



PERATURAN GUBERNUR BALI
NOMOR 31 TAHUN 2007
TENTANG
PENYELENGGARAAN PELAYANAN PUBLIK
GUBERNUR BALI,

- Menimbang :
- a. bahwa kewajiban Pemerintah sebagai penyelenggara utama pelayanan public untuk melayani kebutuhan dasar yang lebih baik sesuai prinsip-prinsip pemerintahan yang baik (good governance) merupakan amanat Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945;
 - b. bahwa membantu kepercayaan masyarakat atas pelayanan masyarakat yang dilakukan Pemerintah Daerah merupakan kegiatan yang senantiasa dilakukan seiring dengan harapan dan tuntutan seluruh penduduk tentang peningkatan pelayanan public;
 - c. bahwa pemberian pelayanan oleh penyelenggara pelayanan public merupakan kegiatan yang harus dilakukan secara berkesinambungan sejalan dengan perkembangan harapan masyarakat yang menuntut untuk dilakukan peningkatan kualitas pelayanan masyarakat.
 - 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 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);
 3. Undang-Undang Nomor 28 Tahun 1999 tentang Penyelenggaraan Negara yang Bersih dan Bebas dari Korupsi dan Nepotisme (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 1999 Nomor 75, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 3851);
 4. Undang-Undang Nomor 10 Tahun 2004 tentang Pembentukan Peraturan Perundang-undangan (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2004 Nomor 53, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4389);
 5. 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 dengan Undang-Undang Nomor 8 Tahun 2005 tentang Penetapan Peraturan Pemerintah Pengganti Undang-Undang Nomor 3 Tahun 2005 tentang Perubahan Undang-Undang Nomor 32 Tahun 2004 tentang Pemerintahan Daerah Menjadi Undang-Undang (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2005 Nomor 108, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4548);

6. Peraturan Pemerintah Nomor 30 Tahun 1980 tentang Peraturan Disiplin Pegawai Negeri Sipil (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 1980 Nomor 50, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 3175);
7. 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);
8. Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 24 Tahun 2006 tentang Pedoman Penyelenggaraan Pelayanan Terpadu Satu Pintu;
9. Bab Idang-Undang Nomor 28 Tahun 1999 tentang Penyelenggaraan Negara yang Bersih dan Bebas dari Korupsi dan Nepotisme (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 1999 Nomor 75, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 3851);
10. Undang-Undang Nomor 10 Tahun 2004 tentang Pembentukan Peraturan Perundang-undangan (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2004 Nomor 53, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4389);
11. 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 dengan Undang-Undang Nomor 8 Tahun 2005 tentang Penetapan Peraturan Pemerintah Pengganti Undang-Undang Nomor 3 Tahun 2005 tentang Perubahan Undang-Undang Nomor 32 Tahun 2004 tentang Pemerintahan Daerah Menjadi Undang-Undang (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2005 Nomor 108, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4548);
12. Peraturan Pemerintah Nomor 30 Tahun 1980 tentang Peraturan Disiplin Pegawai Negeri Sipil (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 1980 Nomor 50, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 3175);

13. 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);
14. Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 24 Tahun 2006 tentang Pedoman Penyelenggaraan Pelayanan Terpadu Satu Pintu;

MEMUTUSKAN:

Menetapkan : PERATURAN GUBERNUR TENTANG PENYELENGGARAAN PELAYANAN PUBLIK;

BAB I

KETENTUAN UMUM

Pasal 1

Dalam Peraturan Gubernur ini yang dimaksud dengan :

1. Pemerintah Provinsi adalah Pemerintah Provinsi Bali.
2. Gubernur adalah Gubernur Bali
3. Wakil Gubernur adalah Wakil Gubernur Bali.
4. Sekretaris Daerah yang selanjutnya disebut Sekda adalah Sekretaris Daerah Provinsi Bali.
5. Satuan Kerja Perangkat Daerah yang selanjutnya disebut SKPD adalah perangkat daerah pada Pemerintah Provinsi.
 1. Pelayanan Publik yang selanjutnya disebut pelayanan adalah segala kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan dasar setiap warga negara dan penduduk atas suatu barang, jasa dan/atau pelayanan administrasi yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan.

2. Penyelenggara Pelayanan yang selanjutnya disebut penyelenggara adalah lembaga baik SKPD maupun Badan Usaha Milik Daerah dan petugas pelayanan yang menyelenggarakan pelayanan.
3. Penerima Pelayanan adalah orang perseorangan dan/atau kelompok orang dan/atau badan hukum yang memiliki hak dan kewajiban terhadap suatu pelayanan.
4. Standar Pelayanan adalah ketentuan yang berisi norma, pedoman dan kesepakatan mengenai kualitas pelayanan, sarana dan prasarana yang dirumuskan secara bersama-sama antara penyelenggara pelayanan, penerima layanan dan pihak yang berkepentingan.
5. Indeks Kepuasan Masyarakat adalah ukuran kepuasan masyarakat sebagai penerima layanan yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan berdasarkan standar pelayanan yang telah ditetapkan.
6. Pertanggungjawaban Pelayanan adalah perwujudan kewajiban penyelenggara pelayanan untuk mempertanggungjawabkan kepada masyarakat mengenai pencapaian tujuan yang telah ditetapkan, melalui mekanisme pertanggungjawaban secara periodic.
7. Pengaduan adalah pemberitahuan yang menginformasikan terhadap ketidaksesuaian antara pelayanan yang diterima dengan standar pelayanan yang telah ditentukan.
8. Sengketa pelayanan adalah sengketa yang timbul dalam bidang pelayanan antara penerima layanan dengan penyelenggara pelayanan akibat ketigak sesuai antara pelayanan yang diterima dengan standar pelayanan yang telah ditetapkan.
9. Media adalah segala alat untuk menyebarluaskan informasi baik yang berupa media cetak maupun elektronik.

Pasal 2

- (1) Pelayanan dilaksanakan sesuai dengan prinsip-prinsip penyelenggaraan pelayanan.

(2) Prinsip-prinsip sebagaimana dimaksud pada ayat (1) meliputi :

- a. kesederhanaan;
- b. kejelasan;
- c. kepastian dan tepat waktu;
- d. akurasi;
- e. tidak diskriminatif;
- f. bertanggungjawab, bersikap mandiri dan dilarang menerima imbalan dalam bentuk apapun;
- g. kemudahan akses;
- h. kelengkapan sarana dan prasarana;
- i. kejujuran;
- j. kecermatan;
- k. kedisiplinan, kesopanan, dan keramahan;
- l. keamanan dan kenyamanan.

Pasal 3

Tujuan pelayanan meliputi :

- a. terwujudnya kepastian hukum, kewajiban, tanggungjawab dan kewenangan SKPD;
- b. terwujudnya penyelenggaraan pelayanan sesuai dengan standar pelayanan;
- c. terpenuhinya hak-hak masyarakat untuk memperoleh pelayanan yang berkualitas.

BAB II
PENYELENGGARAAN

Pasal 4

Pelayanan diselenggarakan oleh penyelenggara yang terdiri dari :

- a. SKPD;
- b. Badan Usaha Milik Daerah; dan
- c. Petugas Pelayanan.

Pasal 5

(1) Fungsi penyelenggaraan sebagaimana dimaksud dalam Pasal 4 meliputi :

- a. pelaksanaan pelayanan;
- b. pengelolaan pengaduan masyarakat;
- c. pengolahan informasi; dan
- d. pengawasan internal.

(2) Tugas penyelenggara sebagaimana dimaksud dalam Pasal 4 meliputi :

- a. menyelenggarakan pelayanan yang berkualitas;
- b. menerima dan mengelola pengaduan dari penerima layanan sesuai mekanisme yang berlaku;
- c. mematuhi peraturan perundang-undangan yang terkait dengan tugas dan wewenangannya dalam penyelenggaraan pelayanan ;
- d. mengadakan evaluasi kinerja aparatur pelayanan dilingkungan unit kerjanya secara berkala dan berkelanjutan;
- e. menyampaikan laporan periodic penyelenggaraan pelayanan kepada Gubernur.

Pasal 6

Setiap penyelenggara berhak mendapatkan penghargaan atas prestasinya.

Pasal 7

Setiap penyelenggara sebagaimana dimaksud dalam Pasal 4 huruf a dan huruf b, harus menunjuk petugas yang menangani informasi dan pengaduan.

Pasal 8

- (1) Penyelenggara mengelola sarana, prasarana, dan fasilitas pelayanan secara transparan, akuntabel, dan efisien sesuai dengan peruntukannya.
- (2) Penyelenggara dalam melaksanakan pengelolaan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) melaksanakan inventarisasi secara sistematis, transparan, lengkap, dan akurat.

BAB III

STANDAR PELAYANAN

Pasal 9

- (1) Penilaian kinerja dilakukan oleh pimpinan penyelenggara sebagaimana dimaksud dalam Pasal 4.
- (2) Penilaian kinerja sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dilakukan melalui pengukuran Indeks Kepuasan masyarakat.

Pasal 10

- (1) Penyelenggara menyusun perencanaan standar pelayanan sesuai dengan sifat, jenis, dan karakteristik layanan dengan memperhatikan lingkungan, kepentingan, dan masukan dari masyarakat dan pihak terkait.

- (2) Perencanaan standar pelayanan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) sekurang-kurangnya meliputi :
- a. dasar hukum;
 - b. persyaratan;
 - c. prosedur pelayanan;
 - d. waktu penyelesaian;
 - e. biaya pelayanan;
 - f. produk pelayanan;
 - g. sarana dan prasarana;
 - h. kompetensi petugas pemberi pelayanan;
 - i. pengawasan internal;
 - j. penanganan pengaduan, saran, dan masukan; dan
 - k. jaminan pelayanan.

Pasal 11

- (1) Penyelenggara mengelola system informasi secara efisien, efektif, dan mudah diakses.
- (2) Sistem informasi sebagaimana dimaksud pada ayat (1) sekurang-kurangnya meliputi :
- a. jenis pelayanan;
 - b. persyaratan dan prosedur pelayanan;
 - c. standar pelayanan;
 - d. mekanisme pemantauan kinerja;
 - e. penanganan keluhan;

- f. pembiayaan ; dan
- g. penyajian statistik kinerja pelayanan.

Pasal 12

Informasi yang dipergunakan dalam penyelenggaraan pelayanan dapat diakses melalui media elektronik.

Pasal 13

- (1) Penyelenggara yang memindahkan tempat pelayanan harus memberikan pengumuman dan/atau memasang tanda-tanda yang jelas di tempat semula atau media informasi publik yang mudah diketahui masyarakat.
- (2) Bentuk dan isi pengumuman sebagaimana dimaksud pada ayat (1) sekurang-kurangnya memuat alamat baru tempat layanan dan tanggal saat kepindahan.

BAB IV

PERILAKU PENYELENGGARAAN

Pasal 14

Penyelenggara dalam menyelenggarakan pelayanan berperilaku sebagai berikut:

- a. adil dan tidak diskriminatif;
- b. telaten, teliti, dan cermat;
- c. hormat dan ramah;
- d. handal, professional, dan tegas;
- e. tidak berlarut-latur dan tidak berbelit-belit;
- f. patuh pada perintah atasan yang sah dan wajar;
- g. menjaga kehormatan institusi di setiap tempat dan waktu;

- h. menjaga kerahasiaan informasi dan dokumen yang menurut peraturan perundang-undangan wajib dirahasiakan;
- i. terbuka dan mengambil langkah yang tepat untuk menghindari benturan kepentingan;
- j. tidak menyalahgunakan sarana dan parasarana pelayanan;
- k. tidak memberikan informasi yang salah atau menyesatkan dalam menanggapi permintaan informasi;
- l. tidak menyalahgunakan informasi, jabatan, dan/atau kewenangan;
- m. tidak menyimpang dari prosedur pelayanan.

BAB V

PENERIMA LAYANAN

Pasal 15

Penerima layanan mempunyai hak :

- a. mendapatkan pelayanan yang berkualitas;
- b. mendapatkan pelayanan yang tidak diskriminatif, santun, dan ramah;
- c. mudah memperoleh informasi;
- d. memberikan saran untuk perbaikan pelayanan;
- e. menyampaikan pengaduan kepada penyelenggara pelayanan untuk mendapatkan penyelesaian;
- f. mendapatkan penyelesaian atas pengaduan yang diajukan sesuai mekanisme yang berlaku.

BAB VI
PENGADUAN

Pasal 16

- (1) Masyarakat dapat menyampaikan keluhan atau pengaduan mengenai penyelenggaraan pelayanan.
- (2) Keluhan atau pengaduan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) disampaikan kepada petugas pengelola pengaduan masyarakat.

Pasal 17

- (1) Petugas pengelola pengaduan harus mengelola pengaduan dengan cepat dan tuntas.
- (2) Tata cara pengelolaan pengaduan sekurang-kurangnya meliputi :
 - a. menerima dan mencatatkan pengaduan;
 - b. meneruskan pengaduan kepada Pimpinan Penyelenggara pelayanan secara berjenjang;
 - c. menginformasikan hasil penyelesaian kepada pihak yang melakukan pengaduan.

Bab VII

Ketentuan Penutup

Pasal 18

Peraturan Gubernur ini mulai berlaku pada tanggal diundangkan.

Agar setiao orang mengetahuinya memerintahkan pengundangan Peraturan Gubernur ini dengan penempatannya dalam Berita Daerah Provinsi Bali.

Ditetapkan di Denpasar

Pada tanggal 6 Agustus 2007

GUBERNUR BALI,

Ttd

DEWA BERATHA

Diundangkan di Denpasar

Pada tanggal 6 Agustus 2007

SEKRETARIS DAERAH PROVINSI BALI,

Ttd

INYOMAN YASA

BERITA DAERAH PROVINSI BALI TAHUN 2007 NOMOR 31