



GUBERNUR GORONTALO

**PERATURAN GUBERNUR GORONTALO
NOMOR 45 TAHUN 2015**

TENTANG

**PELAKSANAAN PERATURAN DAERAH NOMOR 1 TAHUN 2013
TENTANG PELAYANAN PUBLIK**

DENGAN RAHMAT TUHAN YANG MAHA ESA

GUBERNUR GORONTALO,

- Menimbang** : a. bahwa dalam rangka meningkatkan efektifitas pelaksanaan pelayanan publik di Provinsi Gorontalo telah ditetapkan Peraturan Daerah Provinsi Gorontalo Nomor 1 Tahun 2013 tentang Pelayanan Publik, dipandang perlu menetapkan peraturan pelaksanaannya;
- b. bahwa berdasarkan pertimbangan sebagaimana dimaksud dalam huruf a, perlu menetapkan Peraturan Gubernur Gorontalo tentang Pelaksanaan Peraturan Daerah Nomor 1 Tahun 2013 tentang Pelayanan Publik.
- Mengingat** : 1. Undang-Undang Nomor 5 Tahun 1962 tentang Perusahaan Daerah (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 1962 Nomor 10, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 2387);
2. Undang-Undang Nomor 28 Tahun 1999 tentang Penyelenggaran 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);
3. 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);
4. 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);
5. 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);

6. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2008 Nomor 139, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4899);
7. 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);
8. Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2014 Nomor 244, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5587) sebagaimana telah beberapa kali diubah, terakhir dengan Undang-Undang Nomor 9 Tahun 2015 tentang Perubahan Kedua Atas Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2015 Nomor 58, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5679);
9. Peraturan Pemerintah Nomor 65 Tahun 2005 tentang Pedoman Penyusunan dan Penerapan Standar Pelayanan Minimal (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2005 Nomor 150, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4585);
10. Peraturan Pemerintah Nomor 41 Tahun 2007 tentang Pedoman Organisasi Perangkat Daerah (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2007 Nomor 89, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4741);
11. 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 5153);
12. Peraturan Pemerintah Nomor 21 Tahun 2011 tentang Pembentukan, Susunan Organisasi dan Tata Kerja Perwakilan Ombudsman Republik Indonesia di Daerah (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2011 Nomor 42, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5357);
13. 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);
14. Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 20 Tahun 2008 tentang Pedoman Organisasi dan Tata Kerja Unit Pelayanan Perizinan Terpadu di Daerah;

15. Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 33 Tahun 2011 tentang Pedoman Fasilitasi dan Pengaduan di Lingkungan Kementerian Dalam Negeri dan Pemerintah Daerah (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2011 Nomor 484);
16. Peraturan Menteri Negara Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 15 Tahun 2014 tentang pedoman Standar Pelayanan;
17. Peraturan Menteri Negara Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 16 Tahun 2014 tentang pedoman Survei Kepuasan Masyarakat Terhadap Penyelenggaraan Pelayanan Publik;
18. Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 1 Tahun 2014 tentang Pembentukan Produk Hukum Daerah;
19. Peraturan Daerah Provinsi Gorontalo Nomor 11 Tahun 2013 tentang Organisasi dan Tata Kerja Sekretariat Daerah dan Sekretariat Dewan Perwakilan Rakyat Daerah (Lembaran Daerah Provinsi Gorontalo Tahun 2013 Nomor 09, Tambahan Lembaran Daerah Nomor 09);
20. Peraturan Daerah Provinsi Gorontalo Nomor 12 Tahun 2013 tentang Organisasi dan Tata Kerja Dinas Daerah (Lembaran Daerah Provinsi Gorontalo Tahun 2013 Nomor 10, Tambahan Lembaran Daerah Nomor 10);
21. Peraturan Daerah Provinsi Gorontalo Nomor 13 Tahun 2013 tentang Organisasi dan Tata Kerja Lembaga Teknis Daerah (Lembaran Daerah Provinsi Gorontalo Tahun 2013 Nomor 11 Tambahan Lembaran Daerah Nomor 11.);
22. Peraturan Daerah Provinsi Gorontalo Nomor 14 Tahun 2013 tentang Organisasi dan Tata Kerja Lembaga Lain (Lembaran Daerah Provinsi Gorontalo Tahun 2013 Nomor 12, Tambahan Lembaran Daerah Nomor 12.);

MEMUTUSKAN:

Menetapkan : PERATURAN GUBERNUR TENTANG PELAKSANAAN PERATURAN DAERAH NOMOR 1 TAHUN 2013 TENTANG PELAYANAN PUBLIK.

BAB I

KETENTUAN UMUM

Pasal 1

Dalam Peraturan Gubernur ini yang dimaksud dengan:

1. Daerah adalah Provinsi Gorontalo
2. Pemerintah Daerah adalah Kepala Daerah sebagai unsur penyelenggara Pemerintahan Daerah yang memimpin pelaksanaan urusan pemerintahan yang menjadi kewenangan daerah otonom.
3. Gubernur adalah Gubernur Gorontalo.

4. Dewan Perwakilan Rakyat Daerah yang selanjutnya disingkat DPRD adalah lembaga perwakilan rakyat daerah sebagai unsur penyelenggara pemerintahan daerah.
5. Sekretaris Daerah adalah Sekretaris Daerah Provinsi Gorontalo.
6. Satuan Kerja Perangkat Daerah yang selanjutnya disingkat SKPD adalah Satuan Kerja Perangkat Daerah di lingkungan Pemerintah Provinsi Gorontalo.
7. Badan Usaha Milik Daerah yang selanjutnya disingkat BUMD adalah Badan Usaha yang didirikan oleh Pemerintah Provinsi Gorontalo.
8. Pelayanan Publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai ketentuan peraturan perundang-undangan bagi masyarakat atas barang, jasa dan/atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik.
9. Penyelenggara Pelayanan Publik yang selanjutnya disebut penyelenggara adalah setiap institusi pemerintah daerah, BUMD, yang dibentuk Pemerintah Daerah untuk kegiatan pelayanan publik.
10. Pimpinan Satuan Kerja Penyelenggara adalah Kepala SKPD dan Direksi BUMD.
11. Pelaksana Pelayanan Publik yang selanjutnya disebut Pelaksana adalah Pejabat, Pegawai, petugas, dan setiap orang yang melaksanakan tindakan atau serangkaian tindakan pelayanan publik.
12. Ombudsman adalah Lembaga Negara yang mempunyai kewenangan mengawasi penyelenggaraan pelayanan publik, baik yang dilaksanakan 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 Berlanja Negara dan/atau Anggaran Pendapatan dan Belanja Daerah.
13. Kinerja adalah gambaran mengenai tingkat pencapaian sasaran ataupun tujuan SKPD dan BUMD sebagai penjabaran dari visi, misi serta strategi SKPD dan BUMD yang mengindikasikan tingkat keberhasilan dan kegagalan pelaksanaan kegiatan-kegiatan sesuai dengan program dan kebijakan yang ditetapkan.
14. Masyarakat adalah orang perseorangan, kelompok atau badan hukum yang berkedudukan sebagai penerima manfaat pelayanan publik, baik secara langsung maupun tidak langsung.

15. Standar Pelayanan adalah tolok 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.
16. Sistem Informasi Pelayanan Publik adalah rangkaian kegiatan yang meliputi penyimpanan dan pengelolaan informasi serta mekanisme penyampaian informasi dari penyelenggara kepada masyarakat dan sebaliknya dalam bentuk lisan, tulisan latin, tulisan dalam huruf braille, bahasa gambar, dan/atau bahasa lokal, serta disajikan secara manual atau elektronik.
17. Maklumat pelayanan adalah pernyataan tertulis yang berisi keseluruhan rincian kewajiban dan janji yang terdapat dalam standar pelayanan.
18. Survei Kepuasan Masyarakat adalah pengukuran secara komprehensif kegiatan tentang tingkat kepuasan masyarakat yang diperoleh dari hasil pengukuran atas pendapat masyarakat dalam memperoleh pelayanan dari penyelenggara pelayanan publik.
19. Pertanggungjawaban Pelayanan Publik adalah perwujudan kewajiban penyelenggara pelayanan publik untuk mempertanggungjawabkan kepada masyarakat mengenai pencapaian tujuan yang telah ditetapkan, melalui mekanisme pertanggungjawaban secara periodik.
20. Pengaduan adalah pemberitahuan dari penerima pelayanan yang berisi informasi tentang ketidaksesuaian antara pelayanan yang diterima dengan standar pelayanan yang telah ditentukan.
21. Pengadu adalah masyarakat yang melakukan pengaduan atas penyelenggaraan pelayanan publik yang diberikan oleh penyelenggara dan pelaksana.
22. Sengketa Pelayanan Publik adalah sengketa yang timbul dalam bidang pelayanan publik antara penerima layanan dengan penyelenggara pelayanan publik akibat ketidak sesuaian antara pelayanan yang diterima dengan standar pelayanan publik yang telah ditetapkan.
23. Anggaran Pendapatan dan Belanja Negara yang selanjutnya disingkat APBN adalah Anggaran Pendapatan dan Belanja Negara Republik Indonesia.
24. Anggaran Pendapatan dan Belanja Daerah yang selanjutnya disingkat APBD adalah Anggaran Pendapatan dan Belanja Daerah Provinsi Gorontalo.

BAB II

RUANG LINGKUP PELAYANAN PUBLIK

Pasal 2

- (1) Ruang lingkup pelayanan publik meliputi :
 - a. pelayanan barang publik;
 - b. pelayanan jasa publik; dan
 - c. pelayanan administratif.
- (2) Ruang lingkup sebagaimana dimaksud pada ayat (1) meliputi pendidikan, pengajaran, pekerjaan dan usaha, tempat tinggal, komunikasi dan informasi, lingkungan hidup, kesehatan, jaminan sosial, energi, perbankan, perhubungan, sumber daya alam, pariwisata, dan sektor strategis lainnya.

Pasal 3

- (1) Pelayanan barang publik sebagaimana dimaksud dalam Pasal 2 ayat (1) huruf a yaitu pelayanan yang menghasilkan berbagai bentuk atau jenis barang yang digunakan oleh publik berdasarkan kewenangan Pemerintah Daerah sesuai ketentuan peraturan perundang-undangan.
- (2) Pelayanan barang publik sebagaimana dimaksud pada ayat (1) meliputi :
 - a. pengadaan dan penyaluran barang publik yang dilakukan oleh SKPD yang sebagian atau seluruh dananya bersumber dari APBN dan/atau APBD;
 - b. pengadaan dan penyaluran barang publik yang dilakukan oleh suatu badan usaha yang modal pendiriannya sebagian atau seluruhnya bersumber dari kekayaan daerah yang dipisahkan; dan
 - c. 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 dalam peraturan perundang-undangan.

Pasal 4

- (1) pelayanan jasa publik sebagaimana dimaksud dalam Pasal 2 ayat (1) huruf b yaitu pelayanan yang menghasilkan berbagai bentuk jasa yang dibutuhkan oleh publik, meliputi :
 - a. penyediaan jasa publik oleh SKPD yang sebagian atau seluruh dananya bersumber dari APBN dan/atau APBD;

- b. penyediaan jasa publik yang dilakukan oleh suatu badan usaha yang modal pendiriannya sebagian atau seluruhnya bersumber dari kekayaan daerah yang dipisahkan; dan
 - c. 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 dalam peraturan perundang-undangan.
- (2) Pelayanan jasa publik sebagaimana dimaksud pada ayat (1) harus memenuhi skala kegiatan berdasarkan ukuran besaran biaya tertentu yang digunakan dan jaringan yang dimiliki dalam kegiatan pelayanan publik untuk dikategorikan sebagai Penyelenggara.

Pasal 5

Pelayanan administratif sebagaimana dimaksud dalam Pasal 2 ayat (1) huruf c yaitu pelayanan yang menghasilkan berbagai bentuk dokumen resmi yang dibutuhkan oleh publik, meliputi :

- a. tindakan administratif Pemerintah Daerah dalam rangka mewujudkan perlindungan pribadi, keluarga, kehormatan, martabat, dan harta benda warga Negara; dan
- b. tindakan administratif oleh instansi non pemerintah yang diatur dalam peraturan perundang-undangan.

Pasal 6

- (1) Tindakan administratif oleh instansi pemerintah sebagaimana dimaksud dalam Pasal 5 huruf a, diselenggarakan dalam bentuk pelayanan pemberian dokumen berupa perizinan dan non perizinan.
- (2) Dokumen berupa perizinan dan non perizinan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) merupakan keputusan administrasi pemerintahan.
- (3) Keputusan administrasi pemerintahan sebagaimana dimaksud pada ayat (2) merupakan keputusan Penyelenggara yang bersifat penetapan.
- (4) Penyelenggara sebagaimana dimaksud pada ayat (3) dapat mendelegasikan wewenang atau melimpahkan wewenang kepada pihak lain sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.

Pasal 7

Tindakan administratif oleh instansi non pemerintah sebagaimana dimaksud dalam Pasal 5 huruf b diselenggarakan dalam bentuk pelayanan pemberian dokumen non perizinan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.

BAB III

PENYELENGGARAAN PELAYANAN PUBLIK

Bagian Kesatu

Sistem Pelayanan Terpadu

Pasal 8

- (1) Penyelenggara dapat menyelenggarakan sistem pelayanan terpadu.
- (2) Sistem pelayanan terpadu sebagaimana dimaksud pada ayat (1) diselenggarakan dengan tujuan :
 - a. memberikan perlindungan dan kepastian hukum kepada masyarakat;
 - b. mendekatkan pelayanan kepada masyarakat;
 - c. memperpendek proses pelayanan;
 - d. mewujudkan proses pelayanan yang cepat, mudah, murah, transparan, pasti, dan terjangkau; dan
 - e. memberikan akses yang lebih luas kepada masyarakat untuk memperoleh pelayanan.

Pasal 9

Sistem pelayanan terpadu sebagaimana dimaksud dalam Pasal 8 ayat

(1) dilaksanakan dengan prinsip :

- a. keterpaduan;
- b. ekonomis;
- c. koordinasi;
- d. pendelegasian atau pelimpahan wewenang;
- e. akuntabilitas; dan
- f. aksesabilitas.

Pasal 10

- (1) Sistem pelayanan terpadu sebagaimana dimaksud dalam Pasal 8 ayat (1) merupakan satu kesatuan proses pengelolaan pelayanan terhadap beberapa jenis pelayanan yang dilakukan secara terintegrasi dalam satu tempat baik secara fisik maupun secara virtual sesuai dengan Standar Pelayanan.
- (2) Sistem pelayanan terpadu secara fisik sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dapat dilaksanakan melalui :
 - a. sistem pelayanan terpadu satu pintu; dan/atau

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

Pasal 11

- (1) Sistem pelayanan terpadu satu pintu sebagaimana dimaksud dalam pasal 10 ayat (2) huruf a dilakukan dengan cara memadukan beberapa jenis pelayanan untuk menyelenggarakan pelayanan secara terintegrasi dalam satu kesatuan proses dimulai dari tahap permohonan sampai dengan tahap penyelesaian produk pelayanan melalui satu pintu.
- (2) Penyelenggaraan sistem pelayanan terpadu satu pintu wajib dilaksanakan untuk jenis pelayanan perizinan dan non perizinan bidang penanaman modal.
- (3) Penyelenggaraan sistem pelayanan terpadu satu pintu sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dilaksanakan berdasarkan pendelegasian wewenang atau pelimpahan wewenang dari Gubernur kepada pimpinan Satuan Kerja Penyelenggara sistem pelayanan satu pintu.
- (4) Pendelegasian wewenang atau pelimpahan wewenang sebagaimana dimaksud pada ayat (2) ditetapkan dengan Peraturan Gubernur sesuai dengan kewenangannya berdasarkan ketentuan peraturan perundang-undangan.
- (5) Pendelegasian wewenang atau pelimpahan wewenang sebagaimana dimaksud pada ayat (3) dan ayat (4) meliputi :
 - a. penerimaan dan pemrosesan permohonan yang diajukan sesuai dengan standar pelayanan dan menerbitkan produk pelayanan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan;
 - b. penolakan permohonan pelayanan yang tidak memenuhi persyaratan Standar Pelayanan;
 - c. pemberian persetujuan dan/atau penandatanganan dokumen perizinan dan/atau non perizinan atas nama pemberi delegasi wewenang sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan;
 - d. pemberian persetujuan dan/atau penandatanganan dokumen perizinan dan/atau non perizinan oleh penerima wewenang sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan;

- e. penerimaan dan pengadministrasian biaya jasa pelayanan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan; dan
- f. penetapan Standar Pelayanan dan Maklumat Pelayanan.

Pasal 12

- (1) Penyelenggaraan sistem pelayanan satu atap sebagaimana dimaksud dalam Pasal 10 ayat (2) huruf b dilakukan dengan cara memadukan beberapa jenis pelayanan dan/atau beberapa organisasi Penyelenggara untuk menyelenggarakan pelayanan secara bersama pada satu tempat mulai dari tahap permohonan sampai dengan tahap penyelesaian produk layanan melalui satu atap.
- (2) Penyelenggaraan sistem pelayanan satu atap sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dilaksanakan berdasarkan penugasan dari pimpinan Satuan Kerja Penyelenggara pelayanan kepada Pelaksana di lingkungannya untuk menyelenggarakan pelayanan pada lokasi penyelenggaraan sistem pelayanan terpadu satu atap dengan penugasan tersebut.
- (3) Pelaksana yang mendapat penugasan sebagaimana dimaksud pada ayat (2) mempunyai kewenangan :
 - a. penerimaan dan pemrosesan pelayanan yang diajukan sesuai dengan Standar Pelayanan;
 - b. penolakan permohonan pelayanan yang tidak memenuhi Standar Pelayanan;
 - c. persetujuan permohonan pelayanan yang telah memenuhi Standar Pelayanan;
 - d. pengajuan penandatanganan dokumen perizinan dan non perizinan kepada pimpinan instansi pemberi penugasan sesuai Standar Pelayanan;
 - e. penyampaian produk pelayanan berupa perizinan dan/atau non perizinan kepada pemohon; dan
 - f. penerimaan dan pengadministrasian biaya jasa pelayanan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.

Pasal 13

- (1) penyelenggara sistem pelayanan terpadu sebagaimana dimaksud dalam Pasal 8 ayat (1) wajib melakukan koordinasi dan konsultasi dengan instansi/satuan kerja yang mendelegasikan atau yang melimpahkan wewenang, terutama menyangkut aspek teknis dalam penyelenggaraan pelayanan.

- (2) Penyelenggara sistem pelayanan terpadu sebagaimana dimaksud pada ayat (1) wajib melaporkan perkembangan penyelenggaraan pelayanan kepada instansi/satuan kerja yang mendelegasikan wewenang atau yang melimpahkan wewenang dimaksud, secara berkala atau sewaktu-waktu jika diperlukan.

Bagian Kedua

Standar Pelayanan

Pasal 14

- (1) Setiap Penyelenggara wajib menyusun, menetapkan, dan menerapkan Standar Pelayanan.
- (2) Dalam menyusun Standar Pelayanan sebagaimana dimaksud pada ayat (1), Penyelenggara wajib mengikutsertakan Masyarakat dan Pihak Terkait serta mengacu pada ketentuan teknis yang telah ditetapkan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.
- (3) Petunjuk teknis penyusunan, penetapan, dan penerapan Standar Pelayanan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) diatur dengan Peraturan Gubernur.

Pasal 15

- (1) Masyarakat dan Pihak Terkait sebagaimana dimaksud dalam Pasal 14 ayat (2) terdiri atas :
 - a. wakil semua pihak berkedudukan sebagai penerima manfaat Pelayanan Publik baik secara langsung maupun tidak langsung; dan/atau
 - b. wakil tokoh Masyarakat, akademisi, dunia usaha, organisasi profesi, dan/atau lembaga swadaya masyarakat.
- (2) Penetapan wakil masyarakat dan pihak terkait sebagaimana dimaksud pada ayat (1) beserta jumlahnya, ditentukan oleh Penyelenggara dengan memperhatikan integritas, kompetensi, dan kepedulian dibidang pelayanan yang bersangkutan.
- (3) Penyusunan Standar Pelayanan sebagaimana dimaksud dalam Pasal 14 didahului dengan penyiapan Rancangan Standar Pelayanan oleh Penyelenggara.
- (4) Penyiapan rancangan Standar Pelayanan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) harus berorientasi pada peningkatan kualitas pelayanan dengan tidak memberatkan Penyelenggara.
- (5) Dalam penyiapan rancangan Standar Pelayanan sebagaimana dimaksud pada ayat (1), penyelenggara dapat melibatkan Masyarakat dan/atau Pihak Terkait.

Pasal 16

Dalam memberikan Bantuan Hukum, Pemberi Bantuan Hukum wajib mengumumkan hal-hal sebagai berikut :

- a. Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses penyampaian pelayanan (*service delivery*) meliputi :
 1. persyaratan;
 2. sistem, mekanisme, dan prosedur;
 3. jangka waktu penyelesaian;
 4. biaya/tarif;
 5. produk pelayanan; dan
 6. penanganan pengaduan, saran, dan masukan.
- b. komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses pengelolaan pelayanan di internal organisasi (*manufacturing*) meliputi :
 1. dasar hukum;
 2. sarana, prasarana, dan/atau fasilitas;
 3. kompetensi pelaksana;
 4. pengawasan internal;
 5. jumlah pelaksana;
 6. jaminan pelayanan;
 7. jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan; dan
 8. evaluasi kinerja pelaksana.

Pasal 17

- (1) Rancangan Standar Pelayanan sebagaimana dimaksud dalam Pasal 14 ayat (1) dan pasal 15 ayat (3) wajib dibahas oleh Penyelenggara dengan mengikutsertakan Masyarakat dan Pihak Terkait untuk menyelaraskan kemampuan Penyelenggara dengan kebutuhan masyarakat dan kondisi lingkungan.
- (2) Kemampuan Penyelenggara sebagaimana dimaksud pada ayat (1) terutama menyangkut sumber daya yang dimiliki, meliputi :
 - a. Dukungan pendanaan yang dialokasikan untuk penyelenggaraan pelayanan.
 - b. Pelaksana yang bertugas menyelenggarakan pelayanan dari segi kualitas maupun kuantitas; dan
 - c. Sarana, prasarana, dan/atau fasilitas yang digunakan untuk menyelenggarakan pelayanan.
- (3) Hasil pembahasan rancangan Standar Pelayanan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) harus dituangkan dalam berita acara penyusunan Standar Pelayanan dengan dilampiri daftar hadir peserta rapat.

Pasal 18

- (1) Rancangan Standar Pelayanan yang telah dibahas sebagaimana dimaksud dalam Pasal 17 wajib dipublikasikan oleh Penyelenggara kepada masyarakat paling lama 5 (lima) hari kerja sejak ditandatangani berita acara penyusunan Standar Pelayanan untuk mendapatkan tanggapan dan masukan.
- (2) Masyarakat atau Pihak Terkait dapat mengajukan tanggapan atau masukan terhadap rancangan Standar Pelayanan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) paling lama 7 (tujuh) hari kerja sejak dipublikasikan.
- (3) Penyelenggara wajib memperbaiki rancangan Standar Pelayanan berdasarkan tanggapan atau masukan sebagaimana dimaksud pada ayat (2) paling lama 14 (empat belas) hari kerja batas akhir pengajuan tanggapan atau masukan dari masyarakat atau pihak terkait.
- (4) Rancangan Standar Pelayanan yang telah diperbaiki sebagaimana dimaksud pada ayat (3) selanjutnya ditetapkan oleh Penyelenggara menjadi Standar Pelayanan.

Pasal 19

- (1) Dalam hal masyarakat atau pihak terkait yang mengajukan tanggapan atau masukan tidak puas terhadap perbaikan yang telah dilakukan oleh Penyelenggara sebagaimana dimaksud dalam Pasal 18 ayat (4), dapat melaporkan kepada Ombudsman.
- (2) Ombudsman menyelesaikan pengaduan keberatan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.

Pasal 20

- (1) Penentuan biaya/tarif yang dituangkan dalam Standar Pelayanan ditetapkan setelah mendapatkan persetujuan DPRD dan berdasarkan peraturan perundang-undangan.
- (2) Biaya/tarif pelayanan yang penetapannya berpedoman pada peraturan perundang-undangan tersendiri dikecualikan dari ketentuan sebagaimana dimaksud pada ayat (1)
- (3) Dalam hal pemberlakuan biaya/tarif pelayanan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) belum mendapatkan persetujuan DPRD, dapat menggunakan biaya/tarif yang masih berlaku.

Pasal 21

- (1) Untuk menerapkan Standar Pelayanan yang telah ditetapkan sebagaimana dimaksud dalam Pasal 18 ayat (3), Penyelenggara wajib menyusun dan menetapkan Maklumat Pelayanan.
- (2) Maklumat Pelayanan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) merupakan pernyataan kesanggupan dan kewajiban Penyelenggara untuk melaksanakan pelayanan sesuai dengan Standar Pelayanan yang telah ditetapkan.
- (3) Maklumat Pelayanan wajib dipublikasikan secara jelas dan luas.
- (4) Maklumat Pelayanan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dipublikasikan paling lama 7 (tujuh) hari kerja sejak Standar Pelayanan ditetapkan.

Pasal 22

Penyelenggara dan Masyarakat wajib menggunakan Standar Pelayanan sebagai tolok ukur dan acuan penilaian kualitas penyelenggara pelayanan.

Pasal 23

- (1) Dalam rangka optimalisasi pelayanan, Penyelenggara wajib melakukan evaluasi penerapan Standar Pelayanan secara berkala setiap 1 (satu) tahun.
- (2) Hasil evaluasi sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dapat dijadikan dasar oleh Penyelenggara untuk melakukan perubahan Standar Pelayanan.
- (3) Perubahan Standar Pelayanan sebagaimana dimaksud pada ayat (2) dilakukan dengan mengikuti mekanisme sebagaimana dimaksud dalam Pasal 17 dan pasal 18

Pasal 24

- (1) Standar Pelayanan yang telah dilaksanakan wajib dilakukan peninjauan kembali setiap 3 (tiga) tahun.
- (2) Hasil peninjauan kembali sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dapat dijadikan dasar oleh Penyelenggara untuk melakukan perubahan Standar Pelayanan.
- (3) Perubahan Standar Pelayanan sebagaimana dimaksud pada ayat (2) dilakukan dengan mengikuti mekanisme sebagaimana dimaksud dalam Pasal 17 dan Pasal 18.

Bagian Ketiga
Maklumat Pelayanan

Pasal 25

- (1) Penyelenggara wajib menyusun dan menetapkan Maklumat Pelayanan yang merupakan pernyataan kesanggupan Penyelenggara dalam melaksanakan pelayanan sesuai dengan Standar Pelayanan sebagaimana dimaksud dalam Pasal 14 ayat (1).
- (2) Maklumat Pelayanan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) wajib dipublikasikan untuk diketahui oleh masyarakat

Bagian Keempat
Survei Kepuasan Masyarakat

Pasal 26

- (1) Untuk mengetahui kualitas pelayanan publik, diperlukan penilaian atas pendapat masyarakat melalui penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat yang dilaksanakan paling sedikit 1 (satu) tahun sekali.
- (2) Dasar pengukuran Survei Kepuasan Masyarakat sebagaimana dimaksud pada ayat (1) meliputi :
 - a. persyaratan;
 - b. prosedur;
 - c. waktu pelayanan;
 - d. biaya/tarif;
 - e. produk spesifikasi jenis pelayanan;
 - f. kompetensi pelaksana;
 - g. perilaku pelaksana;
 - h. maklumat pelayanan;
 - i. penanganan pengaduan, sarana dan masukan.

Pasal 27

- (1) Hasil atas Survei Kepuasan Masyarakat tidak harus disajikan dalam bentuk skoring/angka absolut, tetapi dapat pula disajikan dalam bentuk kuantitatif (baik atau buruk).
- (2) Hasil Survei Kepuasan Masyarakat wajib diinformasikan kepada publik termasuk metode survei.
- (3) Penyampaian hasil Survei Kepuasan Masyarakat dapat disampaikan melalui media massa, website, dan media sosial

Pasal 28

- (1) Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat terhadap penyelenggaraan pelayanan publik dapat dilaksanakan melalui tahapan sebagai berikut :

- a. menyusun instrumen survei;
- b. menentukan besaran dan teknik penarikan sampel;
- c. menentukan responden;
- d. melaksanakan survei;
- e. mengolah hasil survei;
- f. kompetensi pelaksana;
- g. perilaku pelaksana;
- h. maklumat pelayanan; dan
- i. penanganan pengaduan, sarana dan masukan.

Pasal 29

Survei Kepuasan Masyarakat dapat menggunakan teknik survei antara lain :

- a. kuesioner dengan wawancara tatap muka;
- b. kuesioner melalui pengisian sendiri, termasuk yang dikirimkan melalui surat;
- c. kuesioner elektronik (internet/*e-survei*);
- d. diskusi kelompok terfokus; dan
- e. wawancara tidak terstruktur melalui wawancara mendalam.

Bagian Kelima

Sistem Informasi Pelayanan

Pasal 30

- (1) Dalam rangka memberikan dukungan informasi terhadap penyelenggaraan pelayanan publik, dilaksanakan Sistem Informasi yang mudah diakses oleh masyarakat.
- (2) Setiap informasi pelayanan publik harus dapat diperoleh Masyarakat dengan cepat, tepat, mudah, dan sederhana.
- (3) Sistem informasi sebagaimana dimaksud pada ayat (1) memuat informasi pelayanan publik yang terdiri atas sistem informasi elektronik dan sistem informasi non elektronik, paling sedikit meliputi :
 - a. profil penyelenggara;
 - b. profil pelaksana;
 - c. standar pelayanan; dan
 - d. maklumat pelayanan;
 - e. pengelolaan pengaduan; dan
 - f. penilaian kinerja.

Bagian Keenam

Penanganan Pengaduan

Pasal 31

- (1) Masyarakat berhak mengadukan penyelenggaraan pelayanan publik yang tidak sesuai dengan Standar Pelayanan kepada Penyelenggara, Ombudsman dan/atau DPRD.

- (2) Pengaduan disampaikan secara tertulis memuat :
- a. nama dan alamat lengkap;
 - b. uraian pelayanan yang tidak sesuai dengan Standar Pelayanan dan uraian kerugian material atau immaterial yang diterima;
 - c. permintaan penyelesaian yang diajukan; dan
 - d. tempat, waktu penyampaian, dan tanda tangan.
- (3) pengaduan dilaksanakan paling lambat 30 (tiga puluh) hari kerja sejak pihak yang mengajukan pengaduan menerima pelayanan yang tidak sesuai dengan Standar Pelayanan.
- (4) Penyelenggara wajib menangani dan menindaklanjuti pengaduan yang berasal dari penerima pelayanan paling lambat 14 (empat belas) hari kerja sejak pengaduan diterima.
- (5) Prosedur dan mekanisme penanganan pengaduan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan yang berlaku.

BAB IV

SANKSI

Pasal 32

Pelanggaran terhadap setiap ketentuan penyelenggaraan Pelayanan Publik dikenakan sanksi sesuai ketentuan peraturan perundang-undangan yang berlaku.

BAB V

KETENTUAN PENUTUP

Pasal 33

Peraturan Gubernur ini mulai berlaku pada tanggal diundangkan. Agar setiap orang mengetahuinya, memerintahkan pengundangan Peraturan Gubernur ini dengan penempatannya dalam Berita Daerah Provinsi Gorontalo.

Salinan sesuai dengan aslinya

Kepala Biro Hukum

Setda Provinsi Gorontalo,



Mohamad Rizal Entengo, S.H., M.H.

Pembina Utama Muda (VI/c)

NIP. 19700115 199803 1 011

Ditetapkan di Gorontalo

pada tanggal 23 November 2015

GUBERNUR GORONTALO,

ttd

RUSLI HABIBIE

Diundangkan di Gorontalo

pada tanggal 23 November 2015

SEKRETARIS DAERAH PROVINSI GORONTALO,

ttd

WINARNI MONOARFA

BERITA DAERAH PROVINSI GORONTALO TAHUN 2015 NOMOR 45