
- (5) Penyelenggara berkewajiban menyediakan informasi sebagaimana dimaksud pada ayat (4) kepada Masyarakat secara terbuka dan mudah diakses.

Bagian Kelima
Sarana dan Prasarana
Pasal 31

- (1) Penyelenggara wajib menyediakan sarana dan prasarana Pelayanan Publik yang mendukung terciptanya iklim pelayanan yang memadai.
- (2) Penyelenggara dan pelaksana berkewajiban mengelola sarana, prasarana dan/atau fasilitas pelayanan secara efektif, efisien, transparan, akuntabel dan berkesinambungan, serta bertanggung jawab terhadap pemeliharaan dan/atau penggantian sarana dan prasarana Pelayanan Publik.
- (3) Sarana dan prasarana pelayanan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) sekurang-kurangnya terdiri dari:
 - a. gedung;
 - b. parkir umum;
 - c. loket antrian;
 - d. ruang tunggu pelayanan, dengan fasilitas meliputi :
 1. televisi;
 2. bahan bacaan;
 3. monitor antrian;
 4. penyejuk udara;
 5. air minum;
 6. hotspot/wifi;
 7. terminal charger;
 8. area bermain anak;
 9. area merokok;
 - e. media informasi dan sarana pengelolaan pengaduan;
 - f. ruang ibadah;
 - g. ruang laktasi;
 - h. toilet pria dan wanita;
 - i. kantin; dan
 - j. sarana dan prasarana penunjang lainnya sesuai dengan ketentuan perundang-undangan.
- (4) Sarana dan prasarana pelayanan sebagaimana dimaksud pada ayat (3) harus memperhatikan standar yang telah diatur dalam ketentuan peraturan perundang-undangan.

- (5) Pelaksana wajib memberikan laporan kepada penyelenggara mengenai kondisi dan kebutuhan sarana dan prasarana pelayanan sesuai dengan tuntutan kebutuhan standar pelayanan.
- (6) Atas laporan kondisi dan kebutuhan sebagaimana dimaksud pada ayat (5), penyelenggara melakukan analisis dan menyusun daftar kebutuhan sarana dan prasarana pelayanan.
- (7) Atas analisis dan daftar kebutuhan sebagaimana dimaksud pada ayat (6), penyelenggara melakukan pengadaan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan dengan mempertimbangkan prinsip efektifitas, efisiensi, transparansi, akuntabilitas dan berkesinambungan.
- (8) Penyelenggara yang bermaksud melakukan perbaikan sarana dan prasarana pelayanan wajib mengumumkan dan mencantumkan batas waktu penyelesaian pekerjaan secara jelas dan terbuka.
- (9) Perbaikan sarana dan prasarana pelayanan sebagaimana dimaksud pada ayat (8) dilarang mengakibatkan terhentinya kegiatan pelayanan.

Bagian Keenam

Pelayanan Khusus

Pasal 32

- (1) Penyelenggara berkewajiban memberikan pelayanan dengan perlakuan khusus kepada anggota Masyarakat tertentu, meliputi penyandang disabilitas, balita, lanjut usia dan wanita hamil serta korban bencana yang diberikan tanpa biaya.
- (2) Penyelenggara pelayanan publik wajib mengupayakan tersedianya sarana, prasarana dan/atau fasilitas Pelayanan Publik dengan perlakuan khusus sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dilarang digunakan oleh orang yang tidak berhak.

Bagian Ketujuh
Biaya/Tarif Pelayanan Publik

Pasal 33

- (1) Biaya/tarif Pelayanan Publik pada dasarnya merupakan tanggung jawab negara dan/atau Masyarakat.
- (2) Biaya/tarif Pelayanan Publik yang merupakan tanggung jawab negara sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dibebankan kepada negara apabila diwajibkan dalam peraturan perundang-undangan.
- (3) Segala penentuan biaya/tarif Pelayanan Publik ditetapkan dengan persetujuan DPRD Provinsi dan berdasarkan ketentuan peraturan perundang-undangan.

Bagian Kedelapan
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 ketentuan 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 Kesembilan

Pengawasan Penyelenggaraan Pelayanan Publik

Pasal 35

- (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 ketentuan peraturan perundang-undangan; dan
 - b. pengawasan oleh pengawas fungsional sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.
- (3) Pengawasan eksternal penyelenggaraan Pelayanan Publik dilakukan melalui:
 - a. pengawasan oleh Masyarakat berupa laporan atau pengaduan Masyarakat dalam penyelenggaraan Pelayanan Publik;
 - b. pengawasan oleh DPRD Provinsi;
 - c. pengawasan oleh instansi/ lembaga yang berwenang sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.

Bagian Kesepuluh

Pengelolaan Pengaduan

Pasal 36

- (1) Penyelenggara berkewajiban menyediakan sarana pengaduan dan menugaskan pelaksana yang kompeten dalam pengelolaan pengaduan.
- (2) Penyelenggara berkewajiban mengelola pengaduan yang berasal dari penerima pelayanan, rekomendasi Kementerian, Ombudsman, DPRD dan lembaga lain yang dibentuk oleh undang-undang atas pelayanan dalam batas waktu tertentu.

- (3) Penyelenggara berkewajiban menindaklanjuti hasil pengelolaan pengaduan sebagaimana dimaksud pada ayat (2).
- (4) Penyelenggara berkewajiban mengumumkan nama dan alamat penanggung jawab pengelola pengaduan serta sarana pengaduan yang disediakan.

Pasal 37

- (1) Penyelenggara berkewajiban menyusun mekanisme pengelolaan pengaduan dari penerima pelayanan dengan mengedepankan asas penyelesaian yang cepat dan tuntas.
- (2) Materi dan mekanisme pengelolaan pengaduan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) diatur lebih lanjut oleh Penyelenggara.
- (3) Materi pengelolaan pengaduan sebagaimana dimaksud pada ayat (2) 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. dokumentasi dan statistik pengelolaan pengaduan; dan
 - j. pencantuman nama dan alamat penanggung jawab serta sarana pengaduan yang mudah diakses.

Bagian Kesebelas

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.

Bagian Keduabelas
Survei Kepuasan Masyarakat

Pasal 39

- (1) Penyelenggara Pelayanan Publik wajib melakukan survei kepuasan Masyarakat secara berkala paling kurang 1 (satu) kali setahun.
- (2) Survei kepuasan Masyarakat yang dilakukan terhadap setiap jenis penyelenggaraan Pelayanan Publik menggunakan indikator dan metodologi survei sesuai kebutuhan.
- (3) Penyelenggara Pelayanan Publik mempublikasikan hasil survei kepuasan Masyarakat terhadap penyelenggaraan setiap jenis Pelayanan Publik dan metodologi survei yang digunakan.
- (4) Metodologi survei kepuasan Masyarakat sebagaimana dimaksud pada ayat (3) antara lain:
 - a. survei;
 - b. wawancara; dan
 - c. observasi.

Pasal 40

- (1) Untuk melaksanakan survei sebagaimana dimaksud dalam Pasal 39 ayat (1) dapat dilakukan dengan menggunakan teknologi dan/atau dapat melalui kerja sama dengan pihak ketiga yang memiliki kompetensi.
- (2) Dasar pengukuran survei sebagaimana dimaksud dalam Pasal 39 ayat (1), meliputi:
 - a. persyaratan;
 - b. sistem, mekanisme, dan prosedur;
 - c. waktu penyelesaian;
 - d. biaya/tarif;
 - e. produk spesifikasi jenis pelayanan;
 - f. kompetensi pelaksana;
 - g. perilaku pelaksana;
 - h. penanganan pengaduan, saran, dan masukan; dan
 - i. sarana dan prasarana.

Bagian Ketigabelas
Inovasi Pelayanan Publik

Pasal 41

- (1) Dalam rangka percepatan peningkatan kualitas Pelayanan Publik, perlu dilakukan pembangunan dan pengembangan inovasi Pelayanan Publik pada penyelenggara.
- (2) Inovasi Pelayanan Publik sebagaimana dimaksud pada ayat (1) adalah terobosan jenis pelayanan baik yang merupakan gagasan/ide kreatif, orisinal dan/atau adaptasi/modifikasi yang memberikan manfaat bagi Masyarakat, baik secara langsung maupun tidak langsung.
- (3) Inovasi Pelayanan Publik sebagaimana dimaksud pada ayat (1) diselenggarakan berdasarkan prinsip :
 - a. peningkatan efisiensi;
 - b. perbaikan efektivitas;
 - c. perbaikan kualitas pelayanan;
 - d. tidak menimbulkan konflik kepentingan;
 - e. berorientasi kepada kepentingan umum;
 - f. dilakukan secara terbuka;
 - g. memenuhi nilai kepatutan; dan
 - h. dapat dipertanggungjawabkan hasilnya tidak untuk kepentingan diri sendiri.
- (4) Penyelenggara dalam melakukan pembangunan dan pengembangan inovasi Pelayanan Publik disesuaikan dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.

Pasal 42

- (1) Inovasi Pelayanan Publik sebagaimana dimaksud dalam Pasal 41 ayat (1) dapat dilakukan melalui penyelenggaraan kompetisi inovasi Pelayanan Publik.
- (2) Kompetisi sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dikoordinasikan oleh Biro Organisasi Sekretariat Daerah Provinsi Sumatera Utara.
- (3) Kompetisi inovasi Pelayanan Publik sebagaimana dimaksud pada ayat (1), dilakukan setiap tahun.

Pasal 43

Kriteria inovasi yang diikutsertakan dalam kompetisi sebagai berikut:

- a. memiliki kebaruan, yaitu memperkenalkan gagasan yang unik, pendekatan yang baru dalam penyelesaian masalah, atau kebijakan dan desain pelaksanaan yang unik, atau modifikasi dari inovasi Pelayanan Publik yang telah ada, untuk penyelenggaraan Pelayanan Publik;
- b. efektif, yaitu memperlihatkan capaian yang nyata dan memberikan solusi dalam penyelesaian permasalahan;
- c. bermanfaat, yaitu menyelesaikan permasalahan yang menjadi kepentingan dan perhatian publik;
- d. dapat ditransfer/direplikasi, yaitu dapat dan/atau telah dicontoh dan/atau menjadi rujukan dan/atau diterapkan oleh penyelenggara Pelayanan Publik lainnya;
- e. berkelanjutan, yaitu mendapat jaminan terus dipertahankan yang diperlihatkan dalam bentuk dukungan program dan anggaran, tugas dan fungsi organisasi, serta hukum dan perundang-undangan.

BAB VII

PENYELESAIAN PENGADUAN

Bagian Kesatu

Pengaduan

Pasal 44

- (1) Masyarakat berhak mengadukan penyelenggaraan Pelayanan Publik kepada penyelenggara dan/atau DPRD dan lembaga lain yang dibentuk oleh undang-undang atas pelayanan yang diberikan oleh penyelenggara.
- (2) Masyarakat yang melakukan pengaduan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dijamin haknya oleh peraturan perundang-undangan.
- (3) 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.

Pasal 45

- (1) Gubernur berwenang menjatuhkan sanksi kepada penyelenggara yang tidak memenuhi kewajiban dan/atau melanggar larangan sebagaimana dimaksud dalam Pasal 44 ayat (3) huruf a.
- (2) Sanksi sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dikenakan kepada pimpinan penyelenggara.
- (3) Atasan pelaksana berwenang menjatuhkan sanksi kepada pelaksana yang melakukan pelanggaran sebagaimana dimaksud dalam Pasal 44 ayat (3) huruf b.
- (4) Pemberian sanksi sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dan ayat (2) dilakukan berdasarkan pengaduan Masyarakat dan/atau berdasarkan kewenangan yang dimiliki atasan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.

Pasal 46

- (1) Pengaduan sebagaimana dimaksud dalam Pasal 44 diajukan oleh setiap orang yang dirugikan atau oleh pihak lain yang menerima kuasa untuk mewakilinya.
- (2) Pengaduan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dilakukan paling lambat 30 (tiga puluh) hari sejak pengadu menerima pelayanan.
- (3) Pengaduan disampaikan secara tertulis memuat:
 - a. nama dan alamat lengkap;
 - b. uraian pelayanan yang tidak sesuai dengan standar pelayanan dan uraian kerugian materiil atau immateriil yang diderita;
 - c. permintaan penyelesaian yang diajukan; dan
 - d. tempat, waktu penyampaian, dan tanda tangan.
- (4) Pengadu dapat mengajukan tuntutan ganti rugi dalam surat pengaduannya sebagaimana dimaksud pada ayat (3).
- (5) Dalam keadaan tertentu, nama dan identitas pengadu dapat dirahasiakan.

Pasal 47

- (1) Pengaduan sebagaimana dimaksud dalam Pasal 44 ayat (3) disertai dengan bukti-bukti sebagai pendukung pengaduannya.
- (2) Dalam hal pengadu membutuhkan dokumen terkait dengan pengaduannya dari penyelenggara dan/atau pelaksana untuk mendukung pembuktian sebagaimana dimaksud pada ayat (1), penyelenggara dan/atau pelaksana wajib memberikannya.

Pasal 48

- (1) Penyelenggara wajib memberikan tanda terima pengaduan.
- (2) Tanda terima pengaduan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) paling sedikit memuat:
 - a. identitas pengadu secara lengkap;
 - b. uraian pelayanan yang tidak sesuai dengan standar pelayanan;
 - c. tempat dan waktu penerimaan pengaduan; dan
 - d. tanda tangan serta nama pejabat/pegawai yang menerima pengaduan.
- (3) Penyelenggara wajib menanggapi pengaduan Masyarakat paling lambat 14 (empat belas) hari sejak pengaduan diterima paling sedikit berisi informasi lengkap atau tidak lengkapnya materi aduan sebagaimana dimaksud dalam Pasal 44 ayat (3).
- (4) Dalam hal materi aduan tidak lengkap, pengadu melengkapi materi aduannya paling lambat 30 (tiga puluh) hari terhitung sejak menerima tanggapan dari penyelenggara sebagaimana diinformasikan oleh pihak penyelenggara.
- (5) Dalam hal berkas pengaduan tidak dilengkapi dalam waktu sebagaimana dimaksud pada ayat (4), pengadu dianggap mencabut pengaduannya.
- (6) Penyelenggara yang melanggar ketentuan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dikenai sanksi teguran tertulis, dan apabila dalam jangka waktu 3 (tiga) bulan tidak melaksanakan ketentuan dimaksud dikenai sanksi sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.

Pasal 49

- (1) Pengaduan terhadap pelaksana ditujukan kepada atasan pelaksana.
- (2) Pengaduan terhadap penyelenggara sebagaimana dimaksud dalam Pasal 44 ayat (3) huruf a dan huruf b, ditujukan kepada atasan penyelenggara.

Bagian Kedua

Penyelesaian Pengaduan oleh Penyelenggara Pelayanan Publik

Pasal 50

- (1) Penyelenggara wajib memeriksa pengaduan dari Masyarakat mengenai Pelayanan Publik yang diselenggarakannya.
- (2) Proses pemeriksaan untuk memberikan tanggapan pengaduan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dilakukan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.

Pasal 51

- (1) Dalam memeriksa materi pengaduan, penyelenggara wajib berpedoman pada prinsip independen, nondiskriminasi, tidak memihak, dan tidak memungut biaya.
- (2) Penyelenggara wajib menerima dan menindaklanjuti pengaduan.
- (3) Dalam hal pengadu keberatan dipertemukan dengan pihak teradu karena alasan tertentu yang dapat mengancam atau merugikan kepentingan pengadu, dengar pendapat dapat dilakukan secara terpisah.
- (4) Dalam hal pengadu menuntut ganti rugi, pihak pengadu menguraikan kerugian yang ditimbulkan akibat pelayanan yang tidak sesuai dengan standar pelayanan.

Pasal 52

- (1) Dalam melakukan pemeriksaan materi aduan, penyelenggara wajib menjaga kerahasiaan.

- (2) Kewajiban menjaga kerahasiaan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) tidak gugur setelah pimpinan penyelenggara berhenti atau diberhentikan dari jabatannya.

Pasal 53

- (1) Penyelenggara wajib memutuskan hasil pemeriksaan pengaduan paling lambat 60 (enam puluh) hari sejak berkas pengaduan dinyatakan lengkap.
- (2) Keputusan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) wajib disampaikan kepada pihak pengadu paling lambat 14 (empat belas) hari sejak diputuskan.
- (3) Dalam hal pengadu menuntut ganti rugi, keputusan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) memuat jumlah ganti rugi dan batas waktu pembayarannya.
- (4) Penyelenggara wajib menyediakan anggaran guna membayar ganti rugi.
- (5) Penyelenggara berkewajiban memberikan tembusan keputusan kepada pengadu mengenai penyelesaian perkara yang diadukan.

BAB VIII

SISTEM PELAYANAN TERPADU

Pasal 54

- (1) Dalam rangka meningkatkan kelancaran, kemudahan dan percepatan dalam pelayanan, terhadap jenis pelayanan tertentu, penyelenggara dapat menyelenggarakan sistem pelayanan terpadu.
- (2) 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.

- (3) Jenis-jenis pelayanan yang diselenggarakan dengan sistem pelayanan terpadu sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dilaksanakan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.

Pasal 55

- (1) Pelayanan terpadu dilaksanakan dengan prinsip:
 - a. keterpaduan;
 - b. ekonomis;
 - c. berkualitas;
 - d. sederhana;
 - e. mudah di akses;
 - f. koordinasi;
 - g. pendelegasian atau pelimpahan wewenang;
 - h. akuntabilitas; dan
 - i. aksesibilitas.
- (2) Sistem pelayanan terpadu mengandung unsur :
 - a. kesatuan penanganan;
 - b. kesatuan tempat dan/ atau jaringan elektronik;
 - c. kesatuan pengendalian; dan
 - d. kesatuan sistem pelaporan.

Pasal 56

- (1) Sistem pelayanan 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.
- (2) Sistem pelayanan 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) Sistem pelayanan terpadu secara virtual sebagaimana dimaksud pada ayat (1) merupakan sistem pelayanan yang dilakukan dengan memadukan pelayanan secara elektronik.

Pasal 57

- (1) Sistem pelayanan terpadu satu pintu sebagaimana dimaksud dalam Pasal 56 ayat (2) 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.
- (2) Penyelenggaraan sistem pelayanan terpadu satu pintu wajib dilaksanakan untuk jenis pelayanan perizinan dan nonperizinan bidang penanaman modal.

Pasal 58

Penyelenggaraan sistem pelayanan terpadu satu atap sebagaimana dimaksud dalam Pasal 56 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.

BAB IX

MONITORING, EVALUASI DAN PENGAWASAN

Pasal 59

Pimpinan penyelenggara Pelayanan Publik, wajib melakukan monitoring, evaluasi dan pengawasan internal terhadap pelaksanaan Pelayanan Publik.

Pasal 60

- (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 Sekretaris Daerah selaku penanggung jawab pelaksanaan Pelayanan Publik.
- (3) Hasil evaluasi sebagaimana dimaksud pada ayat (1) ditindaklanjuti oleh penyelenggara Pelayanan Publik.