



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. 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.













- (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.





- c. mempunyai anggaran pembiayaan penyelenggaraan pelayananan 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.





- (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;



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;



- (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.





### 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.









- (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.



BAB X  
PENDANAAN

Pasal 61

Pendanaan penyelenggaraan Pelayanan Publik bersumber dari :

- a. anggaran pendapatan dan belanja daerah; dan/atau
- b. sumber lain yang sah dan tidak mengikat sesuai ketentuan peraturan perundang-undangan.

BAB XI  
KETENTUAN PENUTUP

Pasal 62

Peraturan Gubernur ini mulai berlaku pada tanggal diundangkan.

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

Ditetapkan di Medan  
pada tanggal, 23 Juni 2023  
GUBERNUR SUMATERA UTARA,

ttd.

EDY RAHMAYADI

Diundangkan di Medan  
pada tanggal 26 Juni 2023  
SEKRETARIS DAERAH PROVINSI SUMATERA UTARA,

ttd.

ARIEF S. TRINUGROHO

BERITA DAERAH PROVINSI SUMATERA UTARA TAHUN 2023 NOMOR 35

Salinan Sesuai Dengan Aslinya  
KEPALA BIRO HUKUM,



DWI ARIES SUDARTO

Pembina Utama Muda. (IV/c)  
NIP. 19710413 199603 1 002