

**PERATURAN PEMERINTAH REPUBLIK INDONESIA**  
**NOMOR 96 TAHUN 2012**  
**TENTANG**  
**PELAKSANAAN UNDANG-UNDANG NOMOR 25 TAHUN 2009 TENTANG PELAYANAN PUBLIK**

DENGAN RAHMAT TUHAN YANG MAHA ESA

PRESIDEN REPUBLIK INDONESIA,

Menimbang:

bahwa untuk melaksanakan ketentuan Pasal 5 ayat (6), Pasal 9 ayat (2), Pasal 20 ayat (5), Pasal 30 ayat (3), dan Pasal 39 ayat (4) Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, perlu menetapkan Peraturan Pemerintah tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.

Mengingat:

1. Pasal 5 ayat (2) Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945;
2. 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);
3. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2007 tentang Penanaman Modal (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2007 Nomor 67, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4724);
4. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2009 Nomor 112, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5038).

MEMUTUSKAN:

Menetapkan:

PERATURAN PEMERINTAH TENTANG PELAKSANAAN UNDANG-UNDANG NOMOR 25 TAHUN 2009  
TENTANG PELAYANAN PUBLIK.

**BAB I**  
**KETENTUAN UMUM**

**Pasal 1**

Dalam Peraturan Pemerintah ini yang dimaksud dengan:

1. Pelayanan Publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa, dan/ atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik.
2. Penyelenggara Pelayanan Publik yang selanjutnya disebut Penyelenggara adalah setiap institusi penyelenggara negara, korporasi, lembaga independen yang dibentuk berdasarkan Undang-Undang untuk kegiatan pelayanan publik, dan badan hukum lain yang dibentuk semata-mata untuk kegiatan pelayanan publik.
3. Pelaksana Pelayanan Publik yang selanjutnya disebut Pelaksana adalah pejabat, pegawai, petugas, dan setiap orang yang bekerja di dalam organisasi penyelenggara yang bertugas melaksanakan tindakan atau serangkaian tindakan pelayanan publik.
4. Masyarakat adalah seluruh pihak, baik warga negara maupun penduduk sebagai orang perseorangan, kelompok, maupun badan hukum yang berkedudukan sebagai penerima manfaat pelayanan publik, baik secara langsung maupun tidak langsung.
5. Standar Pelayanan adalah tolok ukur yang dipergunakan sebagai pedoman penyelenggaraan pelayanan publik dan acuan penilaian kualitas pelayanan sebagai kewajiban dan janji penyelenggara kepada masyarakat dalam rangka pelayanan yang berkualitas, cepat, mudah, terjangkau, dan terukur.
6. Maklumat Pelayanan adalah pernyataan tertulis yang berisi keseluruhan rincian kewajiban dan janji yang terdapat dalam standar pelayanan.
7. Misi Negara adalah kebijakan untuk mengatasi permasalahan tertentu, kegiatan tertentu, atau mencapai tujuan tertentu yang berkenaan dengan kepentingan dan manfaat orang banyak.
8. Pihak Terkait adalah pihak yang dianggap kompeten dalam memberikan masukan terhadap penyusunan standar pelayanan.
9. Sistem pelayanan terpadu merupakan satu kesatuan pengelolaan dalam pemberian pelayanan yang dilaksanakan dalam satu tempat dan dikontrol oleh sistem pengendalian manajemen guna mempermudah, mempercepat, dan mengurangi biaya.
10. Pelayanan Berjenjang adalah penyelenggaraan pelayanan yang dilaksanakan secara bertingkat dengan menyediakan kelas-kelas pelayanan yang disesuaikan dengan kebutuhan masyarakat untuk memberikan pilihan kepada masyarakat pengguna pelayanan dengan tetap memperhatikan prinsip keadilan dan proporsionalitas.
11. Satuan Kerja Penyelenggara adalah unit kerja yang bertugas menyelenggarakan pelayanan publik yang berhubungan langsung dengan pengguna layanan.
12. Menteri adalah menteri yang menyelenggarakan urusan pemerintahan dibidang pendayagunaan aparatur negara.

## **Pasal 2**

Materi yang diatur dalam Peraturan Pemerintah ini meliputi:

- a. ruang lingkup Pelayanan Publik;
- b. sistem pelayanan terpadu;
- c. pedoman penyusunan Standar Pelayanan;
- d. proporsi akses dan kategori kelompok Masyarakat dalam Pelayanan Berjenjang; dan
- e. pengikutsertaan Masyarakat dalam penyelenggaraan Pelayanan Publik.

## **BAB II**

### **RUANG LINGKUP PELAYANAN PUBLIK**

#### **Pasal 3**

Ruang lingkup Pelayanan Publik meliputi:

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

#### **Pasal 4**

Pelayanan barang publik sebagaimana dimaksud dalam Pasal 3 huruf a meliputi:

- a. pengadaan dan penyaluran barang publik yang dilakukan oleh instansi pemerintah yang sebagian atau seluruh dananya bersumber dari anggaran pendapatan dan belanja negara dan/atau anggaran pendapatan dan belanja daerah;
- b. pengadaan dan penyaluran barang publik yang dilakukan oleh suatu badan usaha yang modal pendiriannya sebagian atau seluruhnya bersumber dari kekayaan negara dan/atau kekayaan daerah yang dipisahkan; dan
- c. pengadaan dan penyaluran barang publik yang pembiayaannya tidak bersumber dari anggaran pendapatan dan belanja negara atau anggaran pendapatan dan belanja daerah atau badan usaha yang modal pendiriannya sebagian atau seluruhnya bersumber dari kekayaan negara dan/atau kekayaan daerah yang dipisahkan, tetapi ketersediaannya menjadi Misi Negara yang ditetapkan dalam peraturan perundang-undangan.

#### **Pasal 5**

Pelayanan jasa publik sebagaimana dimaksud dalam Pasal 3 huruf b meliputi:

- a. penyediaan jasa publik oleh instansi pemerintah yang sebagian atau seluruh dananya bersumber dari anggaran pendapatan dan belanja negara dan/atau anggaran pendapatan dan belanja daerah;
- b. penyediaan jasa publik oleh suatu badan usaha yang modal pendiriannya sebagian atau seluruhnya bersumber dari kekayaan negara dan/atau kekayaan daerah yang dipisahkan; dan
- c. penyediaan jasa publik yang pembiayaannya tidak bersumber dari anggaran pendapatan dan belanja negara atau anggaran pendapatan dan belanja daerah atau badan usaha yang modal pendiriannya sebagian atau seluruhnya bersumber dari kekayaan negara dan/atau kekayaan daerah yang dipisahkan, tetapi ketersediaannya menjadi Misi Negara yang ditetapkan dalam peraturan perundang-undangan.

#### **Pasal 6**

- (1) Pelayanan administratif sebagaimana dimaksud dalam Pasal 3 huruf c merupakan pelayanan oleh Penyelenggara yang menghasilkan berbagai bentuk dokumen resmi yang dibutuhkan oleh Masyarakat.
- (2) Pelayanan administratif sebagaimana dimaksud pada ayat (1) meliputi:
  - a. tindakan administratif pemerintah yang diwajibkan oleh negara dan diatur dalam peraturan perundang-undangan dalam rangka mewujudkan perlindungan pribadi dan/atau keluarga,

kehormatan, martabat, dan harta Benda warga negara;

- b. tindakan administratif oleh instansi nonpemerintah yang diwajibkan oleh negara dan diatur dalam peraturan perundang-undangan serta diterapkan berdasarkan perjanjian dengan penerima pelayanan.

#### **Pasal 7**

- (1) Tindakan administratif oleh instansi pemerintah sebagaimana dimaksud dalam Pasal 6 ayat (2) huruf a diselenggarakan dalam bentuk pelayanan pemberian dokumen berupa perizinan dan nonperizinan.
- (2) Dokumen berupa perizinan dan nonperizinan 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 8**

Tindakan administratif oleh instansi nonpemerintah sebagaimana dimaksud dalam Pasal 6 ayat (2) huruf b diselenggarakan dalam bentuk pelayanan pemberian dokumen nonperizinan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.

#### **Pasal 9**

Penyelenggara meliputi:

- a. institusi penyelenggara negara yang terdiri dari lembaga negara dan/atau lembaga pemerintahan dan/atau Satuan Kerja Penyelenggara di lingkungannya;
- b. korporasi berupa Badan Usaha Milik Negara dan/atau Badan Usaha Milik Daerah dan/atau Satuan Kerja Penyelenggara di lingkungannya;
- c. lembaga independen yang dibentuk berdasarkan Undang-Undang dan/atau Satuan Kerja Penyelenggara di lingkungannya; atau
- d. badan hukum lain yang menyelenggarakan Pelayanan Publik dalam rangka pelaksanaan Misi Negara.

#### **Pasal 10**

- (1) Badan hukum lain sebagaimana dimaksud dalam Pasal 9 huruf d meliputi:
  - a. badan hukum yang menyelenggarakan Pelayanan Publik berdasarkan subsidi dan/atau bantuan sejenisnya sebagaimana ditetapkan dalam peraturan perundang-undangan; atau
  - b. badan hukum yang menyelenggarakan Pelayanan Publik berdasarkan norma, standar, prosedur, dan kriteria atau berdasarkan izin sesuai bidang pelayanan bersangkutan sebagaimana ditetapkan dalam peraturan perundang-undangan.
- (2) Badan hukum sebagaimana dimaksud pada ayat (1) huruf b dapat dikategorikan sebagai Penyelenggara apabila memiliki:
  - a. besaran nilai aktiva paling sedikit 50 (lima puluh) kali besaran pendapatan per kapita per tahun di

- wilayah administrasi pemerintahan Penyelenggara pada tahun berjalan; dan
- b. jaringan pelayanan yang pengguna pelayanannya tidak dibatasi oleh wilayah administrasi pemerintahan.

### **BAB III**

#### **SISTEM PELAYANAN TERPADU**

##### **Pasal 11**

- (1) Penyelenggara dapat menyelenggarakan sistem pelayanan terpadu.
- (2) Penyelenggaraan sistem pelayanan terpadu sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dilaksanakan di lingkungan kementerian/lembaga, pemerintah provinsi, pemerintah kabupaten/kota, dan/atau kecamatan.

##### **Pasal 12**

Sistem pelayanan terpadu 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 13**

Sistem pelayanan terpadu dilaksanakan dengan prinsip:

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

##### **Pasal 14**

- (1) Sistem pelayanan terpadu merupakan satu kesatuan proses pengelolaan pelayanan terhadap beberapa jenis pelayanan yang dilakukan secara terintegrasi dalam satu tempat baik secara fisik maupun 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 15**

- (1) Sistem pelayanan terpadu satu pintu sebagaimana dimaksud dalam Pasal 14 ayat (2) huruf a dilakukan dengan cara memadukan beberapa jenis pelayanan untuk menyelenggarakan pelayanan secara terintegrasi dalam satu kesatuan proses dimulai dan 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 nonperizinan bidang penanaman modal.

#### **Pasal 16**

- (1) Penyelenggaraan sistem pelayanan terpadu satu pintu sebagaimana dimaksud dalam Pasal 14 ayat (2) huruf a dilaksanakan berdasarkan pendelegasian wewenang atau pelimpahan wewenang dari:
  - a. pimpinan lembaga negara, pimpinan kementerian, pimpinan lembaga pemerintah nonkementerian, pimpinan lembaga komisi negara atau yang sejenis, dan pimpinan lembaga lainnya kepada pimpinan Satuan Kerja Penyelenggara sistem pelayanan terpadu;
  - b. gubernur kepada pimpinan Satuan Kerja Penyelenggara sistem pelayanan terpadu;
  - c. bupati/walikota kepada pimpinan Satuan Kerja Penyelenggara sistem pelayanan terpadu; atau
  - d. pimpinan korporasi kepada pimpinan Satuan Kerja Penyelenggara sistem pelayanan terpadu.
- (2) Pendelegasian wewenang atau pelimpahan wewenang sebagaimana dimaksud pada ayat (1) ditetapkan dengan keputusan pimpinan lembaga negara, pimpinan kementerian, pimpinan lembaga pemerintah nonkementerian, pimpinan lembaga komisi negara atau yang sejenis, dan pimpinan lembaga lainnya, gubernur, bupati/walikota, pimpinan korporasi sesuai dengan kewenangannya berdasarkan ketentuan peraturan perundang-undangan.
- (3) Pendelegasian wewenang atau pelimpahan wewenang sebagaimana dimaksud pada ayat (1), meliputi:
  - a. penerimaan dan pemrosesan permohonan pelayanan 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 nonperizinan atas nama pemberi delegasi wewenang sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan;
  - d. pemberian persetujuan dan/atau penandatanganan dokumen perizinan dan nonperizinan 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.
- (4) Pimpinan kementerian, pimpinan lembaga pemerintah nonkementerian, gubernur, bupati dan walikota mendelegasikan seluruh kewenangan pemberian persetujuan dan penandatanganan dokumen perizinan dan/atau nonperizinan bidang penanaman modal sebagaimana dimaksud pada ayat (3) huruf c.

#### **Pasal 17**

Penyelenggaraan sistem pelayanan terpadu satu atap sebagaimana dimaksud dalam Pasal 14 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 pelayanan melalui satu atap.

#### **Pasal 18**

Penyelenggaraan sistem pelayanan terpadu satu atap sebagaimana dimaksud dalam Pasal 14 ayat (2) huruf b dilaksanakan berdasarkan penugasan dari pimpinan Satuan Kerja Penyelenggara pelayanan kepada Pelaksana di lingkungannya untuk menyelenggarakan pelayanan pada lokasi penyelenggaraan sistem pelayanan terpadu sesuai dengan penugasan dimaksud.

#### **Pasal 19**

Pelaksana yang mendapat penugasan sebagaimana dimaksud dalam Pasal 18, 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 nonperizinan kepada pimpinan instansi pemberi penugasan sesuai Standar Pelayanan;
- e. penyampaian produk pelayanan berupa perizinan dan/atau nonperizinan kepada pemohon; dan
- f. penerimaan dan pengadministrasian biaya jasa pelayanan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.

#### **Pasal 20**

- (1) Penyelenggara sistem pelayanan terpadu sebagaimana dimaksud dalam Pasal 15 wajib melakukan koordinasi dan konsultasi dengan instansi/satuan kerja yang mendelegasikan wewenang 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.

#### **Pasal 21**

Kelembagaan sistem pelayanan terpadu dilaksanakan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.

### **BAB IV**

## **PEDOMAN PENYUSUNAN STANDAR PELAYANAN**

### **Pasal 22**

- (1) Setiap Penyelenggara wajib menyusun, menetapkan, dan menerapkan Standar Pelayanan.
- (2) Penyelenggara dalam menyusun Standar Pelayanan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) 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 Menteri.

### **Pasal 23**

- (1) Masyarakat dan Pihak Terkait sebagaimana dimaksud dalam Pasal 22 ayat (2), terdiri dari wakil:
  - a. semua pihak yang berkedudukan sebagai penerima manfaat Pelayanan Publik baik secara langsung maupun tidak langsung; dan/atau
  - b. 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 di bidang pelayanan yang bersangkutan.

### **Pasal 24**

- (1) Penyusunan Standar Pelayanan sebagaimana dimaksud dalam Pasal 22 didahului dengan penyiapan rancangan Standar Pelayanan oleh Penyelenggara.
- (2) Penyiapan rancangan Standar Pelayanan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) harus berorientasi pada peningkatan kualitas pelayanan dengan tidak memberatkan Penyelenggara.
- (3) Dalam penyiapan rancangan Standar Pelayanan sebagaimana dimaksud pada ayat (1), Penyelenggara dapat melibatkan Masyarakat dan/atau Pihak Terkait.

### **Pasal 25**

Rancangan Standar Pelayanan sebagaimana dimaksud dalam Pasal 23 paling sedikit memuat komponen:

- a. dasar hukum;
- b. persyaratan;
- c. sistem, mekanisme, dan prosedur;
- d. jangka waktu penyelesaian;
- e. biaya/tarif;
- f. produk pelayanan;
- g. sarana, prasarana, dan/atau fasilitas;
- h. kompetensi Pelaksana;
- i. pengawasan internal;
- j. penanganan pengaduan, saran, dan masukan;



- k. jumlah Pelaksana;
- l. jaminan pelayanan yang memberikan kepastian pelayanan dilaksanakan sesuai dengan Standar Pelayanan;
- m. jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan dalam bentuk komitmen untuk memberikan rasa aman, bebas dari bahaya, dan risiko keragu-raguan; dan
- n. evaluasi kinerja Pelaksana.

#### **Pasal 26**

- (1) Rancangan Standar Pelayanan sebagaimana dimaksud dalam Pasal 24 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 kemampuan 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 27**

- (1) Rancangan Standar Pelayanan yang telah dibahas sebagaimana dimaksud dalam Pasal 26 wajib dipublikasikan oleh Penyelenggara kepada Masyarakat paling lama 5 (lima) hari kerja sejak ditandatangani berita acara penyusunan Standar Pelayanan untuk mendapatkan tanggapan atau 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 sejak 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 28**

- (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 27 ayat (4), dapat melaporkan kepada Ombudsman.
- (2) Ombudsman menyelesaikan pengaduan keberatan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.

#### **Pasal 29**

- (1) Penentuan biaya/tarif yang dituangkan dalam Standar Pelayanan ditetapkan setelah mendapatkan persetujuan Dewan Perwakilan Rakyat, Dewan Perwakilan Rakyat Daerah Provinsi, atau Dewan Perwakilan Rakyat Daerah Kabupaten/Kota dan berdasarkan peraturan perundang-undangan.
- (2) Biaya/tarif pelayanan yang penetapannya berpedoman pada peraturan perundang-undangan tersendiri dan biaya/tarif pelayanan oleh badan usaha swasta sebagai Penyelenggara Pelayanan Publik dikecualikan dari ketentuan ayat (1).
- (3) Dalam hal pemberlakuan biaya/tarif pelayanan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) belum mendapatkan persetujuan Dewan Perwakilan Rakyat, Dewan Perwakilan Rakyat Daerah Provinsi, atau Dewan Perwakilan Rakyat Daerah Kabupaten/Kota, dapat menggunakan biaya/tarif pelayanan yang masih berlaku.

### **Pasal 30**

- (1) Untuk menerapkan Standar Pelayanan yang telah ditetapkan sebagaimana dimaksud dalam Pasal 27 ayat (4), 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 31**

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

### **Pasal 32**

- (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 meninjau dan menyempurnakan Standar Pelayanan.

### **Pasal 33**

- (1) Standar Pelayanan yang telah dilaksanakan wajib dilakukan peninjauan ulang setiap 3 (tiga) tahun.
- (2) Hasil peninjauan ulang 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 26 dan Pasal 27.

## **BAB V**

### **PROPORSI AKSES DAN KATEGORI KELOMPOK MASYARAKAT DALAM PELAYANAN BERJENJANG**

#### **Pasal 34**

Penyelenggara dapat menyediakan Pelayanan Berjenjang atau pelayanan secara bertingkat untuk jenis pelayanan jasa publik berdasarkan kelas pelayanan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.

#### **Pasal 35**

- (1) Pelayanan Berjenjang sebagaimana dimaksud dalam Pasal 34 diwujudkan dalam bentuk penyediaan kelas pelayanan secara bertingkat untuk memberikan pilihan kepada Masyarakat sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.
- (2) Pelaksanaan Pelayanan Berjenjang sebagaimana dimaksud pada ayat (1) wajib memperhatikan prinsip keadilan, proporsionalitas, dan tidak diskriminatif.

#### **Pasal 36**

- (1) Penyelenggara yang akan menerapkan Pelayanan Berjenjang sebagaimana dimaksud dalam Pasal 34 wajib melakukan kajian secara seksama untuk mengetahui proporsi akses dan kategori kelompok Masyarakat yang akan menggunakan Pelayanan Berjenjang.
- (2) Selain kajian untuk mengetahui proporsi akses dan kategori kelompok Masyarakat sebagaimana dimaksud pada ayat (1), Penyelenggara wajib mempertimbangkan:
  - a. kemampuan sumber daya manusia yang dimiliki, baik dari segi jumlah maupun kualitas atau kompetensi;
  - b. ketersediaan sarana, prasarana, dan/atau fasilitas penunjang;
  - c. kesiapan biaya atau anggaran pendukung; dan
  - d. kemampuan menata dan mengelola untuk mengamankan prinsip keadilan, proporsionalitas, dan tidak diskriminatif.

#### **Pasal 37**

- (1) Proporsi akses dalam penyediaan kelas Pelayanan Berjenjang sebagaimana dimaksud Pasal 34 ayat (1) ditetapkan berdasarkan persentase.
- (2) Persentase penyediaan kelas Pelayanan Berjenjang sebagaimana dimaksud pada ayat (1) ditetapkan paling banyak 25% (dua puluh lima persen) dari seluruh kapasitas pelayanan yang tersedia.
- (3) Persentase sebagaimana dimaksud pada ayat (2) tidak mengurangi kapasitas yang seharusnya disediakan untuk masyarakat umum.
- (4) Penetapan persentase sebagaimana dimaksud pada ayat (2) dilakukan berdasarkan:
  - a. hasil kajian; dan
  - b. kesepakatan dengan Masyarakat pada saat pembahasan Standar Pelayanan.

#### **Pasal 38**

Dalam menetapkan besaran persentase sebagaimana dimaksud dalam Pasal 37 wajib memperhatikan asas keadilan dalam penyediaan kelas pelayanan untuk menjamin penyediaan kelas pelayanan tetap proporsional.

### **Pasal 39**

Kategori kelompok masyarakat yang menggunakan Pelayanan Berjenjang didasarkan pada:

- a. tingkat kemampuan ekonomi;
- b. kebutuhan; dan
- c. keanggotaan dalam suatu komunitas.

## **BAB VI**

### **PENGIKUTSERTAAN MASYARAKAT DALAM PENYELENGGARAAN PELAYANAN PUBLIK**

#### **Pasal 40**

Penyelenggara wajib mengikutsertakan Masyarakat dalam penyelenggaraan Pelayanan Publik sebagai upaya membangun sistem penyelenggaraan Pelayanan Publik yang adil, transparan, dan akuntabel.

#### **Pasal 41**

Pengikutsertaan Masyarakat dalam penyelenggaraan pelayanan publik sebagaimana dimaksud dalam Pasal 40 mencakup keseluruhan proses penyelenggaraan Pelayanan Publik yang meliputi:

- a. penyusunan kebijakan Pelayanan Publik;
- b. penyusunan Standar Pelayanan;
- c. pengawasan dan evaluasi penyelenggaraan Pelayanan Publik; dan
- d. pemberian penghargaan.

#### **Pasal 42**

- (1) Pengikutsertaan Masyarakat dalam penyelenggaraan Pelayanan Publik sebagaimana dimaksud dalam Pasal 41 disampaikan dalam bentuk masukan, tanggapan, laporan, dan/atau pengaduan kepada Penyelenggara dan atasan langsung Penyelenggara serta Pihak Terkait sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan atau melalui media massa.
- (2) Penyelenggara wajib memberikan informasi kepada Masyarakat mengenai tindak lanjut penyelesaian masukan, tanggapan, laporan, dan/atau pengaduan sebagaimana dimaksud pada ayat (1).

#### **Pasal 43**

Pengikutsertaan Masyarakat dalam pengawasan dan evaluasi penyelenggaraan Pelayanan Publik, sebagaimana dimaksud dalam Pasal 41 huruf c diwujudkan dalam bentuk:

- a. pengawasan dan evaluasi terhadap pelaksanaan Standar Pelayanan;
- b. pengawasan terhadap penerapan kebijakan; dan
- c. pengawasan terhadap pengenaan sanksi.

#### **Pasal 44**

Pengikutsertaan Masyarakat dalam pemberian penghargaan sebagaimana dimaksud dalam Pasal 41 huruf d diwujudkan dalam bentuk pemantauan, evaluasi, dan penilaian kinerja Penyelenggara.

#### **Pasal 45**

Pengikutsertaan Masyarakat dalam penyelenggaraan Pelayanan Publik sebagaimana dimaksud dalam Pasal 41 mengacu pada prinsip sebagai berikut:

- a. terkait langsung dengan Masyarakat pengguna pelayanan;
- b. memiliki kompetensi sesuai dengan jenis pelayanan yang bersangkutan; dan
- c. mengedepankan musyawarah, mufakat, dan keberagaman Masyarakat.

#### **Pasal 46**

Pengikutsertaan Masyarakat dalam penyelenggaraan Pelayanan Publik sebagaimana dimaksud dalam Pasal 41 dapat dilakukan secara perorangan, perwakilan kelompok pengguna pelayanan, perwakilan kelompok pemerhati maupun perwakilan badan hukum yang mempunyai kepedulian terhadap Pelayanan Publik.

#### **Pasal 47**

Masyarakat dapat secara swadaya memberikan penghargaan kepada Penyelenggara atau Pelaksana yang memiliki kinerja pelayanan yang baik sesuai kemampuan atau kompetensinya.

### **BAB VII**

#### **PEMBINAAN DAN PENGAWASAN**

#### **Pasal 48**

- (1) Pembinaan dan pengawasan Pelayanan Publik dilakukan sesuai dengan peraturan perundang-undangan.
- (2) Pembinaan dan pengawasan Pelayanan Publik di kementerian dan lembaga dilakukan oleh pimpinan lembaga negara, pimpinan kementerian, pimpinan lembaga pemerintah nonkementerian, pimpinan lembaga komisi negara atau yang sejenis, dan pimpinan lembaga lainnya.
- (3) Pembinaan dan pengawasan umum Pelayanan Publik di daerah dilakukan oleh menteri yang menyelenggarakan urusan pemerintahan di bidang dalam negeri.
- (4) Pembinaan dan pengawasan teknis Pelayanan Publik di daerah dilakukan oleh masing-masing kementerian dan lembaga pemerintah nonkementerian.

### **BAB VIII**

#### **SANKSI**

#### **Pasal 49**

- (1) Penyelenggara atau Pelaksana yang melanggar ketentuan sebagaimana dimaksud dalam Pasal 20 ayat

- (1), Pasal 26 ayat (1), Pasal 27 ayat (1), Pasal 27 ayat (3), Pasal 30 ayat (3), Pasal 32 ayat (1), Pasal 36 ayat (2), dan Pasal 42 ayat (2) dikenai sanksi teguran tertulis.
- (2) Penyelenggara atau Pelaksana yang melanggar ketentuan sebagaimana dimaksud dalam Pasal 20 ayat (2) dikenai sanksi penurunan gaji sebesar satu kali kenaikan gaji berkala untuk paling lama 1 (satu) tahun.
  - (3) Penyelenggara atau Pelaksana yang melanggar ketentuan sebagaimana dimaksud dalam Pasal 22 ayat (2), Pasal 30 ayat (1), Pasal 33 ayat (1), dan Pasal 38, dikenai sanksi pembebasan dari jabatan.
  - (4) Penyelenggara atau Pelaksana yang melanggar ketentuan sebagaimana dimaksud dalam Pasal 22 ayat (1) dikenai sanksi pemberhentian dengan hormat tidak atas permintaan sendiri.
  - (5) Pembina yang melanggar ketentuan sebagaimana dimaksud dalam Pasal 15 ayat (2) dikenai sanksi teguran peringatan dan dilakukan pembinaan secara khusus terhadap Pembina.
  - (6) Penyelenggara sebagaimana dimaksud Pasal 4 huruf c dan Pasal 5 huruf c, yang melanggar ketentuan sebagaimana dimaksud dalam Pasal 22 ayat (2) dan Pasal 38 dikenai sanksi pembekuan misi dan/atau izin yang diterbitkan oleh instansi pemerintah.
  - (7) Penyelenggara yang dikenai sanksi sebagaimana pada ayat (6) apabila dalam jangka waktu paling lama 6 (enam) bulan tidak melakukan perbaikan kinerja dikenai sanksi pencabutan izin yang diterbitkan oleh instansi pemerintah.

## **BAB IX**

### **KETENTUAN PENUTUP**

#### **Pasal 50**

- (1) Pada saat Peraturan Pemerintah ini mulai berlaku, semua Penyelenggara yang:
  - a. belum memiliki Standar Pelayanan, wajib menyusun, menetapkan, dan menerapkan Standar Pelayanan paling lama 6 (enam) bulan sejak berlakunya Peraturan Pemerintah ini; dan
  - b. telah memiliki Standar Pelayanan, wajib menyesuaikan dengan Standar Pelayanan sebagaimana dimaksud dalam Peraturan Pemerintah ini dan memberlakukan paling lama 6 (enam) bulan sejak berlakunya Peraturan Pemerintah ini.
- (2) Penyelenggara yang dibentuk setelah berlakunya Peraturan Pemerintah ini wajib menyusun, menetapkan, dan menerapkan Standar Pelayanan paling lama 6 (enam) bulan sejak terbentuknya Satuan Kerja Penyelenggara.

#### **Pasal 51**

Peraturan Pemerintah ini mulai berlaku pada tanggal diundangkan.

Agar setiap orang mengetahuinya, memerintahkan pengundangan Peraturan Pemerintah ini dengan penempatannya dalam Lembaran Negara Republik Indonesia.

Ditetapkan Di Jakarta,  
Pada Tanggal 29 Oktober 2012  
PRESIDEN REPUBLIK INDONESIA,

Ttd.

DR. H. SUSILO BAMBANG YUDHOYONO

Diundangkan Di Jakarta,

Pada Tanggal 30 Oktober 2012

MENTERI HUKUM DAN HAK ASASI MANUSIA REPUBLIK INDONESIA,

Ttd.

AMIR SYAMSUDIN

LEMBARAN NEGARA REPUBLIK INDONESIA TAHUN 2012 NOMOR 215

**PENJELASAN**  
**PERATURAN PEMERINTAH REPUBLIK INDONESIA**  
**NOMOR 96 TAHUN 2012**  
**TENTANG**  
**PELAKSANAAN UNDANG-UNDANG NOMOR 25 TAHUN 2009 TENTANG PELAYANAN PUBLIK**

**I. UMUM**

Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik mengamanatkan kepada pemerintah untuk menerbitkan peraturan pelaksanaan atas ketentuan Pasal 5 ayat (6), Pasal 9 ayat (2), Pasal 20 ayat (5), Pasal 30 ayat (3), dan Pasal 39 ayat (4) dalam 5 (lima) Peraturan Pemerintah.

Mengingat materi yang terkandung dalam kelima Peraturan Pemerintah yang diamanatkan dalam pasal-pasal tersebut di atas secara substansial memiliki keterkaitan, maka untuk memudahkan pemahaman secara utuh bagi semua pihak, kelima Peraturan Pemerintah tersebut digabung menjadi 1 (satu) Peraturan Pemerintah, yaitu Peraturan Pemerintah tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.

Materi muatan Peraturan Pemerintah ini mencakup ruang lingkup Penyelenggara, sistem pelayanan terpadu, pedoman penyusunan Standar Pelayanan, proporsi akses dan kategori kelompok Masyarakat dalam Pelayanan Berjenjang, dan pengikutsertaan Masyarakat dalam penyelenggaraan Pelayanan Publik.

Ruang lingkup Penyelenggara Pelayanan Publik merupakan salah satu aspek penting yang perlu dijabarkan agar tidak menimbulkan kerancuan dalam penerapannya, terutama berkaitan dengan Penyelenggara Pelayanan Publik oleh badan hukum lain yang melaksanakan Misi Negara. Setiap institusi penyelenggara negara, korporasi berupa badan usaha milik negara dan/atau badan usaha milik daerah, lembaga independen, dan badan hukum lain yang dibentuk semata-mata untuk Pelayanan Publik sesuai dengan peraturan perundang-undangan adalah Penyelenggara Pelayanan Publik. Badan hukum lain dapat dikategorikan sebagai Penyelenggara Pelayanan Publik apabila menjalankan Misi Negara dan memiliki ukuran besaran biaya tertentu dan jaringannya yang dimiliki luas.

Dalam rangka mempermudah dan mempercepat pelayanan kepada Masyarakat dapat dibentuk sistem pelayanan terpadu. Sistem pelayanan terpadu pada hakikatnya adalah menyederhanakan mekanisme pelayanan sehingga kemanfaatannya benar-benar dirasakan oleh Masyarakat. Artinya, sistem ini diadakan bukan hanya karena adanya peraturan perundang-undangan yang mewajibkan, tetapi lebih kepada seberapa jauh sistem pelayanan terpadu tersebut dapat menghasilkan pelayanan yang lebih mudah, sederhana, cepat, murah, dan tertib dalam administrasi pelayanan.

Dalam Undang-Undang tentang Pelayanan Publik diamanatkan bahwa setiap Penyelenggara Pelayanan Publik wajib menyusun, menetapkan, dan menerapkan Standar Pelayanan dengan mengikutsertakan Masyarakat dan Pihak Terkait. Standar Pelayanan dimaksud merupakan tolok ukur yang dipergunakan sebagai pedoman penyelenggaraan pelayanan dan acuan penilaian kualitas pelayanan. Disamping itu harus disusun Maklumat Pelayanan sebagai kewajiban dan janji Penyelenggara kepada Masyarakat untuk melaksanakan Standar Pelayanan dalam rangka pelayanan yang berkualitas, cepat, mudah, terjangkau dan terukur. Penerapan Standar Pelayanan dimaksudkan sebagai salah satu upaya untuk meminimalisir terjadinya penyimpangan atau penurunan kinerja dalam penyelenggaraan pelayanan.

Dalam rangka memenuhi tuntutan kebutuhan Masyarakat sebagai akibat kemajuan ekonomi dan tuntutan pelayanan yang lebih nyaman, Penyelenggara dapat menyediakan pelayanan berjenjang dengan mempertimbangkan proporsionalitas dan kebutuhan Masyarakat, agar tidak menimbulkan diskriminasi dengan tetap menjunjung tinggi prinsip keadilan, dan tidak mengurangi kualitas pelayanan bagi Masyarakat pada umumnya.



Peran serta Masyarakat dalam penyelenggaraan Pelayanan Publik diperlukan untuk menjamin Pelayanan Publik dilaksanakan secara transparan dan akuntabel serta sesuai dengan kebutuhan dan harapan Masyarakat. Peran serta Masyarakat tidak hanya dalam bentuk peran serta secara aktif dalam penyusunan Standar Pelayanan, tetapi juga sampai dengan pengawasan dan evaluasi penerapan standar, evaluasi kinerja dan pemberian penghargaan, serta penyusunan kebijakan Pelayanan Publik.

Dengan mempertimbangkan hal-hal seperti tersebut di atas, maka disusunlah Peraturan Pemerintah ini untuk menjadi pedoman, baik bagi Penyelenggara maupun Masyarakat dan Pihak Terkait dalam melaksanakan Undang-Undang tentang Pelayanan Publik.

## II. PASAL DEMI PASAL

### Pasal 1

Cukup jelas.

### Pasal 2

Cukup jelas.

### Pasal 3

Cukup jelas.

### Pasal 4

Yang dimaksud dengan "pengadaan" dalam ketentuan ini adalah penyediaan (providing) barang publik sebagaimana tercantum dalam Penjelasan Pasal 5 ayat (3) Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.

### Pasal 5

Cukup jelas.

### Pasal 6

Ayat (1)

Cukup jelas.

Ayat (2)

Huruf a

Cukup jelas.

Huruf b

Yang dimaksud dengan "tindakan administratif oleh instansi nonpemerintah" dalam ketentuan ini adalah pelayanan administratif yang diselenggarakan oleh badan hukum lainnya.

## Pasal 7

Ayat (1)

Cukup jelas.

Ayat (2)

Yang dimaksud dengan "keputusan administrasi pemerintahan" dalam ketentuan ini adalah keputusan tata usaha negara sebagaimana dimaksud dalam Undang-Undang Nomor 5 Tahun 1986 sebagaimana telah diubah dengan Undang-Undang Nomor 9 Tahun 2004 tentang Keputusan Tata Usaha Negara.

Ayat (3)

Keputusan yang bersifat penetapan misalnya Izin Mendirikan Bangunan (IMB), Surat Izin Usaha Perdagangan (SIUP), dan izin lain serta surat persetujuan.

Keputusan nonperizinan bentuknya berupa tanda, kartu atau bentuk keputusan lain sesuai ketentuan tentang tata naskah dinas, misalnya Kartu Tanda Penduduk, Nomor Pokok Wajib Pajak (NPWP), Bukti Kepemilikan Kendaraan Bermotor (BPKB), dan Sertifikat Tanah.

Ayat (4)

Cukup jelas.

## Pasal 8

Pemberian dokumen nonperizinan oleh instansi nonpemerintah misalnya dokumen kredit perbankan dan polis asuransi.

## Pasal 9

Huruf a

Cukup jelas.

Huruf b

Cukup jelas.

Huruf c

Cukup jelas.

Huruf d

Yang dimaksud dengan "badan hukum lain" dalam ketentuan ini adalah badan swasta baik berbentuk korporasi maupun yayasan yang menyelenggarakan Pelayanan Publik dalam rangka pelaksanaan Misi Negara. Pelaksanaan Misi Negara dalam hal ini meliputi pelayanan yang seharusnya diselenggarakan oleh pemerintah, tetapi karena keterbatasan kemampuan pemerintah, sehingga dilaksanakan oleh badan swasta dengan biaya dari pemerintah yang disebut subsidi.

Bentuk Misi Negara lainnya adalah badan swasta yang menyelenggarakan Pelayanan Publik berdasarkan izin yang diberikan oleh pemerintah dan/atau pemerintah daerah atau berdasarkan norma, standar, prosedur, dan kriteria yang ditetapkan oleh pemerintah yang wajib dipatuhi atau dilaksanakan oleh badan swasta tersebut dalam menyelenggarakan pelayanan.

## Pasal 10

Ayat (1)

Huruf a

Badan hukum yang memberikan pelayanan berdasarkan subsidi dan/atau bantuan sejenisnya dari pemerintah, karena dari pelayanan tersebut seluruh atau sebagian anggaran yang digunakan ditagihkan kepada pemerintah, misalnya rumah sakit yang ditugasi pemerintah melayani pasien yang datang dengan membawa surat keterangan miskin dari kelurahan, biaya yang seharusnya dibayar oleh pasien lalu digratiskan karena akan ditagihkan kepada instansi pemerintah yang menugasinya. Contoh lain adalah sekolah atau perguruan swasta yang dalam menjalankan aktivitasnya memperoleh bantuan dana atau bantuan tenaga pendidik yang berstatus pegawai negeri sipil.

Huruf b

Yang dimaksud dengan "badan hukum" dalam ketentuan ini misalnya sekolah swasta wajib mengikuti standar kurikulum, standar mutu, standar guru yang ditetapkan pemerintah, rumah sakit swasta yang menyelenggarakan pelayanan medik dan penunjang medik berdasarkan norma, standar, prosedur, dan kriteria yang ditetapkan pemerintah.

Ayat (2)

Huruf a

Cukup jelas.

Huruf b

Cukup jelas.

**Pasal 11**

Cukup jelas.

**Pasal 12**

Cukup jelas.

**Pasal 13**

Huruf a

Yang dimaksud dengan prinsip "keterpaduan" dalam ketentuan ini adalah pengintegrasian proses penyelesaian berbagai jenis pelayanan dalam satu sistem.

Huruf b

Yang dimaksud dengan prinsip "ekonomis" dalam ketentuan ini adalah tidak menimbulkan ekonomi biaya tinggi bagi Masyarakat.

Huruf c

Yang dimaksud dengan prinsip "koordinasi" dalam ketentuan ini adalah jenis-jenis pelayanan yang dipadukan tidak berjalan sendiri-sendiri, tetapi harus berjalan dalam 1 (satu) tim kerja yang benar-benar terpadu dan terkoordinasi dengan misi yang sama untuk memberikan pelayanan yang terbaik bagi Masyarakat.

Huruf d

Yang dimaksud dengan prinsip "pendelegasian atau pelimpahan wewenang" dalam ketentuan ini adalah penyelenggaraan sistem pelayanan terpadu dilaksanakan berdasarkan pendelegasian atau pelimpahan wewenang atau penugasan dari instansi induk sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.

Huruf e

Yang dimaksud dengan prinsip "akuntabilitas" dalam ketentuan ini adalah pelayanan yang diberikan melalui sistem pelayanan terpadu harus benar-benar dapat dipertanggungjawabkan sesuai peraturan perundang-undangan.

Huruf f

Yang dimaksud dengan prinsip "aksesibilitas" dalam ketentuan ini adalah Masyarakat memiliki akses yang mudah untuk mendapatkan pelayanan.

#### **Pasal 14**

Ayat (1)

Yang dimaksud dengan "satu kesatuan proses pengelolaan pelayanan" adalah mekanisme pengelolaan pelayanan dilakukan dalam satu sistem kontrol atau dalam satu kesatuan sistem pengendalian manajemen terhadap berbagai jenis pelayanan yang diintegrasikan agar memenuhi tujuan dan prinsip pelayanan terpadu.

Ayat (2)

Cukup jelas.

Ayat (3)

Yang dimaksud dengan "memadukan pelayanan secara elektronik" adalah sistem pelayanan yang dilakukan dari berbagai unit kerja terkait yang berlokasi di berbagai tempat dimana keseluruhannya terhubung melalui sistem teknologi informasi.

#### **Pasal 15**

Cukup jelas.

#### **Pasal 16**

Ayat (1)

Huruf a

Cukup jelas.

Huruf b

Cukup jelas.

Huruf c

Pendelegasian wewenang atau pelimpahan wewenang dari bupati/walikota kepada pimpinan Satuan Kerja Penyelenggara sistem pelayanan terpadu di kabupaten/ kota di dalamnya termasuk satuan kerja yang berada di kecamatan.

Huruf d

Cukup jelas.

Ayat (2)

Cukup jelas.

Ayat (3)

Cukup jelas.

Ayat (4)

Cukup jelas.

#### **Pasal 17**

Yang dimaksud dengan "pelayanan terpadu satu atap" dalam ketentuan ini adalah pelayanan yang diselenggarakan di dalam satu tempat yang meliputi berbagai jenis pelayanan yang tidak mempunyai keterkaitan proses dan dilayani melalui beberapa pintu serta tidak harus disertai dengan pendelegasian atau pelimpahan wewenang.

#### **Pasal 18**

Cukup jelas.

#### **Pasal 19**

Cukup jelas.

#### **Pasal 20**

Cukup jelas.

#### **Pasal 21**

Yang dimaksud dengan "peraturan perundang-undangan" dalam ketentuan ini antara lain Undang-Undang Nomor 39 Tahun 2008 tentang Kementerian Negara, Peraturan Pemerintah Nomor 41 Tahun 2007 tentang Organisasi Perangkat Daerah, dan Peraturan Presiden Nomor 27 Tahun 2009 tentang Pelayanan Terpadu Satu Pintu di Bidang Penanaman Modal.

#### **Pasal 22**

Ayat (1)

Yang dimaksud "Standar Pelayanan" dalam ketentuan ini adalah Standar Pelayanan Publik yang disusun untuk setiap jenis pelayanan.

Ayat (2)

Yang dimaksud dengan "Masyarakat dan Pihak Terkait" dalam ketentuan ini antara lain pengguna pelayanan, pemerhati, praktisi, akademisi, tokoh Masyarakat, dan/atau lembaga swadaya masyarakat.

Ayat (3)

Cukup jelas.

**Pasal 23**

Cukup jelas.

**Pasal 24**

Ayat (1)

Cukup jelas.

Ayat (2)

Cukup jelas.

Ayat (3)

Penyiapan rancangan Standar Pelayanan dengan melibatkan Masyarakat bertujuan untuk mengakomodasi kepentingan Masyarakat.

**Pasal 25**

Cukup jelas.

**Pasal 26**

Ayat (1)

Penyelarasan kemampuan Penyelenggara dimaksudkan untuk mempertemukan atau menyamakan persepsi dan pemahaman guna menyesuaikan tuntutan kebutuhan sosial ekonomi Masyarakat dan kondisi lingkungan dengan ketersediaan sumber daya yang dimiliki Penyelenggara.

Ayat (2)

Cukup jelas.

Ayat (3)

Cukup jelas.

**Pasal 27**

Cukup jelas.

**Pasal 28**

Cukup jelas.

**Pasal 29**

Ayat (1)

Cukup jelas.

Ayat (2)

Yang dimaksud dengan biaya/tarif pelayanan yang penetapannya berpedoman pada peraturan perundang-undangan tersendiri antara lain biaya/tarif Penerimaan Negara Bukan Pajak, retribusi daerah, dan pemanfaatan barang milik negara.

Ayat (3)

Cukup jelas.

### **Pasal 30**

Ayat (1)

Cukup jelas.

Ayat (2)

Cukup jelas.

Ayat (3)

Yang dimaksud dengan "dipublikasikan secara luas" dalam ketentuan ini adalah diinformasikan melalui berbagai media antara lain melalui papan pengumuman, brosur, leaflet, dan media informasi lainnya sehingga mudah diketahui, dilihat, dibaca, dan diakses oleh Masyarakat.

Ayat (4)

Cukup jelas.

### **Pasal 31**

Cukup jelas.

### **Pasal 32**

Cukup jelas.

### **Pasal 33**

Cukup jelas.

### **Pasal 34**

Cukup jelas.

### **Pasal 35**

Ayat (1)

Penyediaan kelas pelayanan secara bertingkat misalnya pembagian kelas pada ruang perawatan rumah sakit, pembagian kelas atau tempat duduk pada ruang penumpang angkutan darat, udara, dan laut.

Ayat (2)

Prinsip keadilan dimaksudkan untuk menjamin pengaturan kelas pelayanan berjenjang oleh Penyelenggara harus benar-benar dilakukan secara adil tanpa ada prioritas untuk kelompok tertentu.

Prinsip proporsionalitas dimaksudkan untuk menjamin penyediaan kapasitas kelas-kelas Pelayanan Berjenjang benar-benar dilakukan secara proporsional tanpa mengurangi kapasitas yang seharusnya disediakan bagi Masyarakat umum.

Prinsip tidak diskriminatif dimaksudkan untuk menjamin kualitas pelayanan harus sama antara kelas berjenjang dengan yang tidak berjenjang. Yang membedakan hanya penyediaan fasilitas pelayanan.

### **Pasal 36**

#### **Ayat (1)**

Kewajiban Penyelenggara untuk melakukan kajian dimaksudkan untuk mengetahui secara jelas dan pasti tentang kemampuan Masyarakat yang akan menggunakan akses dan kategori kelompok Masyarakat yang membutuhkan penyediaan Pelayanan Berjenjang.

Kategori kelompok Masyarakat yang memanfaatkan proporsi akses meliputi kelompok Masyarakat yang membutuhkan pelayanan lebih nyaman, memiliki kemampuan ekonomi lebih, dan sanggup membayar biaya pelayanan lebih mahal dibandingkan dengan biaya pelayanan yang berlaku umum.

#### **Ayat (2)**

Cukup jelas.

### **Pasal 37**

#### **Ayat (1)**

Cukup jelas.

#### **Ayat (2)**

Batas maksimum kapasitas pelayanan yang dapat diberikan kepada kelompok Masyarakat yang membutuhkan Pelayanan Berjenjang adalah 25% (dua puluh lima persen) dari seluruh kapasitas pelayanan yang tersedia.

#### **Ayat (3)**

Cukup jelas.

#### **Ayat (4)**

Cukup jelas.

### **Pasal 38**

Cukup jelas.

### **Pasal 39**

#### **Huruf a**

Cukup jelas.

#### **Huruf b**

Yang dimaksud dengan "kebutuhan" adalah sesuatu yang diperlukan oleh Masyarakat untuk mendapatkan pelayanan yang diinginkan.



Huruf c

Contoh: rumah sakit Tentara Nasional Indonesia (TNI) memberikan fasilitas berbeda terhadap perwira TNI dibandingkan dengan anggota TNI dan masyarakat umum.

**Pasal 40**

Cukup jelas.

**Pasal 41**

Cukup jelas.

**Pasal 42**

Cukup jelas.

**Pasal 43**

Cukup jelas.

**Pasal 44**

Cukup jelas.

**Pasal 45**

Cukup jelas.

**Pasal 46**

Cukup jelas.

**Pasal 47**

Cukup jelas.

**Pasal 48**

Ayat (1)

Cukup jelas

Ayat (2)

Cukup jelas

Ayat (3)

Yang dimaksud dengan "pembinaan umum" adalah pembinaan yang dilakukan dalam rangka fasilitasi

penyusunan norma, standar, prosedur, dan kriteria sesuai dengan kebijakan umum dan kebijakan teknis Pelayanan Publik.

Yang dimaksud dengan "pengawasan umum" adalah pengawasan dalam rangka efektivitas penyelenggaraan Pelayanan Publik di daerah.

Ayat (4)

Yang dimaksud dengan "pembinaan dan pengawasan" teknis adalah pembinaan dan pengawasan sesuai dengan tugas dan fungsi masing-masing kementerian dan lembaga pemerintah nonkementerian.

**Pasal 49**

Cukup jelas.

**Pasal 50**

Cukup jelas.

**Pasal 51**

Cukup jelas.

TAMBAHAN LEMBARAN NEGARA REPUBLIK INDONESIA NOMOR 5357