

PERATURAN GUBERNUR SULAWESI TENGAH
NOMOR : 08 Tahun 2010

TENTANG

**STANDAR PENYELENGGARAAN PELAYANAN PUBLIK
DI LINGKUNGAN PEMERINTAH PROVINSI SULAWESI TENGAH**

DENGAN RAHMAT TUHAN YANG MAHA ESA

GUBERNUR SULAWESI TENGAH,

- Menimbang : a. bahwa semua bentuk pelayanan yang diselenggarakan untuk kepentingan publik perlu didorong menuju terwujudnya pelayanan publik yang prima yang memenuhi harapan dan kebutuhan secara berimbang antara pemberi dan penerima pelayanan;
- b. bahwa dalam rangka meningkatkan kualitas penyelenggaraan pelayanan publik oleh aparatur Pemerintah Provinsi Sulawesi Tengah maka diperlukan adanya suatu standar penyelenggaraan pelayanan publik di lingkungan Pemerintah Provinsi Sulawesi Tengah yang dituangkan dalam suatu bentuk regulasi daerah;
- c. bahwa berdasarkan pertimbangan sebagaimana dimaksud dalam huruf a dan huruf b perlu menetapkan Peraturan Gubernur tentang Standar Penyelenggaraan Pelayanan Publik di Lingkungan Pemerintah Provinsi Sulawesi Tengah;
- Mengingat : 1. Undang-Undang Nomor 13 Tahun 1964 tentang Penetapan Peraturan Pemerintah Pengganti Undang-Undang Nomor 2 Tahun 1964 tentang Pembentukan Daerah Tingkat I Sulawesi Tengah dan Daerah Tingkat I Sulawesi Tenggara dengan mengubah Undang-Undang Nomor 47 Prp Tahun 1960 tentang Pembentukan Daerah Tingkat I Sulawesi Utara-Tengah dan Daerah Tingkat I Sulawesi Selatan-Tenggara (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 1964 Nomor 7) menjadi Undang-Undang (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 1964 Nomor 94, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 2687);
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 3980);
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. 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 3176);

5. Keputusan Menteri Negara Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63/KEP/M.PAN/7/2003 tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik;
6. Peraturan Menteri Negara Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor PER/20/M.PAN/04/2006 tentang Pedoman Penyusunan Standar Pelayanan Publik;
7. Peraturan Menteri Negara Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor PER/25/M.PAN/05/2006 tentang Pedoman Penilaian Kinerja Unit Pelayanan Publik;
8. Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 24 Tahun 2006 tentang Pedoman Penyelenggaraan Pelayanan Terpadu Satu Pintu;
9. Peraturan Daerah Provinsi Sulawesi Tengah Nomor 04 Tahun 2008 tentang Organisasi dan Tata Kerja Sekretariat Daerah Provinsi Sulawesi Tengah (Lembaran Daerah Provinsi Sulawesi Tengah Nomor 4 tahun 2008);
10. Peraturan Daerah Provinsi Sulawesi Tengah Nomor 05 Tahun 2008 tentang Organisasi dan Tata Kerja Sekretariat Dewan Perwakilan Rakyat Daerah Provinsi Sulawesi Tengah (Lembaran Daerah Provinsi Sulawesi Tengah Nomor 5 Tahun 2008);
11. Peraturan Daerah Provinsi Sulawesi Tengah Nomor 06 Tahun 2008 tentang Organisasi dan Tata Kerja Dinas-Dinas Daerah Provinsi Sulawesi Tengah (Lembaran Daerah Provinsi Sulawesi Tengah Nomor 6 Tahun 2008);
12. Peraturan Daerah Provinsi Sulawesi Tengah Nomor 07 Tahun 2008 tentang Organisasi dan Tata Kerja Inspektorat, Badan Perencanaan Pembangunan dan Lembaga Teknis Daerah Provinsi Sulawesi Tengah (Lembaran Daerah Provinsi Sulawesi Tengah Nomor 7 Tahun 2008);
13. Peraturan Daerah Provinsi Sulawesi Tengah Nomor 03 Tahun 2009 tentang Organisasi dan Tata Kerja Lembaga Lain Bagian Dari Perangkat Daerah Provinsi Sulawesi Tengah (Lembaran Daerah Provinsi Sulawesi Tengah Nomor 3 Tahun 2009);

MEMUTUSKAN:

Menetapkan : **PERATURAN GUBERNUR TENTANG STANDAR PENYELENGGARAAN PELAYANAN PUBLIK DI LINGKUNGAN PEMERINTAH PROVINSI SULAWESI TENGAH.**

Pasal 1

Dalam Peraturan Gubernur ini, yang dimaksud dengan :

1. Provinsi adalah Provinsi Sulawesi Tengah.
2. Pemerintah Provinsi adalah Pemerintah Provinsi Sulawesi Tengah.
3. Gubernur adalah Gubernur Sulawesi Tengah.
4. Sekretaris Daerah adalah Sekretaris Daerah Provinsi Sulawesi Tengah.
5. Satuan Kerja Perangkat Daerah, selanjutnya disingkat SKPD adalah Satuan Kerja Perangkat Daerah pada Pemerintah Provinsi Sulawesi Tengah.
6. Pegawai Negeri Sipil, yang selanjutnya disebut Pegawai adalah Pegawai Negeri Sipil yang bekerja di lingkungan Pemerintah Provinsi Sulawesi Tengah.
7. Pelayanan publik adalah segala kegiatan pelayanan yang dilaksanakan oleh penyelenggara pelayanan publik sebagai upaya pemenuhan kebutuhan penerima pelayanan maupun pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan.
8. Penyelenggara pelayanan publik adalah instansi Pemerintah Provinsi Sulawesi Tengah.
9. Pemberi pelayanan publik adalah Pejabat/Pegawai Instansi Pemerintah Provinsi Sulawesi Tengah yang melaksanakan tugas dan fungsi pelayanan publik sesuai dengan peraturan perundang-undangan.
10. Penerima pelayanan publik adalah orang perorangan, masyarakat, instansi pemerintah dan badan hukum.
11. Biaya pelayanan publik adalah segala biaya (dengan nama atau sebutan apapun) sebagai imbal jasa atas pemberian pelayanan publik yang besaran dan tata cara pembayaran ditetapkan oleh pejabat yang berwenang sesuai ketentuan peraturan perundang-undangan.

Pasal 2

Standar penyelenggaraan pelayanan publik merupakan pedoman umum penyelenggaraan pelayanan publik bagi SKPD di Lingkungan Pemerintah Provinsi Sulawesi Tengah dalam menyelenggarakan pelayanan publik.

Pasal 3

- (1) Maksud penyusunan standar penyelenggaraan pelayanan publik adalah sebagai acuan bagi seluruh penyelenggara pelayanan publik dalam pengaturan dan pelaksanaan kegiatan pelayanan publik sesuai dengan kewenangannya.
- (2) Tujuan penyusunan standar penyelenggaraan pelayanan publik adalah untuk mendorong terwujudnya penyelenggaraan pelayanan publik yang prima dalam arti memenuhi harapan dan kebutuhan baik bagi pemberi maupun penerima pelayanan.
- (3) Sasaran penyusunan standar penyelenggaraan pelayanan publik meliputi semua bentuk pelayanan yang berkaitan dengan kepentingan publik yang diselenggarakan oleh penyelenggara pelayanan publik di lingkungan Pemerintah Provinsi Sulawesi Tengah.

Pasal 4

- (1) Standar penyelenggaraan pelayanan publik disusun dengan sistematika sebagai berikut :
 - BAB I : PENDAHULUAN.
 - BAB II : HAKEKAT DAN ASAS PELAYANAN PUBLIK.
 - BAB III : KELOMPOK PELAYANAN PUBLIK.
 - BAB IV : PENYELENGGARAAN PELAYANAN PUBLIK.
 - BAB V : HAK DAN KEWAJIBAN PEMBERI DAN PENERIMA PELAYANAN PUBLIK.
 - BAB VI : PEMBINAAN, PENGAWASAN DAN EVALUASI.
 - BAB VII : KAIDAH PELAKSANAAN.
 - BAB VIII : PENUTUP.
- (2) Standar penyelenggaraan pelayanan publik sebagaimana dimaksud pada ayat (1) tercantum dalam Lampiran dan merupakan bagian yang tidak terpisahkan dengan Peraturan Gubernur ini.

Pasal 5

Peraturan Gubernur ini mulai berlaku pada tanggal diundangkan.

Agar setiap orang mengetahuinya, memerintahkan pengundangan Peraturan Gubernur ini dengan penempatannya dalam Berita Daerah Provinsi Sulawesi Tengah.

Ditetapkan di Palu
pada tanggal 27 April 2010

GUBERNUR SULAWESI TENGAH,

ttd

B. PALIUDJU

Diundangkan di Palu
Pada tanggal 27 April 2010

KEPALA BIRO HUKUM

YUSRAN LALUSU

BERITA DAERAH PROVINSI SULAWESI TENGAH TAHUN 2010 NOMOR: 86

LAMPIRAN : PERATURAN GUBERNUR SULAWESI TENGAH
NOMOR : 08 Tahun 2010
TANGGAL : 27 April 2010

**PEDOMAN UMUM PENYELENGGARAAN PELAYANAN PUBLIK
DI LINGKUNGAN PEMERINTAH PROVINSI SULAWESI TENGAH**

**BAB I
PENDAHULUAN**

Ketetapan MPR-RI Nomor XI/MPR/1998 tentang Penyelenggaraan Negara yang Bersih dan Bebas dari Korupsi, Kolusi dan Nepotisme (KKN) mengamanatkan agar aparatur negara mampu menjalankan tugas dan fungsinya secara profesional, produktif, transparan dan bebas dari KKN.

Perwujudan nyata dari sikap aparatur negara dalam menjalankan tugas dan fungsinya sesuai dengan yang diamanatkan oleh Tap MPR tersebut antara lain tercermin dari penyelenggaraan pelayanan publik. Oleh karena itu, upaya untuk meningkatkan kinerja aparatur dalam penyelenggaraan pelayanan publik terus dilakukan.

Dalam menghadapi era globalisasi yang penuh tantangan dan peluang, aparatur negara hendaknya memberikan pelayanan dengan berorientasi pada kebutuhan dan kepuasan penerima pelayanan sehingga dapat meningkatkan daya saing dalam pemberian pelayanan.

Dengan berlakunya Undang-Undang Nomor 32 Tahun 2009 tentang Pemerintahan Daerah, sebagaimana telah diubah terakhir dengan Undang-Undang Nomor 12 Tahun 2008 tentang Perubahan Kedua atas Undang-Undang Nomor 32 Tahun 2004 tentang Pemerintahan Daerah, diharapkan memberikan dampak nyata yang luas terhadap peningkatan pelayanan terhadap masyarakat. Pelimpahan wewenang dari Pemerintah Pusat ke Daerah memungkinkan terjadinya penyelenggaraan pelayanan dengan jalur birokrasi yang lebih ringkas dan membuka peluang bagi Pemerintah Daerah untuk melakukan inovasi dalam pemberian dan peningkatan kualitas pelayanan.

Kemajuan teknologi informasi juga merupakan solusi dalam memenuhi aspek transparansi, akuntabilitas dan partisipasi masyarakat. Keterpaduan sistem penyelenggaraan pemerintahan melalui jaringan informasi *on-line* perlu terus dikembangkan terutama dalam penyelenggaraan pelayanan sehingga memungkinkan tersedianya data dan informasi pada Instansi Pemerintah Daerah yang dapat dianalisis dan dimanfaatkan secara cepat, akurat dan aman.

Oleh karena itu untuk mempercepat upaya pencapaian sasaran terhadap peningkatan kinerja aparatur Pemerintah Provinsi Sulawesi Tengah dalam rangka penyelenggaraan pelayanan publik sebagaimana diamanatkan oleh Ketetapan MPR RI dimaksud maka perlu disusun landasan yang bersifat umum dalam suatu bentuk pedoman bagi SKPD Provinsi Sulawesi Tengah dalam menyelenggarakan pelayanan publik.

BAB II

HAKEKAT DAN ASAS PELAYANAN PUBLIK

A. Hakekat Pelayanan Publik

Hakikat pelayanan publik adalah pemberian pelayanan prima kepada orang perorangan, masyarakat, instansi pemerintah dan/atau badan hukum yang merupakan perwujudan kewajiban aparatur negara sebagai abdi masyarakat.

B. Asas Pelayanan Publik

Pelayanan Publik diselenggarakan dengan memperhatikan 6 (enam) asas sebagai berikut

1. Asas Transparansi :

Bersifat terbuka, mudah dan dapat diakses oleh semua pihak yang membutuhkan dan disediakan secara memadai serta mudah dimengerti.

2. Asas Akuntabilitas :

Dapat dipertanggungjawabkan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.

3. Asas Kondisional :

Sesuai dengan kondisi dan kemampuan pemberi dan penerima pelayanan dengan tetap berpegang pada prinsip efisiensi dan efektivitas.

4. Asas Partisipatif :

Mendorong peran serta masyarakat dalam penyelenggaraan pelayanan publik dengan memperhatikan aspirasi, kebutuhan dan harapan masyarakat.

5. Asas Kesamaan Hak :

Tidak diskriminatif, dalam arti tidak membedakan suku, ras, agama, golongan, gender, dan status ekonomi.

6. Asas Keseimbangan Hak dan Kewajiban :

Pemberi dan penerima pelayanan publik harus memenuhi hak dan kewajiban masing-masing pihak secara berimbang.

BAB III

KELOMPOK PELAYANAN PUBLIK

Kelompok pelayanan publik merupakan kelompok pelayanan yang diselenggarakan oleh pemerintah provinsi meliputi :

1. Kelompok Pelayanan Administratif :

Yaitu pelayanan yang menghasilkan berbagai bentuk dokumen resmi yang dibutuhkan oleh publik, misalnya Buku Pemilik Kendaraan Bermotor (BPKB), Surat Tanda Nomor Kendaraan (STNK), perizinan atau dokumen resmi lainnya yang menjadi urusan pemerintah provinsi berdasarkan peraturan perundang-undangan.

2. Kelompok Pelayanan Barang :

Yaitu pelayanan yang menghasilkan berbagai bentuk/jenis barang yang digunakan oleh publik dan merupakan urusan pemerintah provinsi berdasarkan peraturan perundang-undangan.

3. Kelompok Pelayanan Jasa :

Yaitu pelayanan yang menghasilkan berbagai bentuk jasa yang dibutuhkan oleh publik, misalnya pendidikan, pemeliharaan kesehatan, atau pelayanan jasa lainnya yang merupakan urusan pemerintah provinsi berdasarkan peraturan perundang-undangan.

BAB IV

PENYELENGGARAAN PELAYANAN PUBLIK

A. Prinsip Pelayanan Publik :

Penyelenggaraan pelayanan publik perlu memperhatikan dan menerapkan prinsip, antara lain :

1. Prinsip Kesederhanaan :

bahwa prosedur pelayanan publik tidak berbelit-belit, mudah dipahami dan mudah dilaksanakan.

2. Prinsip Kejelasan, mengenai:

- Persyaratan teknis dan administratif pelayanan publik.
- Unit kerja/pejabat yang berwenang dan bertanggung jawab dalam memberikan pelayanan dan penyelesaian keluhan/persoalan/sengketa dalam pelaksanaan pelayanan publik.
- Rincian biaya pelayanan publik dan tata cara pembayaran.

3. Prinsip Kepastian Waktu :

bahwa pelaksanaan pelayanan publik dapat diselesaikan dalam kurun waktu yang telah ditentukan.

4. Prinsip Akurasi :

bahwa produk pelayanan publik diterima dengan benar, tepat dan sah.

5. Prinsip Keamanan :

bahwa proses dan produk pelayanan publik memberikan rasa aman dan kepastian hukum.

6. Prinsip Tanggung Jawab :

pimpinan penyelenggara pelayanan publik atau pejabat yang ditunjuk bertanggung jawab atas penyelenggaraan pelayanan dan penyelesaian keluhan/persoalan dalam pelaksanaan pelayanan publik.

7. Prinsip Kelengkapan Sarana dan Prasarana :

tersedianya sarana dan prasarana kerja, peralatan kerja, dan pendukung lainnya yang memadai, termasuk penyediaan sarana teknologi telekomunikasi dan informatika (telematika).

8. Prinsip Kemudahan Akses :

tempat dan lokasi serta sarana pelayanan yang memadai, mudah dijangkau oleh masyarakat, dan dapat memanfaatkan teknologi telekomunikasi dan informatika.

9. Prinsip Kedisiplinan, Kesopanan dan Keramahan :

pemberi pelayanan harus bersikap disiplin, sopan dan santun, ramah serta memberikan pelayanan dengan ikhlas.

10. Prinsip Kenyamanan :

lingkungan pelayanan harus tertib, teratur, disediakan ruang tunggu yang nyaman, bersih, rapi, lingkungan yang indah dan sehat serta dilengkapi dengan fasilitas pendukung pelayanan, seperti tempat parkir, toilet, tempat ibadah dan lain-lain.

B. Standar Pelayanan Publik :

Setiap penyelenggaraan pelayanan publik harus memiliki standar pelayanan dan dipublikasikan sebagai jaminan adanya kepastian bagi penerima pelayanan. Standar pelayanan merupakan ukuran yang dibakukan dalam penyelenggaraan pelayanan publik yang wajib ditaati oleh pemberi dan/atau penerima pelayanan.

Standar pelayanan, sekurang-kurangnya meliputi :

1. Prosedur Pelayanan :

Prosedur pelayanan yang dibakukan bagi pemberi dan penerima pelayanan termasuk pengaduan.

2. Waktu Penyelesaian :

Waktu penyelesaian yang ditetapkan sejak saat pengajuan permohonan sampai dengan penyelesaian pelayanan, termasuk pengaduan.

3. Biaya Pelayanan :

Biaya/tarif pelayanan termasuk rinciannya yang ditetapkan dalam proses pemberian pelayanan.

4. Produk Pelayanan :

Hasil pelayanan yang akan diterima sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan.

5. Sarana dan Prasarana :

Penyediaan sarana dan prasarana pelayanan yang memadai oleh penyelenggara pelayanan publik.

6. Kompetensi Petugas Pemberi Pelayanan :

Kompetensi petugas pemberi pelayanan harus ditetapkan dengan tepat berdasarkan pengetahuan, keahlian, keterampilan, sikap dan perilaku yang dibutuhkan.

C. Pola Penyelenggaraan Pelayanan Publik :

Pola penyelenggaraan pelayanan publik meliputi :

1. Fungsional :

Yaitu pola pelayanan publik diberikan oleh penyelenggara pelayanan, sesuai dengan tugas, fungsi dan kewenangannya.

2. Terpusat :

Yaitu pola pelayanan publik diberikan secara tunggal oleh penyelenggara pelayanan berdasarkan pelimpahan wewenang dari penyelenggara pelayanan terkait lainnya.

3. Terpadu :

a. Terpadu Satu Atap:

Pola pelayanan terpadu satu atap diselenggarakan dalam satu tempat yang meliputi berbagai jenis pelayanan yang tidak mempunyai keterkaitan proses dan dilayani melalui beberapa pintu.

b. Terpadu Satu Pintu :

Pola pelayanan terpadu satu pintu diselenggarakan pada satu tempat yang meliputi berbagai jenis pelayanan yang memiliki keterkaitan proses dan dilayani melalui satu pintu.

4. Gugus Tugas

Petugas pelayanan publik secara perorangan atau dalam bentuk gugus tugas ditempatkan pada instansi pemberi pelayanan dan lokasi pemberian pelayanan tertentu.

Selain pola pelayanan sebagaimana tersebut instansi yang melakukan pelayanan publik dapat mengembangkan pola penyelenggaraan pelayanan sendiri dalam rangka upaya menemukan dan menciptakan inovasi peningkatan pelayanan publik. Pengembangan pola penyelenggaraan pelayanan publik dimaksud mengikuti prinsip-prinsip pelayanan publik.

D. Biaya Pelayanan Publik :

Penetapan besaran biaya pelayanan publik perlu memperhatikan hal-hal sebagai berikut :

1. Tingkat kemampuan dan daya beli masyarakat;
2. Nilai/harga yang berlaku atas barang dan/atau jasa;
3. Rincian biaya harus jelas untuk jenis pelayanan publik yang memerlukan tindakan seperti penelitian, pemeriksaan, pengukuran dan pengujian;
4. Ditetapkan oleh pejabat yang berwenang dan memperhatikan prosedur sesuai ketentuan peraturan perundang-undangan.

E. Pelayanan Bagi Penyandang Cacat, Lanjut Usia, Wanita Hamil dan Balita :

Penyelenggara pelayanan publik mengupayakan tersedianya sarana dan prasarana yang diperlukan serta memberikan akses khusus berupa kemudahan pelayanan bagi penyandang cacat, lanjut usia, wanita hamil dan balita.

F. Pelayanan Khusus :

Penyelenggaraan pelayanan publik tertentu seperti pelayanan transportasi, kesehatan, dimungkinkan untuk memberikan penyelenggaraan pelayanan khusus, dengan ketentuan seimbang dengan biaya yang dikeluarkan sepanjang tidak bertentangan dengan peraturan perundang-undangan.

G. Tata Perilaku Penyelenggaraan :

Penyelenggara pelayanan publik harus memiliki tata perilaku sebagai kode etik dalam memberikan pelayanan publik sebagai berikut :

1. bertindak jujur, disiplin, proporsional, dan profesional;
2. bertindak adil dan tidak diskriminatif;
3. peduli, teliti, dan cermat;
4. bersikap ramah dan bersahabat;
5. bersikap tegas dan tidak memberikan pelayanan yang berbelit-belit;
6. bersikap mandiri; dan
7. dilarang menerima imbalan dalam bentuk apapun.

H. Tingkat Kepuasan Masyarakat :

Ukuran keberhasilan penyelenggaraan pelayanan ditentukan oleh tingkat kepuasan penerima pelayanan. Kepuasan penerima pelayanan dicapai apabila penerima pelayanan memperoleh pelayanan sesuai dengan yang dibutuhkan dan diharapkan. Oleh karena itu setiap penyelenggara pelayanan melakukan survei indeks kepuasan masyarakat.

I. Penyelesaian Pengaduan dan Sengketa :

1. Pengaduan :

Setiap pimpinan unit penyelenggara pelayanan publik wajib menyelesaikan setiap laporan atau pengaduan masyarakat mengenai ketidakpuasan dalam pemberian pelayanan sesuai kewenangannya.

Untuk menampung pengaduan masyarakat tersebut, unit pelayanan menyediakan loket/kotak pengaduan. Dalam menyelesaikan pengaduan masyarakat pimpinan unit penyelenggara pelayanan publik perlu memperhatikan hal-hal sebagai berikut :

- a. prioritas penyelesaian pengaduan;
- b. penentuan pejabat yang menyelesaikan pengaduan;
- c. prosedur penyelesaian pengaduan;
- d. rekomendasi penyelesaian pengaduan;
- e. pemantauan dan evaluasi penyelesaian pengaduan;
- f. pelaporan proses dan hasil penyelesaian pengaduan kepada pimpinan;
- g. penyampaian hasil penyelesaian pengaduan kepada yang mengadukan;
- h. dokumentasi penyelesaian pengaduan.

2. Sengketa :

Penyelesaian sengketa dilakukan melalui musyawarah mufakat dan melalui pengadilan. Musyawarah mufakat merupakan cara penyelesaian yang pertama antara pihak penanggung jawab pemberi pelayanan dan pihak penerima pelayanan. Dalam hal pengaduan tidak dapat diselesaikan secara musyawarah mufakat maka dapat diselesaikan melalui pengadilan.

BAB V
HAK DAN KEWAJIBAN PEMBERI DAN
PENERIMA PELAYANAN PUBLIK

A. Pemberi Pelayanan Publik

1. Pemberi Pelayanan Publik berkewajiban :

- a. Menyelenggarakan pelayanan publik yang berkualitas sesuai dengan standar pelayanan yang telah ditetapkan.
- b. Mematuhi peraturan perundang-undangan yang terkait dengan tugas dan kewenangannya dalam penyelenggaraan pelayanan publik.
- c. Menyampaikan pertanggungjawaban secara periodik atas penyelenggaraan pelayanan publik.
- d. Mengupayakan tersedianya sarana dan prasarana yang diperlukan serta memberikan akses khusus berupa kemudahan pelayanan bagi penyandang cacat, lanjut usia, wanita hamil dan balita.

2. Pemberi Pelayanan Publik berhak :

Mendapatkan penghargaan atas prestasinya dalam penyelenggaraan pelayanan publik.

B. Penerima Layanan Publik :

1. Penerima layanan publik berkewajiban :

- a. Mentaati mekanisme, prosedur, dan persyaratan dalam penyelenggaraan pelayanan publik.
- b. Memelihara dan menjaga berbagai sarana dan prasarana pelayanan publik.
- c. Mengawasi penyelenggaraan pelayanan publik.

2. Penerima Pelayanan Publik berhak :

- a. Mendapatkan pelayanan yang berkualitas sesuai dengan asas, tujuan serta sesuai dengan standar pelayanan publik yang telah ditentukan.
- b. Mendapatkan kemudahan untuk memperoleh informasi selengkap-lengkapnyanya tentang sistem, mekanisme dan prosedur dalam pelayanan publik.
- c. Memberikan saran untuk perbaikan pelayanan publik.
- d. Mendapat pelayanan yang tidak diskriminatif, santun, bersahabat dan ramah.
- e. Menyampaikan pengaduan kepada penyelenggara pelayanan publik untuk mendapatkan penyelesaian.
- f. Mendapatkan penyelesaian atas pengaduan yang diajukan sesuai dengan mekanisme yang berlaku.

BAB VI

PEMBINAAN, PENGAWASAN DAN EVALUASI

A. Pembinaan :

Pembinaan terhadap penyelenggaraan pelayanan publik dilakukan oleh Gubernur atau Pejabat yang ditunjuk serta pimpinan SKPD/unit SKPD penyelenggara pelayanan publik secara berstruktur.

B. Pengawasan :

Pengawasan penyelenggaraan pelayanan publik dilakukan melalui :

1. Pengawasan melekat, yaitu pengawasan yang dilakukan oleh atasan langsung.
2. Pengawasan Fungsional, yaitu pengawasan yang dilakukan oleh aparat pengawas fungsional.
3. Pengawasan Masyarakat, yaitu pengawasan yang dilakukan oleh masyarakat.

C. Evaluasi

Evaluasi kinerja pelayanan publik dengan cara :

1. Pimpinan penyelenggara pelayanan publik melakukan evaluasi secara berkala terhadap kinerja penyelenggaraan pelayanan di lingkungan SKPD masing – masing.
2. Kegiatan evaluasi dilakukan secara berkelanjutan dan hasilnya secara berkala dilaporkan kepada pimpinan tertinggi penyelenggara pelayanan publik.
3. Penyelenggara pelayanan publik yang kinerjanya dinilai baik perlu diberikan penghargaan untuk memberikan motivasi agar lebih meningkatkan pelayanan.
4. Penyelenggara pelayanan publik yang kinerjanya dinilai belum sesuai dengan yang diharapkan perlu terus dilakukan upaya peningkatan.

BAB VII
KAIDAH PELAKSANAAN

- A. Pedoman umum penyelenggaraan pelayanan publik ini digunakan sebagai landasan penyusunan petunjuk pelayanan oleh masing-masing pimpinan unit penyelenggara pelayanan publik di lingkungan Pemerintah Provinsi Sulawesi Tengah.
- B. Petunjuk pelaksanaan penyelenggaraan pelayanan publik paling kurang memuat :
1. Landasan Hukum Pelayanan Publik, yakni peraturan perundang-undangan yang menjadi dasar penyelenggaraan pelayanan.
 2. Maksud dan Tujuan Pelayanan Publik, yakni hal-hal yang akan dicapai dari penyelenggaraan pelayanan.
 3. Sistem dan Prosedur Pelayanan Publik, paling kurang memuat :
 - a. tata cara pengajuan permohonan pelayanan;
 - b. tata cara penanganan pelayanan;
 - c. tata cara penyampaian hasil pelayanan; dan
 - d. tata cara penyampaian pengaduan pelayanan.
 4. Persyaratan Pelayanan Publik, yakni persyaratan teknis dan administratif yang harus dipenuhi oleh penerima pelayanan kepada pemberi pelayanan.
 5. Biaya Pelayanan Publik, yakni besaran biaya dan rincian biaya pelayanan publik.
 6. Waktu Penyelesaian, yakni jangka waktu penyelesaian pelayanan publik.
 7. Hak dan Kewajiban, yakni memuat hak dan Kewajiban pihak pemberi dan penerima pelayanan publik.
 8. Pejabat Penerima Pengaduan Pelayanan Publik, yakni penunjukan pejabat yang menangani pengaduan pelayanan publik.
- C. Setiap Pimpinan SKPD menetapkan petunjuk pelaksanaan penyelenggaraan pelayanan publik sesuai dengan tugas, fungsi dan kewenangan yang dimiliki.

BAB VIII
P E N U T U P

Bahwa penyelenggaraan pelayanan publik yang prima merupakan suatu tuntutan di dalam suatu kegiatan SKPD yang melaksanakan pelayanan publik yang menghasilkan dokumen resmi administratif, berbagai bentuk/jenis barang dan jasa. Kepuasan dalam pelayanan publik sebagai ukuran kualitas penyelenggaraan pelayanan merupakan harapan semua pihak yang terlibat di dalam suatu proses pelayanan publik.

Untuk mencapai pelayanan publik yang prima tergantung kepada kualitas instrumen peraturan serta kesadaran kedua belah pihak (yakni pihak penerima dan pemberi pelayanan) dalam mematuhi peraturan yang telah ditetapkan. Untuk itu, demi menghindari sedikit mungkin terjadinya perselisihan maka para pihak harus menyadari dan menjunjung tinggi kewajiban dan hak yang telah ditetapkan dalam standar penyelenggaraan pelayanan publik.

GUBERNUR SULAWESI TENGAH,

ttd

B. PALIUDJU