



**PERATURAN GUBERNUR LAMPUNG  
NOMOR 30 TAHUN 2012**

**TENTANG**

**Penunjukan Pelaksanaan Peraturan Daerah  
Provinsi Lampung No. 9 Tahun 2012 tentang  
Penyelenggaraan Pelayanan Publik di  
Lingkungan Provinsi Lampung**



**PEMERINTAH PROVINSI LAMPUNG  
TAHUN 2013**



## **GUBERNUR LAMPUNG**

### **PERATURAN GUBERNUR LAMPUNG NOMOR 30 TAHUN 2012**

#### **TENTANG**

#### **PETUNJUK PELAKSANAAN PERATURAN DAERAH PROVINSI LAMPUNG NOMOR 9 TAHUN 2012 TENTANG PENYELENGGARAAN PELAYANAN PUBLIK DI LINGKUNGAN PEMERINTAH PROVINSI LAMPUNG**

**DENGAN RAHMAT TUHAN YANG MAHA ESA**

**GUBERNUR LAMPUNG,**

- Menimbang : bahwa untuk melaksanakan ketentuan Pasal 54 Peraturan Daerah Provinsi Lampung Nomor 9 Tahun 2012 tentang Penyelenggaraan Pelayanan Publik di Lingkungan Pemerintah Provinsi Lampung perlu menetapkan petunjuk pelaksanaan peraturan daerah di maksud dengan Peraturan Gubernur Lampung;
- Mengingat :
1. Undang-Undang Nomor 28 Tahun 1999 tentang Penyelenggara Negara Yang Bersih dan Bebas dari Korupsi, Kolusi dan Nepotisme;
  2. Undang-Undang Nomor 32 Tahun 2004 tentang Pemerintahan Daerah sebagaimana telah diubah beberapa kali terakhir dengan Undang-Undang Nomor 12 Tahun 2008;
  3. Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2008 tentang Informasi dan Transaksi Elektronik;
  4. Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik;
  5. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik;
  6. Peraturan Pemerintah Nomor 65 Tahun 2005 tentang Pedoman Penyusunan dan Penerapan Standar Pelayanan Minimal;
  7. Peraturan Pemerintah Nomor 79 Tahun 2005 tentang Pedoman Pembinaan dan Pengawasan Penyelenggaraan Pemerintahan Daerah;
  8. Peraturan Pemerintah Nomor 38 Tahun 2007 tentang Pembagian Urusan Pemerintahan antara Pemerintah, Pemerintahan Daerah Provinsi dan Pemerintahan Daerah Kabupaten/Kota;
  9. Peraturan Pemerintah Nomor 19 Tahun 2010 tentang Tata Cara Pelaksanaan Tugas dan Wewenang Serta Kedudukan Keuangan Gubernur sebagai Wakil Pemerintah di Wilayah Provinsi, sebagaimana telah diubah dengan Peraturan Pemerintah Nomor 23 Tahun 2011;

10. Peraturan Menteri Negara Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 13 Tahun 2009 tentang Pedoman Peningkatan Kualitas Pelayanan Publik dengan Partisipasi Masyarakat;
11. Peraturan Daerah Provinsi Lampung Nomor 2 Tahun 2012 tentang Penyelenggaraan Pelayanan Terpadu Satu Pintu;
12. Peraturan Daerah Provinsi Lampung Nomor 9 Tahun 2012 tentang Penyelenggaraan Pelayanan Publik di Lingkungan Pemerintah Provinsi Lampung;

- Memperhatikan :
1. Peraturan Menteri Negara Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi RI Nomor: PER/20/M.PAN/04/2006 tentang Pedoman Penyusunan Standar Pelayanan Publik;
  2. Peraturan Menteri Negara Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi RI Nomor : PER/7/M.PAN/02/2010 tentang Pedoman Penilaian Kinerja Unit Pelayanan Publik;
  3. Keputusan Menteri Negara Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi RI Nomor : 63/KRP/M.PAN/7/2003 tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik.

### **MEMUTUSKAN:**

**Menetapkan : PERATURAN GUBERNUR TENTANG PETUNJUK PELAKSANAAN PERATURAN DAERAH PROVINSI LAMPUNG NOMOR 9 TAHUN 2012 TENTANG PENYELENGGARAAN PELAYANAN PUBLIK DI LINGKUNGAN PEMERINTAH PROVINSI LAMPUNG.**

### **BAB I**

### **KETENTUAN UMUM**

#### **Pasal 1**

Dalam Peraturan Gubernur ini, yang dimaksud dengan:

1. Daerah adalah Provinsi Lampung;
2. Pemerintah Provinsi adalah Gubernur dan perangkat daerah sebagai unsur penyelenggara Pemerintahan Daerah.
3. Gubernur adalah Gubernur Lampung.
4. Pelayanan Publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pelayanan di lingkungan Pemerintah Provinsi Lampung yang dilaksanakan oleh penyelenggara pelayanan publik sebagai upaya pemenuhan kebutuhan penerima pelayanan.
5. Penyelenggara Pelayanan Publik adalah unit organisasi atau instansi penyelenggara Negara di Lingkungan Pemerintah Provinsi Lampung.
6. Standar Pelayanan Publik adalah suatu tolok ukur yang dipergunakan sebagai pedoman penyelenggaraan pelayanan dan acuan penilaian kualitas pelayanan sebagai komitmen atau janji dari penyelenggara pelayanan kepada masyarakat untuk memberikan pelayanan yang berkualitas.
7. Unit Organisasi adalah Satuan Kerja Perangkat Daerah Provinsi Lampung yang terdiri dari Sekretariat Daerah, Sekretariat Dewan Perwakilan Rakyat Daerah, Dinas, Lembaga Teknis Daerah dan Lembaga Lainnya;
8. Pemberi Pelayanan Publik adalah pejabat/pegawai di unit organisasi dan/atau satuan kerja yang melaksanakan tugas dan fungsi pelayanan publik di Lingkungan Pemerintah Provinsi dan Kabupaten/Kota se Provinsi Lampung;
9. Penerima Pelayanan Publik adalah orang, masyarakat, instansi pemerintah dan badan hukum.

10. Biaya Pelayanan Publik adalah segala biaya sebagai imbal jasa atas pemberian pelayanan publik yang besaran dan tatacara pembayarannya ditetapkan oleh Pemerintah Daerah sesuai peraturan perundang-undangan yang berlaku;
11. Indeks Kepuasan Masyarakat adalah ukuran kepuasan masyarakat sebagai penerima layanan yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik berdasarkan standard pelayanan yang ditetapkan.

## **BAB II KELOMPOK PELAYANAN PUBLIK**

### **Pasal 2**

- (1) Pelayanan Publik di lingkungan Pemerintah Provinsi Lampung terdiri dari:
  - a. kelompok pelayanan administrasi;
  - b. kelompok pelayanan barang; dan
  - c. kelompok pelayanan jasa.
- (2) Kelompok pelayanan administrasi sebagaimana dimaksud pada ayat (1) huruf a merupakan pelayanan yang menghasilkan berbagai bentuk dokumen resmi yang dibutuhkan oleh publik seperti Kartu Tanda Penduduk (KTP), Akta pernikahan, Akta Kelahiran Tanda Penduduk, Izin Mendirikan Bangunan (IMB), dan Sertifikat Pemilikan Penguasaan Tanah.
- (3) Kelompok pelayanan barang sebagaimana dimaksud pada ayat (1) huruf b merupakan pelayanan yang menghasilkan berbagai bentuk/jenis barang yang digunakan oleh publik seperti jaringan telepon, penyediaan tenaga listrik.
- (4) Kelompok pelayanan jasa sebagaimana dimaksud pada ayat (1) huruf c merupakan pelayanan yang menghasilkan berbagai bentuk jasa yang dibutuhkan oleh publik seperti pendidikan, pemeliharaan kesehatan, penyelenggaraan transportasi, dan pos.

### **Pasal 3**

- (1) Penyelenggaraan pelayanan publik sebagaimana dimaksud dalam Pasal 2 perlu diupayakan tersedianya sarana dan prasarana yang diperlukan serta memberikan prioritas berupa kemudahan pelayanan bagi penyandang cacat, lanjut usia, wanita hamil dan balita.
- (2) Penyelenggaraan pelayanan publik tertentu antara lain transportasi dan kesehatan dapat dilakukan secara khusus seperti pelayanan Very Important Person (VIP).
- (3) Penyelenggaraan pelayanan secara khusus sebagaimana dimaksud pada ayat (2) dengan ketentuan harus seimbang antara pelayanan dan biaya yang dikeluarkan dan tidak bertentangan dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku.

## **BAB III PRINSIP, STANDAR DAN POLA PELAYANAN PUBLIK**

### **Bagian Kesatu Prinsip Pelayanan Publik**

### **Pasal 4**

- Prinsip Pelayanan Publik di Lingkungan Pemerintah Provinsi Lampung, meliputi:
- a. kesederhanaan, yaitu prosedur pelayanan publik tidak berbelit-belit, mudah dipahami dan mudah dilaksanakan;
  - b. kejelasan, yaitu kejelasan terhadap persyaratan teknis dan administratif yang dibutuhkan, unit kerja/pejabat yang berwenang dan bertanggung jawab dalam memberikan pelayanan dan penyelesaian keluhan/persoalan/sengketa dalam pelaksanaan pelayanan publik serta rincian biaya dan tata cara pembayaran yang transparan;

- c. kepastian waktu, yaitu pelaksanaan pelayanan publik dapat diselesaikan dalam kurun waktu yang telah ditentukan;
- d. akurasi, yaitu produk pelayanan publik diterima dengan benar, tepat dan sah;
- e. keamanan, yaitu proses dan produk pelayanan publik memberikan rasa aman dan kepastian hukum;
- f. tanggung jawab, yaitu pimpinan penyelenggara pelayanan publik atau pejabat yang ditunjuk bertanggung jawab atas penyelenggaraan pelayanan dan penyelesaian keluhan/ persoalan dalam pelaksanaan pelayanan publik;
- g. kelengkapan sarana dan prasarana, yaitu tersedianya sarana dan prasarana kerja, peralatan kerja dan pendukung lainnya yang memadai termasuk penyediaan sarana teknologi telekomunikasi dan informatika (telematika);
- h. kemudahan akses, yaitu tempat dan lokasi serta sarana pelayanan yang memadai, mudah dijangkau oleh masyarakat dan dapat memanfaatkan teknologi telekomunikasi dan informatika ;
- i. kedisiplinan, kesopanan dan keramahan, yaitu pemberi Pelayanan harus bersikap disiplin, sopan dan santun, ramah serta memberikan pelayanan dengan ikhlas;
- j. kenyamanan, yaitu lingkungan pelayanan harus tertib, teratur, disediakan ruang tunggu yang nyaman, bersih, rapi, lingkungan yang indah dan sehat serta dilengkapi dengan fasilitas pendukung pelayanan, seperti parkir, toilet, tempat ibadah dan lain-lain.

## **Bagian Kedua Standar Pelayanan Publik**

### **Pasal 5**

- (1) Setiap penyelenggaraan pelayanan publik di Lingkungan Pemerintah Provinsi Lampung harus memiliki standar pelayanan dan dipublikasikan sebagai jaminan adanya kepastian bagi penerima pelayanan.
- (2) Standar pelayanan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) merupakan ukuran yang dibakukan dalam penyelenggaraan pelayanan publik yang wajib ditaati oleh pemberi dan/atau penerima pelayanan.
- (3) Standar pelayanan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) terdiri dari:
  - a. prosedur pelayanan;
  - b. waktu pelayanan;
  - c. biaya atau tarif pelayanan;
  - d. produk pelayanan;
  - e. penyediaan sarana dan prasarana;
  - f. kompetensi petugas pemberi pelayanan.

### **Pasal 6**

- (1) Prosedur pelayanan sebagaimana dimaksud dalam Pasal 5 ayat (3) huruf a merupakan rangkaian suatu tata kerja yang berhubungan satu sama lain sehingga menunjukkan urutan-urutan, tahap demi tahap serta menunjukkan komponen standar pelayanan yang harus ditempuh dalam menyelesaikan tugas.
- (2) Setiap unit organisasi/ satuan kerja pemberi pelayanan publik harus mempunyai prosedur yang tetap baku terhadap setiap jenis pelayanan yang diberikan.
- (3) Prosedur Pelayanan dapat dilakukan secara mudah, lancar, cepat, tidak berbelit-belit, untuk kemudahan bagi pengguna layanan.

### **Pasal 7**

- (1) Waktu pelayanan sebagaimana dimaksud dalam Pasal 5 ayat (3) huruf b merupakan waktu penyelesaian yang diperlukan oleh pemberi pelayanan publik dalam menyelesaikan atau memperoleh satu jenis pelayanan.
- (2) Waktu penyelesaian sebagaimana dimaksud pada ayat (1) harus ditetapkan sejak saat pengajuan permohonan sampai dengan penyelesaian pelayanan termasuk pengaduan.
- (3) Kepastian dan kurun waktu penyelesaian sebagaimana dimaksud pada ayat (2) harus diinformasikan secara jelas dan diletakkan di depan loket pelayanan, ditulis dengan huruf cetak dan dapat dibaca dalam jarak pandang minimal 2 (dua) meter atau disesuaikan dengan kondisi ruangan.

### **Pasal 8**

- (1) Biaya atau tarif pelayanan sebagaimana dimaksud dalam Pasal 5 ayat (3) huruf c merupakan biaya atau tarif termasuk rinciannya yang harus ditetapkan dalam proses pemberian pelayanan.
- (2) Penetapan besarnya biaya atau tarif sebagaimana dimaksud pada ayat (1) harus memperhatikan hal-hal sebagai berikut:
  - a. besarnya ditetapkan berdasarkan kesepakatan antara penyelenggara dan masyarakat.
  - b. biaya pelayanan tersebut sudah diatur dalam ketentuan perda mengenai retribusi/pungutan daerah atas jenis pelayanan tersebut.
  - c. merumuskan analisis dan perhitungan biaya/tarif pelayanan.
  - d. perlu mempertimbangkan, diantaranya kondisi sosial, daya beli masyarakat, perkembangan harga yang terjadi dan biaya operasional dalam proses produksi pelayanan.
- (3) Pembayaran atas biaya atau tarif sebagaimana dimaksud pada ayat (1) diterima oleh unit yang bertugas mengelola keuangan atau bank yang ditunjuk oleh Gubernur.
- (4) Setiap pungutan atas biaya atau tarif yang ditarik dari masyarakat harus disertai dengan tanda bukti sesuai dengan jumlah yang dibayarkan.
- (5) Kepastian dan rincian biaya harus diinformasikan secara jelas dan diletakkan di dekat loket pelayanan, ditulis dengan huruf cetak dan dapat di baca dalam jarak pandang minimal 2 meter.

### **Pasal 9**

- (1) Produk pelayanan sebagaimana dimaksud dalam Pasal 5 ayat (3) huruf d merupakan hasil pelayanan yang akan diterima oleh penerima pelayanan.
- (2) Produk pelayanan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) terdiri dari:
  - a. produk perizinan, yaitu Keputusan yang ditetapkan oleh Gubernur atau Kepala unit organisasi/satuan kerja pemberi pelayanan publik untuk memberikan izin melakukan suatu kegiatan kepada penerima pelayanan;
  - b. produk rekomendasi, yaitu keterangan atau pertimbangan yang dikeluarkan oleh Gubernur atau kepala unit organisasi/satuan kerja pemberi pelayanan kepada penerima pelayanan untuk kelengkapan persyaratan dalam proses pemberian izin.
- (3) Produk pelayanan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) harus sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan.

## **Pasal 10**

- (1) Penyediaan sarana dan prasarana pelayanan sebagaimana dimaksud dalam Pasal 5 ayat (3) huruf e dilakukan oleh penyelenggara pelayanan publik.
- (2) Sarana pelayanan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) adalah jenis peralatan, perlengkapan kerja dan fasilitas lainnya yang berfungsi sebagai alat utama/pembatas dalam proses pelayanan, antara lain formulir, alat tulis kantor, meja, kursi, komputer, mesin tik.
- (3) Prasarana pelayanan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) adalah segala sesuatu yang berfungsi mendukung kelancaran proses pelayanan antara lain ruang tunggu, loket, tempat ibadah, kantin, telepon umum, alat panggil, bahan bacaan dan TV, tempat parkir, bak sampah, kamar kecil.

## **Pasal 11**

- (1) Kompetensi petugas pemberi layanan sebagaimana dimaksud dalam Pasal 5 ayat (3) huruf f merupakan kemampuan yang dimiliki oleh seseorang dalam melakukan tugas atau pekerjaan.
- (2) Kompetensi petugas sebagaimana dimaksud pada ayat (1) harus ditetapkan dengan tepat berdasarkan pengetahuan, keahlian, keterampilan, sikap dan perilaku yang dibutuhkan.
- (3) Setiap petugas pemberi layanan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) harus:
  - a. memiliki aspek psikologis dan komunikasi serta perilaku melayani;
  - b. memiliki kemampuan melaksanakan empati terhadap penerima layanan, dan dapat mengubah keluhan penerima layanan menjadi senyuman;
  - c. menyelaraskan cara penyampaian layanan melalui nada, tekanan dan kecepatan suara, sikap tubuh, mimik dan pandangan mata;
  - d. mengenal siapa dan apa yang menjadi kebutuhan penerima layanan;
  - e. berada ditempat yang ditentukan pada waktu dan jam pelayanan;
  - f. memiliki kemampuan teknik (menguasai dan memahami apa yang dikerjakan);
  - g. memiliki kemampuan bersifat manusiawi (bekerjasama dengan orang lain dan melayani dengan baik); dan
  - h. memiliki kemampuan membuat konsepsi (mengkoordinasikan dan mengintegrasikan semua kegiatan).

## **Bagian Ketiga Pola Pelayanan Publik**

### **Pasal 12**

- (1) Pola pelayanan publik di Lingkungan Pemerintah Provinsi Lampung terdiri atas :
  - a. pola pelayanan fungsional;
  - b. pola pelayanan terpusat;
  - c. pola pelayanan terpadu;
  - d. pola pelayanan gugus tugas.
- (2) Pola pelayanan fungsional sebagaimana dimaksud pada ayat (1) huruf a merupakan pola pelayanan publik yang diberikan oleh penyelenggara pelayanan sesuai dengan tugas, fungsi dan kewenangannya.
- (3) Pola pelayanan terpusat sebagaimana dimaksud pada ayat (1) huruf b merupakan pola pelayanan publik yang diberikan secara tunggal oleh penyelenggara pelayanan berdasarkan pelimpahan wewenang dari penyelenggara pelayanan terkait lainnya yang bersangkutan.

- (4) Pola pelayanan terpadu sebagaimana dimaksud pada ayat (1) huruf c terdiri dari:
- a. terpadu satu atap, yaitu pola pelayanan yang diselenggarakan dalam satu tempat yang meliputi berbagai jenis pelayanan yang tidak mempunyai keterkaitan proses dan dilayani melalui beberapa pintu.
  - b. terpadu satu pintu, yaitu pola pelayanan yang diselenggarakan dalam satu tempat yang meliputi berbagai jenis pelayanan yang memiliki keterkaitan proses dan dilayani melalui satu pintu.
- (5) Pola pelayanan gugus tugas sebagaimana dimaksud pada ayat (1) huruf d merupakan pola pelayanan yang dilakukan oleh petugas atau perorangan atau dalam bentuk gugus tugas yang ditempatkan pada instansi pemberi pelayanan.
- (6) Pelayanan gugus tugas dapat dilaksanakan dengan menggunakan peralatan mobil pelayanan keliling pada suatu kawasan tertentu dengan waktu pelayanan yang disesuaikan dengan kebutuhan.

### **Pasal 13**

- (1) Bagi unit organisasi/satuan kerja penyelenggara pelayanan publik dapat mengembangkan pola pelayanan sendiri dalam rangka upaya menemukan dan menciptakan inovasi peningkatan pelayanan publik.
- (2) Pengembangan pola sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dengan tetap mengikuti prinsip-prinsip sebagaimana diatur dalam petunjuk pelaksanaan ini.

## **BAB IV PENETAPAN PERSYARATAN TEKNIS DAN ADMINISTRASI**

### **Pasal 14**

- (1) Persyaratan teknis dan atau administrasi untuk memperoleh pelayanan ditetapkan oleh pemberi layanan dengan mempertimbangkan situasi dan kondisi geografi, kultur, struktur, budaya serta sumberdaya.
- (2) Dalam menentukan persyaratan teknis dan atau administrasi sebagaimana dimaksud pada ayat (1) harus seminimal mungkin dan dikaji terlebih dahulu agar benar-benar sesuai atau relevan dengan jenis pelayanan yang diberikan dan sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku.

### **Pasal 15**

Persyaratan yang bersifat duplikasi dari instansi terkait dalam proses penyelenggaraan pelayanan harus dihilangkan.

### **Pasal 16**

Persyaratan teknis dan atau administrasi sebagaimana dimaksud dalam Pasal 14 harus diinformasikan secara jelas dan dapat dengan mudah dilihat dan dibaca oleh penerima pelayanan.

## **BAB V HAK DAN KEWAJIBAN**

### **Pasal 17**

- (1) Hak pemberi pelayanan, antara lain:
  - a. mendapatkan perlakuan yang sama atas dasar aturan organisasi; dan
  - b. menjalankan ibadah, istirahat, perlindungan terhadap kesehatan dan keselamatan kerja.

- (2) Kewajiban pemberi pelayanan antara lain:
  - a. mentaati semua aturan organisasi;
  - b. menyelesaikan tugas/pekerjaan yang diberikan dalam waktu yang telah ditetapkan; dan
  - c. melayani masyarakat dengan sikap dan tingkah laku sesuai norma.

#### **Pasal 18**

- (1) Hak penerima pelayanan, antara lain:
  - a. mendapatkan kemudahan terhadap pelayanan yang dibutuhkan;
  - b. mendapatkan perlakuan yang sama dalam pelayanan terhadap kepentingan yang sama; dan
  - c. mendapatkan informasi dan data yang akurat.
- (2) Kewajiban penerima pelayanan, antara lain:
  - a. memenuhi persyaratan teknis dan atau administrasi yang telah ditetapkan oleh pemberi pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku; dan
  - b. mengikuti prosedur dan ketentuan-ketentuan lain yang berlaku dalam proses pelayanan.

### **BAB VI**

#### **PEJABAT YANG BERWENANG DAN BERTANGGUNG JAWAB**

#### **Pasal 19**

- (1) Pejabat/petugas yang berwenang dan bertanggung jawab memberikan pelayanan dan atau menyelesaikan keluhan/permasalahan harus ditetapkan secara formal oleh pejabat yang berwenang.
- (2) Pejabat/petugas yang berwenang dan bertanggung jawab memberikan pelayanan dan atau menyelesaikan keluhan permasalahan, diwajibkan memakai tanda pengenal dan papan nama petugas.
- (3) Pejabat/petugas yang memberikan pelayanan dan menyelesaikan keluhan harus dapat menciptakan citra positif terhadap penerima pelayanan dengan memperhatikan:
  - a. aspek psikologis dan komunikasi, serta melayani;
  - b. kemampuan melaksanakan empati terhadap penerima pelayanan dan dapat mengubah keluhan penerima pelayanan menjadi senyuman;
  - c. menyelaraskan cara penyampaian layanan melalui nada, tekanan dan kecepatan suara, sikap tubuh, mimik dan pandangan mata;
  - d. mengenal siapa dan apa yang menjadi kebutuhan penerima pelayanan; dan
  - e. berada ditempat yang ditentukan pada waktu dan jam pelayanan.

### **BAB VII**

#### **TINGKAT KEPUASAN MASYARAKAT**

#### **Pasal 20**

- (1) Pelayanan yang diberikan oleh penyelenggara pelayanan publik mengacu pada kepuasan masyarakat secara maksimal.
- (2) Tingkat kepuasan masyarakat diperoleh dari hasil pengukuran secara kualitatif dan kuantitatif berpedoman kepada ketentuan peraturan perundang-undangan yang berlaku.

## **Pasal 21**

- (1) Untuk memperoleh umpan balik dari masyarakat atas pelayanan yang diberikan Aparatur Pemerintah, perlu disediakan akses kepada masyarakat untuk memberikan informasi, saran/pendapat/tanggapan, komplain/pengaduan dalam bentuk kotak pengaduan, kotak pos, SMS, email atau satuan tugas penerima pengaduan yang berfungsi sebagai penerima dan menyelesaikan pengaduan masyarakat.
- (2) Setiap orang yang menyampaikan pengaduan baik secara tertulis maupun secara langsung kepada pejabat/petugas penerima pengaduan diberi surat/formulir tanda bukti pengaduan.
- (3) Pada surat/formulir tanda bukti pengaduan disebutkan nama dan jabatan pejabat/petugas yang berwenang untuk menyelesaikan masalah/pengaduan tersebut dan jangka waktu penyelesaiannya.
- (4) Masukan masyarakat, baik berupa informasi, saran, pendapat, tanggapan dan atau pengaduan hendaknya ditindak lanjuti dengan langkah-langkah upaya perbaikan pelayanan oleh unit pelayanan instansi pemerintah yang bersangkutan.
- (5) Pengaduan tertulis baik melalui surat maupun media elektronik oleh masyarakat harus disampaikan secara jelas dan bertanggung jawab dengan menyebutkan nama, alamat, dan identitas yang sah (bukan "surat kaleng").
- (6) Apabila dalam pengaduan ternyata terjadi penyimpangan yang dilakukan oleh petugas pelayanan, maka perlu diberikan sanksi kepada petugas yang bersangkutan sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku.

## **BAB VIII**

### **PEMBINAAN DAN EVALUASI**

#### **Pasal 22**

- (1) Gubernur melaksanakan pembinaan dan evaluasi terhadap penyelenggaraan pelayanan publik di Lingkungan Pemerintah Kabupaten/Kota.
- (2) Untuk melaksanakan tugas sebagaimana dimaksud pada ayat (1) Gubernur dapat menugaskan Sekretaris Daerah Provinsi melalui Biro Organisasi secara teknis melaksanakan koordinasi, supervisi, pembinaan dan evaluasi serta penilaian terhadap upaya peningkatan pelaksanaan penyelenggaraan pelayanan publik.
- (3) Ketentuan lebih lanjut berkenaan dengan pelaksanaan tugas dimaksud pada ayat (2) diatur lebih lanjut dengan Keputusan Gubernur.

#### **Pasal 23**

- (1) Pembinaan dan evaluasi penyelenggaraan pelayanan publik dilaksanakan dengan berpedoman pada peraturan perundang-undangan yang berlaku.
- (2) Pembinaan dan evaluasi sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dilaksanakan terhadap penyelenggaraan pelayanan publik yang dilakukan oleh Satuan Kerja Perangkat Daerah Provinsi Lampung, Kabupaten/Kota, dan BUMN/BUMD dalam memberikan pelayanan publik.

**BAB IX  
PEMBIAYAAN**

**Pasal 24**

- (1) Pembiayaan penyelenggaraan pelayanan publik dibebankan pada anggaran unit organisasi/satuan kerja masing-masing.
- (2) Pembiayaan pembinaan dan evaluasi serta penilaian kinerja pelayanan publik dibebankan pada Anggaran Pendapatan dan Belanja Daerah Provinsi Lampung.

**BAB X  
KETENTUAN PENUTUP**

**Pasal 25**

Hal-hal yang belum diatur dalam Peraturan Gubernur ini, mengenai teknis pelaksanaannya diatur lebih lanjut oleh Kepala Satuan Kerja Perangkat Daerah Provinsi Lampung yang menyelenggarakan pelayanan publik.

**Pasal 26**

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

Ditetapkan di Telukbetung  
Pada tanggal 7 November 2012  
**GUBERNUR LAMPUNG,**

ttd

**SJACHROEDIN Z.P.**

Diundangkan di Telukbetung  
pada tanggal 7 November 2012  
**SEKRETARIS DAERAH PROVINSI LAMPUNG,**

ttd

**Ir. BERLIAN TIHANG, MM.**

Pembina Utama Madya  
NIP. 19601119 198803 1 003