

# **PEDOMAN PENYELENGGARAAN PELAYAN PUBLIK**

## **I. PENDAHULUAN**

Pembukaan Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945 mengamanatkan bahwa tujuan didirikan Negara Republik Indonesia, antara lain adalah untuk memajukan kesejahteraan umum dan mencerdaskan kehidupan bangsa.

Amanat tersebut mengandung makna negara berkewajiban memenuhi kebutuhan setiap warga negara melalui suatu sistem pemerintahan yang mendukung terciptanya penyelenggaraan pelayanan publik yang prima dalam rangka memenuhi kebutuhan dasar dan hak sipil setiap warga negara atas barang publik, jasa publik, dan pelayanan administratif.

Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 juga mengamanatkan untuk membangun kepercayaan masyarakat atas pelayanan publik yang dilakukan penyelenggara pelayanan publik merupakan kegiatan yang harus dilakukan seiring dengan harapan dan tuntutan seluruh warga negara dan penduduk tentang peningkatan pelayanan publik. Disamping itu sebagai upaya untuk mempertegas hak dan kewajiban setiap warga negara dan penduduk serta terwujudnya tanggung jawab negara dan korporasi dalam penyelenggaraan pelayanan publik, dan sebagai upaya untuk meningkatkan kualitas dan menjamin penyediaan pelayanan publik sesuai dengan asas-asas umum pemerintahan dan korporasi yang baik serta untuk memberi perlindungan bagi setiap warga negara dan penduduk dari penyalahgunaan wewenang di dalam penyelenggaraan pelayanan publik, diperlukan pengaturan hukum yang mendukungnya.

Dewasa ini penyelenggaraan pelayanan publik masih dihadapkan pada kondisi yang belum sesuai dengan kebutuhan dan perubahan di berbagai bidang kehidupan bermasyarakat, berbangsa, dan bernegara. Hal tersebut bisa disebabkan oleh ketidaksiapan untuk menanggapi terjadinya transformasi nilai yang berdimensi luas serta dampak berbagai masalah pembangunan yang kompleks. Sementara itu, tatanan baru masyarakat Indonesia dihadapkan pada harapan dan tantangan global yang dipicu oleh kemajuan di bidang ilmu pengetahuan, informasi, komunikasi, transportasi, investasi, dan perdagangan.

Kondisi dan perubahan cepat yang diikuti pergeseran nilai tersebut perlu disikapi secara bijak melalui langkah kegiatan yang terus-menerus dan berkesinambungan dalam berbagai aspek pembangunan untuk membangun kepercayaan masyarakat guna mewujudkan tujuan pembangunan nasional. Untuk itu, diperlukan konsepsi sistem pelayanan publik yang berisi nilai, persepsi, dan acuan perilaku yang mampu mewujudkan hak asasi manusia sebagaimana diamanatkan Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945 dan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik serta aturan pelaksananya dapat diterapkan sehingga masyarakat memperoleh pelayanan sesuai dengan harapan dan cita-cita tujuan nasional. Dengan mempertimbangkan hal di atas, diperlukan peraturan perundangundangan di daerah yang mengatur mengenai penyelenggaraan Pelayanan Publik yang akan dipergunakan sebagai pedoman bagi aparatur pemerintah daerah dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat.

Pedoman ini diharapkan dapat memberi kejelasan dan pengaturan mengenai pelayanan publik, antara lain meliputi:

- a. pengertian dan batasan penyelenggaraan pelayanan publik;
- b. asas, tujuan, dan ruang lingkup penyelenggaraan pelayanan publik;
- c. pembinaan dan penataan pelayanan publik;
- d. hak, kewajiban, dan larangan bagi seluruh pihak yang terkait dalam penyelenggaraan pelayanan publik;
- e. aspek penyelenggaraan pelayanan publik yang meliputi standar pelayanan, maklumat pelayanan, sistem informasi, sarana dan prasarana, biaya/tarif pelayanan, pengelolaan pengaduan, dan penilaian kinerja;
- f. peran serta masyarakat;
- g. penyelesaian pengaduan dalam penyelenggaraan pelayanan; dan
- h. . sanksi.

## **II. DASAR HUKUM PENYELENGGARAAN PELAYANAN PUBLIK**

1. Undang-Undang Nomor 32 Tahun 2004 tentang Pemerintahan Daerah sebagaimana telah diubah terakhir dengan Undang-Undang Nomor 12 Tahun 2008 tentang Perubahan Kedua atas Undang-Undang Nomor 32 Tahun 2004 tentang Pemerintahan Daerah;
2. Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik;
3. Peraturan Pemerintah Nomor 79 Tahun 2005 tentang Pedoman Pembinaan dan Pengawasan Penyelenggaraan Pemerintahan Daerah;
4. Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik;
5. Peraturan Pemerintah Nomor 38 Tahun 2007 tentang Pembagian Urusan Pemerintahan antara Pemerintah, Pemerintah Daerah Provinsi dan Pemerintah Daerah Kabupaten/Kota;
6. Peraturan Pemerintah Nomor 41 Tahun 2007 tentang Organisasi Perangkat Daerah;
7. Keputusan Menteri Negara Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 25/KEP/M.PAN/2/2004 tentang Pedoman Penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat Unit Pelayanan Instansi Pemerintah;
8. Keputusan Menteri Negara Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 26/KEP/M.PAN/2/2004 tentang Petunjuk Teknis Transparansi dan Akuntabilitas dalam Penyelenggaraan Pelayanan Publik;
9. Peraturan Menteri Negara Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor PER 05/M.PAN/04/2009 tentang Pedoman Umum Penanganan Pengaduan Masyarakat Bagi Instansi Pemerintah;
10. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 36 Tahun 2012 tentang Petunjuk Teknis Penyusunan, Penetapan dan Penerapan Standar Pelayanan.
11. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor Per/05/M. PAN/4/2009 tentang Pedoman Umum Penanganan Pengaduan Masyarakat Bagi Instansi Pemerintah.

### **III. PENYELENGGARAAN PELAYANAN PUBLIK**

#### **A. PRINSIP PELAYANAN PUBLIK :**

Dalam penyelenggaraan pelayanan publik perlu memperhatikan dan menerapkan prinsip - prinsip:

1. Prinsip Kesederhanaan:

Prosedur pelayanan publik tidak berbelit-belit, mudah dipahami dan mudah dilaksanakan.

2. Prinsip Kejelasan:

- Persyaratan teknis dan administratif pelayanan publik.
- Unit kerja/pejabat yang berwenang dan bertanggung jawab dalam memberikan pelayanan dan penyelesaian keluhan/persoalan/sengketa dalam pelaksanaan pelayanan publik.
- Rincian biaya pelayanan publik dan tata cara pembayaran.

3. Prinsip Kepastian Waktu:

Pelaksanaan pelayanan publik dapat diselesaikan dalam kurun waktu yang telah ditentukan.

4. Prinsip Akurasi:

Produk pelayanan publik diterima dengan benar, tepat dan sah.

5. Prinsip Keamanan:

Proses dan produk pelayanan publik memberikan rasa aman dan kepastian hukum.

6. Prinsip Tanggung Jawab:

Pimpinan penyelenggara pelayanan publik atau pejabat yang ditunjuk bertanggung jawab atas penyelenggaraan pelayanan dan penyelesaian keluhan/persoalan dalam pelaksanaan pelayanan publik.

7. Prinsip Kelengkapan Sarana dan Prasarana:

Tersedianya sarana dan prasarana kerja, peralatan kerja, dan pendukung lainnya yang memadai, termasuk penyediaan sarana teknologi telekomunikasi dan informatika (telematika).

8. Prinsip Kemudahan Akses:

Tempat dan lokasi serta sarana pelayanan yang memadai, mudah dijangkau oleh masyarakat, dan dapat memanfaatkan teknologi telekomunikasi dan informatika.

**9. Prinsip Kedisiplinan, Kesopanan dan Keramahan :**

Pelaksana pelayanan harus bersikap disiplin, sopan dan santun, ramah serta memberikan pelayanan dengan ikhlas.

**10. Prinsip Kenyamanan :**

Lingkungan pelayanan harus tertib, teratur, disediakan ruang tunggu yang nyaman, bersih, rapi, lingkungan yang indah dan sehat serta dilengkapi dengan fasilitas pendukung pelayanan, seperti tempat parkir, toilet, tempat ibadah dan lain-lain.

**B. POLA PELAYANAN**

Pola 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 perundang-undangan;
- c. terpadu, terdiri atas:
  1. 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
  2. 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.

**C. STANDAR PELAYANAN PUBLIK :**

1. Penyelenggara wajib menyusun, menetapkan dan menerapkan standar pelayanan publik, sesuai ketentuan peraturan perundang-undangan.

2. Komponen standar pelayanan paling kurang meliputi:

a. Dasar Hukum

Dasar hukum adalah peraturan perundang-undangan yang menjadi dasar penyelenggaraan pelayanan.

b. Persyaratan

Persyaratan adalah persyaratan yang harus dipenuhi dalam pengurusan suatu jenis pelayanan, baik persyaratan teknis maupun administratif. Persyaratan pelayanan merupakan suatu tuntutan yang diperlukan (harus dipenuhi/dilakukan) dalam proses penyelenggaraan pelayanan sesuai ketentuan perundangan yang berlaku. Persyaratan pelayanan dapat berupa kelengkapan dokumen, barang, dan jasa tergantung kebutuhan masing-masing jenis pelayanan.

c. Sistem, Mekanisme, dan Prosedur

Sistem, mekanisme, dan prosedur adalah tata cara pelayanan yang dibakukan bagi pemberi dan penerima pelayanan, termasuk pengaduan, yang mengandung tahapan kegiatan yang harus dilakukan atau dilalui dalam sistem dan proses penyelenggaraan pelayanan.

d. Jangka Waktu Penyelesaian

Jangka waktu penyelesaian adalah jangka waktu yang diperlukan untuk menyelesaikan seluruh proses pelayanan dari setiap jenis pelayanan.

e. Biaya/Tarif

Biaya/tarif adalah ongkos yang dikenakan kepada penerima pelayanan dalam mengurus dan/atau memperoleh pelayanan dari Penyelenggara yang besarnya ditetapkan berdasarkan kesepakatan antara penyelenggara dan masyarakat.

f. Produk Pelayanan

Produk pelayanan adalah hasil pelayanan yang diberikan dan diterima sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan. Produk pelayanan dapat berupa penyediaan atau pengadaan barang, jasa dan/atau produk administrasi yang diberikan dan diterima pemohon/masyarakat sesuai dengan ketentuan perundangundangan yang telah ditetapkan.

g. Sarana, Prasarana, dan/atau Fasilitas

Sarana, prasarana, dan fasilitas adalah peralatan dan fasilitas yang diperlukan dalam penyelenggaraan pelayanan, termasuk peralatan dan fasilitas pelayanan bagi kelompok rentan.

h. Kompetensi Pelaksana

Kompetensi pelaksana adalah kemampuan yang harus dimiliki oleh pelaksana meliputi pengetahuan, keahlian, ketrampilan dan pengalaman. Penyusunan komponen kompetensi pelaksana untuk memberikan gambaran mengenai dukungan kemampuan petugas pelayanan meliputi pengetahuan, keahlian, keterampilan dan pengalaman yang harus dimiliki oleh setiap pelaksana atau petugas dalam menjalankan tugas penyelenggaraan pelayanan.

i. Pengawasan Internal

Pengawasan internal adalah sistem pengendalian intern dan pengawasan langsung yang dilakukan oleh pimpinan satuan kerja atau atasan langsung pelaksana. Pengawasan internal merupakan pengawasan yang difokuskan sebagai manajemen pengendalian internal yang berperan untuk menjamin aktivitas penyelenggaraan pelayanan agar dapat berjalan optimal dan konsisten sesuai dengan standar pelayanan yang telah ditetapkan.

j. Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan

Penanganan pengaduan, saran, dan masukan adalah tata cara pelaksanaan pengelolaan pengaduan dan tindak lanjut. Merupakan mekanisme pengelolaan pengaduan, masukan berupa kritikan, saran/usulan dari masyarakat sebagai reaksi terhadap permasalahan yang terjadi dalam penyelenggaraan pelayanan. Masukan masyarakat penting untuk dikelola secara proporsional sebagai bahan untuk koreksi dan upaya perbaikan kebijakan pelayanan ke depan.

k. Jumlah Pelaksana

Jumlah pelaksana adalah informasi mengenai komposisi atau jumlah petugas yang melaksanakan tugas sesuai pembagian dan uraian tugasnya.

l. Jaminan Pelayanan

Jaminan pelayanan adalah memberikan kepastian pelayanan dilaksanakan sesuai dengan standar pelayanan

**m. Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan**

Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan adalah dalam bentuk komitmen untuk memberikan kepastian rasa aman, bebas dari bahaya, dan risiko keragu-raguan.

**n. Evaluasi Kinerja Pelaksana**

Evaluasi kinerja pelaksana adalah penilaian untuk mengetahui seberapa jauh pelaksanaan kegiatan sesuai dengan standar pelayanan.

3. Penyelenggara harus membentuk Tim Penyusun Standar Pelayanan (SP) yang terdiri dari Kepala Satuan Kerja Penyelenggara, pelaksana yang membidangi jenis pelayanan, termasuk perwakilan dari petugas yang berhubungan langsung dengan pengguna jasa pelayanan. Adapun tugas tim SP adalah sebagai berikut;
  - 1) mengidentifikasi kapasitas dan karakteristik pengelolaan unit pelaksana pelayanan (UPP) serta hal-hal yang terkait dengan komponen Standar pelayanan pada masing-masing jenis pelayanan;
  - 2) menyusun rancangan standar pelayanan setiap jenis pelayanan;
  - 3) membahas rancangan standar pelayanan bersama dengan unsur perwakilan masyarakat dan pihak terkait;
  - 4) mempublikasikan rancangan standar pelayanan yang telah disepakati kepada masyarakat umum, dan menyempurnakan rancangan standar pelayanan (bilamana terdapat masukan dari publik) disiapkan untuk kemudian ditetapkan oleh Penyelenggara;
  - 5) menyiapkan konsep Maklumat Pelayanan untuk ditetapkan oleh Penyelenggara;
  - 6) mempublikasikan Maklumat Pelayanan;
  - 7) menyiapkan mekanisme monitoring dan evaluasi penerapan standar pelayanan
4. Penyelenggara wajib mengikutsertakan masyarakat dalam penyusunan pembahasan dan penetapan standar pelayanan publik dengan prinsip non diskriminatif, terkait langsung dengan jenis pelayanan, memiliki kompetensi dan mengutamakan musyawarah, serta memperhatikan keberagaman.

5. Sebelum standar pelayanan diterapkan penyelenggara harus menginternalisasikan standar pelayanan kepada pelaksana layanan dan di sosialisasikan kepada masyarakat Pengguna layanan.
6. Dalam proses penerapan standar pelayanan yang baru, penyelenggara menyusun dan melaksanakan rencana aksi yang mencakup kegiatan sebagai berikut:
  - 1) Pelatihan bagi pelaksana;
  - 2) Pengangkatan, pengisian, penyesuaian pelaksana;
  - 3) Pengadaan dan penataan sarana dan prasarana;
  - 4) Penyesuaian surat keputusan atau peraturan, misalnya terkait prosedur dan anggaran;
  - 5) Penyesuaian tugas pelaksana;
  - 6) Penyesuaian kebutuhan anggaran; 7) Lain-lain sesuai kebutuhan.
7. Penyesuaian sumber daya tersebut di atas perlu dituangkan dalam sebuah dokumen rencana aksi. Berdasarkan rencana aksi yang ditetapkan, penyelenggara melaksanakan pelayanan sesuai dengan Standar pelayanan yang telah ditetapkan.

#### **D. Maklumat Pelayanan**

- 1) Penyelenggara wajib menyusun dan menetapkan Maklumat Pelayanan yang merupakan pernyataan kesanggupan Penyelenggara dalam melaksanakan pelayanan sesuai dengan standar pelayanan.

Hal-hal yang perlu dimuat dalam Maklumat Pelayanan adalah:

- a. Pernyataan janji dan kesanggupan untuk melaksanakan pelayanan sesuai dengan Standar pelayanan secara konsisten.
- b. Pernyataan kesediaan untuk menerima sanksi apabila memberikan pelayanan tidak sesuai Standar pelayanan.

- 2) Maklumat Pelayanan wajib dipublikasikan kepada masyarakat secara jelas dan luas paling lambat 7 (tujuh) hari kerja setelah standar pelayanan ditetapkan.

#### **E. Penanganan Pengaduan Dan Gugatan**

1. Penanganan Pengaduan

- 1) Pemerintah Daerah wajib menyusun mekanisme penanganan pengaduan dan menyediakan sarana pengaduan, sesuai ketentuan peraturan perundang-undangan.
- 2) Sistem penanganan pengaduan masyarakat harus memenuhi:
  - a. aspek institusional;
  - b. aspek prosedural;
  - c. bersifat integratif; dan
  - d. bersifat komprehensif.
- 3) Prinsip penanganan pengaduan oleh penyelenggara meliputi: a. objektivitas;  
b. koordinasi;  
c. efektivitas dan efisiensi;  
d. akuntabilitas; dan  
e. transparan.
- 4) Ketentuan yang harus diatur di dalam prosedur dan mekanisme penanganan pengaduan paling kurang meliputi:
  - a. penentuan pejabat yang berwenang untuk melakukan pengelolaan pengaduan;
  - b. penentuan tata cara pengalihan pengaduan dari penerima pengaduan kepada pejabat teknis yang berwenang;
  - c. penentuan tata cara pemberian informasi kepada yang mengajukan pengaduan tentang hambatan yang muncul dalam proses penyelesaian masalah;
  - d. penentuan tata cara pemberian informasi dari petugas lapangan kepada petugas administrasi tentang sudah atau belum diselesaiannya masalah dan penginformasian hambatan-hambatan yang ada; dan
  - e. penginformasian kepada pihak yang mengajukan pengaduan, dalam hal masalah yang dikeluhkan telah berhasil diselesaikan.
- 5) Pengaduan masyarakat dilakukan paling lambat 30 (tiga puluh) hari sejak pihak yang mengajukan pengaduan menerima pelayanan.
- 6) Penyelenggara wajib menangani dan menindaklanjuti pengaduan yang berasal dari penerima pelayanan dalam batas tertentu.
- 7) Proses penanganan pengaduan dilakukan oleh Penyelenggara melalui:

- a. konfirmasi dan klarifikasi;
- b. penelitian dan pemeriksaan; dan
- c. pelaporan hasil penelitian dan pemeriksaan.

## 2. Gugatan

- a). Masyarakat dapat menggugat Penyelenggara atau Pelaksana melalui peradilan tata usaha negara, dalam hal pelayanan publik yang diberikan menimbulkan kerugian di bidang tata usaha negara.
- b). Dalam hal Penyelenggara melakukan perbuatan melawan hukum dalam penyelenggaraan pelayanan publik, masyarakat dapat mengajukan gugatan ke pengadilan, sesuai ketentuan peraturan perundang-undangan.
- c). Dalam hal Penyelenggara diduga melakukan tindak pidana dalam penyelenggaraan pelayanan publik, masyarakat dapat melaporkan Penyelenggara kepada pihak berwenang, sesuai ketentuan peraturan perundang-undangan.

## **F. Sikap Dan Perilaku Penyelenggara Dan Pelaksana**

Penyelenggara wajib memiliki tata perilaku sebagai kode etik dalam memberikan pelayanan publik, sebagai berikut:

- a. bertindak jujur, disiplin, proporsional dan profesional;
- b. bertindak adil dan non diskriminatif;
- c. peduli, teliti dan cermat;
- d. bersikap ramah dan bersahabat dan tersenyum;
- e. bersikap tegas dan tidak memberikan pelayanan yang tidak berbelitbelit;
- f. bersikap mandiri dan dilarang menerima imbalan dalam bentuk apapun; dan
- g. perilaku lain yang menunjang terlaksananya penyelenggaran pelayanan publik yang cepat, tepat dan akurat.

## **G. Peningkatan Kualitas Pelayanan Publik**

Penyelenggara wajib meningkatkan pelayanan publik sesuai dengan tugas pokok dan fungsinya. Untuk peningkatan pelayanan publik,

Penyelenggara, harus memperhatikan :

- a. komitmen Penyelenggara dan Pelaksana;
- b. perubahan pola pikir terhadap fungsi pelayanan;
- c. partisipasi pengguna pelayanan;
- d. kepercayaan;
- e. kesadaran Penyelenggara dan Pelaksana;
- f. keterbukaan;
- g. ketercukupan dan pengelolaan anggaran yang efektif dan efisien;
- h. tumbuhnya rasa memiliki;
- i. survey kepuasan masyarakat;
- j. kejujuran;
- k. realistik dan cepat;
- l. umpan balik dan hubungan masyarakat;
- m. keberanian dan kebiasaan menerima keluhan/pengaduan; dan
- n. keberhasilan dalam menggunakan metode.

## **H. Gugus Kendali Mutu**

- Untuk menghasilkan mutu pelayanan pada Penyelenggara pelayanan publik diperlukan penerapan kendali mutu dalam proses penyelenggaraan pelayanan publik.
- Dalam rangka Penerapan kendali mutu pelayanan publik Penyelenggara dapat membentuk Gugus Kendali Mutu yang terdiri Pelaksana yang berkompeten pada unit Penyelenggara.

## **I. Indeks Kepuasan Masyarakat**

- 1. Untuk mencapai kualitas pelayanan publik, diperlukan penilaian atas pendapat masyarakat melalui penyusunan indeks kepuasan masyarakat
- 2. Dasar pengukuran indeks kepuasan masyarakat, meliputi :
  - a. prosedur pelayanan;
  - b. persyaratan pelayanan;
  - c. kejelasan petugas pelayanan;

- d. kedisiplinan petugas pelayanan;
  - e. tanggungjawab petugas pelayanan;
  - f. kemampuan petugas pelayanan;
  - g. kecepatan pelayanan;
  - h. keadilan mendapatkan pelayanan;
  - i. kesopanan dan keramahan petugas;
  - j. kewajaran biaya pelayanan;
  - k. kepastian biaya pelayanan;
  - l. kepastian jadual pelayanan;
  - m. kenyamanan lingkungan; dan
  - n. keamanan pelayanan.
3. Hal penilaian atas pendapat masyarakat terhadap indeks kepuasan masyarakat wajib dipublikasikan.
  4. Penilaian kepuasan masyarakat dilaksanakan secara berkala dan berkelanjutan.

## **J. Sistem Informasi Pelayanan Publik**

- Dalam rangka memberikan dukungan informasi terhadap penyelenggaraan pelayanan publik, diselenggarakan sistem informasi yang mudah diakses masyarakat.
- Setiap informasi harus dapat diperoleh masyarakat dengan cara cepat, tepat, mudah dan sederhana.
- Sistem informasi memuat informasi pelayanan publik, yang terdiri atas sistem informasi elektronik dan non elektronik, paling kurang meliputi:
  - a. profil dan anggaran Penyelenggara ;
  - b. profil Pelaksana;
  - c. standar pelayanan;
  - d. Maklumat pelayanan;

- e. pengelolaan pengaduan;
- f. prosedur layanan;
- g. biaya dan;
- h. penilaian kinerja;

## **IV. PENGELOLAAN INFORMASI**

- Dalam rangka pengelolaan informasi publik, SKPD dan BUMD harus mampu menyediakan, mengumpulkan, mendokumentasikan dan menyampaikan informasi tentang kegiatan dan produk unit kerjanya secara akurat dan tidak menyesatkan serta menyampaikan bahan dan produk informasi secara cepat dan tepat waktu dan dengan biaya ringan dan cara sederhana.
- Pengelolaan dan pelayanan informasi oleh SKPD dan BUMD dilakukan melalui kegiatan yang meliputi :
  - a. pengumpulan informasi;
  - b. pengklasifikasian informasi;
  - c. pendokumentasian informasi, dan
  - d. pelayanan informasi.

### **A. PENGUMPULAN INFORMASI**

Setiap SKPD dan BUMD di lingkungan Pemerintah Provinsi Nusa Tenggara Barat dalam kegiatan pengumpulan informasi agar memperhatikan:

- Pengumpulan informasi merupakan aktivitas penghimpunan kegiatan yang telah, sedang dan yang akan dilaksanakan oleh setiap satuan kerja.
- Informasi yang dikumpulkan adalah informasi yang berkualitas dan relevan dengan tugas pokok dan fungsi masing-masing SKPD.
- Informasi yang dikumpulkan dapat bersumber dari pejabat yang bertanggung jawab dalam pelaksanaan tugas pokok dan fungsi di Satuan Kerjanya dan arsip, arsip statis maupun dinamis yang terkait dengan pelaksanaan tugas pokok dan fungsi Satuan Kerja bersangkutan.

- Penyediaan informasi dilaksanakan dengan memperhatikan tahapan sebagai berikut :
  1. Mengenali tugas pokok dan fungsi Satuan Kerjanya;
  2. Mendaata kegiatan yang dilaksanakan oleh Satuan Kerjanya;
  3. Mendaata informasi dan dokumen yang dihasilkan;
  4. Membuat daftar jenis-jenis informasi dan dokumen.

#### **B. PENGKLASIFIKASIAN INFORMASI**

1. Pengklasifikasian informasi dilakukan berdasarkan peraturan perundang-undangan yang berlaku.
2. Usulan klasifikasi informasi diajukan oleh SKPD yang memiliki kemandirian dalam mengelola kegiatan, anggaran dan administrasi.
3. Penetapan Klasifikasi informasi dilakukan melalui rapat pimpinan
4. Dalam proses pengklasifikasian, informasi dibagi menjadi dua kelompok, yaitu informasi yang bersifat publik dan informasi yang dikecualikan
5. Informasi yang bersifat publik dikelompokkan berdasarkan subyek informasi sesuai dengan tugas pokok, fungsi dan kegiatan setiap satuan kerja, meliputi:
  - Informasi yang wajib disediakan dan diumumkan kepada publik;
  - Informasi Publik yang wajib diumumkan secara serta merta adalah suatu informasi yang dapat mengancam hajat hidup orang banyak dan ketertiban umum;
  - Informasi Publik yang wajib tersedia setiap saat; □ Informasi Yang Dikecualikan.

#### **C. PENDOKUMENTASIAN INFORMASI**

Pendokumentasian informasi dilaksanakan sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku di bidang kearsipan dan bidang tata persuratan.

#### **D. PELAYANAN INFORMASI**

Dalam memberikan pelayanan informasi kepada pengguna informasi, SKPD dan BUMD harus memperhatikan:

1. Mekanisme Pelayanan Informasi

## 2. Jangka Waktu Penyelesaian

## **V. PENYULUHAN KEPADA MASYARAKAT**

Setiap SKPD dan BUMD dalam menyelenggarakan pelayanan publik wajib melakukan sosialisasi mengenai standar pelayanan publik dengan maksud untuk memberikan penjelasan kepada masyarakat mengenai standar pelayanan publik dari pemerintah daerah mulai dari proses pelayanan sampai pada proses pengaduan agar masyarakat dapat memahami secara utuh maksud dari penyelenggaraan pelayanan publik sehingga dapat memenuhi dan melindungi hak masyarakat dalam memperoleh pelayanan.

## **VI. PELAYANAN KONSULTASI**

SKPD dan BUMD dalam rangka penyelenggaraan pelayanan publik wajib memberikan pelayanan konsultasi kepada masyarakat yang membutuhkan informasi yang terkait dengan pelayanan yang disediakan.

## **VII. PEMBINAAN DAN PENGAWASAN SERTA EVALUASI**

### **A. Pembinaan dan Pengawasan**

- Pembinaan dan pengawasan terhadap penyelenggaraan di lingkup SKPD dan BUMD dilakukan oleh kepala/ pimpinan masing-masing dengan tujuan Agar pelaksanaan pelayanan yang diberikan lebih berkualitas sesuai dengan standar pelayanan yang telah ditetapkan.
- Untuk perbaikan pelayanan publik, pembinaan dan pengawasan harus dilakukan secara terus-menerus dan berkelanjutan salah satunya melalui penerapan e-Government dan pemberian reward dan sanksi.
- Dalam rangka meningkatkan perlindungan hak-hak masyarakat agar memperoleh pelayanan secara lebih baik, penyelenggara dapat bekerjasama dengan lembaga pengawas masyarakat dan komisi ombudsman

## **B. Evaluasi**

- Evaluasi penyelenggaraan pelayanan publik adalah rangkaian kegiatan membandingkan hasil atau prestasi penyelenggaraan pelayanan publik berdasarkan indikator Standar Pelayanan Minimal (SPM) bagi urusan wajib layanan dasar dan standar pelayanan yang telah ditetapkan, dan faktor-faktor yang mempengaruhi keberhasilan atau kegagalan dalam rangka perbaikan kualitas pelayanan publik.
- Dalam rangka optimalisasi pelayanan, Penyelenggara wajib melakukan evaluasi penyelenggaraan pelayanan publik secara berkala setiap 1 (satu) tahun.
- Evaluasi dilakukan berdasarkan indikator Standar Pelayanan Minimal (SPM) bagi urusan wajib layanan dasar dan standar pelayanan maupun proses penerapannya.

## **VIII. HAK, KEWAJIBAN, DAN LARANGAN**

### 1. Hak dan Kewajiban Penyelenggara

#### a. hak Penyelenggara:

1. memberikan pelayanan tanpa dihambat pihak lain yang tidak berwenang;
2. melakukan kerjasama;
3. mengelola anggaran pembiayaan penyelenggaraan pelayanan publik;
4. melakukan pembelaan terhadap pengaduan, tuntutan dan gugatan yang tidak sesuai dengan kenyataan dalam penyelenggaraan pelayanan publik; dan
5. menolak permintaan pelayanan yang bertentangan dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.

#### b. Kewajiban Penyelenggara:

1. menyusun dan menetapkan standar pelayanan;
2. menyusun, menetapkan, dan mempublikasikan Maklumat Pelayanan;
3. memberikan jaminan kepastian hukum atas produk pelayanan;
4. menempatkan Pelaksana yang berkompeten;

5. menyediakan sarana, prasarana, dan/atau fasilitas pelayanan publik yang mendukung terciptanya iklim pelayanan yang sehat;
6. memberikan pelayanan yang berkualitas sesuai dengan asas-asas penyelenggaraan pelayanan publik;
7. membantu masyarakat dalam memahami hak dan tanggungjawabnya;
8. berpartisipasi aktif dan mematuhi peraturan perundang-undangan yang terkait dengan penyelenggaraan pelayanan publik;
9. memberikan pertanggungjawaban terhadap pelayanan yang diselenggarakan;
10. mempertanggungjawabkan pelayanan yang telah dilakukan, dalam hal yang bersangkutan mengundurkan diri atau melepaskan jabatan;
11. memenuhi panggilan atau mewakili SKPD dan BUMD untuk hadir atau melaksanakan perintah berdasarkan ketentuan peraturan perundang-undangan, atas permintaan Pembina;
12. memberikan informasi yang terkait dengan pelayanan; dan
13. menanggapi dan mengelola pengaduan masyarakat melalui mekanisme sesuai ketentuan peraturan perundang-undangan.

## 2. Kewajiban dan Larangan Pelaksana

### a. Kewajiban:

1. melakukan kegiatan pelayanan sesuai dengan penugasan yang diberikan oleh Penyelenggara;
2. bertanggungjawab atas pelaksanaan pelayanan sesuai ketentuan peraturan perundang-undangan;
3. memenuhi panggilan atau mewakili SKPD dan BUMD untuk hadir atau melaksanakan perintah berdasarkan ketentuan peraturan perundang-undangan, atas permintaan Penyelenggara;
4. mempertanggungjawabkan pelayanan yang telah dilakukan, dalam hal yang bersangkutan mengundurkan diri atau melepaskan jabatan;

5. melakukan evaluasi serta menyusun laporan keuangan dan kinerja kepada Penyelenggara secara berkala;
6. memberikan informasi yang terkait dengan pelayanan; dan
7. menanggapi dan mengelola pengaduan masyarakat melalui mekanisme sesuai ketentuan peraturan perundang-undangan. b. Larangan:
  1. merangkap sebagai komisaris atau pengurus organisasi usaha bagi Pelaksana yang berasal dari lingkungan SKPD dan BUMD;
  2. meninggalkan tugas dan kewajiban, kecuali mempunyai alasan yang jelas, rasional, dan sah sesuai ketentuan peraturan perundangundangan;
  3. menambah Pelaksana tanpa persetujuan Penyelenggara;
  4. membuat perjanjian kerjasama dengan pihak lain tanpa persetujuan Penyelenggara;
  5. melanggar asas-asas penyelenggaraan pelayanan publik; dan
  6. menerima imbalan dalam bentuk apapun dari masyarakat yang terkait langsung atau tidak dengan penyelenggaraan pelayanan.

### 3. Hak dan Kewajiban Masyarakat

#### a. Hak Masyarakat:

1. mendapat pelayanan yang berkualitas sesuai dengan asas dan tujuan pelayanan;
2. mengetahui kebenaran substansi standar pelayanan;
3. mengawasi pelaksanaan standar pelayanan;
4. mendapatkan jaminan kepastian hukum atas produk pelayanan;
5. mendapatkan tanggapan terhadap pengaduan yang diajukan;
6. mendapatkan advokasi, perlindungan, dan/atau pemenuhan pelayanan;
7. menyarankan kepada Pimpinan Penyelenggara dan/atau Pelaksana untuk memperbaiki pelayanan apabila pelayanan yang diberikan tidak sesuai dengan standar pelayanan;
8. menyarankan kepada Pelaksana untuk memperbaiki pelayanan apabila pelayanan yang diberikan tidak sesuai dengan standar pelayanan;

9. mengadukan Penyelenggara dan/atau Pelaksana yang melakukan penyimpangan standar pelayanan dan/atau tidak memperbaiki pelayanan kepada Pembina Penyelenggara dan Ombudsman;
10. menerima informasi yang terkait dengan pelayanan; dan
11. menggugat Penyelenggara dan Pelaksana yang dianggap merugikan, melalui mekanisme sesuai ketentuan peraturan perundang-undangan. b. Kewajiban:
  1. mematuhi dan memenuhi ketentuan sebagaimana dipersyaratkan dalam standar pelayanan;
  2. menjaga sarana, prasarana, dan/atau fasilitas pelayanan publik; dan
  3. berpartisipasi aktif dan mematuhi peraturan yang terkait dengan penyelenggaraan pelayanan publik.

## **IX. PERAN SERTA MASYARAKAT**

Dalam penyelenggaraan pelayanan publik masyarakat berperan:

- 1) Dalam penyelenggaraan pelayanan publik dimulai sejak penyusunan standar pelayanan sampai dengan evaluasi dan pemberian penghargaan.
- 2) Peran serta masyarakat diwujudkan dalam bentuk kerjasama, pemenuhan hak dan kewajiban masyarakat, serta peran aktif dalam penyusunan kebijakan pelayanan publik.
- 3) Masyarakat dapat membentuk lembaga pengawasan pelayanan publik.

Tata cara pengikutsertaan masyarakat dalam penyelenggaraan pelayanan publik dilaksanakan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.