



BERITA DAERAH PROVINSI NUSA TENGGARA BARAT

Nomor 248

Tahun 2013

PERATURAN GUBERNUR NUSA TENGGARA BARAT

NOMOR 34 TAHUN 2013

TENTANG

PENYELENGGARAAN PELAYANAN PUBLIK

DENGAN RAHMAT TUHAN YANG MAHA ESA

GUBERNUR NUSA TENGGARA BARAT,

Menimbang : a. bahwa dalam rangka meningkatkan kualitas dan menjamin penyediaan pelayanan publik serta untuk memberikan perlindungan bagi masyarakat dari penyalahgunaan wewenang dalam penyelenggaraan pelayanan publik, perlu diterapkan prinsip-prinsip tata kelola pemerintahan yang baik dan bersih;

b. bahwa Pemerintah Propinsi berkewajiban menyelenggarakan pelayanan publik secara terintegrasi dan berkesinambungan dalam upaya memenuhi harapan dan tuntutan masyarakat terhadap kualitas pelayanan publik;

c. bahwa untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik perlu norma hukum dalam penyelenggaraan pelayanan publik secara berkualitas, terintegrasi dan berkesinambungan sebagai upaya memberikan perlindungan atas hak-hak publik;

d. bahwa berdasarkan pertimbangan sebagaimana dimaksud dalam huruf a, huruf b, dan huruf c, perlu menetapkan Peraturan Gubernur tentang Penyelenggaraan Pelayanan Publik;

Mengingat : 1. Undang-Undang Nomor 64 Tahun 1958 tentang Pembentukan Daerah-Daerah Tingkat I Bali, Nusa Tenggara Barat dan Nusa Tenggara Timur (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 1958 Nomor 115, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 1649);

2. 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 (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 1999 Nomor 169, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 3890);

3. 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 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);
4. Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (Lembaran Negara RI Tahun 2009 Nomor: 112 dan Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5038);
5. 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);
6. Peraturan Pemerintah Nomor 79 Tahun 2005 tentang Pedoman Pembinaan dan Pengawasan Penyelenggaraan Pemerintahan Daerah (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2005 Nomor 165, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4593);
7. Peraturan Pemerintah Nomor 38 Tahun 2007 tentang Pembagian Urusan Pemerintahan antara Pemerintah, Pemerintah Daerah Provinsi dan Pemerintah Daerah Kabupaten/Kota (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2007 Nomor 82, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4737);
8. 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);
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. Keputusan Menteri Negara Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 25/KEP/M.PAN/2/2004 tentang Pedoman Penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat Unit Pelayanan Instansi Pemerintah;
12. Keputusan Menteri Negara Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 26/KEP/M.PAN/2/2004 tentang Petunjuk Teknis Transparansi dan Akuntabilitas dalam Penyelenggaraan Pelayanan Publik;

3. Peraturan Daerah Provinsi Nusa Tenggara Barat Nomor 5 Tahun 2008 tentang Urusan Pemerintahan Provinsi Nusa Tenggara Barat (Lembaran Daerah Tahun 2008 Nomor 5);

MEMUTUSKAN;

Menetapkan : PERATURAN GUBERNUR TENTANG PENYELENGGARAAN PELAYANAN PUBLIK.

Pasal 1

Dalam Peraturan Gubernur ini, yang dimaksud dengan:

1. Daerah adalah Provinsi Nusa Tenggara Barat.
2. Gubernur adalah Gubernur Nusa Tenggara Barat.
3. Pemerintah Daerah adalah Gubernur dan Perangkat Daerah sebagai unsur penyelenggara pemerintahan Daerah.
4. Dewan Perwakilan Rakyat Daerah yang selanjutnya disebut DPRD adalah Dewan Perwakilan Rakyat Daerah Provinsi Nusa Tenggara Barat.
5. Satuan Kerja Perangkat Daerah yang selanjutnya disingkat SKPD adalah perangkat daerah pada Lingkup Pemerintah Provinsi Nusa Tenggara Barat.
6. Badan Usaha Milik Daerah yang selanjutnya disingkat BUMD adalah Badan Usaha yang didirikan oleh Pemerintah Provinsi Nusa Tenggara Barat baik yang berbentuk Perseroan Terbatas maupun Perusahaan Daerah.
7. 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.
8. Penyelenggara Pelayanan Publik yang selanjutnya disebut Penyelenggara adalah SKPD dan BUMD yang membawahkan Pelaksana pelayanan publik.
9. Pelaksana Pelayanan Publik yang selanjutnya disebut Pelaksana adalah pejabat, pegawai, petugas, dan setiap orang yang bekerja pada SKPD dan BUMD yang bertugas melaksanakan tindakan atau serangkaian tindakan pelayanan publik.
10. 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.

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 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.
13. Maklumat Pelayanan adalah pernyataan tertulis yang berisi keseluruhan rincian kewajiban dan janji yang terdapat dalam standar pelayanan.
14. Indeks Kepuasan Masyarakat adalah ukuran kepuasan masyarakat sebagai penerima layanan yang disediakan oleh Penyelenggara pelayanan publik berdasarkan standar pelayanan yang telah ditetapkan.
15. Pertanggungjawaban Pelayanan Publik adalah perwujudan kewajiban Penyelenggara pelayanan publik untuk mempertanggungjawabkan kepada masyarakat mengenai pencapaian tujuan yang telah ditetapkan, melalui mekanisme pertanggungjawaban secara periodik.
16. Pengaduan adalah pemberitahuan dari penerima pelayanan yang berisi informasi tentang ketidaksesuaian antara pelayanan yang diterima dengan standar pelayanan yang telah ditentukan.

Pasal 2

Pengaturan mengenai penyelenggaraan pelayanan publik dimaksudkan untuk memberikan kepastian hukum terhadap penyelenggaraan pelayanan publik dan pemenuhan hak-hak masyarakat secara berkualitas, terintegrasi dan berkesinambungan.

Pasal 3

Penyelenggaraan pelayanan publik bertujuan untuk mewujudkan:

- a. prinsip-prinsip tata kelola pemerintahan yang baik dan bersih;
- b. kualitas pelayanan, efisiensi dan efektivitas penyelenggaraan pelayanan publik ;
- c. kepastian hukum dan pemenuhan hak dalam melindungi masyarakat untuk mendapatkan pelayanan publik secara berkualitas, terintegrasi dan berkesinambungan;
- e. penyelenggaraan pelayanan publik sesuai ketentuan peraturan perundang-undangan.

Pasal 4

Lingkup pelayanan publik meliputi :

- a. pelayanan barang publik;
- b. pelayanan jasa publik; dan
- c. pelayanan administratif.

Pasal 5

- (1) Penyelenggara Pelayanan publik adalah SKPD lingkup Pemerintah Provinsi Nusa Tenggara Barat dan BUMD.
- (2) SKPD dan BUMD Penyelenggara Pelayanan publik sebagaimana dimaksud pada ayat (1) wajib menyelenggarakan pelayanan publik sesuai tugas pokok dan fungsinya.
- (3) Penyelenggaraan pelayanan publik sebagaimana dimaksud pada ayat (2) paling sedikit meliputi:
 - a. pelaksanaan pelayanan;
 - b. pengelolaan informasi;
 - c. penyuluhan kepada masyarakat;
 - d. pelayanan konsultasi;
 - e. pengelolaan pengaduan masyarakat; dan
 - f. pembinaan, pengawasan, monitoring dan evaluasi.
- (4) Penyelenggaraan pelayanan publik sebagaimana dimaksud pada ayat (3) tercantum dalam Lampiran I yang merupakan bagian tidak terpisahkan dari Peraturan Gubernur ini.

Pasal 6

- (1) Penyelenggara wajib menyusun, menetapkan dan menerapkan standar pelayanan publik, sesuai ketentuan peraturan perundang-undangan.
- (2) Dalam penyusunan dan penetapan standar pelayanan publik sebagaimana dimaksud pada ayat (1), Penyelenggara wajib mengikutsertakan masyarakat dengan prinsip non diskriminatif.
- (3) Pengikutsertaan masyarakat sebagaimana dimaksud pada ayat (2), terkait langsung dengan jenis pelayanan, memiliki kompetensi dan mengutamakan musyawarah.

Pasal 7

Penyelenggara wajib membentuk pos penanganan pengaduan masyarakat sebagaimana tercantum dalam Lampiran II yang merupakan bagian tidak terpisahkan dari Peraturan Gubernur ini.

Pasal 8

- (1) Pembinaan atas penyelenggaraan Pelayanan publik pada SKPD di lingkup Pemerintah Provinsi Nusa Tenggara Barat dan BUMD dilaksanakan oleh Gubernur.
- (2) Pembinaan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) meliputi: pengawasan, monitoring dan evaluasi terhadap pelaksanaan tugas Penyelenggara pelayanan publik.
- (3) Gubernur melalui Biro Organisasi melaporkan hasil pembinaan sebagaimana dimaksud pada ayat (2) kepada DPRD dan Menteri Pemberdayaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia.

Pasal 9

- (1) Pengawasan penyelenggaraan pelayanan publik sebagaimana dimaksud dalam Pasal 8 ayat (2) dilakukan oleh:
 - a. pengawas internal dan;
 - b. pengawas eksternal.
- (2) Pengawasan internal sebagaimana dimaksud pada ayat (1) huruf a dilakukan oleh:
 - a. penyelenggara; dan
 - b. aparat pengawasan fungsional pemerintah.
- (3) Pengawasan eksternal sebagaimana dimaksud pada ayat (1) huruf b dilakukan oleh:
 - a. masyarakat;
 - b. DPRD; dan
 - c. Ombudsman.

Pasal 10

Penyelenggara pelayanan publik yang melakukan tindakan penyimpangan atau pengabaian terhadap wewenang, prosedur dan substansi, dikenakan sanksi administratif sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan yang berlaku.

Pasal 11

Paling lambat 1 (satu) tahun terhitung sejak diundangkannya Peraturan Gubernur ini, penyelenggaraan pelayanan publik yang dilakukan oleh penyelenggara harus disesuaikan dengan ketentuan dalam Peraturan Gubernur ini.

Pasal 12

Peraturan Gubernur ini mulai berlaku pada tanggal diundangkan.

Agar setiap orang mengetahuinya, memerintahkan pengundangan Peraturan Gubernur ini dengan penempatannya dalam Berita Daerah Provinsi Nusa Tenggara Barat.

Ditetapkan di Mataram
pada tanggal 29 November 2013

GUBERNUR NUSA TENGGARA BARAT,

ttd.

H. M. ZAINUL MAJDI

Diundangkan di Mataram
pada tanggal 2 Desember 2013

SEKRETARIS DAERAH PROVINSI NTB,

ttd.

H. MUHAMMAD NUR

BERITA DAERAH PROVINSI NUSA TENGGARA BARAT TAHUN 2013 NOMOR 248

Salinan sesuai dengan aslinya
SEKRETARIS DAERAH PROVINSI NTB
Kepala Biro Hukum,

H. Mahdi Muhammad