

RANCANGAN
UNDANG-UNDANG REPUBLIK INDONESIA
NOMOR ... TAHUN ...
TENTANG
PELAYANAN PUBLIK

DENGAN RAHMAT TUHAN YANG MAHA ESA
PRESIDEN REPUBLIK INDONESIA,

- Menimbang : a. bahwa negara berkewajiban melayani setiap orang untuk memenuhi hak dan kebutuhan dasarnya dalam kerangka pelayanan publik guna memajukan kesejahteraan umum dan keadilan yang merupakan amanat Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945;
- b. bahwa telah terjadi perubahan fundamental yang secara sosiologis mempengaruhi tuntutan dan kebutuhan masyarakat terhadap kualitas pelayanan publik yang diakibatkan oleh perkembangan teknologi, peningkatan globalisasi dan perubahan demografi yang ditandai oleh meningkatnya generasi milenial;
- c. bahwa Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik masih terdapat kekurangan dan belum menampung perkembangan administrasi pemerintahan dan kebutuhan Masyarakat sehingga perlu diganti;
- d. bahwa berdasarkan pertimbangan sebagaimana dimaksud dalam huruf a, huruf b, dan huruf c, perlu membentuk Undang-Undang tentang Pelayanan Publik;

Mengingat : Pasal 18A ayat (2), Pasal 20, Pasal 22D ayat (1) dan ayat (2), Pasal 27, Pasal 28A, Pasal 28B, Pasal 28C, Pasal 28D, Pasal 28H, Pasal 28I ayat (2), dan Pasal 34 ayat (3) Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945;

Dengan Persetujuan Bersama
DEWAN PERWAKILAN RAKYAT REPUBLIK INDONESIA
dan
PRESIDEN REPUBLIK INDONESIA

MEMUTUSKAN:

Menetapkan : UNDANG-UNDANG TENTANG PELAYANAN PUBLIK.

BAB I
KETENTUAN UMUM

Pasal 1

1. Pelayanan Publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan bagi setiap penduduk dan orang asing yang tidak berdomisili di Indonesia atas barang, jasa, pelayanan administratif, dan/atau pelayanan lainnya yang disediakan oleh penyelenggara Pelayanan Publik sesuai dengan peraturan perundang-undangan.
2. Penyelenggara Pelayanan Publik yang selanjutnya disebut Penyelenggara adalah institusi penyelenggara negara, korporasi, lembaga yang dibentuk dan diakui berdasarkan peraturan perundang-undangan, lembaga nonprofit, dan badan hukum lain yang menyelenggarakan Pelayanan Publik.
3. Penanggung Jawab Pelayanan Publik yang selanjutnya disebut Penanggung Jawab adalah pimpinan institusi penyelenggara negara, korporasi, lembaga yang dibentuk dan diakui berdasarkan peraturan perundang-undangan, lembaga nonprofit, dan badan hukum lain yang menyelenggarakan Pelayanan Publik.
4. Organisasi Penyelenggara Pelayanan Publik yang

selanjutnya disebut Organisasi Penyelenggara adalah satuan kerja Penyelenggara Pelayanan Publik yang berada di lingkungan institusi penyelenggara negara, korporasi, lembaga yang dibentuk dan diakui berdasarkan peraturan perundang-undangan, lembaga nonprofit, dan badan hukum lain yang menyelenggarakan Pelayanan Publik.

5. Pelaksana Pelayanan Publik yang selanjutnya disebut Pelaksana adalah pejabat administrasi pemerintahan yang membuat keputusan dan tindakan administrasi pemerintahan dalam rangka melaksanakan Pelayanan Publik.
6. Masyarakat adalah seluruh pihak, baik penduduk atau orang asing yang tidak berdomisili di Indonesia sebagai orang-perseorangan, kelompok, maupun badan hukum yang berkedudukan sebagai penerima manfaat Pelayanan Publik, baik secara langsung maupun tidak langsung.
7. Standar Pelayanan adalah tolak ukur yang dipergunakan sebagai pedoman penyelenggaraan pelayanan dan acuan penilaian kualitas pelayanan sebagai kewajiban dan janji penyelenggara kepada Masyarakat dalam rangka pelayanan yang berkualitas, cepat, mudah, terjangkau, dan terukur.
8. Maklumat Pelayanan adalah pernyataan tertulis yang berisi keseluruhan rincian kewajiban dan janji yang terdapat dalam Standar Pelayanan.
9. Sistem Informasi Pelayanan Publik yang selanjutnya disebut Sistem Informasi adalah rangkaian kegiatan yang meliputi penyimpanan dan pengelolaan informasi serta mekanisme penyampaian informasi dari penyelenggara kepada Masyarakat dan sebaliknya dalam bentuk lisan, tulisan latin, tulisan dalam huruf braile, bahasa gambar, dan/atau bahasa lokal, serta disajikan secara manual ataupun elektronik.
10. Mediasi adalah penyelesaian sengketa Pelayanan Publik antar para pihak melalui bantuan, baik oleh Ombudsman sendiri maupun melalui mediator yang dibentuk oleh

Ombudsman.

11. Konsiliasi adalah proses penyelesaian Laporan masyarakat yang dilakukan konsiliator Ombudsman terkait penyelenggaraan Pelayanan Publik dengan tujuan untuk mencari penyelesaian yang dapat diterima kedua belah pihak melalui usulan kerangka penyelesaian oleh konsiliator Ombudsman.
12. Ganti Rugi adalah pembayaran kompensasi atas suatu kerugian dalam penyelenggaraan Pelayanan Publik.
13. Ajudikasi Khusus adalah ajudikasi yang hanya terkait dengan penyelesaian ganti rugi yang tidak dapat diselesaikan melalui mediasi atau konsiliasi.
14. Inovasi Pelayanan Publik adalah proses dan hasil penciptaan gagasan kreatif oleh Penyelenggara Pelayanan Publik untuk memecahkan masalah publik dan memberikan manfaat kepada Masyarakat yang dapat dikembangkan atau direplikasi secara berkelanjutan.
15. Pelayanan Publik Berbasis Elektronik adalah Pelayanan Publik yang diselenggarakan dan dilaksanakan dengan memanfaatkan sistem teknologi informasi dan komunikasi dan teknologi maju lainnya.
16. Audit Pelayanan Publik, yang selanjutnya disebut Audit adalah serangkaian kegiatan pemeriksaan untuk melihat kepatuhan atas aspek keuangan, kinerja, sistem, prosedur, struktur, dan kesesuaian asas dan norma dalam pelaksanaan Pelayanan Publik.
17. Kompetensi adalah kemampuan, pengetahuan, keterampilan, dan perilaku yang harus dimiliki oleh Pelaksana untuk melaksanakan Pelayanan Publik sesuai dengan syarat-syarat jabatan yang ditetapkan.
18. Pengaduan adalah semua jenis laporan berkaitan dengan Pelayanan Publik yang disampaikan oleh penerima layanan dan pemangku kepentingan lainnya kepada DPR, DPD, DPRD Prov, DPRD Kab/Kota, Ombudsman, dan Penyelenggara.
19. Tarif adalah biaya yang harus dibayarkan oleh

Masyarakat atas Pelayanan Publik tertentu sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.

20. Atasan Pejabat adalah atasan pejabat langsung yang mempunyai kedudukan dalam organisasi atau strata pemerintahan yang lebih tinggi.
21. Pengadu Penerima Pelayanan Publik, yang selanjutnya disebut Pengadu adalah Masyarakat sebagai perseorangan, kelompok, dan/atau badan hukum yang berkedudukan sebagai penerima yang mengalami kerugian akibat suatu penyelenggaraan Pelayanan Publik.
22. 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.
23. Menteri adalah menteri yang bertanggung jawab di bidang pendayagunaan aparatur negara.
24. Hari adalah hari kerja.

Pasal 2

- (1) Pemerintah menjamin terpenuhinya kebutuhan dasar bagi warga negara sebagaimana dimandatkan dalam Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945 melalui Pelayanan Publik.
- (2) Pemenuhan kebutuhan dasar melalui Pelayanan Publik sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dipenuhi untuk menjamin kehidupan yang layak.
- (3) Pemerintah mengatur, menyelenggarakan dan mengawasi Pelayanan Publik sebagaimana dimaksud pada ayat (2).

BAB II

ASAS, TUJUAN, DAN RUANG LINGKUP

Bagian Kesatu

Asas

Pasal 3

Penyelenggaraan Pelayanan Publik berasaskan:

- a. spiritualitas;
- b. kepentingan umum;
- c. kepastian hukum;
- d. kesamaan hak;
- e. keseimbangan hak dan kewajiban;
- f. profesionalitas;
- g. partisipatif;
- h. persamaan perlakuan/tidak diskriminatif;
- i. keterbukaan;
- j. akuntabilitas;
- k. inklusifitas;
- l. integritas;
- m. pelayanan prima; dan
- n. kerja sama.

Bagian Kedua

Tujuan

Pasal 4

Tujuan Undang-Undang tentang Pelayanan Publik 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 perlindungan dan kepastian hukum bagi Penyelenggara, Pelaksana dan Masyarakat dalam penyelenggaraan Pelayanan Publik;
- d. terpenuhinya penyelenggaraan Pelayanan Publik sesuai dengan peraturan perundang-undangan; dan
- e. terpenuhinya hak-hak Masyarakat sesuai dengan Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945.

Bagian Ketiga
Ruang Lingkup

Pasal 5

- (1) Ruang lingkup Pelayanan Publik meliputi pelayanan barang publik, pelayanan jasa publik, pelayanan administratif serta pelayanan lainnya yang diatur dalam peraturan perundang-undangan.
- (2) Ruang lingkup sebagaimana dimaksud pada ayat (1) merupakan Pelayanan Publik yang menjadi urusan pemerintahan sesuai dengan peraturan perundang-undangan.
- (3) Pelayanan barang publik sebagaimana dimaksud pada ayat (1) 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.

- (4) Pelayanan atas jasa publik sebagaimana dimaksud pada ayat (1) 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.
- (5) Pelayanan administratif sebagaimana dimaksud pada ayat (1) meliputi:
 - a. keputusan administrasi pemerintahan yang dibuat oleh pejabat dan/atau badan administrasi pemerintahan dalam rangka penyelenggaraan Pelayanan Publik sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan;
 - b. tindakan administrasi pemerintahan yang dibuat oleh pejabat pemerintahan atau Penyelenggara lainnya dalam rangka menyelenggarakan Pelayanan Publik sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan;

- d. keputusan administrasi pemerintahan yang dibuat oleh pejabat dan/atau badan administrasi pemerintahan berdasarkan perjanjian dengan Masyarakat dalam rangka penyelenggaraan Pelayanan Publik;
 - e. tindakan administrasi pemerintahan yang dibuat oleh pejabat dan/atau badan administrasi pemerintahan berdasarkan perjanjian dengan Masyarakat dalam rangka Pelayanan Publik; dan/atau
 - f. keputusan dan/atau tindakan administrasi pemerintahan yang dibuat oleh unsur nonpemerintah yang ditentukan peraturan perundang-undangan dengan Masyarakat dalam rangka penyelenggaraan Pelayanan Publik.
- (6) Pelayanan lainnya sebagaimana dimaksud pada ayat (1) merupakan Pelayanan Publik selain pelayanan barang publik, pelayanan jasa publik, dan pelayanan administratif yang akan diatur lebih lanjut dengan Peraturan Presiden.
- (7) Pelayanan Publik sebagaimana dimaksud pada ayat (1) yang diselenggarakan oleh badan hukum lain harus memenuhi skala kegiatan yang didasarkan pada ukuran besaran biaya yang digunakan dan jaringan yang dimiliki dalam kegiatan Pelayanan Publik.
- (8) Ruang lingkup sebagaimana dimaksud pada ayat (7) diatur lebih lanjut dalam Peraturan Pemerintah.

BAB III

KEWENANGAN PELAYANAN PUBLIK

Pasal 6

- (1) Kewenangan pengaturan dan penyelenggaraan Pelayanan Publik dimiliki oleh lembaga negara di bidang legislatif, lembaga negara di bidang yudisial, dan lembaga negara di bidang pemerintahan.
- (2) Lembaga negara di bidang pemerintahan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) meliputi:

- a. Pemerintah Pusat;
 - b. pemerintahan daerah provinsi;
 - c. pemerintahan daerah kabupaten/kota; dan
 - d. pemerintahan desa.
- (3) Kewenangan lembaga negara sebagaimana dimaksud pada ayat (1) meliputi:
- a. penetapan peraturan perundang-undangan; dan
 - b. pelaksanaan peraturan perundang-undangan.
- (4) Kewenangan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dan ayat (3) dilaksanakan berdasarkan peraturan perundang-undangan.
- (5) Dalam melaksanakan kewenangan sebagaimana dimaksud pada ayat (3) huruf b dapat didelegasikan kepada:
- a. Badan Usaha Milik Negara;
 - b. Badan Usaha Milik Daerah;
 - c. Badan Usaha Milik Desa;
 - d. korporasi;
 - e. lembaga nonprofit; dan/atau
 - f. badan hukum lainnya

Pasal 7

- (1) Dalam pelaksanaan kewenangan sebagaimana dimaksud dalam Pasal 6, Menteri melakukan pembinaan nasional penyelenggaraan Pelayanan Publik.
- (2) Dalam melaksanakan pembinaan nasional sebagaimana dimaksud pada ayat (1) Menteri memiliki kewenangan:
- a. merumuskan kebijakan nasional tentang Pelayanan Publik; dan
 - b. melakukan koordinasi, pemantauan dan evaluasi kinerja penyelenggaraan Pelayanan Publik.
- (3) Menteri sebagaimana dimaksud pada ayat (2) bertanggung jawab:
- a. mengumumkan kebijakan nasional tentang Pelayanan Publik, hasil pemantauan dan evaluasi kinerja, serta hasil koordinasi;

- b. memfasilitasi lembaga terkait dalam rangka menyelesaikan permasalahan yang terjadi antar penyelenggara yang tidak dapat diselesaikan dengan mekanisme yang ada;
 - c. membuat peringkat kinerja Penyelenggara secara berkala; dan
 - d. memberikan penghargaan kepada Penyelenggara sesuai dengan peraturan perundang-undangan.
- (4) Dalam melaksanakan kewenangan dan tanggung jawab sebagaimana dimaksud pada ayat (2) dan ayat (3), Menteri melibatkan semua pemangku kepentingan pemerintahan pusat dan daerah serta Masyarakat.

BAB IV PENGORGANISASIAN PENYELENGGARAAN PELAYANAN PUBLIK

Bagian Kesatu Umum

Pasal 8

Penggorganisasian penyelenggaraan Pelayanan Publik meliputi:

- a. pembina;
- b. Penanggung Jawab;
- c. Pelaksana; dan
- d. Organisasi Penyelenggara.

Pasal 9

Pengorganisasi penyelenggaraan Pelayanan Publik sebagaimana dimaksud dalam Pasal 8 bertujuan menjamin Pelayanan Publik yang berkualitas.

Bagian Kedua Pembina

Pasal 10

- (1) Pembina sebagaimana dimaksud dalam Pasal 8 huruf a terdiri atas:
 - a. pimpinan lembaga negara, pimpinan kementerian, pimpinan lembaga pemerintah nonkementerian, pimpinan lembaga komisi negara atau yang sejenis, dan pimpinan lembaga lainnya;
 - b. gubernur pada tingkat provinsi;
 - c. bupati/wali kota pada tingkat kabupaten/kota; dan
 - d. kepala desa di tingkat desa.
- (2) Pembina sebagaimana dimaksud pada ayat (1) mempunyai tugas melakukan pembinaan, pengawasan, dan evaluasi terhadap kinerja pelaksanaan tugas dari Penanggung Jawab.
- (3) Pembina sebagaimana dimaksud pada ayat (1) huruf a, kecuali pimpinan lembaga negara, wajib melaporkan kinerja Pelayanan Publik kepada Presiden, Dewan Perwakilan Rakyat, dan Dewan Perwakilan Daerah.
- (4) Pembina sebagaimana dimaksud pada ayat (1) huruf b wajib melaporkan kinerja Pelayanan Publik masing-masing kepada dewan perwakilan rakyat daerah provinsi dan menteri.
- (5) Pembina sebagaimana dimaksud pada ayat (1) huruf c wajib melaporkan kinerja Pelayanan Publik masing-masing kepada dewan perwakilan rakyat daerah kabupaten/kota dan gubernur.
- (6) Pembina sebagaimana dimaksud pada ayat (1) huruf d wajib melaporkan kinerja Pelayanan Publik kepada bupati/wali kota melalui camat.
- (7) Kinerja sebagaimana dimaksud pada ayat (2) sampai dengan ayat (6) meliputi luaran, hasil, dan dampak.
- (8) Laporan kinerja sebagaimana dimaksud pada ayat (7) disampaikan paling sedikit satu kali dalam 1 (satu) tahun pada akhir tahun anggaran.

- (9) Ketentuan lebih lanjut mengenai laporan kinerja sebagaimana dimaksud pada ayat (8) diatur dalam Peraturan Presiden.

Bagian Ketiga Penanggung Jawab

Pasal 11

- (1) Penanggung Jawab sebagaimana dimaksud dalam Pasal 8 huruf b dilaksanakan oleh Pejabat yang Berwenang atau pejabat lain sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.
- (2) Penanggung Jawab mempunyai tugas:
 - a. mengoordinasikan kelancaran penyelenggaraan Pelayanan Publik sesuai dengan Standar Pelayanan pada setiap satuan kerja;
 - b. melakukan pemantauan dan evaluasi penyelenggaraan Pelayanan Publik;
 - c. menjamin perbaikan kualitas yang berkelanjutan dalam penyelenggaraan Pelayanan Publik; dan
 - d. melaporkan pelaksanaan proses dan capaian kinerja penyelenggaraan Pelayanan Publik di seluruh satuan kerja unit Pelayanan Publik kepada pembina.

Bagian Keempat Pelaksana

Pasal 12

- (1) Pelaksana sebagaimana dimaksud dalam Pasal 8 huruf c melaksanakan kegiatan atau rangkaian kegiatan Pelayanan Publik sesuai dengan Standar dan Maklumat Pelayanan.
- (2) Pelaksana mempunyai tugas:
 - a. memberikan Pelayanan Publik;
 - b. memberikan laporan pelaksanaan Pelayanan Publik kepada Atasan Pejabat;

- c. menindaklanjuti Pengaduan Masyarakat; dan
- d. mengusulkan Inovasi Pelayanan Publik yang berkelanjutan kepada Atasan Pejabat.

Bagian Kelima Organisasi Penyelenggara

Pasal 13

- (1) Organisasi Penyelenggara sebagaimana dimaksud dalam Pasal 8 huruf d wajib menyelenggarakan Pelayanan Publik sesuai dengan tujuan pembentukannya.
- (2) Kewajiban Penyelenggaraan Pelayanan Publik Sebagaimana dimaksud pada ayat (1) meliputi:
 - a. perencanaan pelayanan;
 - b. pelaksanaan pelayanan;
 - c. pengelolaan informasi;
 - d. penyuluhan kepada Masyarakat;
 - e. pelayanan konsultasi;
 - f. rekapitulasi hasil penyelenggaraan Pelayanan Publik;
 - g. pengawasan internal;
 - h. penyampaian informasi kepada publik tentang pelaksanaan Pelayanan Publik; dan
 - i. pengelolaan Pengaduan Masyarakat.
- (2) Penyelenggara dan seluruh bagian Organisasi Penyelenggara bertanggung jawab atas kualitas proses dan capaian kinerja pelayanan.

Pasal 14

- (1) Organisasi Penyelenggara mengintegrasikan berbagai sistem Pelayanan Publik secara terpadu.
- (2) Pengaturan lebih lanjut mengenai sistem Pelayanan Publik secara terpadu sebagaimana dimaksud pada ayat (1) diatur dalam Peraturan Pemerintah.

BAB V HAK, KEWAJIBAN, DAN LARANGAN

Bagian Kesatu
Hak, Kewajiban, dan Larangan Bagi
Penyelenggara/Penanggung Jawab

Pasal 15

Penyelenggara/Penanggung Jawab 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 16

Penyelenggara/Penanggung Jawab wajib:

- a. menyusun dan menetapkan Standar Pelayanan secara partisipatif dengan melibatkan Masyarakat pengguna layanan dan mempublikasikannya secara luas;
- b. menyusun, menetapkan, dan mempublikasikan Maklumat Pelayanan;
- c. mengembangkan Kompetensi Pelaksana dan menempatkannya sesuai dengan standar Kompetensi jabatan;
- d. menyediakan sarana, prasarana dan/atau fasilitas Pelayanan Publik yang mendukung terciptanya Pelayanan Publik yang memadai dan inklusif;
- e. memberikan pelayanan yang berkualitas sesuai dengan asas penyelenggaraan Pelayanan Publik;
- f. melaksanakan pelayanan sesuai dengan Standar Pelayanan;

- g. berpartisipasi aktif dan mematuhi peraturan perundang-undangan yang terkait dengan penyelenggaraan Pelayanan Publik;
- h. membantu Masyarakat dalam memahami hak dan tanggung jawabnya; dan
- i. mengembangkan Organisasi Penyelenggara yang profesional.

Pasal 17

Penyelenggara/Penanggung Jawab dilarang:

- a. menolak, menunda, dan/atau mengabaikan permohonan Pelayanan Publik yang telah ditetapkan sesuai dengan peraturan perundang-undangan;
- b. melakukan diskriminasi Pelayanan Publik kepada Masyarakat;
- c. menyalahgunakan kewenangan dalam Pelayanan Publik;
- d. memberikan izin dan/atau membiarkan pihak lain menggunakan sarana, prasarana, dan/atau fasilitas Pelayanan Publik yang mengakibatkan sarana, prasarana, dan/atau fasilitas Pelayanan Publik tidak berfungsi atau tidak sesuai dengan peruntukannya; dan
- e. menerima gratifikasi dalam menyelenggarakan Pelayanan Publik.

Bagian Kedua

Hak, Kewajiban dan Larangan bagi Pelaksana

Pasal 18

Pelaksana memiliki hak:

- a. memperoleh perlindungan hukum atas keputusan dan tindakan dalam pelaksanaan Pelayanan Publik;
- b. memperoleh sarana dan fasilitas dalam pelaksanaan Pelayanan Publik;
- c. memperoleh kompensasi, insentif, dan/atau penghargaan sesuai dengan capaian kinerja;

- d. memperoleh kesempatan pengembangan Kompetensi; dan
- e. memperoleh rehabilitasi atas pencemaran nama baik tidak terbukti.

Pasal 19

Pelaksana wajib:

- a. melakukan kegiatan Pelayanan Publik sesuai dengan Standar Pelayanan Publik dan Maklumat Pelayanan Publik;
- b. memberikan pertanggungjawaban atas pelaksanaan pelayanan sesuai dengan 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 peraturan perundang-undangan;
- e. melakukan evaluasi dan membuat laporan keuangan dan kinerja kepada Penyelenggara secara berkala; dan
- f. melaksanakan kegiatan lain terkait Pelayanan Publik sesuai dengan peraturan perundang-undangan.

Pasal 20

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;
- e. memberikan Pelayanan Publik yang memiliki konflik kepentingan;
- f. melanggar etika Pelayanan Publik;
- g. menyalahgunakan kewenangan dalam Pelayanan Publik; dan
- h. menerima gratifikasi dalam memberikan Pelayanan Publik.

Bagian Ketiga

Hak dan Kewajiban bagi Masyarakat

Pasal 21

Masyarakat berhak:

- a. terlibat dalam perencanaan, perumusan, pembahasan, dan penetapan keputusan Standar Pelayanan;
- b. mengawasi pelaksanaan Standar Pelayanan;
- c. mendapat tanggapan dan tindak lanjut 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/atau Ombudsman;
- h. mengadukan Penyelenggara yang melakukan penyimpangan Standar Pelayanan dan/atau tidak memperbaiki pelayanan kepada pembina Penyelenggara dan/atau Ombudsman; dan

- i. mendapat pelayanan yang berkualitas sesuai dengan asas dan tujuan pelayanan.
- j. menerima Pelayanan Publik tanpa dibedakan perlakuan;
- k. memperoleh akses fasilitas pelayanan tanpa terhambat karena kondisi yang berbeda; dan
- l. melaporkan dugaan maladministrasi yang dilakukan oleh Pelaksana dan/atau Penyelenggara/Penangguna Jawab kepada Ombudsman.

Pasal 22

Masyarakat wajib:

- a. mematuhi dan memenuhi ketentuan sebagaimana dipersyaratkan dalam Standar Pelayanan;
- b. ikut menjaga terpeliharanya sarana, prasarana, dan/atau fasilitas Pelayanan Publik; dan
- c. mematuhi peraturan yang terkait dengan penyelenggaraan Pelayanan Publik.

Pasal 23

Masyarakat dilarang:

- a. memberikan suap dan gratifikasi dalam memperoleh Pelayanan Publik;
- b. merusak sarana dan fasilitas Pelayanan Publik;
- c. menggunakan sarana dan fasilitas Pelayanan Publik tidak sesuai dengan peruntukannya;
- d. menyalahi prosedur dan syarat Pelayanan Publik yang telah ditetapkan; dan
- e. memalsukan data dan dokumen yang dipergunakan dalam Pelayanan Publik.

BAB VI

PENYELENGGARAAN PELAYANAN PUBLIK

Bagian Kesatu

Perencanaan dan Standar Pelayanan

Pasal 24

- (1) Penyelenggara wajib menyusun perencanaan Pelayanan Publik yang meliputi:
 - a. target Masyarakat yang akan dilayani;
 - b. besaran biaya yang dibutuhkan;
 - c. sistem yang akan dipergunakan;
 - d. sumber daya manusia yang sesuai; dan
 - e. sarana dan fasilitas yang dibutuhkan.
- (2) Penyelenggara wajib menetapkan Standar Pelayanan dengan memperhatikan kemampuan Penyelenggara, kebutuhan Masyarakat, dan kondisi lingkungan.
- (3) Dalam menyusun perencanaan Pelayanan Publik sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dan menetapkan Standar Pelayanan sebagaimana dimaksud pada ayat (2), Penyelenggara wajib mengikutsertakan Masyarakat dan pihak terkait.
- (4) Penyelenggara wajib menerapkan Standar Pelayanan sebagaimana dimaksud pada ayat (2).
- (5) Pengikutsertaan Masyarakat dan pihak terkait sebagaimana dimaksud pada ayat (3) dilakukan dengan prinsip tidak diskriminatif, terkait langsung dengan jenis pelayanan, memiliki Kompetensi dan mengutamakan musyawarah, serta memperhatikan keberagaman.
- (6) Penyusunan perencanaan Pelayanan Publik sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dan penetapan Standar Pelayanan sebagaimana dimaksud pada ayat (2) dilakukan dengan pedoman tertentu yang diatur lebih lanjut dalam Peraturan Pemerintah.

Pasal 25

Komponen Standar Pelayanan paling sedikit meliputi:

- a. dasar hukum;
- b. persyaratan;
- c. sistem, mekanisme, dan prosedur;
- d. jangka waktu penyelesaian;
- e. tarif atau biaya;
- f. produk pelayanan;

- g. sarana, prasarana, dan/atau fasilitas;
- h. kompetensi Pelaksana;
- i. pengawasan internal;
- j. penanganan Pengaduan, saran, dan masukan;
- k. jumlah Pelaksana;
- l. jaminan pelayanan yang memberikan kepastian pelayanan dilaksanakan sesuai dengan Standar Pelayanan;
- m. jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan dalam bentuk komitmen untuk memberikan rasa aman, bebas dari bahaya, dan risiko keragu-raguan; dan
- n. evaluasi kinerja Pelaksana.

Bagian Kedua Maklumat Pelayanan

Pasal 26

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

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

Pasal 27

- (1) Penyelenggara dan Pelaksana wajib mengelola sarana, prasarana, dan/atau fasilitas Pelayanan Publik secara efektif, efisien, transparan, akuntabel, dan berkesinambungan serta bertanggung jawab terhadap pemeliharaan dan/atau penggantian sarana, prasarana, dan/atau fasilitas Pelayanan Publik.

- (2) Pelaksana wajib memberikan laporan kepada Penyelenggara mengenai kondisi dan kebutuhan sarana, prasarana, dan/atau fasilitas Pelayanan Publik serta Pelaksana sesuai dengan tuntutan kebutuhan Standar Pelayanan.
- (3) Atas laporan kondisi dan kebutuhan sebagaimana dimaksud pada ayat (2), Penyelenggara melakukan analisis dan menyusun daftar kebutuhan sarana, prasarana, dan/atau fasilitas Pelayanan Publik dan Pelaksana.
- (4) Atas analisis dan daftar kebutuhan sebagaimana dimaksud pada ayat (3), Penyelenggara melakukan pengadaan sesuai dengan peraturan perundang-undangan dengan mempertimbangkan prinsip efektivitas, efisiensi, transparansi, akuntabilitas, dan berkesinambungan.

Pasal 28

- (1) Penyelenggara yang bermaksud melakukan perbaikan sarana, prasarana, dan/atau fasilitas Pelayanan Publik wajib mengumumkan dan mencantumkan batas waktu penyelesaian pekerjaan secara jelas dan terbuka.
- (2) Perbaikan sarana, prasarana, dan/atau fasilitas Pelayanan Publik sebagaimana dimaksud pada ayat (1) tidak mengakibatkan terhentinya kegiatan Pelayanan Publik.
- (3) Pengumuman oleh Penyelenggara harus dilakukan selambat-lambatnya 30 (tiga puluh) Hari sebelum pelaksanaan pekerjaan dimulai dengan memasang tanda yang memuat nama kegiatan, nama dan alamat penanggung jawab, waktu kegiatan, alamat Pengaduan berupa nomor telepon, nomor tujuan pesan layanan singkat, laman, surat elektronik, dan kotak Pengaduan.
- (4) Penyelenggara dan Pelaksana yang tidak melakukan kewajiban sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dinyatakan telah melakukan kelalaian.

Pasal 29

- (1) Saham penyelenggara yang berbentuk badan usaha milik negara dan badan usaha milik daerah yang berkaitan dengan pelayanan publik dilarang dipindahtangankan dalam keadaan apa pun, baik langsung maupun tidak langsung melalui penjualan, penjaminan atau hal-hal yang mengakibatkan beralihnya kekuasaan menjalankan korporasi atau hilangnya hak-hak yang menjadi milik korporasi sebagaimana diatur dalam peraturan perundang-undangan.
- (2) Perbuatan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dinyatakan batal demi hukum.

Bagian Keempat
Tarif Pelayanan Publik

Pasal 30

- (1) Tarif Pelayanan Publik merupakan tanggung jawab negara dan/atau Masyarakat.
- (2) Tarif Pelayanan Publik yang merupakan tanggung jawab negara sebagaimana dimaksud pada ayat (1) ditentukan dalam peraturan perundang-undangan dibiayai atau ditanggung oleh negara.
- (3) Tarif Pelayanan Publik selain yang diwajibkan oleh peraturan perundang-undangan sebagaimana dimaksud pada ayat (2) dibebankan kepada penerima Pelayanan Publik.
- (4) Penentuan tarif Pelayanan Publik sebagaimana dimaksud pada ayat (2) dan ayat (3) ditetapkan berdasarkan peraturan perundang-undangan.

Pasal 31

- (1) Penyelenggara berhak mendapatkan alokasi anggaran sesuai dengan tingkat kebutuhan pelayanan.
- (2) Selain alokasi anggaran sebagaimana dimaksud pada ayat (1), Penyelenggara dapat memperoleh anggaran dari pendapatan hasil Pelayanan Publik.

- (3) Pendapatan hasil Pelayanan Publik sebagaimana dimaksud pada ayat (2) merupakan Penerimaan Negara Bukan Pajak atau Penerimaan Daerah Bukan Pajak.

Pasal 32

- (1) Dalam hal penyelenggaraan Pelayanan Publik dilakukan oleh institusi penyelenggara negara dan badan hukum lain yang dibentuk berdasarkan peraturan perundang-undangan, negara wajib mengalokasikan anggaran yang memadai melalui anggaran pendapatan dan belanja negara atau anggaran pendapatan dan belanja daerah.
- (2) Korporasi dan/atau badan hukum yang menyelenggarakan Pelayanan Publik wajib mengalokasikan anggaran yang memadai secara proporsional untuk peningkatan kualitas Pelayanan Publik.
- (3) Penyelenggara dilarang membiayai kegiatan lain dengan menggunakan alokasi anggaran yang diperuntukkan Pelayanan Publik.

Bagian Kelima

Jangka Waktu Penyelenggaraan Pelayanan Publik

Pasal 33

- (1) Penyelenggara wajib memberikan Pelayanan Publik kepada Masyarakat dalam jangka waktu penyelesaian sesuai ketentuan peraturan perundang-undangan dan Standar Pelayanan.
- (2) Jangka waktu penyelesaian Pelayanan Publik sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dimuat dalam Standar Pelayanan yang dapat diketahui oleh Masyarakat yang terkait.
- (3) Jika dalam waktu yang ditetapkan sesuai peraturan perundang-undangan dan Standar Pelayanan Publik tidak dapat diselesaikan, permohonan Pelayanan Publik Masyarakat dianggap dikabulkan.

- (4) Jika dalam batas waktu sesuai dengan peraturan perundang-undangan atau Standar Pelayanan, Penyelenggara dan/atau Pelaksana tidak memberikan keputusan atas suatu permohonan Pelayanan Publik yang diajukan oleh Masyarakat, maka permohonan dianggap dikabulkan.
- (5) Permohonan yang dianggap dikabulkan sebagaimana dimaksud pada ayat (4), ditindaklanjuti dengan penetapan keputusan dikabulkan oleh Penyelenggara atau Pelaksana.

Pasal 34

- (1) Penanggung Jawab atau Pelaksana wajib menetapkan keputusan dikabulkan sebagaimana dimaksud dalam Pasal 33 ayat (5) paling lambat 5 (lima) Hari sejak berakhirnya batas waktu sebagaimana dimaksud dalam Pasal 33 ayat (1).
- (2) Jika dalam batas waktu sebagaimana dimaksud pada ayat (1) Penanggung Jawab atau Pelaksana tidak menetapkan keputusan dikabulkan, pemohon menyampaikan permohonan penetapan keputusan dikabulkan kepada Penanggung Jawab atau Pelaksana.
- (3) Penanggung Jawab atau Pelaksana wajib menetapkan keputusan dikabulkan atas permohonan sebagaimana dimaksud ayat (2) paling lambat 5 (lima) Hari sejak diterimanya permohonan tersebut.
- (4) Jika dalam batas waktu sebagaimana dimaksud pada ayat (3) Penanggung Jawab atau Pelaksana tidak menetapkan keputusan dikabulkan maka Masyarakat dapat mengajukan permohonan putusan untuk menetapkan keputusan dikabulkan kepada Pengadilan Tata Usaha Negara
- (5) Pengadilan Tata Usaha Negara menetapkan putusan atas keputusan dikabulkan paling lambat 7 (tujuh) Hari sejak diterimanya permohonan oleh pengadilan.

Bagian Keenam
Perilaku Pelaksana Dalam Pelayanan

Pasal 35

Pelaksana dalam menyelenggarakan Pelayanan Publik harus berperilaku:

- 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 Pejabat yang sah dan wajar;
- h. menjunjung tinggi nilai-nilai akuntabilitas dan integritas institusi penyelenggara;
- i. tidak membocorkan informasi atau dokumen yang wajib dirahasiakan sesuai dengan peraturan perundang-undangan;
- j. terbuka dan mengambil langkah yang tepat untuk menghindari benturan kepentingan;
- k. tidak menyalahgunakan sarana dan prasarana serta fasilitas Pelayanan Publik;
- l. tidak memberikan informasi yang salah atau menyesatkan dalam menanggapi permintaan informasi serta proaktif dalam memenuhi kepentingan Masyarakat;
- m. tidak menyalahgunakan informasi, jabatan, dan/atau kewenangan yang dimiliki;
- n. sesuai dengan kepantasan; dan
- o. tidak menyimpang dari prosedur.

Bagian Ketujuh
Sistem Pengelolaan Pengaduan

Pasal 36

- (1) Penyelenggara wajib menyediakan sistem pengelolaan Pengaduan dan menugaskan Pelaksana yang kompeten dalam pengelolaan Pengaduan.
- (2) Pemerintah membangun sistem pengelolaan Pengaduan pelayanan publik nasional terintegrasi.
- (3) Sistem pengelolaan Pengaduan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) diintegrasikan ke dalam Sistem pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik nasional terintegrasi sebagaimana dimaksud pada ayat (2).
- (4) Penyelenggara wajib mengelola:
 - a. Pengaduan dari penerima pelayanan; dan
 - b. saran perbaikan/tindakan korektif/rekomendasi dari Dewan Perwakilan Rakyat, Dewan Perwakilan Daerah, Dewan Perwakilan Rakyat Daerah Provinsi, Dewan Perwakilan Rakyat Daerah Kabupaten/Kota, dan Ombudsman dalam batas waktu tertentu.
- (5) Penyelenggara wajib menindaklanjuti hasil pengelolaan Pengaduan sebagaimana dimaksud pada ayat (4).
- (6) Penyelenggara wajib mengumumkan nama, alamat korespondensi penanggung jawab pengelola Pengaduan serta sarana Pengaduan yang disediakan.

Pasal 37

- (1) Penyelenggara menetapkan 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) sekurang-kurangnya 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 Pejabat 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;
 - j. pencantuman nama dan alamat korespondensi penanggung jawab serta sarana Pengaduan yang mudah diakses; dan
 - k. tindakan perbaikan/korektif dari penyelenggara atau unit penyelenggara yang akan diperoleh pengadu jika Pengaduannya terbukti.
- (4) Ketentuan lebih lanjut mengenai pengelolaan Pengaduan diatur lebih lanjut dalam Peraturan Presiden.

Bagian Kedelapan

Pengembangan Kompetensi Pelaksana

Pasal 38

- (1) Penyelenggara menyusun rencana pengembangan Kompetensi Pelaksana sesuai dengan kebutuhan Masyarakat dan lingkungan strategis.
- (2) Rencana pengembangan Kompetensi Pelaksana sebagaimana dimaksud pada ayat (1) meliputi:
 - a. rencana pengembangan Kompetensi melalui pendidikan akademik, profesi, atau vokasi; dan
 - b. rencana pengembangan Kompetensi melalui program pendidikan dan pelatihan yang meliputi:
 - 1. analisis *training need assessment*;
 - 2. jenis Kompetensi yang perlu dikembangkan;
 - 3. hasil Pembelajaran yang diharapkan;
 - 4. jenis dan metode pengembangan kompetensi;
 - 5. jumlah pelaksana yang akan diikuti dalam pengembangan kompetensi; dan

6. biaya dan sumber biaya.

- (3) Rencana pengembangan Kompetensi pelaksana sebagaimana dimaksud pada ayat (2) huruf a dan huruf b disusun dalam waktu 5 (lima) tahun dan dibagi dalam setiap tahun perencanaan dan anggaran yang meliputi:
 - a. arah kebijakan;
 - b. strategi; dan
 - c. indikasi program.
- (4) Setiap pelaksana memiliki hak untuk mengikuti pengembangan Kompetensi paling sedikit 20 (dua puluh) jam pertahun dalam berbagai bentuk pengembangan kompetensi.
- (5) Pengembangan Kompetensi sebagaimana dimaksud pada ayat (2) huruf b dan ayat (4) dilaksanakan dengan pembelajaran klasikal dan pembelajaran eksperiensial.
- (6) Penyelenggara dapat bekerja sama dengan perguruan tinggi atau lembaga pelatihan yang terakreditasi untuk melakukan pengembangan Kompetensi sebagaimana dimaksud pada ayat (2).
- (7) Ketentuan mengenai pengembangan Kompetensi diatur lebih lanjut dengan Peraturan Presiden.

Bagian Kesembilan

Penilaian Kinerja

Pasal 39

- (1) Penyelenggara wajib melakukan penilaian kinerja penyelenggaraan Pelayanan Publik secara berkala.
- (2) Penilaian kinerja sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dilakukan dengan menggunakan indikator kinerja paling sedikit berdasarkan:
 - a. Standar Pelayanan;
 - b. survei kepuasan Masyarakat;
 - c. penyelesaian Pengaduan; dan
 - d. hasil dan dampak Pelayanan Publik.
- (3) Ketentuan mengenai penilaian kinerja Pelayanan Publik diatur lebih lanjut dalam Peraturan Presiden.

Bagian Kesepuluh
Evaluasi dan Pengelolaan Pelaksana Pelayanan Publik

Pasal 40

- (1) Penyelenggara wajib melaksanakan evaluasi terhadap kinerja Pelaksana di lingkungan Organisasi Penyelenggara secara berkala dan berkelanjutan.
- (2) Berdasarkan hasil evaluasi sebagaimana dimaksud pada ayat (1), Penyelenggara 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 Penyelenggara sesuai dengan asas Pelayanan Publik dan peraturan perundang-undangan.

Pasal 41

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

BAB VII
PELAYANAN KHUSUS

Bagian Kesatu
Pelayanan Khusus Bagi Kelompok Rentan

Pasal 42

- (1) Penyelenggara wajib memberikan Pelayanan Khusus kepada kelompok rentan.
- (2) Pelayanan khusus sebagaimana dimaksud pada ayat (1) meliputi:
 - a. akses;
 - b. akomodasi yang layak;
 - c. unit kerja pelayanan khusus;
 - d. pengawasan dan pembinaan;
 - e. persamaan hak; dan
 - f. perlindungan hukum.
- (3) Akses sebagaimana dimaksud pada ayat (2) huruf a diberikan sebagai jaminan kesempatan dan kualitas yang sama untuk mendapatkan Pelayanan Publik.
- (4) Akomodasi sebagaimana dimaksud pada ayat (2) huruf b diberikan untuk mendapatkan fasilitas yang dibutuhkan bagi kelompok rentan untuk mendapatkan Pelayanan Publik.
- (5) Unit kerja pelayanan khusus sebagaimana dimaksud pada ayat (2) huruf c dibentuk oleh Penyelenggara dan bertugas menyediakan berbagai fasilitas dan kebutuhan khusus yang diperlukan oleh kelompok rentan untuk mendapatkan Pelayanan Publik.
- (6) Pengawasan dan pembinaan sebagaimana dimaksud pada ayat (2) huruf d dilakukan untuk menjamin terlaksananya pelayanan khusus yang tepat sasaran dan sesuai dengan Standar Pelayanan.
- (7) Persamaan hak sebagaimana dimaksud pada ayat (2) huruf e dilaksanakan untuk menjamin Penyelenggara dalam memenuhi hak yang sama bagi kelompok rentan sesuai dengan kondisi kekhususan atau untuk memenuhi kebutuhan khusus dalam Pelayanan Publik.
- (8) Perlindungan hukum sebagaimana dimaksud pada ayat (2) huruf f dilaksanakan untuk menjamin dan melindungi kelompok rentan sebagai subyek hukum dalam melakukan tindakan hukum yang sama dengan Masyarakat lainnya.

Bagian Kedua
Pelayanan Khusus Berjenjang

Pasal 43

- (1) Penyelenggara dapat menyediakan pelayanan berjenjang secara transparan, akuntabel, dan sesuai dengan Standar Pelayanan pada jenis Pelayanan Publik tertentu.
- (2) Pelayanan berjenjang sebagaimana dimaksud pada ayat (1), dilaksanakan dengan prinsip kesamaan hak, inklusifitas, dan keterbukaan.
- (3) Pelayanan berjenjang sebagaimana dimaksud pada ayat (1) tidak boleh mengurangi kapasitas yang seharusnya diberikan kepada Masyarakat.
- (4) Ketentuan mengenai jenis Pelayanan Publik tertentu yang dilakukan secara berjenjang sebagaimana dimaksud pada ayat (1) diatur lebih lanjut dengan Peraturan Presiden.
- (5) Penentuan tarif pelayanan berjenjang sebagaimana dimaksud pada ayat (3) ditetapkan dalam Peraturan Pemerintah dan peraturan daerah.

BAB VIII
PELAYANAN PUBLIK BERBASIS ELEKTRONIK

Bagian Kesatu
Sistem Informasi Pelayanan Publik

Pasal 44

- (1) Sistem Informasi Pelayanan Publik dibentuk untuk memberikan dukungan informasi dalam pengambilan keputusan, pengawasan, evaluasi, dan pelaksanaan Pelayanan Publik.
- (2) Sistem Informasi sebagaimana dimaksud pada ayat (1) berisi semua data dan informasi Pelayanan Publik yang dikelola oleh Penyelenggara.

- (3) Sistem Informasi sebagaimana dimaksud pada ayat (2), paling sedikit meliputi:
 - a. profil dan struktur Penyelenggara;
 - b. profil dan jumlah Pelaksana;
 - c. proses bisnis;
 - d. Standar Pelayanan;
 - e. Maklumat Pelayanan;
 - f. pengelolaan Pengaduan;
 - g. penilaian kinerja; dan
 - h. data Masyarakat yang dilayani.
- (4) Penyelenggara wajib menyediakan informasi sebagaimana dimaksud pada ayat (3) kepada Masyarakat secara terbuka dan mudah diakses kecuali yang menurut sifatnya dilarang sesuai dengan peraturan perundang-undangan.
- (5) Menteri mengintegrasikan, mengelola, dan memanfaatkan Sistem Informasi yang bersifat nasional untuk berbagai keperluan penyelenggaraan Pelayanan Publik.

Pasal 45

- (1) Penyelenggara Pelayanan Publik wajib menggunakan sistem teknologi informasi dan komunikasi dan berbagai teknologi maju lainnya dalam menyelenggarakan Pelayanan Publik.
- (2) Penyelenggara Pelayanan Publik Berbasis Elektronik sebagaimana dimaksud pada ayat (1) wajib menjamin aksesibilitas bagi Masyarakat yang terkendala dalam menggunakan teknologi, baik karena keterbatasan infrastruktur, ekonomi, fisik, maupun kompetensi.
- (3) Penyelenggaraan Pelayanan Publik Berbasis Elektronik meliputi:
 - a. penataan proses bisnis pelayanan;
 - b. data;
 - c. kemanaan informasi;
 - d. infrastruktur;
 - e. sistem aplikasi; dan

- f. layanan.
- (4) Kewajiban penggunaan sistem informasi sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dapat tidak dilaksanakan hanya dalam hal:
 - a. ketidakmampuan anggaran Penyelenggara dalam mengadakan sistem teknologi informasi dan komunikasi; dan/atau
 - b. ketidakmampuan dan/atau keterbatasan Masyarakat dalam menggunakan teknologi informasi dan komunikasi.

Pasal 46

Dokumen, akta, dan sejenisnya yang berbentuk dokumen elektronik atau produk digital dalam penyelenggaraan Pelayanan Publik dinyatakan sah sesuai dengan peraturan perundang-undangan.

Bagian Kedua

Penataan Proses Bisnis Pelayanan

Pasal 47

- (1) Penyelenggara Pelayanan Publik melakukan penataan proses bisnis secara internal dan eksternal.
- (2) Penataan proses bisnis secara internal sebagaimana dimaksud pada ayat (1) paling sedikit meliputi:
 - a. pengintegrasian prosedur internal Pelayanan Publik;
 - b. pengintegrasian struktur pengambilan keputusan; dan
 - c. perubahan regulasi proses bisnis Pelayanan Publik.
- (3) Penataan proses bisnis secara eksternal sebagaimana dimaksud pada ayat (1) paling sedikit meliputi:
 - a. pengintegrasian prosedur antar Penyelenggara;
 - b. pengintegrasian struktur pengambilan keputusan antar Penyelenggara; dan
 - c. perubahan regulasi proses bisnis antar Penyelenggara.

Bagian Ketiga

Data

Pasal 48

- (1) Penyelenggara wajib mengintegrasikan data baik secara sendiri-sendiri maupun secara bersama-sama dengan Penyelenggara lainnya dalam penyelenggaraan Pelayanan Publik.
- (2) Integrasi data sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dijadikan sebagai dasar bersama dan interoperabilitas dalam penyelenggaraan Pelayanan Publik.
- (3) Pengintegrasian data sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dikecualikan untuk data yang berdasarkan ketentuan peraturan perundang-undang bersifat rahasia atau tertutup.

Pasal 49

- (1) Pemerintah wajib membangun portal data dalam rangka penyelenggaraan Pelayanan Publik.
- (2) Portal data sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dikoordinasikan oleh menteri yang menyelenggarakan urusan pemerintahan di bidang perencanaan.

Bagian Keempat

Keamanan Informasi

Pasal 50

- (1) Pemerintah membuat dan menerapkan standar keamanan informasi untuk menjamin keberlangsungan Pelayanan Publik Berbasis Elektronik.
- (2) Keamanan informasi sebagaimana dimaksud pada ayat (1) bertujuan untuk meminimalkan risiko dampak keamanan informasi.
- (3) Ketentuan lebih lanjut mengenai keamanan informasi dalam Pelayanan Publik Berbasis Elektronik diatur dengan Peraturan lembaga yang menyelenggarakan urusan pemerintahan di bidang keamanan siber.

Bagian Kelima
Infrastruktur

Pasal 51

- (1) Pemerintah membangun infrastruktur jaringan sistem penghubung interoperabilitas penyelenggaraan Pelayanan Publik antar Penyelenggara.
- (2) Pemerintah membangun infrastruktur jaringan intra Pemerintah dalam penyelenggaraan Pelayanan Publik.
- (3) Penyelenggara dapat membangun infrastruktur jaringan intra Penyelenggara sesuai dengan jaringan intra Pemerintah sebagaimana dimaksud pada ayat (2).
- (4) Pemafaatan data untuk penyelenggaraan Pelayanan Publik dikelola oleh pusat data nasional.

Bagian Keenam
Aplikasi

Pasal 52

- (1) Pemerintah mengintegrasikan berbagai sistem aplikasi Pelayanan Publik sebagaimana dimaksud dalam Pasal 45 ayat (3) huruf e.
- (2) Penyelenggara membangun dan mengembangkan sistem aplikasi Pelayanan Publik sesuai standar teknis dan prosedur.
- (3) Standar teknis dan prosedur pembangunan dan pengembangan sebagaimana dimaksud pada ayat (2) diatur lebih lanjut dengan Peraturan Menteri yang menyelenggarakan urusan pemerintahan di bidang komunikasi dan informatika.

Pasal 53

- (1) Pemerintah membangun dan mengembangkan pusat kontak layanan Terintegrasi penyelenggaraan Pelayanan Publik.

- (2) Penyelenggara membangun dan mengembangkan pusat kontak layanan sesuai dengan pusat kontak layanan terintegrasi sebagaimana dimaksud pada ayat (1).
- (3) Ketentuan lebih lanjut mengenai pusat kontak layanan terintegrasi diatur dalam Peraturan Presiden.

Pasal 54

Pemerintah memanfaatkan maha data dan kecerdasan buatan dalam pembuatan keputusan dan tindakan administrasi dalam penyelenggaraan Pelayanan Publik.

Bagian Ketujuh Layanan

Pasal 55

Pemerintah membangun tata kelola Pelayanan Publik yang terintegrasi intra urusan dan antar urusan.

BAB IX INOVASI PELAYANAN PUBLIK

Pasal 56

- (1) Penyelenggara wajib menciptakan Inovasi dalam penyelenggaraan Pelayanan Publik.
- (2) Inovasi sebagaimana dimaksud pada ayat (1) bertujuan untuk memecahkan masalah publik dan mengoptimalkan potensi untuk meningkatkan kinerja Pelayanan Publik.
- (3) Inovasi Pelayanan Publik sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dilakukan paling sedikit meliputi:
 - a. memiliki tujuan yang jelas;
 - b. memiliki tahapan proses yang dapat diukur;
 - c. memiliki dampak yang nyata bagi masyarakat;
 - d. dilaksanakan bersama dengan Masyarakat; dan
 - e. memiliki keberlanjutan.

- (4) Inovasi sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dilakukan tidak bertentangan dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.

Pasal 57

- (1) Pemerintah memfasilitasi terbentuknya ekosistem Inovasi Pelayanan Publik.
- (2) Fasilitasi ekosistem sebagaimana dimaksud pada ayat (1) meliputi:
 - a. membangun kapabilitas Penyelenggara dan Pelaksana;
 - b. melakukan penilaian dan kompetisi Inovasi Pelayanan Publik;
 - c. memberikan dana insentif inovasi;
 - d. mendorong replikasi Inovasi Pelayanan Publik; dan
 - e. membangun Sistem Informasi Inovasi Pelayanan Publik.

Pasal 58

- (1) Pemerintah menilai dan menyelenggarakan kompetisi Inovasi Pelayanan Publik sebagaimana dimaksud dalam Pasal 57 ayat (2) huruf b secara nasional.
- (2) Menteri mengoordinasikan pelaksanaan penilaian dan kompetisi Inovasi Pelayanan Publik sebagaimana dimaksud pada ayat (1).

Pasal 59

- (1) Pemerintah memberikan dana insentif inovasi sebagaimana dimaksud dalam Pasal 57 ayat (2) huruf c berdasarkan hasil penilaian dan kompetisi sebagaimana dimaksud dalam Pasal 58 ayat (1).
- (2) Dana insentif inovasi sebagaimana dimaksud pada ayat (1) ditetapkan bersama Menteri dan menteri yang menyelenggarakan urusan pemerintahan di bidang keuangan.

- (3) Dana insentif inovasi sebagaimana dimaksud pada ayat (2) digunakan untuk mengembangkan dan menjamin keberlanjutan Inovasi Pelayanan Publik.

Pasal 60

- (1) Pembina dan Penyelenggara melakukan penilaian dan kompetisi Inovasi Pelayanan Publik dilingkup masing-masing instansi pemerintahannya.
- (2) Menteri yang membidangi urusan pemerintahan dalam negeri membina dan mengawasi penciptaan Inovasi Pelayanan Publik di pemerintahan provinsi dan kabupaten/kota.

Pasal 61

Organisasi Penyelenggara wajib mengalokasikan anggaran penciptaan Inovasi Pelayanan Publik dalam rencana kerja anggaran.

Pasal 62

Ketentuan lebih lanjut mengenai Inovasi Pelayanan Publik diatur dengan Peraturan Pemerintah.

BAB X

KERJA SAMA PENYELENGGARAAN PELAYANAN PUBLIK

Bagian Kesatu

Hubungan Antar Penyelenggara

Pasal 63

- (1) Penyelenggara bekerjasama dengan Penyelenggara lainnya dalam rangka Pelayanan Publik yang terintegrasi untuk meningkatkan efektivitas, efisiensi, dan kesetaraan.
- (2) Kerja sama sebagaimana dimaksud pada ayat (1) paling sedikit meliputi:
 - a. pembuatan kebijakan;
 - b. pembangunan dan pengembangan sistem;

- c. pemanfaatan data;
 - d. pelaksanaan teknis operasional; dan/atau
 - e. pendukung pelayanan.
- (3) Dalam hal Penyelenggara yang memiliki lingkup kewenangan dan tugas Pelayanan Publik tidak dapat dilakukan sendiri karena keterbatasan sumber daya atau dalam keadaan kahar, Penyelenggara dapat meminta bantuan kepada penyelenggara lain yang mempunyai kapasitas memadai berdasar ketentuan peraturan perundang-undangan.
- (4) Keadaan kahar sebagaimana dimaksud pada ayat (3), antara lain:
- a. bencana alam;
 - b. bencana nonalam; dan/atau
 - c. bencana sosial.
- (5) Dalam keadaan kahar sebagaimana dimaksud pada ayat (4), permintaan Penyelenggara lain wajib dipenuhi oleh Penyelenggara pemberi bantuan sesuai dengan tugas dan fungsi Organisasi Penyelenggara yang bersangkutan berdasar ketentuan peraturan perundang-undangan.

Bagian Kedua

Kerja Sama Penyelenggara dengan Pihak Lain

Pasal 64

- (1) Penyelenggara dapat menyerahkan sebagian atau seluruh pelaksanaan Pelayanan Publik tertentu kepada pihak lain.
- (2) 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 wajib 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, laman, surat elektronik, dan kotak Pengaduan.
- (3) Pihak lain sebagaimana dimaksud pada ayat (1) wajib berbadan hukum Indonesia sesuai dengan peraturan perundang-undangan.
 - (4) Kerja sama sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dan ayat (2) tidak menambah beban bagi Masyarakat.
 - (5) Pelayanan Publik tertentu sebagaimana dimaksud pada ayat (1) merupakan tugas Penyelenggara Pelayanan Publik yang menurut undang-undang tidak harus dilaksanakan sendiri oleh Penyelenggara.

BAB XI

PENGAWASAN DAN AUDIT PELAYANAN PUBLIK

Bagian kesatu

Tujuan dan Ruang Lingkup

Pasal 65

- (1) Pengawasan dan audit penyelenggaraan Pelayanan Publik bertujuan menjamin kesesuaian asas, norma dan kinerja

dalam Pelayanan Publik sesuai peraturan perundang-undangan.

- (2) Pengawasan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) meliputi kegiatan:
 - a. menetapkan standar pengawasan;
 - b. memonitor proses penyelenggaraan;
 - c. mengevaluasi hasil pelaksanaan Pelayanan Publik dengan standar pengawasan; dan
 - d. menyusun rekomendasi hasil pengawasan.
- (3) Audit sebagaimana dimaksud pada ayat (1) meliputi:
 - a. menetapkan standar audit;
 - b. melakukan pemeriksaan dengan mengamati, mencatat, menyelidiki;
 - c. menelaah, menguji, dan menilai informasi yang diperoleh dengan standar audit; dan
 - d. melaporkan hasil audit dalam berita acara pemeriksaan.
- (4) Objek Audit sebagaimana dimaksud pada ayat (3) meliputi:
 - a. keuangan;
 - b. kinerja;
 - c. sistem;
 - d. prosedur;
 - e. struktur; dan
 - f. kesesuaian asas dan norma dalam ketentuan peraturan perundang-undangan.

Bagian Kedua

Jenis Pengawasan dan Audit

Pasal 66

- (1) Pengawasan penyelenggaraan Pelayanan Publik dilakukan sesuai peraturan perundang-undangan oleh:
 - a. Atasan langsung penyelenggara dan pelaksana;
 - b. aparat pengawas internal Pemerintah;
 - c. Ombudsman;

- d. Dewan Perwakilan Rakyat, Dewan Perwakilan Daerah, dan Dewan Perwakilan Rakyat Daerah; dan
 - e. Masyarakat.
- (2) Audit penyelenggaraan Pelayanan Publik dilakukan oleh:
 - a. Badan Pemeriksa Keuangan
 - b. Menteri;
 - c. Ombudsman; dan
 - d. Badan Pengawasan Keuangan dan Pembangunan.
 - (3) Badan Pemeriksa Keuangan dan Badan Pengawasan Keuangan dan Pembangunan sebagaimana dimaksud pada ayat (2) huru a dan huruf d melakukan Audit keuangan dan Audit kinerja penyelenggaraan Pelayanan Publik.
 - (4) Menteri sebagaimana dimaksud pada ayat (2) huru b melakukan Audit kesesuaian asas dan norma dalam ketentuan peraturan perundang-undangan penyelenggaraan Pelayanan Publik.
 - (5) Ombudsman sebagaimana dimaksud pada ayat (2) huruf c melakukan Audit sistem, prosedur, dan struktur penyelenggaraan Pelayanan Publik,
 - (6) Pelaksanaan pengawasan dan audit oleh lembaga sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dan ayat (2) dilakukan dengan prinsip sinergi antar lembaga.

Bagian Ketiga

Tindak Lanjut Hasil Pengawasan dan Audit

Pasal 67

- (1) Hasil pengawasan dan audit penyelenggaraan Pelayanan Publik wajib ditindaklanjuti oleh Penyelenggara dan Pelaksana.
- (2) Dalam hal ditemukan pelanggaran administratif yang dilakukan oleh Pelaksana, Penyelenggara memberikan sanksi sesuai ketentuan peraturan perundang-undangan.
- (3) Dalam hal ditemukan pelanggaran perdata yang dilakukan oleh Pelaksana, Penyelenggara memberikan sanksi berupa

tuntutan ganti rugi atau penyetoran kembali, tuntutan perbendaharaan dan tuntutan pengenaan denda.

- (4) Dalam hal ditemukan indikasi pelanggaran tindak pidana yang dilakukan oleh Pelaksana dan/atau Penanggung Jawab, penyelesaian pelanggaran tersebut dilakukan oleh aparat penegak hukum sesuai peraturan perundang-undangan.
- (5) Dalam hal pelanggaran sebagaimana dimaksud pada ayat (2) dan ayat (3) dilakukan oleh Penanggung Jawab maka sanksi diberikan oleh Atasan Pejabat dan/atau sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.
- (6) Penyelenggara melakukan perbaikan menyeluruh penyelenggaraan Pelayanan Publik atas hasil temuan pengawasan dan audit yang dituangkan dalam rencana tindak lanjut perbaikan.

Pasal 68

- (1) Menteri melakukan pengawasan dan pembinaan atas pelaksanaan tindak lanjut perbaikan sebagaimana dimaksud dalam pasal 67 ayat (6).
- (2) Pelaksanaan tindak lanjut sebagaimana dimaksud dalam pasal 67 ayat (6) untuk penyelenggaraan Pelayanan Publik di provinsi dan kabupaten/kota dikoordinasikan bersama dengan menteri yang menyelenggarakan urusan pemerintahan di bidang pemerintahan dalam negeri.

Pasal 69

- (1) Dewan Perwakilan Rakyat, Dewan Perwakilan Daerah, Dewan Perwakilan Rakyat Daerah, dan Ombudsman melakukan pengawasan penyelenggaraan Pelayanan Publik bertujuan untuk menjamin terpenuhinya hak warga negara.
- (2) Pengawasan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) meliputi:
 - a. memastikan pelaksanaan Pelayanan Publik sesuai dengan Undang-Undang;

- b. memastikan tindak lanjut perbaikan proses dan kualitas Pelayanan Publik;
 - c. memastikan semua sanksi yang ditetapkan kepada Pelaksana dan Penyelenggara dapat dilaksanakan;
 - d. menetapkan kebijakan alokasi anggaran sesuai dengan hasil temuan pengawasan dan audit; dan/atau
 - e. menyampaikan keluhan Masyarakat kepada Pemerintah.
- (3) Pengawasan sebagaimana dimaksud pada ayat (2) disampaikan dalam bentuk keputusan lembaga sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dan disampaikan kepada Penyelenggara.

BAB XII

PARTISIPASI MASYARAKAT

Bagian Kesatu

Umum

Pasal 70

- (1) Penyelenggara wajib melibatkan partisipasi Masyarakat dalam penyelenggaraan Pelayanan Publik.
- (2) Partisipasi Masyarakat sebagaimana dimaksud pada ayat (1) meliputi penyusunan rencana pelayanan, penyusunan standar minimum pelayanan, penyusunan Standar Pelayanan, pelaksanaan pelayanan, dan evaluasi pelayanan.
- (3) Partisipasi Masyarakat sebagaimana dimaksud pada ayat (1) diselenggarakan melalui mekanisme:
 - a. pemberian informasi dan data;
 - b. pemberian akses informasi dan data;
 - c. konsultasi publik;
 - d. pelibatan Masyarakat;
 - e. kemitraan dengan Masyarakat, swasta dan filantropis; dan/atau

- f. dan bentuk lainnya sesuai dengan peraturan perundang-undangan

Bagian Kedua Pemberian Informasi

Pasal 71

- (1) Penyelenggara wajib memberikan informasi mengenai Pelayanan Publik kepada Masyarakat.
- (2) Informasi sebagaimana dimaksud pada ayat (1) meliputi:
 - a. penjelasan mengenai maksud dan tujuan yang akan dilaksanakan terkait Pelayanan Publik;
 - b. persyaratan dan prosedur Pelayanan Publik;
 - c. manfaat Pelayanan Publik;
 - d. penjelasan mengenai tarif; dan/atau
 - e. informasi lain yang berkaitan dengan Pelayanan Publik selain yang dikecualikan.
- (3) Informasi sebagaimana dimaksud pada ayat (1) disampaikan secara langsung oleh Penyelenggara kepada Masyarakat dalam bentuk tertulis melalui sarana media elektronik dan/atau nonelektronik sesuai ketentuan peraturan perundang-undangan.

Pasal 72

- (1) Penyelenggara memastikan informasi sebagaimana dimaksud dalam Pasal 71 disampaikan kepada Masyarakat dengan cara yang mudah dan dapat dijangkau.
- (2) Masyarakat dapat menyampaikan usul terkait perbaikan kualitas Pelayanan Publik kepada Penyelenggara secara langsung, melalui surat usulan, dan/atau media lainnya.
- (3) Usul perbaikan sebagaimana dimaksud pada ayat (2) menjadi pertimbangan dan masukan dalam perencanaan dan pelaksanaan Pelayanan Publik.
- (4) Penyelenggara dapat mengundang Masyarakat untuk melakukan dialog terkait dengan usulan yang disampaikan.

- (5) Dalam hal Penyelenggara menolak usulan sebagaimana dimaksud pada ayat (2), Penyelenggara menyampaikannya secara tertulis kepada Masyarakat pengusul yang disertai dengan alasannya.
- (6) Penyelenggara menetapkan lebih lanjut syarat dan prosedur penyampaian usulan Masyarakat kepada penyelenggara dan diumumkan kepada Masyarakat.

Bagian Ketiga Pemberian Akses atas Informasi Publik

Pasal 73

- (1) Penyelenggara wajib memberikan akses data dan informasi kepada Masyarakat berkaitan dengan Pelayanan Publik yang berhubungan dengan individu tertentu yang sedang dilayani.
- (2) Akses atas data dan informasi sebagaimana dimaksud pada ayat (1) diberikan sepanjang tidak bertentangan dengan peraturan perundang-undangan.
- (3) Akses atas data dan informasi hanya dipergunakan untuk keperluan pengelolaan Pelayanan Publik sebagaimana dimaksud pada ayat (1).

Bagian Keempat Konsultasi

Pasal 74

- (1) Penyelenggara wajib memberikan konsultasi kepada Masyarakat terkait dengan persyaratan dan prosedur penyelenggaraan Pelayanan Publik.
- (2) Penyelenggara wajib membuka ruang konsultasi dengan Masyarakat secara terbuka dan periodik untuk memberikan masukan dalam penyelenggaraan Pelayanan Publik.
- (3) Hasil konsultasi sebagaimana dimaksud pada ayat (2) dan tindak lanjutnya diumumkan kepada Masyarakat.

Bagian Kelima
Pelibatan Masyarakat

Pasal 75

- (1) Penyelenggara melibatkan Masyarakat dalam pelaksanaan Pelayanan Publik.
- (2) Pelibatan Masyarakat sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dilaksanakan dalam rangka:
 - a. menjamin terpenuhinya hak dan kewajiban Masyarakat;
 - b. mencegah terjadinya maladministrasi;
 - c. meningkatkan efektivitas pelaksanaan Pelayanan Publik; dan
 - d. memperoleh informasi tentang perkembangan pelaksanaan Pelayanan Publik.

Pasal 76

- (1) Pelaksanaan pelibatan Masyarakat sebagaimana dimaksud dalam Pasal 75 dilaksanakan secara sukarela antara lain dalam bentuk:
 - a. tenaga;
 - b. inovasi pemikiran; dan/atau
 - c. swadana Masyarakat.
- (2) Swadana Masyarakat sebagaimana dimaksud pada ayat (1) huruf c dilaksanakan dengan tidak mengatur batasan waktu dan jumlah.
- (3) Mekanisme pelibatan Masyarakat sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dilaksanakan berdasarkan ketentuan peraturan perundang-undangan.

Bagian Keenam
Kemitraan dengan Masyarakat,
Mitra Pembangunan, dan Filantropis

Pasal 77

- (1) Penyelenggara melaksanakan kemitraan dengan Masyarakat, mitra pembangunan, dan filantropis dalam Pelayanan Publik.
- (2) Penyelenggaraan kemitraan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) diselenggarakan dalam bentuk perjanjian kerja sama antara Penyelenggara dengan Masyarakat, mitra pembangunan dan/atau filantropis.
- (3) Perjanjian kerja sama sebagaimana dimaksud pada ayat (2) paling sedikit memuat:
 - a. ruang lingkup kerja sama;
 - b. manfaat kerja sama;
 - c. jangka waktu;
 - d. hak dan kewajiban para pihak.
- (3) Kerja sama kemitraan sebagaimana dimaksud pada ayat (2) dilaksanakan dalam rangka:
 - a. memberdayakan Masyarakat;
 - b. memperkuat dan memperluas jangkauan dampak Pelayanan Publik kepada Masyarakat;
 - c. meringankan beban anggaran belanja pemerintah;
 - d. meningkatkan efektivitas pencapaian tujuan Pelayanan Publik; dan
 - e. memperkuat keterlibatan Masyarakat, mitra pembangunan, dan filantropis dalam Pelayanan Publik.
- (4) Mekanisme dan syarat kerja sama kemitraan antara Penyelenggara dengan Masyarakat, mitra pembangunan, dan filantropis dilaksanakan berdasarkan ketentuan peraturan perundang-undangan.

Pasal 78

- (1) Selain kerja sama dengan Masyarakat, mitra pembangunan dan filantropis, Penyelenggara melakukan kerja sama kemitraan dengan akademisi, pakar/ahli, media, dan/atau pemangku kepentingan lainnya yang terkait.

- (2) Kerja sama kemitraan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dilaksanakan antara lain dalam bentuk:
 - a. penelitian/kajian pelaksanaan Pelayanan Publik;
 - b. penelitian/kajian kebijakan Pelayanan Publik;
 - c. perumusan kebijakan Pelayanan Publik;
 - d. perencanaan Pelayanan Publik;
 - e. penetapan Standar Pelayanan Publik;
 - f. penetapan Standar Pelayanan minimum;
 - g. pengukuran kinerja Pelayanan Publik;
 - h. kampanye Pelayanan Publik; dan/atau
 - i. pemantauan dan evaluasi kebijakan.
- (3) Laporan hasil kerja sama sebagaimana dimaksud pada ayat (1), diinformasikan oleh Penyelenggara kepada Masyarakat dan menjadi dasar pertimbangan dalam perbaikan kualitas Pelayanan Publik.
- (4) Penyelenggara menetapkan mekanisme dan persyaratan kerja sama sebagaimana dimaksud ayat (1).

Pasal 79

Ketentuan mengenai partisipasi Masyarakat dalam Pelayanan Publik diatur lebih lanjut dalam Peraturan Presiden.

BAB XIII

PENYELESAIAN PENGADUAN DAN GANTI RUGI

Bagian Kesatu

Umum

Pasal 80

- (1) Masyarakat dapat mengajukan Pengaduan akibat dirugikan dalam menerima:
 - a. pelayanan barang publik sebagaimana dimaksud dalam Pasal 5 ayat (3);
 - b. pelayanan atas jasa publik sebagaimana dimaksud dalam Pasal 5 ayat (4);
 - c. pelayanan administratif sebagaimana dimaksud dalam Pasal 5 ayat (5); dan/atau

- d. pelayananan lainnya sebagaimana dimaksud dalam Pasal 5 ayat (6);
- (2) Pengaduan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dilakukan oleh Masyarakat kepada Penyelenggara, Ombudsman, dan/atau Dewan Perwakilan Rakyat, Dewan Perwakilan Daerah, Dewan Perwakilan Rakyat Daerah Provinsi, Dewan Perwakilan Rakyat Daerah Kabupaten/Kota sesuai peraturan perundang-undangan.
- (3) Masyarakat yang melakukan Pengaduan sebagaimana dimaksud pada ayat (2) dijamin hak-haknya sesuai ketentuan peraturan perundang-undangan.

Pasal 81

- (1) Penyelesaian Pengaduan yang disampaikan kepada Penyelenggara sebagaimana dimaksud dalam Pasal 80 ayat (2) harus dilakukan melalui penyelesaian administratif.
- (2) Penyelesaian Pengaduan kepada Ombudsman sebagaimana dimaksud dalam Pasal 80 ayat (2) dapat dilakukan setelah melalui penyelesaian administratif.
- (3) Penyelesaian Pengaduan kepada Dewan Perwakilan Rakyat, Dewan Perwakilan Daerah, Dewan Perwakilan Rakyat Daerah Provinsi, Dewan Perwakilan Rakyat Daerah Kabupaten/Kota dilaksanakan melalui fungsi pengawasan pemerintahan.

Bagian Kedua

Penyelesaian Administratif

Paragraf 1

Umum

Pasal 82

- (1) Masyarakat yang dirugikan terhadap keputusan dan/atau tindakan Pelaksana dalam memberikan Pelayanan Publik dapat mengajukan penyelesaian administratif kepada

Pelaksana yang menetapkan dan/atau melakukan keputusan dan/atau tindakan.

- (2) Penyelesaian administratif sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dilakukan melalui penyampaian keberatan kepada Pelaksana.
- (3) Penyelesaian administratif sebagaimana dimaksud pada ayat (2) tidak menunda pelaksanaan keputusan dan/atau tindakan, kecuali:
 - a. ditentukan lain dalam undang-undang; dan
 - b. menimbulkan kerugian yang lebih besar.
- (4) Dalam hal Masyarakat tidak menerima atas penyelesaian keberatan oleh Pelaksana sebagaimana dimaksud pada ayat (2), Masyarakat dapat mengajukan banding kepada Atasan Pejabat.
- (5) Dalam hal Masyarakat tidak menerima atas penyelesaian banding oleh Atasan Pejabat, Masyarakat dapat mengajukan:
 - a. mediasi, Konsiliasi, dan/atau Ajudikasi Khusus ke Ombudsman; atau
 - b. gugatan ke Pengadilan.
- (6) Penyelesaian administratif berkaitan dengan batal atau tidak sahnya keputusan, dilakukan dengan atau tanpa disertai tuntutan ganti rugi dan tuntutan administratif.

Paragraf 2

Penyampaian Keberatan

Pasal 83

- (1) Keputusan sebagaimana dimaksud dalam Pasal 82 ayat (1) dapat diajukan keberatan dalam waktu paling lama 21 (dua puluh satu) hari kerja sejak diumumkannya keputusan tersebut oleh Pelaksana.
- (2) Keberatan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) diajukan secara tertulis kepada Pelaksana yang menetapkan keputusan.

- (3) Dalam hal keberatan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) diterima, Pelaksana wajib menetapkan keputusan sesuai permohonan keberatan.
- (4) Pelaksana menyelesaikan keberatan paling lama 10 (sepuluh) hari kerja.
- (5) Dalam hal Pelaksana tidak menyelesaikan keberatan dalam jangka waktu sebagaimana dimaksud pada ayat (4), keberatan dianggap dikabulkan.
- (6) Keberatan yang dianggap dikabulkan, ditindaklanjuti dengan penetapan keputusan sesuai dengan permohonan penyampaian keberatan oleh Pelaksana.
- (7) Pelaksana wajib menetapkan keputusan sebagaimana dimaksud pada ayat (6) sesuai dengan permohonan penyampaian keberatan paling lama 5 (lima) hari kerja setelah berakhirnya tenggang waktu sebagaimana dimaksud pada ayat (4).

Paragraf 3

Banding

Pasal 84

- (1) Keputusan Pelaksana sebagaimana dimaksud dalam Pasal 83 ayat (7) dapat diajukan permohonan banding dalam waktu paling lama 10 (sepuluh) hari kerja sejak keputusan upaya keberatan diterima.
- (2) Banding sebagaimana dimaksud pada ayat (1) diajukan secara tertulis kepada Atasan Pejabat yang menetapkan keputusan.
- (3) Dalam hal banding sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dikabulkan, Pelaksana wajib menetapkan Keputusan sesuai dengan permohonan banding.
- (4) Atasan Pejabat menyelesaikan banding paling lama 10 (sepuluh) hari kerja.
- (5) Dalam hal Atasan Pejabat tidak menyelesaikan banding dalam jangka waktu sebagaimana dimaksud pada ayat (4), keberatan dianggap dikabulkan.

- (6) Atasan Pejabat wajib menetapkan keputusan sesuai dengan permohonan banding paling lama 5 (lima) hari kerja setelah berakhirnya tenggat waktu sebagaimana dimaksud pada ayat (4).

Bagian Ketiga Penyelesaian Pengaduan Oleh Ombudsman

Paragraf 1 Umum

Pasal 85

- (1) Ombudsman wajib menerima dan berwenang memproses Pengaduan dari Masyarakat mengenai penyelenggaraan Pelayanan Publik sesuai dengan undang-undang ini.
- (2) Ombudsman wajib menyelesaikan Pengaduan Masyarakat sebagaimana dimaksud ayat (1) sesuai dengan kewenangannya.
- (3) Penyelesaian Pengaduan sebagaimana dimaksud pada ayat (2) dilakukan melalui:
 - a. mediasi;
 - b. Konsiliasi; dan/atau
 - c. Ajudikasi Khusus.
- (4) Penyelesaian Pengaduan sebagaimana dimaksud pada ayat (2) dapat dilakukan oleh perwakilan Ombudsman di daerah.

Paragraf 2 Tata Cara Mediasi

Pasal 86

- (1) Penyelesaian Pengaduan melalui mediasi sebagaimana dimaksud dalam Pasal 85 ayat (3) huruf a dapat dilakukan atas permintaan para pihak atau prakarsa Ombudsman.
- (2) Kesepakatan para pihak dalam proses mediasi dituangkan dalam bentuk berita acara mediasi Ombudsman.

- (3) Kesepakatan sebagaimana dimaksud pada ayat (2) wajib dilaksanakan oleh para pihak.
- (4) Dalam hal hasil kesepakatan mediasi tidak dilaksanakan atau dilaksanakan sebagian maka Ombudsman menindaklanjuti dengan menerbitkan rekomendasi
- (5) Ketentuan lebih lanjut mengenai tata cara mediasi diatur dalam peraturan Ombudsman.

Pasal 87

- (1) Mediasi sebagaimana dimaksud dalam Pasal 86 ayat (1) dilakukan oleh mediator Ombudsman.
- (1) Ketentuan lebih lanjut mengenai penunjukan mediator diatur dalam peraturan Ombudsman

Paragraf 3

Tata Cara Konsiliasi

Pasal 88

- (1) Penyelesaian Pengaduan melalui Konsiliasi sebagaimana dimaksud dalam Pasal 85 ayat (3) huruf b dapat dilakukan atas permintaan para pihak atau prakarsa Ombudsman
- (2) Penyelesaian Pengaduan melalui konsiliasi dilakukan dengan tujuan untuk mencari penyelesaian yang dapat diterima kedua belah pihak melalui usulan kerangka penyelesaian oleh konsiliator Ombudsman
- (3) Konsiliator sebagaimana dimaksud pada ayat (2) merupakan orang yang memenuhi syarat sebagai konsiliator yang diatur dalam peraturan Ombudsman.
- (4) Konsiliator bertugas melakukan konsiliasi dan membantu para pihak dalam membuat dan merumuskan kesepakatan.
- (5) Dalam hal para pihak mencapai suatu kesepakatan penyelesaian Pengaduan melalui konsiliasi, kesepakatan dituangkan dalam berita acara hasil Konsiliasi.
- (6) Dalam hal hasil kesepakatan Konsiliasi tidak dilaksanakan atau dilaksanakan sebagian maka

Ombudsman menindaklanjuti dengan menerbitkan rekomendasi.

- (7) Ketentuan lebih lanjut mengenai konsiliasi diatur dalam peraturan Ombudsman.

Paragraf 4

Ajudikasi Khusus

Pasal 89

Penyelesaian Sengketa Pelayanan Publik melalui Ajudikasi Khusus Ombudsman hanya dapat ditempuh apabila:

- a. upaya Mediasi dinyatakan tidak berhasil secara tertulis oleh salah satu atau para pihak yang bersengketa;
- b. salah satu atau para pihak yang bersengketa menarik diri dari perundingan; atau
- c. substansi yang dilaporkan berkaitan dengan ganti rugi dan adanya permohonan dari Pengadu kepada Ombudsman.

Pasal 90

- (1) Sidang Ajudikasi Khusus dilakukan oleh adjudikator Ombudsman paling sedikit 1 (satu) orang atau lebih dan harus berjumlah ganjil.
- (1) Sidang Ajudikasi Khusus Ombudsman bersifat terbuka untuk umum.

Pasal 91

- (1) Sidang Ajudikasi Khusus dilakukan dengan cepat sederhana, independen, terbuka untuk umum dan tidak dipungut biaya
- (2) Putusan Ajudikasi Khusus Ombudsman dapat berupa:
 - a. tidak dapat diterima;
 - b. menolak; atau
 - c. mengabulkan.
- (3) Putusan Ajudikasi Khusus Ombudsman bersifat final, mengikat dan wajib dilaksanakan oleh teradu.

- (4) Penyelenggara pelayanan publik yang tidak melaksanakan putusan Ajudikasi Khusus Ombudsman sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dikenakan sanksi sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan
- (5) Ombudsman memberikan salinan putusannya kepada para pihak 7 (tujuh) hari sejak diputus.

Paragraf 5

Tindak Lanjut Rekomendasi Ombudsman

Pasal 92

- (1) Penyelenggara, Penanggung Jawab, dan/atau Pelaksana yang tidak melaksanakan rekomendasi Ombudsman sebagaimana dimaksud dalam Pasal 86 ayat (4) dan Pasal 88 ayat (6) dikenakan sanksi berupa pembinaan.
- (2) Pengenaan sanksi sebagaimana dimaksud pada ayat (1) diberikan oleh:
 - a. Pembina kepada Penyelenggara;
 - b. Penyelenggara kepada Penanggung Jawab; atau
 - c. Penanggung Jawab kepada Pelaksana.

Pasal 93

Ketentuan lebih lanjut mengenai tata cara penyelesaian Pengaduan oleh Ombudsman diatur dalam peraturan Ombudsman.

Bagian Keempat

Gugatan ke Pengadilan dan Kasasi

Paragraf 1

Gugatan ke Pengadilan

Pasal 94

- (1) Pengajuan gugatan dilakukan melalui pengadilan tata usaha negara apabila yang digugat adalah pejabat/badan penyelenggara negara.

- (2) Pengajuan gugatan dilakukan melalui pengadilan negeri apabila yang digugat adalah badan publik selain pejabat/badan penyelenggara negara sebagaimana dimaksud pada ayat (1).

Paragraf 2

Kasasi

Pasal 95

Pihak yang tidak menerima putusan pengadilan tinggi tata usaha negara atau pengadilan tinggi, pihak yang tidak menerima dapat mengajukan kasasi kepada Mahkamah Agung paling lambat dalam waktu 14 (empat belas) Hari sejak diterimanya putusan pengadilan tinggi tata usaha negara atau pengadilan tinggi.

Bagian Kelima

Ganti Rugi

Pasal 96

- (1) Dalam hal pelayanan publik yang dikenakan tarif, Ganti Rugi diberikan tidak melebihi tarif Pelayanan Publik yang seharusnya dibayar.
- (2) Dalam hal Pelayanan Publik yang tidak dikenakan tarif, ganti rugi ditetapkan oleh Ombudsman dalam putusan Ajudikasi Khusus atau putusan Pengadilan.

Pasal 97

Penyelenggara dapat dibebaskan dari Pengaduan tuntutan Ganti Rugi jika kerugian yang timbul disebabkan faktor di luar kemampuan manusia, yaitu faktor cuaca yang ekstrem, bencana alam, bencana nonalam, bencana sosial, termasuk kerusuhan, dan/atau peperangan yang tidak dapat dihindari oleh Penyelenggara.

Pasal 98

Tata cara penyediaan alokasi anggaran untuk pembayaran Ganti Rugi dilaksanakan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.

Pasal 99

- (1) Ganti Rugi dibayarkan oleh Penanggung Jawab kepada penerima Pelayanan yang terbukti dirugikan berdasarkan putusan Ajudikasi Khusus atau putusan pengadilan.
- (2) Dalam hal Ganti Rugi sebagaimana dimaksud pada ayat (1) tidak dibayarkan oleh Penanggung Jawab kepada penerima Pelayanan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dalam waktu 30 (tiga puluh) hari, sebagaimana ditetapkan dalam putusan Ajudikasi Khusus, Ombudsman mendaftarkan lembar asli atau salinan otentik putusan Ajudikasi Khusus kepada Panitera Pengadilan Negeri.
- (3) Dalam waktu paling lama 5 (lima hari) setelah pendaftaran sebagaimana dimaksud pada ayat (2), Ketua Pengadilan Negeri memerintahkan pelaksanaan putusan Ajudikasi Khusus.
- (4) Perintah Ketua Pengadilan Negeri sebagaimana dimaksud pada ayat (3) ditulis pada lembar asli dan salinan otentik putusan Ajudikasi Khusus yang dikeluarkan.
- (5) Putusan Ajudikasi Khusus yang telah dibubuhi perintah Ketua Pengadilan Negeri, dilaksanakan sesuai ketentuan pelaksanaan putusan dalam perkara perdata yang putusannya telah mempunyai kekuatan hukum tetap.

Pasal 100

- (1) Ketentuan lebih lanjut mengenai tata cara pelaksanaan pemberian Ganti Rugi diatur dengan peraturan Menteri.
- (2) Dalam melaksanakan ketentuan sebagaimana dimaksud pada ayat (1), Menteri harus melakukan koordinasi, integrasi, dan sinkronisasi dengan kementerian/lembaga terkait.

BAB XIV

SANKSI

Pasal 101

- (1) Pembina, Penyelenggara, Penanggung Jawab, Pelaksana, atau Ombudsman yang melanggar ketentuan sebagaimana dimaksud dalam Pasal 10 ayat (3) sampai dengan ayat (6), Pasal 20 huruf f, Pasal 27 ayat (2), Pasal 28 ayat (1), Pasal 32 ayat (2), Pasal 40 ayat (1), Pasal 45 ayat (1) dan ayat (2), Pasal 48 ayat (1), Pasal 49 ayat (1), Pasal 56 ayat (1), Pasal 61, Pasal 64 ayat (2) huruf b, dan Pasal 86 ayat (3), dikenai sanksi teguran tertulis.
- (2) Pembina, Penyelenggara, Penanggung Jawab, atau Pelaksana yang melanggar ketentuan sebagaimana dimaksud dalam Pasal 43 ayat (2), Pasal 64 ayat (2) huruf e, dikenai sanksi teguran tertulis, dan apabila dalam waktu 6 (enam) bulan tidak melaksanakan ketentuan dimaksud dikenai sanksi berupa uang paksa.
- (3) Penanggung Jawab yang melanggar ketentuan sebagaimana dimaksud dalam Pasal 16 huruf c, huruf d dikenai sanksi pernyataan tidak puas dan teguran tertulis bagi korporasi lembaga yang dibentuk dan diakui berdasarkan peraturan perundang-undangan, lembaga nonprofit, dan badan hukum lain yang menyelenggarakan Pelayanan Publik.
- (4) Penyelenggara yang melanggar ketentuan sebagaimana dimaksud dalam Pasal 16 huruf g, huruf h, dan huruf i dikenai sanksi berupa pernyataan tidak puas secara tertulis.
- (5) Penyelenggara/Penanggung Jawab atau Pelaksana yang melanggar ketentuan sebagaimana dimaksud dalam Pasal 16 huruf a, huruf b, huruf e, dan huruf f, Pasal 20 huruf a, huruf b, huruf c, huruf d, huruf e, huruf g, dan huruf h, Pasal 24 ayat (1) sampai dengan ayat (6), Pasal 26 ayat (1) dan ayat (3), Pasal 27 ayat (1), Pasal 33 ayat (1), Pasal 36 ayat (1), ayat (4), ayat (5), dan ayat (6), Pasal 39 ayat (1), Pasal 42 ayat (1), Pasal 63 ayat (5), Pasal 64 ayat (3), Pasal 67 ayat (1), Pasal 70 ayat (1), Pasal 71 ayat (1), Pasal 73

ayat (1), Pasal 74 ayat (1) dan ayat (2), Pasal 85 ayat (1) dan ayat (2), dikenai sanksi:

- a. pembebasan jabatan bagi Penanggung Jawab satuan kerja; atau
 - b. pembekuan izin kepada penyelenggara korporasi, lembaga yang dibentuk dan diakui berdasarkan peraturan perundang-undangan, lembaga nonprofit, dan badan hukum lain yang menyelenggarakan Pelayanan Publik
- (6) Masyarakat yang melanggar ketentuan sebagaimana dimaksud dalam Pasal 23 dikenai sanksi sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.
 - (7) Penyelenggara yang melanggar ketentuan sebagaimana dimaksud Pasal 32 ayat (3) dan Pasal 44 ayat (4) dikenai sanksi sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.
 - (8) Penanggung Jawab atau Pelaksana yang melanggar ketentuan sebagaimana dimaksud dalam Pasal 34 ayat (1) dan ayat (3) dikenai sanksi administratif sedang.

Pasal 102

- (1) Penyelenggara atau Pelaksana yang tidak melakukan kewajiban sebagaimana dimaksud dalam Pasal 27 ayat (1), Pasal 28 ayat (1), Pasal 42 ayat (1) dan atas perbuatan tersebut mengakibatkan timbulnya luka, cacat tetap, atau hilangnya nyawa bagi pihak lain dikenai sanksi pidana sebagaimana diatur dalam peraturan perundang-undangan.
- (2) Pengenaan sanksi pidana sebagaimana dimaksud pada ayat (1) tidak membebaskan dirinya membayar ganti rugi bagi korban.
- (3) Besaran ganti rugi korban ditetapkan berdasarkan putusan pengadilan.

Pasal 103

- (1) Penyelenggara atau Pelaksana yang tidak melakukan kewajiban sebagaimana dimaksud dalam Pasal 27 ayat (1)

dan Pasal 28 ayat (1), Pasal 42 ayat (1), dan atas perbuatan tersebut mengakibatkan kerugian negara dikenai denda.

- (2) Besaran denda sebagaimana dimaksud pada ayat (1) ditetapkan berdasarkan putusan pengadilan.

Pasal 104

- (1) Sanksi bagi Pelaksana sebagaimana dimaksud dalam Pasal 95, Pasal 96, dan/atau Pasal 97 dikenakan oleh pimpinan Penyelenggara atau Atasan Pejabat secara berjenjang berdasarkan perundang-undangan.
- (2) Pengenaan sanksi sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dilakukan oleh Atasan Pejabat Penyelenggara yang bertanggung jawab atas kegiatan Pelayanan Publik sesuai dengan peraturan perundang-undangan.

Pasal 105

Pembina, Penanggung Jawab dan/atau Pelaksana yang dikenai sanksi sebagaimana dimaksud dalam Pasal 95, Pasal 96, dan/atau Pasal 97 dapat dilanjutkan pemrosesan perkara ke lembaga peradilan umum apabila Pembina, Penanggung Jawab dan/atau Pelaksana melakukan perbuatan melawan hukum dan/atau Pembina, Penanggung Jawab dan/atau Pelaksana melakukan tindak pidana.

BAB XV

KETENTUAN PERALIHAN

Pasal 106

Pada saat Undang-Undang ini mulai berlaku, semua peraturan atau ketentuan mengenai penyelenggaraan Pelayanan Publik wajib disesuaikan dengan ketentuan dalam Undang-Undang ini paling lambat 1 (satu) tahun.

BAB XVI

KETENTUAN PENUTUP

Pasal 107

- (1) Peraturan Pemerintah mengenai ruang lingkup Pelayanan Publik sebagaimana dimaksud dalam Pasal 5 ayat (8), sistem Pelayanan Publik secara terpadu sebagaimana dimaksud dalam Pasal 14 ayat (2), pedoman Standar Pelayanan sebagaimana dimaksud dalam Pasal 24 ayat (6), dan biaya tarif berjenjang sebagaimana dimaksud dalam Pasal 43 ayat (5) ditetapkan paling lama 6 (enam) bulan sejak Undang-Undang ini diundangkan.
- (2) Peraturan Pemerintah mengenai Inovasi Pelayanan Publik sebagaimana dimaksud dalam Pasal 62 ditetapkan paling lama 6 (enam) bulan sejak Undang-Undang ini diundangkan.
- (3) Peraturan Presiden mengenai laporan kinerja sebagaimana dimaksud dalam Pasal 10 ayat (9), pengelolaan Pengaduan sebagaimana dimaksud dalam Pasal 37 ayat (4), penilaian kinerja sebagaimana dimaksud dalam Pasal 39 ayat (3), pusat kontak layanan tertintegrasi sebagaimana dimaksud dalam Pasal 53 ayat (3), partisipasi Masyarakat sebagaimana dimaksud dalam Pasal 79 ditetapkan paling lambat 6 (enam) bulan sejak Undang-Undang ini diundangkan.
- (4) Peraturan Presiden mengenai layanan lainnya sebagaimana dimaksud dalam Pasal 5 ayat (6) ditetapkan paling lambat 6 (enam) bulan sejak Undang-Undang ini diundangkan.
- (5) Peraturan Presiden mengenai kompetensi sebagaimana dimaksud dalam Pasal 38 ayat (7) ditetapkan paling lambat 6 (enam) bulan sejak Undang-Undang ini diundangkan.
- (6) Peraturan Presiden mengenai jenis Pelayanan Publik tertentu sebagaimana dimaksud dalam Pasal 43 ayat (4) ditetapkan paling lambat 6 (enam) bulan sejak Undang-Undang ini diundangkan.

Pasal 108

Kewajiban negara menanggung beban tarif Pelayanan Publik sebagaimana dimaksud dalam Pasal 30 ayat (2) harus dipenuhi paling lambat dimulai tahun anggaran 2024.

Pasal 109

Pada saat Undang-Undang ini berlaku, Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2009 Nomor 112, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5038), dicabut dan dinyatakan tidak berlaku.

Pasal 110

Undang-Undang ini mulai berlaku pada tanggal diundangkan. Agar setiap orang mengetahuinya, memerintahkan pengundangan Undang-Undang ini dengan penempatannya dalam Lembaran Negara Republik Indonesia.

Disahkan di Jakarta

pada tanggal ...

PRESIDEN REPUBLIK INDONESIA,

JOKO WIDODO

Diundangkan di Jakarta

pada tanggal ...

MENTERI HUKUM DAN HAK ASASI MANUSIA

REPUBLIK INDONESIA,

YASONNA HAMONANGAN M. LAOLY

LEMBARAN NEGARA REPUBLIK INDONESIA TAHUN ... NOMOR ...

PENJELASAN
ATAS
UNDANG-UNDANG REPUBLIK INDONESIA
NOMOR ... TAHUN ...
TENTANG
PELAYANAN PUBLIK

I. UMUM

Pembentukan Undang-Undang tentang Pelayanan Publik ini dilatarbelakangi oleh kinerja implementatif dari Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik yang tidak maksimal menyelesaikan masalah dalam pemenuhan hak masyarakat dalam Pelayanan Publik. Pernyataan ini didukung oleh hasil kunjungan kerja anggota DPD RI ke daerah pemilihan dan menghasilkan data yang dikualitatifkan bahwa kapasitas sumber daya manusia untuk melakukan pelayanan, ditambah dengan tata kelola juga berbagai fasilitas dan infrastruktur yang masih kurang memadai. Selain itu juga, adanya tuntutan revolusi industri 4.0 dan keadaan pandemi yang mendorong untuk dilakukannya *e-government*, dan penyelenggaraan pelayanan publik dengan paradigma baru (*new public service/NPS*) yang menitikberatkan pada seluruh warga negara.

Dengan berdasarkan pada tujuan pembentukannya, yaitu menghadirkan kemajuan bagi kesejahteraan umum agar keadilan sosial bagi seluruh rakyat Indonesia dapat tercapai, maka penyelenggaraan Pelayanan Publik harus dipenuhi secara optimal agar jaminan serta perlindungan terhadap HAM dapat terwujud.

Tuntutan kebutuhan masyarakat untuk peningkatan pelayanan publik dan perubahan paradigma harus dipenuhi. Meskipun sudah ada Ombudsman Republik Indonesia (ORI) yang berfungsi untuk mengawasi penyelenggaraan pelayanan publik, namun eksistensi ORI tersebut dianggap masih belum maksimal. Peraturan perundang-undangan yang ada saat ini belum secara optimal memberikan ruang bagi ORI untuk berperan sebagai lembaga yang dapat mengawasi penyelenggaraan Pelayanan Publik yang berkualitas, efektif, efisien, transparan, dan akuntabel. Di sisi lain, telah terjadi perubahan fundamental yang secara

sosiologis mempengaruhi tuntutan dan kebutuhan masyarakat terhadap kualitas pelayanan publik yang diakibatkan oleh perkembangan teknologi, peningkatan globalisasi dan perubahan demografi.

Permasalahan ini tentunya hanya dapat diselesaikan secara normatif, maka yang diperlukan ialah tindakan penggantian Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik. Oleh karena itu, yang menjadi tujuan diubahnya UU tersebut adalah soal pertimbangan cita-cita negara Indonesia yang akan menghadirkan kemajuan bagi kesejahteraan umum agar keadilan sosial bagi seluruh rakyat Indonesia dapat tercapai.

Penggantian Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik menjadi penting untuk dilakukan guna memenuhi perkembangan dan kebutuhan di masyarakat. Pemenuhan kebutuhan itu dilakukan karena belum dapat terpenuhi melalui peraturan perundang-undangan terkait dengan pelayanan publik yang sudah berlaku di Indonesia.

Adapun jangkauan dan arah pengaturan yang diatur dalam undang-undang ini adalah BAB I Ketentuan Umum; BAB II Asas, Tujuan, dan Ruang Lingkup; BAB III Kewenangan Pelayanan Publik; BAB IV Pengorganisasi Penyelenggaraan Pelayanan Publik yang mengatur tentang Pembina, Penanggung Jawab, Pelaksana, dan Organisasi Penyelenggara; BAB V Hak, Kewajiban, dan Larangan bagi Penyelenggara, Pelaksana, dan Masyarakat; BAB VI Penyelenggara Pelayanan Publik yang memuat materi pengaturan tentang Perencanaan dan Standar Pelayanan, maklumat pelayanan, pengelolaan sarana dan prasarana, dan/atau fasilitas pelayanan publik, tarif pelayanan publik, jangka waktu penyelenggaraan pelayanan publik, perilaku pelaksana dalam pelayanan, sistem pengelolaan Pengaduan, pengembangan kompetensi pelaksana, penilaian kinerja, evaluasi dan pengelolaan pelaksana pelayanan publik; BAB VII Pelayanan Khusus yang memuat pengaturan mengenai pelayanan khusus bagi kelompok rentan, pelayanan khusus berjenjang; Bab VIII Pelayanan Publik Berbasis Elektronik yang memuat pengaturan tentang sistem informasi pelayanan publik, penataan proses bisnis pelayanan, data, keamanan informasi, infrastruktur, aplikasi, dan layanan; BAB IX Inovasi Pelayanan Publik; BAB X Kerja Sama Penyelenggara Pelayanan Publik yang memuat pengaturan tentang hubungan antar penyelenggara, dan kerja sama penyelenggara dengan pihak lain; BAB XI Pengawasan dan Pelayanan Publik yang memuat tujuan dan ruang lingkup, jenis pengawasan audit, tindak lanjut hasil pengawasan dan audit; BAB XII Partisipasi Masyarakat yang mengatur

mengenai pemberian informasi, pemberian akses atas informasi publik, konsultasi, pelibatan masyarakat, kemitraan dengan masyarakat, mitra pembanungan, dan filantropis; BAB XIII Penyelesaian Pengaduan dan Ganti Rugi yang mengatur mengenai penyelesaian administratif, penyelesaian Pengaduan oleh Ombdusman, gugatan ke pengadilan, kasasi, dan ganti rugi; BAB XIV Sanksi; BAB XV Ketentuan Peralihan; dan BAB XVI Ketentuan Penutup.

II. PASAL DEMI PASAL

Pasal 1

Cukup Jelas.

Pasal 2

Ayat (1)

Yang dimaksud dengan kebutuhan dasar meliputi sandang, pangan, papan, dan kebutuhan lain yang dimandatkan oleh Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945 dan undang-undang.

Ayat (2)

Cukup jelas.

Ayat (3)

Cukup jelas.

Pasal 3

Huruf a

Yang dimaksud dengan asas “spiritualitas” adalah penyelenggaraan Pelayanan Publik yang didasari oleh sebuah konsep bentuk pengabdian kepada Tuhan Yang Maha Esa dan pelayanan kepada sesama manusia.

Huruf b

Yang dimaksud dengan asas “kepentingan umum” adalah penyelenggaraan Pelayanan Publik dilaksanakan untuk kepentingan bangsa, negara, dan masyarakat yang harus diwujudkan oleh pemerintah dan digunakan sebesar-besarnya untuk kemakmuran rakyat.

Huruf c

Yang dimaksud dengan asas “kepastian hukum” adalah terjaminnya

perwujudan hak dan kewajiban dalam penyelenggaraan Pelayanan Publik serta untuk memberikan kepastian biaya, kepastian prosedur, kepastian waktu, kepastian peraturan, dan kepastian hasil pelayanan.

Huruf d

Yang dimaksud dengan asas “kesamaan hak” adalah bahwa dalam penyelenggaraan Pelayanan Publik setiap orang memiliki hak yang sama.

Huruf e

Yang dimaksud dengan asas “keseimbangan hak dan kewajiban” adalah penyelenggaraan Pelayanan Publik yang didasarkan atas pemenuhan hak sebanding dengan kewajiban yang harus dilaksanakan, baik oleh pemberi maupun penerima pelayanan.

Huruf f

Yang dimaksud dengan asas “profesionalitas” adalah penyelenggaraan Pelayanan Publik yang dilakukan berdasarkan kemampuan Penyelenggara dan Pelaksana sesuai dengan kompetensi yang dipersyaratkan.

Huruf g

Yang dimaksud dengan asas “partisipatif” adalah bahwa dalam penyelenggaraan Pelayanan Publik setiap orang diberikan kesempatan untuk menyampaikan pendapat, aspirasi, harapan dan kebutuhan kepada Penyelenggara dan Pelaksana Pelayanan Publik.

Huruf h

Yang dimaksud dengan asas “persamaan perlakuan/tidak diskriminatif” adalah penyelenggaraan Pelayanan Publik dilaksanakan dengan tidak membedakan suku, ras, agama, golongan, gender, kondisi kecacatan, dan status sosial ekonomi.

Huruf i

Yang dimaksud dengan asas “keterbukaan” adalah setiap Penyelenggara dan Pelaksana Pelayanan Publik memberikan akses dan informasi secara terbuka kepada penerima pelayanan.

Huruf j

Yang dimaksud dengan asas “akuntabilitas” adalah proses penyelenggaraan Pelayanan Publik harus dapat dipertanggungjawabkan secara kinerja, keuangan, dan moral sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.

Huruf k

Yang dimaksud dengan asas “inklusifitas” adalah bahwa setiap orang berhak untuk mendapatkan Pelayanan Publik.

Huruf l

Yang dimaksud dengan “integritas” adalah bertindak secara konsisten sesuai dengan nilai-nilai yang dianut baik berdasarkan kode etik, nilai masyarakat, atau moral pribadi.

Huruf m

Yang dimaksud dengan asas “pelayanan prima” adalah setiap jenis Pelayanan Publik dilakukan secara cepat, mudah, terjangkau, dan berkualitas.

Huruf n

Yang dimaksud dengan asas “kerja sama” adalah penyelenggaraan Pelayanan Publik yang dilakukan dengan mengedepankan prinsip koordinasi, kolaborasi, dan sinergi antar berbagai instansi pemerintah.

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

Cukup Jelas.

Pasal 14

Cukup Jelas.

Pasal 15

Cukup Jelas.

Pasal 16

Cukup Jelas.

Pasal 17

Huruf a

Cukup jelas.

Huruf b

Cukup jelas.

Huruf c

Yang dimaksud dengan penyalahgunaan kewenangan adalah penyalahgunaan kewenangan sebagaimana yang diatur dalam undang-undang mengenai tindak pidana korupsi dan undang-undang mengenai administrasi pemerintahan.

Huruf d

Cukup jelas.

Huruf e

Cukup jelas.

Pasal 18

Cukup Jelas.

Pasal 19

Cukup Jelas.

Pasal 20

Huruf a

Cukup jelas.

Huruf b

Cukup jelas.

Huruf c

Cukup jelas.

Huruf d

Cukup jelas.

Huruf e

Cukup jelas.

Huruf f

Cukup jelas.

Huruf g

Yang dimaksud dengan penyalahgunaan kewenangan adalah penyalahgunaan kewenangan sebagaimana yang diatur dalam undang-undang mengenai tindak pidana korupsi dan undang-undang mengenai administrasi pemerintahan.

Huruf h

Cukup jelas.

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.

Pasal 37

Cukup Jelas.

Pasal 38

Cukup Jelas.

Pasal 39

Cukup Jelas.

Pasal 40

Cukup Jelas.

Pasal 41

Cukup Jelas.

Pasal 42

Ayat (1)

Yang dimaksud dengan kelompok rentan antara lain yakni penyandang cacat, lanjut usia, wanita hamil, anak-anak, korban bencana alam, dan korban bencana sosial.

Ayat (2)

Cukup Jelas.

Ayat (3)

Cukup Jelas.

Ayat (4)

Cukup Jelas.

Ayat (5)

Cukup Jelas.

Ayat (6)

Cukup Jelas.

Ayat (7)

Cukup Jelas.

Ayat (8)

Cukup Jelas.

Pasal 43

Cukup Jelas.

Pasal 44

Cukup Jelas.

Pasal 45

Cukup Jelas.

Pasal 46

Cukup Jelas.

Pasal 47

Cukup Jelas.

Pasal 48

Cukup Jelas.

Pasal 49

Cukup Jelas.

Pasal 50

Cukup Jelas.

Pasal 51

Cukup Jelas.

Pasal 52

Cukup Jelas.

Pasal 53

Cukup Jelas.

Pasal 54

Cukup Jelas.

Pasal 55

Cukup Jelas.

Pasal 56

Cukup Jelas.

Pasal 57

Cukup Jelas.

Pasal 58

Cukup Jelas.

Pasal 59

Cukup Jelas.

Pasal 60

Cukup Jelas.

Pasal 61

Cukup Jelas.

Pasal 62

Cukup Jelas.

Pasal 63

Cukup Jelas.

Pasal 64

Cukup Jelas.

Pasal 65

Cukup Jelas.

Pasal 66

Cukup Jelas.

Pasal 67

Cukup Jelas.

Pasal 68

Cukup Jelas.

Pasal 69

Cukup Jelas.

Pasal 70

Cukup Jelas.

Pasal 71

Cukup Jelas.

Pasal 72

Cukup Jelas.

Pasal 73

Cukup Jelas.

Pasal 74

Cukup Jelas.

Pasal 75

Cukup Jelas.

Pasal 76

Cukup Jelas.

Pasal 77

Cukup Jelas.

Pasal 78

Cukup Jelas.

Pasal 79

Cukup Jelas.

Pasal 80

Cukup Jelas.

Pasal 81

Cukup Jelas.

Pasal 82

Cukup Jelas.

Pasal 83

Cukup Jelas.

Pasal 84

Cukup Jelas.

Pasal 85

Cukup Jelas.

Pasal 86

Cukup Jelas.

Pasal 87

Cukup Jelas.

Pasal 88

Cukup Jelas.

Pasal 89

Cukup Jelas.

Pasal 90

Cukup Jelas.

Pasal 91

Cukup Jelas.

Pasal 92

Cukup Jelas.

Pasal 93

Cukup Jelas.

Pasal 94

Cukup Jelas.

Pasal 95

Cukup Jelas.

Pasal 96

Cukup Jelas.

Pasal 97

Cukup Jelas.

Pasal 98

Cukup Jelas.

Pasal 99

Cukup Jelas.

Pasal 100

Cukup Jelas.

Pasal 101

Cukup Jelas.

Pasal 102

Cukup Jelas.

Pasal 103

Cukup Jelas.

Pasal 104

Cukup Jelas.

Pasal 105

Cukup Jelas.

Pasal 106

Cukup Jelas.

Pasal 107

Cukup Jelas.

Pasal 108

Cukup Jelas.

Pasal 109

Cukup Jelas.

Pasal 110

Cukup Jelas.

TAMBAHAN LEMBARAN NEGARA REPUBLIK INDONESIA NOMOR ...