



GUBERNUR GORONTALO

PERATURAN DAERAH PROVINSI GORONTALO

NOMOR 1 TAHUN 2013

TENTANG

PELAYANAN PUBLIK

DENGAN RAHMAT TUHAN YANG MAHA ESA

GUBERNUR GORONTALO,

- Menimbang : a. bahwa kewajiban Pemerintah Daerah sebagai penyelenggara utama pelayanan publik di daerah untuk melayani kebutuhan publik yang lebih baik sesuai dengan prinsip-prinsip tata kelola pemerintahan yang baik dan demokratis merupakan amanat konstitusional Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945;
- b. bahwa memberikan pelayanan publik di daerah yang dilakukan oleh penyelenggara pelayanan publik merupakan kegiatan yang harus dilakukan secara kontinyu, terintegrasi dan berkesinambungan, seiring dengan perkembangan harapan publik yang menuntut untuk dilakukan peningkatan kualitas pelayanan publik;
- c. bahwa sebagai upaya untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik di daerah, maka perlu ditetapkan standar dan kriteria dari penyelenggara pelayanan publik maupun masyarakat sebagai penerima pelayanan publik serta pihak-pihak lain yang berkepentingan untuk memberikan perlindungan atas hak-hak dan kewajiban publik dalam mendapatkan pelayanan publik dalam suatu peraturan daerah;
- d. bahwa berdasarkan pertimbangan sebagaimana dimaksud dalam huruf a, huruf b, dan huruf c, perlu membentuk Peraturan Daerah tentang Pelayanan Publik;

- Mengingat : 1. Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1974 tentang Pokok-Pokok Kepegawaian (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 1974 Nomor 55, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 3041), sebagaimana telah diubah dengan Undang-Undang Nomor 43 Tahun 1999 tentang Perubahan atas Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1974 tentang Pokok-Pokok Kepegawaian (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 1999 Nomor 169, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 3890);

2. Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1981 tentang Hukum Acara Pidana (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 1981 Nomor 76, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 3209);
3. Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 1999 Nomor 42, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 3821);
4. Undang-Undang Nomor 28 Tahun 1999 tentang Penyelenggaraan Negara yang Bersih dan Bebas dari Korupsi, Kolusi, dan Nepotisme (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 1999 Nomor 75, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 3851);
5. Undang-Undang Nomor 31 Tahun 1999 tentang Pemberantasan Tindak Pidana Korupsi (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 1999 Nomor 140, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 3874) sebagaimana telah diubah dengan Undang-Undang Nomor 20 Tahun 2001 tentang Perubahan atas Undang-Undang Nomor 31 Tahun 1999 tentang Pemberantasan Tindak Pidana Korupsi (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2001 Nomor 134, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4150);
6. Undang-Undang Nomor 38 Tahun 2000 tentang Pembentukan Provinsi Gorontalo (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2000 Nomor 258, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4060);
7. Undang-Undang Nomor 17 Tahun 2003 tentang Keuangan Negara (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2003 Nomor 47, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4286);
8. Undang-Undang Nomor 19 Tahun 2003 tentang Badan Usaha Milik Negara (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2003 Nomor 70, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4297);
9. Undang-Undang Nomor 32 Tahun 2004 tentang Pemerintahan Daerah (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2004 Nomor 125, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4437) sebagaimana telah beberapa kali diubah terakhir dengan Undang-Undang Nomor 12 Tahun 2008 tentang Perubahan Kedua atas Undang-Undang Nomor 32 Tahun 2004 tentang Pemerintahan Daerah (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2008 Nomor 59, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4844);

10. Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2008 Nomor 61, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4846);
11. Undang-Undang Nomor 37 Tahun 2008 tentang Ombudsman Republik Indonesia (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2008 Nomor 139, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4899);
12. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik ((Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2009 Nomor 112, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5038);
13. Undang-Undang Nomor 12 Tahun 2011 tentang Pembentukan Peraturan Perundang-undangan (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2011 Nomor 82, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5234);
14. Peraturan Pemerintah Nomor 68 Tahun 1999 tentang Tata Cara Pelaksanaan Peran Serta Masyarakat dalam Penyelenggaraan Negara (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 1999 Nomor 129, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 3866);
18. Peraturan Pemerintah Nomor Tahun 79 Tahun 2005 tentang Pedoman Pembinaan dan Pengawasan Penyelenggaraan Pemerintah Daerah (Lembaran Negara Tahun 2005 Nomor 165, Tambahan Lembaran Negara Nomor 4593);
19. Peraturan Pemerintah Nomor 41 Tahun 2007 tentang Organisasi Perangkat Daerah (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2007 Nomor 89, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4741);
20. Peraturan Pemerintah Nomor 53 Tahun 2010 tentang Disiplin Pegawai Negeri Sipil (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2010 Nomor 74, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5135);
21. Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2012 Nomor 215, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5357);
22. Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 53 Tahun 2011 tentang Pembentukan Produk Hukum Daerah;
23. Peraturan Daerah Nomor 3 Tahun 2009 tentang Rencana Pembangunan Jangka Panjang Daerah Provinsi Gorontalo Tahun 2007-2025 (Lembaran Daerah Provinsi Gorontalo Tahun 2009 Nomor 03, Tambahan Lembaran daerah Provinsi Gorontalo Nomor 03);
24. Peraturan Daerah Nomor 2 tahun 2012 tentang Rencana Pembangunan Jangka Menengah Daerah (RPJMD) Provinsi Gorontalo Tahun 2012-2017 (Lembaran Daerah Provinsi Gorontalo Tahun 2012 Nomor 02, Tambahan Lembaran Daerah Provinsi Gorontalo Nomor 02);



Dengan Persetujuan Bersama
DEWAN PERWAKILAN RAKYAT DAERAH PROVINSI GORONTALO
dan
GUBERNUR GORONTALO

MEMUTUSKAN :

Menetapkan : PERATURAN DAERAH TENTANG PELAYANAN PUBLIK

BAB I
KETENTUAN UMUM

Pasal 1

Dalam Peraturan Daerah ini, yang dimaksud dengan:

1. Daerah adalah daerah otonom Provinsi Gorontalo.
2. Pemerintahan Daerah adalah penyelenggaraan urusan pemerintahan oleh Pemerintah Daerah dan Dewan Perwakilan Rakyat Daerah menurut asas otonomi dan Tugas Pembantuan dengan prinsip otonomi seluas-luasnya dalam sistem dan prinsip Negara Kesatuan Republik Indonesia sebagaimana dimaksud dalam Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945.
3. Pemerintah Daerah adalah Pemerintah Daerah Provinsi dan Pemerintah Daerah Kabupaten/Kota.
4. Dewan Perwakilan Rakyat Daerah yang selanjutnya disebut DPRD adalah Dewan Perwakilan Rakyat Daerah Provinsi Gorontalo.
5. Gubernura dalah Gubernur Gorontalo.
6. Sekretaris Daerah adalah Sekretaris Daerah Provinsi Gorontalo
7. Pelayanan Publik adalah segala kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan dasar sesuai dengan hak-hak dasar setiap warga negara dan penduduk atas suatu barang, jasa dan atau pelayanan administrasi yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan yang terkait dengan kepentingan publik.
8. Penyelenggara Pelayanan Publik adalah lembaga dan petugas pelayanan publik baik Pemerintah Daerah maupun Badan Usaha Milik Daerah yang menyelenggarakan pelayanan publik.
9. Organisasi penyelenggara pelayanan publik yang selanjutnya disebut Organisasi Penyelenggara adalah satuan kerja penyelenggara pelayanan publik yang berada di lingkungan pemerintah provinsi, korporasi, lembaga independen yang dibentuk berdasarkan Peraturan Daerah untuk melaksanakan kegiatan pelayanan publik dan badan hukum lain yang dibentuk semata-mata untuk kegiatan pelayanan publik.



10. Pelaksana pelayanan publik yang selanjutnya disebut Pelaksana adalah pejabat, pegawai, petugas dan setiap orang yang bekerja di dalam organisasi penyelenggara yang bertugas melaksanakan tindakan atau rangkaian tindakan pelayanan publik.
11. Masyarakat adalah orang perseorangan, kelompok atau badan hukum yang berkedudukan sebagai penerima manfaat pelayanan publik, baik secara langsung maupun tidak langsung.
12. Standar pelayanan adalah ketentuan yang berisi norma, pedoman dan kesepakatan mengenai kualitas pelayanan, sarana dan prasarana yang dirumuskan secara bersama-sama antara penyelenggara pelayanan publik penerima layanan dan pihak yang berkepentingan.
13. Penilaian Kepuasan Masyarakat adalah ukuran kepuasan masyarakat sebagai penerima layanan yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik berdasarkan standar pelayanan yang telah ditetapkan.
14. Sistem Informasi Pelayanan Publik adalah rangkaian kegiatan yang meliputi penyimpanan dan pengelolaan informasi serta mekanisme penyampaian informasi dari Penyelenggara kepada masyarakat dan sebaliknya dalam bentuk lisan dan tulisan, serta bahasa gambar, dan/atau bahasa lokal, yang disajikan secara manual atau elektronik.
15. Pertanggungjawaban pelayanan publik adalah Perwujudan kewajiban penyelenggara pelayanan publik untuk mempertanggungjawabkan kepada masyarakat mengenai pencapaian tujuan yang telah ditetapkan, melalui mekanisme pertanggung-jawaban secara periodik, kontinyu dan berkesinambungan serta terintegrasi.
16. Pengaduan adalah pemberitahuan yang menginformasikan terhadap ketidaksesuaian antara pelayanan yang diterima dengan standar pelayanan yang telah ditentukan.
17. Sengketa pelayanan publik adalah sengketa yang timbul dalam bidang pelayanan publik antara penerima layanan dengan penyelenggara pelayanan publik akibat ketidaksesuaian antara pelayanan yang diterima dengan standar pelayanan publik yang telah ditetapkan.
18. Mediasi adalah penyelesaian sengketa pelayanan publik antar para pihak melalui bantuan oleh Ombudsman Daerah selaku lembaga pengawas eksternal atau oleh lembaga pengawas eksternal lainnya maupun oleh mediator yang dibentuk oleh Ombudsman Daerah atau lembaga pengawas eksternal
19. Pelayanan barang publik adalah pelayanan yang menghasilkan berbagai bentuk/jenis barang yang digunakan oleh masyarakat.
20. Pelayanan jasa publik adalah pelayanan yang menghasilkan berbagai bentuk jasa yang dibutuhkan oleh masyarakat.



21. Pelayanan administratif adalah pelayanan yang menghasilkan berbagai bentuk dokumen resmi yang dibutuhkan oleh masyarakat.
22. Media adalah segala alat untuk penyebarluasan informasi yang berupa cetak dan elektronik.
23. Anggaran Pendapatan dan Belanja Daerah yang selanjutnya disebut APBD adalah Anggaran Pendapatan dan Belanja Daerah Provinsi Gorontalo.

BAB II ASAS PELAYANAN PUBLIK

Pasal 2

Asas penyelenggaraan pelayanan publik di Provinsi Gorontalo adalah sebagai berikut:

- a. Asas Kepastian Hukum;
- b. Asas Keadilan;
- c. Asas Kemanfaatan;
- d. Asas Keterbukaan;
- e. Asas Partisipatif;
- f. Asas Akuntabilitas;
- g. Asas Kepentingan Umum;
- h. Asas Profesionalisme;
- i. Asas Kesamaan Hak;
- j. Asas Efisiensi;
- k. Asas Efektivitas;
- l. Asas Imparsial.

BAB III MAKSUD TUJUAN DAN RUANG LINGKUP Bagian Kesatu Maksud

Pasal 3

Pengaturan penyelenggaraan pelayanan publik di Provinsi Gorontalo bermaksud untuk memberikan kepastian hukum terhadap penyelenggaraan pelayanan publik dan pemenuhan hak-hak masyarakat secara berkualitas, kontinyu, terintegrasi dan berkesinambungan.



Bagian Kedua

Tujuan

Pasal 4

Tujuan Pelayanan Publik adalah :

- a. Mewujudkan kepastian hukum tentang hak, tanggung jawab, kewajiban, dan kewenangan seluruh pihak yang terkait dengan penyelenggaraan pelayanan publik di Provinsi Gorontalo.
- b. Mewujudkan sistem penyelenggaraan pelayanan publik sesuai dengan asas-asas umum penyelenggaraan pemerintahan yang baik di Provinsi Gorontalo.
- c. Mewujudkan kualitas pelayanan, efisiensi dan efektivitas penyelenggaraan pelayanan publik dan pencegahan Korupsi, Kolusi dan Nepotisme di Provinsi Gorontalo;
- d. Mewujudkan partisipasi dan ketaatan masyarakat dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik sesuai mekanisme yang berlaku.
- e. Mewujudkan penyelenggaraan pelayanan publik sesuai ketentuan peraturan perundang-undangan yang berlaku.

Bagian Ketiga

Ruang Lingkup

Pasal 5

- (1) Ruang lingkup pelayanan publik meliputi semua bentuk pelayanan yang berkaitan dengan kepentingan publik yang diselenggarakan oleh penyelenggara pelayanan publik di Provinsi Gorontalo.
- (2) Pelayanan publik sebagaimana dimaksud dalam ayat (1) yakni meliputi pelayanan barang publik dan pelayanan jasa publik serta pelayanan administrasi.

Pasal 6

- (1) Pelayanan barang publik meliputi:
 - a. Pengadaan dan penyaluran barang publik yang dilakukan oleh instansi pemerintah daerah yang pembiayaannya bersumber dari APBD dan/atau APBN dan badan usaha yang modal pendiriannya sebagian atau seluruhnya bersumber dari kekayaan daerah yang dipisahkan; dan
 - b. Pengadaan dan penyaluran barang publik yang pembiayaannya tidak bersumber dari APBD atau badan usaha yang modal pendiriannya sebagian atau seluruhnya bersumber dari kekayaan daerah yang dipisahkan, tetapi ketersediaannya menjadi misi Daerah, yang ditetapkan sesuai ketentuan peraturan yang berlaku.

- (2) Pelayanan jasa publik yaitu pelayanan yang menghasilkan berbagai bentuk jasa yang dibutuhkan oleh publik, meliputi:
- Penyediaan jasa publik oleh instansi pemerintah daerah yang pembiayaannya bersumber dari APBD dan/atau APBN dan suatu badan usaha yang modal pendiriannya sebagian atau seluruhnya bersumber dari kekayaan daerah yang dipisahkan; dan;
 - Penyediaan jasa publik yang pembiayaannya tidak bersumber dari APBD atau badan usaha yang modal pendiriannya sebagian atau seluruhnya bersumber dari kekayaan daerah yang dipisahkan, tetapi ketersediaannya menjadi misi daerah yang ditetapkan sesuai ketentuan peraturan yang berlaku.
- (3) Pelayanan administratif yaitu pelayanan yang menghasilkan berbagai bentuk dokumen resmi yang dibutuhkan oleh publik, meliputi:
- Tindakan administratif pemerintah daerah dalam rangka mewujudkan perlindungan pribadi, keluarga, kehormatan, martabat, dan harta benda masyarakat; dan
 - Tindakan administratif oleh instansi non pemerintah yang diatur dalam ketentuan peraturan yang berlaku.

BAB IV

HAK DAN KEWAJIBAN PENERIMA

Bagian Kesatu

Hak Penerima Layanan Publik

Pasal 7

Hak penerima layanan publik meliputi:

- Mendapatkan pelayanan yang berkualitas sesuai dengan asas-asas dan tujuan pelayanan publik serta sesuai standar pelayanan publik yang telah ditentukan.
- Mendapatkan kemudahan untuk memperoleh informasi selengkap-lengkapny tentang sistem, mekanisme, dan prosedur dalam pelayanan publik.
- Memberikan saran dalam rangka perbaikan pelayanan publik.
- Mendapatkan pelayanan yang tidak diskriminatif santun, bersahabat, dan ramah.
- Memperoleh kompensasi apabila tidak mendapatkan pelayanan sesuai standar pelayanan publik yang telah ditetapkan.
- Menyampaikan pengaduan kepada penyelenggara pelayanan publik dan atau pengawas pelayanan publik untuk mendapatkan penyelesaian atas pengaduan tersebut.
- Mendapatkan pembelaan, perlindungan, dalam upaya penyelesaian sengketa pelayanan publik.
- Menolak permintaan pelayanan yang bertentangan dengan ketentuan peraturan yang berlaku.

Bagian Kedua
Kewajiban Penerima Layanan publik

Pasal 8

Kewajiban penerima layanan publik meliputi:

- a. Mentaati mekanisme, prosedur, dan persyaratan dalam penyelenggaraan pelayanan publik.
- b. Memelihara dan menjaga berbagai sarana dan prasarana pelayanan publik.
- c. Mengawasi penyelenggaraan pelayanan publik dan penyelesaian sengketa pelayanan publik.
- d. Berpartisipasi aktif dan mematuhi peraturan yang berlaku yang terkait dengan penyelenggaraan pelayanan publik;
- e. Memberikan informasi yang terkait dengan pelayanan publik.

BAB V

PERAN SERTA MASYARAKAT

Pasal 9

- (1) Masyarakat mempunyai kesempatan yang sama dan seluas-luasnya untuk berperan serta dalam penyelenggaraan pelayanan publik.
- (2) Peran serta masyarakat sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dilakukan dengan cara:
 - a. Berperan serta dalam merumuskan standar pelayanan publik.
 - b. Meningkatkan kemandirian masyarakat dan kemitraan dalam penyelenggaraan pelayanan publik;
 - c. Menumbuhkembangkan kemampuan dan kepeloporan masyarakat dalam penyelenggaraan pelayanan publik ;
 - d. Memberikan saran dan atau pendapat dalam rangka penyelenggaraan pelayanan publik ;
 - e. Menyampaikan informasi dan atau memperoleh informasi di bidang penyelenggaraan pelayanan publik.



BAB VI

PROSEDUR PELAYANAN PUBLIK

Bagian Kesatu

Penyelenggara

Pasal 10

Prosedur penyelenggaraan pelayanan publik meliputi:

- a. Fungsional, yaitu pola pelayanan publik diberikan oleh penyelenggara, sesuai dengan tugas, fungsi dan kewenangannya;
- b. Terpusat, yaitu pola pelayanan publik diberikan secara tunggal oleh penyelenggara berdasarkan pelimpahan wewenang sesuai ketentuan peraturan yang berlaku;
- c. Terpadu, terdiri atas: pertama, terpadu satu atap, yaitu pola pelayanan terpadu satu atap diselenggarakan dalam satu tempat yang meliputi berbagai jenis pelayanan yang tidak mempunyai keterkaitan proses dan dilayani melalui beberapa pintu; dan kedua, terpadu satu pintu, yaitu pola pelayanan terpadu satu pintu diselenggarakan pada satu tempat yang meliputi berbagai jenis pelayanan yang memiliki keterkaitan proses dan dilayani melalui satu pintu.
- d. Gugus tugas, yaitu petugas pelayanan publik secara perorangan atau dalam bentuk gugus tugas yang ditempatkan pada instansi pemberi pelayanan dan lokasi pemberian pelayanan tertentu.

Pasal 11

- (1) Untuk menjamin kualitas layanan masing-masing penyelenggara pelayanan publik wajib membentuk unit pelayanan informasi publik dan unit pengaduan bagi masyarakat.
- (2) Penyelenggara pelayanan publik pada unit pelayanan informasi publik dan unit pengaduan masyarakat sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dilaksanakan oleh penyelenggara pelayanan publik yang mempunyai kompetensi.
- (3) Masing-masing unit pelayanan informasi publik dan unit pengaduan masyarakat membantu penyelenggara pelayanan publik dalam menjalankan fungsi untuk merencanakan, melaksanakan dan mengevaluasi serta mengembangkan standar pelayanan publik.
- (4) Penyelenggara pelayanan publik dapat mengadakan kerjasama dengan penyelenggara pelayanan publik lain ataupun dengan pihak ketiga yang didasarkan pada pertimbangan efisiensi dan efektifitas pelayanan publik.
- (5) Kerjasama sebagaimana dimaksud pada ayat (4), penyelenggara pelayanan publik wajib mengumumkan kepada masyarakat melalui media cetak dan elektronik.



Bagian Kedua
Hak Penyelenggara

Pasal 12

Penyelenggara memiliki hak:

- a. Memberikan pelayanan tanpa dihambat pihak lain yang tidak berwenang;
- b. Melakukan kerjasama;
- c. Mengelola anggaran pembiayaan penyelenggaraan pelayanan publik;
- d. Melakukan pembelaan terhadap pengaduan, tuntutan dan gugatan yang tidak sesuai dengan kenyataan dalam penyelenggaraan pelayanan publik; dan
- e. Menolak permintaan pelayanan yang bertentangan dengan ketentuan peraturan yang berlaku.

Bagian Ketiga
Kewajiban Penyelenggara

Pasal 13

Penyelenggara pelayanan publik mempunyai kewajiban:

- a. Mengundang penerima layanan dan pihak-pihak yang berkepentingan dalam penyelenggaraan pelayanan publik untuk merumuskan standar pelayanan dan melakukan pengawasan atas kinerja pelayanan publik.
- b. Menyelenggarakan pelayanan publik yang berkualitas sesuai dengan standar pelayanan yang telah ditetapkan.
- c. Mengelola pengaduan dari penerima layanan sesuai mekanisme yang berlaku.
- d. Menyampaikan pertanggungjawaban secara periodik atas penyelenggaraan pelayanan publik yang tata caranya diatur lebih lanjut dengan peraturan gubernur.
- e. Memberikan kompensasi kepada penerima layanan apabila tidak mendapatkan pelayanan sesuai standar pelayanan publik yang telah ditetapkan.
- f. Mematuhi ketentuan yang berlaku dalam penyelesaian sengketa pelayanan publik.
- g. Mematuhi peraturan yang berlaku terkait dengan tugas dan kewenangannya dalam penyelenggaraan pelayanan publik.



Bagian Keempat
Penilaian Kepuasan Masyarakat

Pasal 14

- (1) Penyelenggara pelayanan publik wajib melakukan penilaian kinerja penyelenggaraan pelayanan publik secara periodik.
- (2) Untuk melaksanakan penilaian kinerja sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dilakukan melalui pengukuran indeks kepuasan masyarakat sesuai dengan standar pelayanan publik masing-masing penyelenggara pelayanan publik.
- (3) Apabila ditemukan ketidaksesuaian nilai antara indeks kepuasan masyarakat dengan standar pelayanan publik, maka akan dilakukan pembinaan dan pengembangan kapasitas penyelenggaraan pelayanan publik.

Bagian Kelima
Pelayanan Khusus

Pasal 15

- (1) Penyelenggara pelayanan publik wajib mengupayakan tersedianya sarana dan prasarana yang diperuntukkan bagi penyandang cacat, lanjut usia, dan wanita hamil.
- (2) Penyediaan sarana dan prasarana sebagaimana dimaksud pada ayat (1) wajib menjamin aksesibilitas pengguna layanan yang dilaksanakan sesuai dengan peraturan yang berlaku.
- (3) Ketentuan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) disesuaikan juga dengan peraturan yang berlaku tentang perlakuan khusus bagi penyandang cacat, lanjut usia, dan wanita hamil.

Bagian Keenam
Perilaku Penyelenggara

Pasal 16

Penyelenggara pelayanan publik wajib memiliki perilaku sesuai dengan kode etik dalam memberikan pelayanan publik, yaitu :

- a. Bertindak jujur, disiplin, proporsional dan profesional.
- b. Bertindak adil dan tidak diskriminatif.
- c. Peduli, teliti dan cermat.
- d. Bersikap ramah dan bersahabat.
- e. Bersikap tegas, dan tidak memberikan pelayanan yang berbelit-belit.
- f. Bersikap mandiri dan dilarang menerima imbalan dalam bentuk apapun.
- g. Transparan dalam pelaksanaan dan mampu mengambil langkah-langkah yang kreatif dan inovatif.

Bagian Ketujuh
Standar Pelayanan Publik

Pasal 17

- (1) Standar pelayanan publik disusun sesuai dengan jenis dan karakteristik pelayanan publik yang meliputi prosedur dan produk pelayanan publik.
- (2) Penyelenggara pelayanan publik wajib menetapkan standar pelayanan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) meliputi penetapan standar persyaratan, standar biaya dan standar waktu.
- (3) Penyelenggara pelayanan publik wajib menginformasikan standar pelayanan publik kepada masyarakat.

Bagian kedelapan
Pengawasan Penyelenggaraan Pelayanan Publik

Pasal 18

- (1) Pengawasan penyelenggaraan pelayanan publik dilakukan oleh pengawas internal dan pengawas eksternal.
- (2) Pengawasan internal dilakukan melalui:
 - a. pengawasan oleh atasan langsung; dan
 - b. pengawasan oleh pengawas fungsional daerah.
- (3) Pengawasan eksternal dilakukan melalui:
 - a. pengawasan oleh masyarakat berupa laporan atau pengaduan dalam penyelenggaraan pelayanan publik;
 - b. pengawasan oleh Ombudsman daerah sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku;
 - c. pengawasan oleh DPRD;
- (4) Tata cara pengawasan pelayanan publik dilaksanakan sesuai dengan peraturan perundang-undangan.



Bagian Kesembilan
Pengaduan Pelayanan Publik
Pasal 19

Pengaduan pelayanan publik dilakukan dengan cara:

- a. Pengaduan pelayanan publik diajukan kepada penyelenggara pelayanan publik.
- b. Paling lama 5 (lima) hari setelah diterimanya pengaduan, penyelenggara pelayanan publik harus menindaklanjuti pengaduan tersebut.
- c. Apabila penyelenggara pelayanan publik tidak menanggapi sebagaimana mestinya atau tidak menerima pengaduan sebagaimana dimaksud pada huruf b, maka pengaduan diajukan kepada pengawas pelayanan publik.

BAB VII
PEMBIAYAAN

Pasal 20

- (1) Anggaran pelayanan publik pada instansi pemerintah dibebankan pada masing-masing penyelenggara pelayanan publik.
- (2) Anggaran untuk pembiayaan pengawasan pelayanan publik dibebankan pada masing-masing penyelenggara pengawasan pelayanan publik.

BAB VIII
KETENTUAN SANKSI

Bagian Kesatu
Pelanggaran

Pasal 21

- (1) Tindakan penyimpangan atau pengabaian terhadap wewenang, prosedur dan substansi merupakan pelanggaran yang dapat dikenakan sanksi sebagaimana diatur dalam peraturan perundang-undangan yang berlaku.
- (2) Bentuk pelanggaran sebagaimana dimaksud dalam ayat (1) merupakan pelanggaran administrasi.



Bagian Kedua
Sanksi Administrasi

Pasal 22

- (1) Pelanggaran administratif yang dilakukan oleh penyelenggara pelayanan publik dikenakan sanksi administrasi.
- (2) Jenis-jenis sanksi administrasi sebagaimana dimaksud pada ayat(1) berupa:
 - a. teguran lisan;
 - b. teguran tertulis;
 - c. Penundaan kenaikan pangkat;
 - d. Penurunan pangkat;
 - e. Mutasi jabatan;
 - f. Pembebasan tugas dan jabatan dalam waktu tertentu;
 - g. Pemberhentian tidak dengan hormat.
- (3) Tata cara pemanggilan, pemeriksaan dan penjatuhan sanksi administrasi dilakukan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan yang berlaku.

Bagian Ketiga
Sanksi Pidana

Pasal 23

- (1) Setiap penyelenggara pelayanan publik yang melakukan tindak pidana dalam penyelenggaraan pelayanan publik diancam dengan pidana kurungan paling lama 6 (enam) bulan, dan/atau denda paling banyak Rp. 50.000.000,- (lima puluh juta rupiah).
- (2) Tindak pidana sebagaimana dimaksud pada ayat (1) adalah pelanggaran.
- (3) Apabila pelanggaran sebagaimana dimaksud dalam ayat (1) merupakan suatu tindak pidana, maka dapat dikenakan sanksi pidana sebagaimana diatur dalam ketentuan peraturan perundang-undangan yang berlaku.
- (4) Tindak pidana sebagaimana dimaksud pada ayat (3) adalah kejahatan.



Bagian keempat

Penyidikan

Pasal 24

- (1) Selain penyidik Pejabat Polisi Negara Republik Indonesia, juga Pejabat Pegawai Negeri Sipil tertentu di instansi penyelenggara pelayanan publik yang lingkup tugas dan tanggung jawabnya di bidang pelayanan publik, diberi wewenang khusus sebagai penyidik sebagaimana dimaksud dalam Kitab Undang-Undang Hukum Acara Pidana yang berlaku.
- (2) Penyidik Pegawai Negeri Sipil sebagaimana dimaksud pada ayat (1) berwenang :
 - a. Melakukan pemeriksaan atas kebenaran laporan atau keterangan berkenaan dengan tindak pidana di bidang Pelayanan Publik;
 - b. Melakukan Pemeriksaan terhadap penyelenggara pelayanan publik yang diduga melakukan tindak Pidana;
 - c. Meminta keterangan dan bahan bukti dari orang atau badan usaha sehubungan dengan peristiwa tindak pidana di bidang pelayanan publik;
 - d. Melakukan pemeriksaan atas pembukuan catatan dan dokumen lain berkenaan dengan tindak pidana di bidang pelayanan publik;
 - e. Melakukan pemeriksaan di tempat tertentu yang diduga terdapat bahan bukti, pembukuan catatan dan dokumen lain serta melakukan penyitaan terhadap bahan dan barang hasil pelanggaran yang dapat dijadikan bukti dalam perkara tindak pidana di bidang pelayanan publik;
 - f. Meminta bantuan ahli dalam rangka pelaksanaan tugas penyidikan tindak pidana di bidang pelayanan publik;
- (3) Penyidik Pegawai Negeri Sipil sebagaimana dimaksud pada ayat (1) memberitahukan dimulainya penyidikan dan hasil penyidikannya kepada Penyidik Pejabat Polisi Negara Republik Indonesia.
- (4) Penyidik Pegawai Negeri Sipil sebagaimana dimaksud pada ayat (1) menyampaikan hasil penyidikan kepada penuntut umum melalui Penyidik Pejabat Polisi Negara Republik Indonesia.

BAB IX

KETENTUAN PENUTUP

Pasal 25

Hal-hal yang belum cukup diatur dalam Peraturan Daerah ini akan diatur lebih lanjut dengan Peraturan Gubernur.

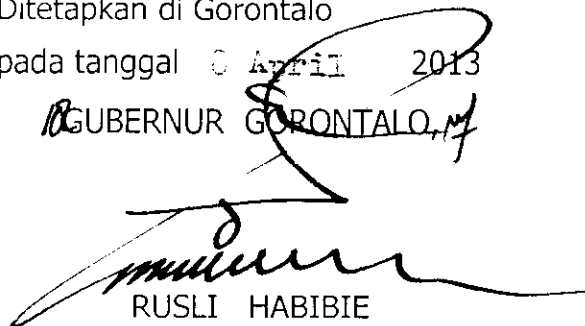
Pasal 26

Peraturan Daerah ini mulai berlaku pada tanggal diundangkan.

Agar setiap orang mengetahuinya, memerintahkan pengundangan Peraturan daerah ini dengan penempatannya dalam Lembaran Daerah Provinsi Gorontalo

Ditetapkan di Gorontalo
pada tanggal 6 April 2013

GUBERNUR GORONTALO



RUSLI HABIBIE

Diundangkan di Gorontalo
pada tanggal 6 April 2013

SEKRETARIS DAERAH PROVINSI GORONTALO



Prof. Dr. Ir. Hj. WINARNI MONOARFA, MS
PEMBINA UTAMA
NIP 19621121 198503 2001

LEMBARAN DAERAH PROPINSI GORONTALO TAHUN 2013 NOMOR .01..

PENJELASAN
ATAS
PERATURAN DAERAH PROVINSI GORONTALO
NOMOR 1 TAHUN 2013
TENTANG
PELAYANAN PUBLIK

I. UMUM

Provinsi Gorontalo secara substansial telah terbangun pemahaman untuk mewujudkan pelayanan publik yang sesuai dengan koridor tata kelola pemerintahan yang baik. Hal itu diwujudkan dengan rencana dibentuknya Peraturan Daerah Pelayanan Publik untuk mengakomodasi akselerasi perkembangan kebutuhan masyarakat Provinsi Gorontalo atas terselenggaranya pelayanan publik yang prima. Pembentukan Peraturan Daerah adalah dalam rangka membangun pelayan publik yang mengedepankan prinsip-prinsip demokrasi, transparansi, akuntabilitas, dan responsibilitas dengan paradigma baru, yaitu berubahnya birokrasi sebagai penguasa menjadi abdi alias pelayan masyarakat.

Peraturan Daerah secara jelas meneguhkan konstruksi birokrasi sebagai pelayan publik yang berposisi sebagai pengabdikan rakyat. Konstalasi demikian secara yuridis menciptakan hubungan hukum yang masuk pada wilayah hubungan-hubungan dinas publik. Pada tataran demikian penyelenggara dan pelaksana pelayanan publik terqualifikasi dalam organisasi birokrasi yang harus berkiprah secara fungsional yang tugasnya berorientasi pada aspek operasional pelayanan masyarakat.

Peraturan Daerah tentang Pelayanan Publik Provinsi Gorontalo diharapkan mampu menghadapi perkembangan nilai, regulasi, sistem dan tata kelola pemerintahan yang baik terkait dengan pelayanan publik. Hal ini disebabkan dalam kenyataan penyelenggaraan pelayanan publik masih ditemukan banyak kelemahan sehingga belum dapat memenuhi kualitas yang diharapkan masyarakat, karena dalam pemberian pelayanan masih ditemukan adanya berbagai keluhan masyarakat yang disampaikan baik secara langsung kepada penyelenggara layanan dan lembaga pengawas maupun melalui media massa sehingga menimbulkan citra yang kurang baik terhadap aparat pemerintah. Mengingat salah satu fungsi pemerintah adalah melayani masyarakat maka Pemerintah Provinsi Gorontalo terus berupaya meningkatkan kualitas pelayanan melalui pembaharuan peraturan dan penyediaan sarana dan prasarana pelayanan publik. Di sisi lain pemerintah telah membentuk Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, yang dijadikan dasar penyelenggaraan pelayanan publik secara nasional dan regional oleh

pemerintah daerah. Transformasi tata nilai, regulasi, sistem dan tata kelola pelayanan publik tersebut disikapi dengan bijak oleh Pemerintah Provinsi Gorontalo dengan membentuk peraturan daerah tentang Pelayanan Publik.

II. PASAL DEMI PASAL

Pasal 1

Cukup jelas

Pasal 2

Huruf a

Yang dimaksud dengan asas Kepastian hukum adalah sebagai kejelasan norma, sehingga dapat dijadikan pedoman bagi masyarakat yang dikenakan peraturan itu.

Huruf b.

Yang dimaksud dengan Asas Keadilan adalah nilai untuk menciptakan hubungan yang ideal antara manusia yang satu dengan manusia yang lain sebagai anggota masyarakat, dengan memberikan kepada manusia tersebut apa yang menjadi haknya sesuai dengan prestasinya dan membebaskan kewajiban menurut hukum dan moral.

Huruf c.

Yang dimaksud dengan Asas kemanfaatan adalah kemanfaatan dapat diartikan dengan kebahagiaan. Baik buruknya suatu hukum, bergantung pada apakah hukum itu memberikan kebahagiaan atau tidak bagi manusia. Hukum yang baik adalah hukum yang dapat memberi manfaat kepada setiap subjek hukum. Hukum sudah dapat dikategorikan baik apabila mampu memberikan kebahagiaan kepada bagian terbesar dari masyarakat

Huruf d

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

Angka e

Yang dimaksud dengan asas Partisipatif adalah peningkatan peran serta masyarakat dalam penyelenggaraan pelayanan dengan memperhatikan aspirasi, kebutuhan, dan harapan masyarakat.

Angka f

Yang dimaksud dengan asas Akuntabilitas adalah proses penyelenggaraan pelayanan harus dapat dipertanggung jawabkan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.

Angka g

Yang dimaksud dengan Asas Kepentingan Umum adalah pemberian pelayanan tidak boleh mengutamakan kepentingan pribadi dan/atau golongan.

Angka h

Yang dimaksud dengan Asas Profesionalisme adalah pelaksana pelayanan harus memiliki kompetensi yang sesuai dengan tugas.

Angka i

Yang dimaksud dengan Asas Kesamaan Hak adalah pemberian pelayanan tidak membedakan suku, ras, agama, golongan, gender dan status ekonomi.

Angka j

Yang dimaksud dengan Asas efisiensi adalah bahwa yang menentukan tingkat keberhasilan penyelenggaraan pelayanan publik dengan memperhatikan kebutuhan pelayanan yang sederhana cepat dan murah, tidak memberikan pembedaan pembiayaan kepada masyarakat secara tidak wajar sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku.

Angka k

Yang dimaksud dengan Azas efektifitas adalah bahwa orientasi penyelenggaraan pelayanan publik untuk mencapai penyelenggaraan pelayanan publik yang tepat sasaran dan memenuhi kebutuhan masyarakat sebagai pengguna pelayanan publik sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku;

Angka l

Yang dimaksud dengan asas Imparsial adalah tidak berpihak harus memperlakukan sama. Dengan kata lain pedoman dan arahan bagi penyelenggara pelayanan publik untuk bersikap netral, non diskriminasi dan tidak berpihak sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku.

Pasal 3

Cukup jelas

Pasal 4

Cukup jelas

Pasal 5

Ayat (1)

Cukup jelas



Ayat (2)

Yang dimaksud pelayanan barang adalah air bersih, barang cetakan dan lain sebagainya.

Yang dimaksud bentuk pelayanan jasa adalah pelayanan pendidikan, pemeliharaan kesehatan, penyelenggaraan pelayanan transportasi dan lain sebagainya.

Pasal 6

Cukup jelas.

Pasal 7

Huruf a

cukup jelas

Huruf b

cukup jelas

Huruf c

cukup jelas

Huruf d

cukup jelas.

Huruf e

Yang dimaksud dengan Kompensasi adalah suatu bentuk imbalan yang diberikan kepada penerima pelayanan akibat dari tidak terpenuhinya standar pelayanan publik yang telah ditetapkan.

Huruf f

cukup jelas

huruf g

Hak untuk mendapatkan pembelaan dalam penyelesaian sengketa pelayanan publik dapat dilakukan sendiri atau mendapat bantuan dari pihak lain.

Huruf h

Cukup jelas

Huruf i

Cukup jelas

Pasal 8

Cukup jelas.

Pasal 9

Ayat (1)

cukup jelas



Ayat (2)

Huruf a

cukup jelas

huruf b

Kemandirian masyarakat merupakan prasyarat untuk menumbuhkan kemampuan masyarakat sebagai penerima pelayanan publik.

huruf c

cukup jelas

Huruf d

cukup jelas

Huruf e

cukup jelas.

Pasal 10

Cukup jelas.

Pasal 11

Cukup jelas.

Pasal 12

Cukup jelas.

Pasal 13

cukup jelas

Pasal 14

Cukup jelas.

Pasal 15

Ketentuan ini memberi perlakuan yang khusus bagi penyandang cacat, lanjut usia, dan wanita hamil.

Pasal 16

Cukup jelas.

Pasal 17

Cukup jelas.

Pasal 18

Cukup jelas.

Pasal 19

Cukup jelas

Pasal 20

Cukup jelas



Pasal 21

Ayat (1)

Yang dimaksud dengan penyimpangan wewenang adalah suatu bentuk pelanggaran yang berkaitan dengan pelanggaran wewenang yang ada pada penyelenggara pelayanan publik atau yang dilimpahkan kepada penyelenggara pelayanan publik.

Yang dimaksud dengan penyimpangan prosedur adalah suatu bentuk pelanggaran terhadap prosedur administrasi penyelenggaraan pelayanan sebagaimana yang ditetapkan pelayanan publik.

Ayat (2)

Cukup jelas.

Pasal 22

Cukup jelas

Pasal 23

Cukup jelas

Pasal 24

Cukup jelas.

Pasal 25

Cukup jelas.

Pasal 26

Cukup jelas.

TAMBAHAN LEMBARAN DAERAH PROVINSI GORONTALO NOMOR ..01