



## **GUBERNUR KEPULAUAN BANGKA BELITUNG**

### **PERATURAN GUBERNUR KEPULAUAN BANGKA BELITUNG**

**NOMOR 32 TAHUN 2015**

**TENTANG**

**PENYELENGGARAAN PELAYANAN PUBLIK**

**DENGAN RAHMAT TUHAN YANG MAHA ESA  
GUBERNUR KEPULAUAN BANGKA BELITUNG,**

- Menimbang : a. Bahwa setiap warga negara berhak mendapatkan Pemenuhan kebutuhan dasarnya dalam kerangka penyelenggaraan pelayanan publik sesuai dengan amanat peraturan perundang-undangan;
- b. bahwa sebagai upaya peningkatan mutu pelayanan publik dalam membangun kepercayaan masyarakat atas pemerintah, maka kualitas penyelenggaraan pelayanan publik harus terus ditingkatkan;
- c. bahwa penyelenggaraan pelayanan publik perlu diatur lebih lanjut dengan mempertimbangkan aspek teknis, peran serta masyarakat, kemampuan, dan karakteristik daerah dengan berlandaskan ketentuan perundang-undangan dan peraturan terkait;
- d. bahwa sebagai upaya untuk meningkatkan kualitas dan menjamin penyediaan serta penyelenggaraan pelayanan publik sesuai dengan azas-azas umum pemerintahan dan korporasi yang baik serta untuk memberi perlindungan bagi setiap warga negara dari penyalahgunaan wewenang di dalam penyelenggaraan pelayanan publik, diperlukan pengaturan hukum yang jelas;
- e. bahwa berdasarkan pertimbangan sebagaimana dimaksud huruf a, b, c dan d, perlu menetapkan Peraturan Gubernur Provinsi Kepulauan Bangka Belitung tentang Penyelenggaraan Pelayanan publik;

- Mengingat :
1. Undang-Undang Nomor 27 Tahun 2000 tentang Pembentukan Provinsi Kepulauan Bangka Belitung (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2000 Nomor 217, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4033);
  2. Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2014 Nomor 244, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5587) sebagaimana telah diubah terakhir kali dengan Undang-Undang Nomor 9 Tahun 2015 (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2015 Nomor 58, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5679);
  3. Undang-Undang Nomor 33 Tahun 2004 tentang Perimbangan Keuangan antara Pemerintah Pusat dan Pemerintahan Daerah (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2004 Nomor 126, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4438);
  4. Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2008 Nomor 61, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4846);
  5. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2009 Nomor 112, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5038);
  6. Peraturan Pemerintah Nomor 38 Tahun 2007 tentang Pembagian Urusan Pemerintahan antara Pemerintah, Pemerintahan Daerah Provinsi dan Pemerintahan Daerah Kabupaten/Kota (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2007 Nomor 82, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4737);
  7. Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2012 Nomor 215, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5357);
  8. Peraturan Daerah Provinsi Kepulauan Bangka Belitung Nomor 4 Tahun 2008 tentang Urusan Pemerintah Daerah Provinsi Kepulauan Bangka Belitung (Lembaran Daerah Provinsi Kepulauan Bangka Belitung Tahun 2008 Nomor 3 Seri E);

9. Peraturan Daerah Provinsi Kepulauan Bangka Belitung Nomor 5 Tahun 2008 tentang Organisasi dan Tata Kerja Sekretariat Daerah dan Sekretariat Dewan Perwakilan Rakyat Daerah Provinsi Kepulauan Bangka Belitung (Lembaran Daerah Provinsi Kepulauan Bangka Belitung Tahun 2008 Nomor 1 seri D);
10. Peraturan Daerah Provinsi Kepulauan Bangka Belitung Nomor 1 Tahun 2013 tentang Organisasi dan Tata Kerja Inspektorat, Badan Perencanaan Pembangunan Daerah dan Statistik dan Lembaga Teknis Daerah Provinsi Kepulauan Bangka Belitung (Lembaran Daerah Provinsi Kepulauan Bangka Belitung Tahun 2013 Nomor 1 seri D);

**MEMUTUSKAN :**

Menetapkan : PERATURAN GUBERNUR PROVINSI KEPULAUAN BANGKA BELITUNG TENTANG PENYELENGGARAAN PELAYANAN PUBLIK.

**BAB I**

**KETENTUAN UMUM**

**Pasal 1**

Dalam Peraturan Gubernur ini, yang dimaksud dengan :

1. Provinsi adalah Provinsi Kepulauan Bangka Belitung.
2. Gubernur adalah Gubernur Provinsi Kepulauan Bangka Belitung .
3. Pemerintah Provinsi adalah Gubernur dan Perangkat Daerah sebagai unsur penyelenggara pemerintahan Daerah.
4. Organisasi Perangkat Daerah adalah Organisasi Perangkat Daerah di lingkungan Pemerintah Kota Pangkalpinang.

5. Badan Usaha Milik Daerah yang selanjutnya disebut BUMD adalah Badan Usaha yang didirikan oleh Pemerintah Provinsi Kepulauan Bangka Belitung.
6. 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.
7. Pembina Pelayanan Publik yang selanjutnya disebut Pembina adalah Gubernur Provinsi Kepulauan Bangka Belitung yang membina penyelenggaraan pelayanan publik.
8. Penanggung Jawab Pelayanan Publik yang selanjutnya disebut Penanggung Jawab adalah kepala organisasi penyelenggara pelayanan publik.
9. Penyelenggara pelayanan publik Provinsi Kepulauan Bangka Belitung yang selanjutnya disebut Penyelenggara adalah setiap institusi penyelenggara pemerintah daerah yang dibentuk berdasarkan undang-undang untuk kegiatan pelayanan publik, dan badan hukum lain yang dibentuk semata-mata untuk kegiatan pelayanan publik.
11. Pelaksana pelayanan publik yang selanjutnya disebut Pelaksana adalah pejabat, pegawai, petugas, dan setiap orang yang bekerja di dalam Organisasi Penyelenggara lingkup Pemerintah Provinsi Kepulauan Bangka Belitung dan badan hukum lain yang bertugas melaksanakan tindakan atau serangkaian tindakan pelayanan publik.
12. Masyarakat yang selanjutnya disebut Penerima Layanan adalah seluruh pihak, baik warga negara maupun penduduk sebagai orang perorangan, kelompok, maupun badan hukum yang berkedudukan sebagai penerima manfaat pelayanan publik, baik secara langsung maupun tidak langsung.

13. Standar Pelayanan adalah tolok ukur yang dipergunakan sebagai pedoman penyelenggaraan pelayanan dan acuan penilaian kualitas pelayanan sebagai kewajiban dan janji Penyelenggara kepada masyarakat dalam rangka pelayanan yang berkualitas, cepat, mudah, terjangkau, dan terukur.
14. Indek Kepuasan Masyarakat yang selanjutnya disingkat IKM adalah ukuran kepuasan masyarakat sebagai penerima layanan atas pelayanan yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik berdasarkan standar pelayanan yang telah ditetapkan.
15. Pengaduan adalah pemberitahuan yang menginformasikan terhadap ketidaksesuaian antara pelayanan yang diterima dengan standar pelayanan yang telah ditentukan.
16. Anggaran Pendapatan dan Belanja Daerah yang selanjutnya disebut APBD adalah Anggaran Pendapatan dan Belanja Daerah Pemerintah Provinsi Kepulauan Bangka Belitung.

## BAB II MAKSUD, TUJUAN DAN RUANG LINGKUP

### Bagian Kesatu Maksud dan Tujuan

#### Pasal 2

Maksud dari penyelenggaraan pelayanan publik adalah untuk memberikan kepastian hukum terhadap pemenuhan hak-hak masyarakat secara berkualitas, terintegrasi dan berkesinambungan.

#### Pasal 3

Tujuan penyelenggaraan pelayanan publik adalah:

- a. terwujudnya prinsip-prinsip tata kelola pemerintahan yang baik;
- b. terwujudnya pelayanan berkualitas, efisien dan efektif yang dalam prosaesnya dapat membantu pencegahan korupsi, kolusi serta nepotisme;
- c. terwujudkan kepastian hukum dan pemenuhan hak dalam melindungi masyarakat untuk mendapatkan pelayanan publik secara berkualitas, terintegrasi dan berkesinambungan;

**Begian Kedua  
Ruang Lingkup**

**Pasal 4**

Ruang lingkup pelayanan publik meliputi pelayanan barang publik dan pelayanan jasa publik serta pelayanan administratif yang diselenggarakan oleh Pemerintah Provinsi Kepulauan Bangka Belitung, dan badan hukum lainnya sesuai ketentuan peraturan perundang-undangan dan/atau pedoman teknis terkait.

**Pasal 5**

- (1) Ruang lingkup pelayanan barang publik yaitu pelayanan yang menghasilkan berbagai bentuk atau jenis barang yang digunakan oleh publik, sesuai kewenangan Pemerintah Provinsi Kepulauan Bangka Belitung berdasarkan ketentuan peraturan perundang-undangan dan/atau pedoman teknis terkait.
- (2) Pelayanan barang publik sebagaimana dimaksud pada ayat (1) meliputi:
  - a. pengadaan dan penyaluran barang publik dilakukan oleh unit penyelenggara pelayanan yang sebagian atau seluruh dananya bersumber dari APBN dan/atau APBD Provinsi Kepulauan Bangka Belitung.
  - b. pengadaan dan penyaluran barang publik dilakukan oleh badan usaha yang modal pendiriannya sebagian atau seluruhnya bersumber dari kekayaan daerah Provinsi Kepulauan Bangka Belitung yang dipisahkan; dan
  - c. pengadaan dan penyaluran barang publik yang pembiayaannya tidak bersumber dari APBD atau badan usaha yang modal pendiriannya sebagian atau seluruhnya bersumber dari kekayaan daerah Provinsi Kepulauan Bangka Belitung yang dipisahkan, tetapi ketersediaannya menjadi misi daerah, yang ditetapkan sesuai ketentuan peraturan perundang-undangan dan/atau pedoman teknis terkait.

## Pasal 6

- (1) Pelayanan jasa publik yaitu pelayanan yang menghasilkan berbagai bentuk jasa yang dibutuhkan oleh publik yang meliputi:
  - a. penyediaan jasa publik yang dilakukan oleh penyelenggara pelayanan publik yang sebagian atau seluruh dananya bersumber dari APBN, APBD Provinsi Kepulauan Bangka Belitung.
  - b. penyediaan jasa publik dilakukan oleh suatu badan usaha yang modal pendiriannya sebagian atau seluruhnya bersumber dari kekayaan daerah Provinsi Kepulauan Bangka Belitung yang dipisahkan; dan
  - c. penyediaan jasa publik yang pembiayaannya tidak bersumber dari APBD atau badan usaha yang modal pendiriannya sebagian atau seluruhnya bersumber dari kekayaan Daerah Provinsi Kepulauan Bangka Belitung yang dipisahkan, tetapi ketersediaannya menjadi misi daerah yang ditetapkan sesuai ketentuan peraturan perundang-undangan dan/atau pedoman teknis terkait.
- (2) Pelayanan jasa publik sebagaimana dimaksud pada pasal (1), harus memenuhi skala kegiatan dan didasarkan pada ukuran besaran biaya tertentu yang digunakan dan jaringan yang dimiliki dalam kegiatan pelayanan publik untuk dikategorikan sebagai Penyelenggara.

## Pasal 7

Pelayanan administratif yaitu pelayanan yang menghasilkan berbagai bentuk dokumen resmi yang dibutuhkan oleh publik, yang meliputi tindakan administratif Pemerintah Provinsi Kepulauan Bangka Belitung dalam penyelenggaraan pelayanan publik dilaksanakan untuk mewujudkan perlindungan pribadi, keluarga, kehormatan, martabat, dan harta benda masyarakat.

## Pasal 8

Ketentuan lebih lanjut mengenai ruang lingkup dan rincian jenis pelayanan publik sebagaimana dimaksud pada Pasal 4, Pasal 5, Pasal 6 dan Pasal 7 diatur lebih lanjut dengan keputusan Gubernur.

### BAB III

#### PEMBINA, PENYELENGGARA DAN PENANGGUNG JAWAB PELAYANAN PUBLIK

##### Pasal 9

- (1) Pembinaan atas penyelenggaraan pelayanan publik dimaksudkan untuk menjamin dan meningkatkan mutu pelayanan.
- (2) Pembina penyelenggaraan pelayanan publik adalah Gubernur.
- (3) Pembina sebagaimana dimaksud pada ayat (2) mempunyai tugas melakukan pembinaan, pengawasan, dan evaluasi terhadap pelaksanaan tugas dari penanggung jawab dan penyelenggara.

##### Pasal 10

- (1) Kepala Satuan Kerja Perangkat Daerah dan Direktur BUMD yang menyelenggarakan pelayanan publik adalah penanggung jawab.
- (2) Penyelenggara dan Penanggung jawab mempunyai tugas:
  - a. melaksanakan dan mengkoordinasikan kelancaran penyelenggaraan sesuai standar pelayanan yang telah ditetapkan dengan berlandaskan tugas pokok dan fungsi;
  - b. melakukan evaluasi penyelenggaraan pelayanan publik secara akuntabel dengan berdasarkan ketentuan perundang-undangan dan/atau pedoman teknis terkait;
  - c. melaporkan penyelenggaraan pelayanan publik kepada Pembina secara berkala dan berkelanjutan;
  - d. ketentuan mengenai pelaporan penyelenggaraan pelayanan publik diatur lebih lanjut dengan Keputusan Gubernur.

### BAB IV

#### ORGANISASI PENYELENGGARA

##### Pasal 11

- (1) Organisasi Penyelenggara berkewajiban menyelenggarakan pelayanan publik sesuai dengan tugas pokok dan fungsi.

- (2) Penyelenggaraan pelayanan publik sebagaimana dimaksud pada ayat (1), sekurang-kurangnya meliputi Pelaksanaan pelayanan, pengelolaan pengaduan, penyuluhan kepada masyarakat dan pelayanan konsultasi.

## BAB V HAK DAN KEWAJIBAN PENYELENGGARA

### Bagian Kesatu

#### Hak Penyelenggara

##### Pasal 12

Penyelenggara memiliki hak:

- a. memberikan pelayanan tanpa dihambat pihak lain yang bukan tugasnya;
- b. melakukan kerja sama;
- c. mempunyai anggaran pembiayaan penyelenggaraan pelayanan publik;
- d. melakukan pembelaan terhadap pengaduan dan tuntutan yang tidak sesuai dengan kenyataan dalam penyelenggaraan pelayanan publik; dan
- e. menolak permintaan pelayanan yang bertentangan dengan peraturan perundang-undangan dan/atau pedoman teknis terkait.

### Bagian Kedua

#### Kewajiban Penyelenggara

##### Pasal 13

Penyelenggara berkewajiban:

- a. menyusun dan menetapkan standar pelayanan;
- b. menyusun, menetapkan, dan mempublikasikan maklumat pelayanan;
- c. menempatkan pelaksana yang kompeten;
- d. menyediakan sarana, prasarana, dan/atau fasilitas pelayanan publik sesuai dengan kemampuan daerah;
- e. memberikan pelayanan sesuai dengan asas penyelenggaraan pelayanan publik;

- f. melaksanakan pelayanan sesuai dengan standar pelayanan;
- g. berpartisipasi aktif dan mematuhi peraturan perundang-undangan yang terkait dengan penyelenggaraan pelayanan publik;
- h. memberikan pertanggungjawaban terhadap pelayanan yang diselenggarakan;
- i. membantu masyarakat dalam memahami hak dan tanggung jawabnya;
- j. bertanggung jawab dalam pengelolaan organisasi penyelenggara pelayanan publik;

**BAB VI**  
**KEWAJIBAN DAN LARANGAN BAGI PELAKSANA**

**Bagian Kesatu**

**Kewajiban Pelaksana**

**Pasal 14**

Pelaksana berkewajiban:

- a. melakukan kegiatan pelayanan sesuai dengan penugasan yang diberikan oleh Penyelenggara;
- b. memberikan pertanggungjawaban atas pelaksanaan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan dan/atau pedoman teknis terkait;
- c. melakukan evaluasi dan membuat laporan keuangan dan kinerja kepada Penyelenggara secara berkala;

**Bagian Kedua**

**Larangan Bagi Pelaksana**

**Pasal 15**

Pelaksana dilarang:

- a. merangkap sebagai komisaris atau pengurus organisasi bagi pelaksana yang berasal dari lingkungan instansi pemerintah, badan usaha milik negara, dan badan usaha milik daerah;
- b. meninggalkan tugas kecuali mempunyai alasan yang jelas, rasional, dan sah sesuai dengan peraturan perundang-undangan dan/atau pedoman teknis terkait;

- c. menambah Pelaksana tanpa persetujuan Penyelenggara;
- d. membuat perjanjian kerja sama dengan pihak lain tanpa persetujuan Penyelenggara; dan
- e. melanggar asas penyelenggaraan pelayanan publik.

## BAB VII

### HAK DAN KEWAJIBAN MASYARAKAT

#### Bagian Kesatu Hak Masyarakat Pasal 16

##### Masyarakat berhak

- a. mengetahui kebenaran isi standar pelayanan;
- b. mendapat tanggapan terhadap pengaduan yang diajukan;
- c. memberikan informasi kepada pimpinan penyelenggara untuk memperbaiki pelayanan apabila pelayanan tidak memenuhi standar;
- d. memberikan informasi kepada Pelaksana untuk memperbaiki pelayanan apabila pelayanan tidak memenuhi standar;
- e. mengadukan Pelaksana yang melakukan penyimpangan standar pelayanan dan/atau tidak memperbaiki pelayanan kepada Penyelenggara dan ombudsman;
- f. mengadukan Penyelenggara yang melakukan penyimpangan standar pelayanan dan/atau tidak memperbaiki pelayanan kepada pembina Penyelenggara; dan
- g. mendapat pelayanan sesuai dengan asas dan tujuan pelayanan.

#### Bagian Kedua Kewajiban Masyarakat

##### Pasal 17

##### Masyarakat berkewajiban:

- a. mematuhi dan memenuhi ketentuan sebagaimana dipersyaratkan dalam standar pelayanan;
- b. ikut menjaga terpeliharanya sarana, prasarana, dan/atau fasilitas pelayanan publik; dan
- c. berpartisipasi aktif dan mematuhi peraturan yang terkait dengan penyelenggaraan pelayanan publik.

**BAB VIII**  
**PARTISIPASI MASYARAKAT**  
**Pasal 18**

- (1) Partisipasi masyarakat dimulai sejak penyusunan standar pelayanan sampai dengan evaluasi dan bila mungkin hingga pemberian penghargaan
- (2) Partisipasi masyarakat sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dapat berbentuk kerja sama, pemenuhan hak dan kewajiban, serta peran aktif dalam penyusunan kebijakan pelayanan publik.

**BAB IX**  
**INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT**  
**Pasal 19**

- (1) Untuk mengukut mutu pelayanan publik, dilakukan penilaian atas pendapat masyarakat melalui penyusunan indeks kepuasan masyarakat.
- (2) Indeks kepuasan masyarakat sebagaimana dimaksud pada ayat (1), meliputi:
  - a. prosedur pelayanan
  - b. persyaratan pelayanan;
  - c. kejelasan petugas pelayanan;
  - d. kedisiplinan petugas pelayanan;
  - e. tanggungjawab petugas pelayanan;
  - f. kemampuan petugas pelayanan;
  - g. kecepatan pelayanan;
  - h. keadilan mendapatkan pelayanan;
  - i. kesopanan dan keramahan petugas;
  - j. kewajaran dan kepastian biaya;
  - k. kepastian waktu; dan
  - l. kenyamanan dan keamanan;

- (3) Ketentuan lebih lanjut mengenai langkah-langkah penyusunan indeks kepuasan masyarakat sebagaimana dimaksud pada ayat (2), mengacu pada pedoman teknis terkait.

## BAB X

### STANDAR PELAYANAN

#### Pasal 20

- (1) Penyelenggara berkewajiban menyusun standar pelayanan sesuai kemampuan Penyelenggara, dan kebutuhan masyarakat.
- (2) Dalam menyusun standar pelayanan sebagaimana dimaksud pada ayat(1), Penyelenggara wajib mengikutsertakan masyarakat dan pihak terkait khususnya dalam hal penentuan biaya/tarif serta mekanisme dan prosedur.
- (3) Penentuan biaya/tarif sebagaimana dimaksud pada ayat (2) ditetapkan berdasarkan peraturan perundang-undangan dan/atau pedoman teknis terkait.
- (4) Penyelenggara wajib mempublikasikan standar pelayanan sebagai bentuk jaminan kepada penerima layanan.
- (5) Pelaksanaan standar pelayanan wajib dimonitoring dan dievaluasi oleh penyelenggara dan atau penerima layanan secara berkala dan berkelanjutan dengan ketentuan:
  - a. untuk penyelenggara, monitoring dan evaluasi standar pelayanan dilakukan dengan mengukur kinerja pelaksana agar sesuai dengan maksud dan tujuan yang tercantum dalam standar pelayanan, mengidentifikasi permasalahan serta menentukan strategi untuk meningkatkan hasil penerapan standar pelayanan;
  - b. Untuk penerima layanan, monitoring dan evaluasi standar pelayanan dilakukan dengan mengawasi jalannya pelayanan, melaporkan jika terjadi pelanggaran serta memberi saran dan masukan kepada penyelenggara.
- (6) Penyusunan, penetapan dan pelaksanaan standar pelayanan mengacu pada peraturan perundang-undangan dan/atau petunjuk pelaksanaan.

**BAB XI**  
**KOMPONEN STANDAR PELAYANAN MINIMAL**

**Pasal 21**

Komponen standar pelayanan sekurang-kurangnya meliputi:

- 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. kepastian pelayanan dilaksanakan sesuai dengan standar pelayanan;
- m. jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan; dan
- n. evaluasi kinerja Pelaksana.

**BAB XII**  
**STANDAR OPERASIONAL PROSEDUR**

**Pasal 22**

- (1) Dalam pelaksanaan standar pelayanan, penyelenggara wajib menyusun, menetapkan dan menerapkan standar operasional prosedur.
- (2) Standar operasional prosedur disusun secara sederhana, mudah dipahami dan dilaksanakan serta mengurangi keterlibatan banyak unit kerja.
- (3) Standar operasional prosedur pelayanan dilaksanakan penyusunnya berdasarkan pedoman teknis terkait.

BAB XIII  
STANDAR PELAYANAN MINIMAL

Pasal 23

- (1) Standar pelayanan minimal merupakan ketentuan tentang jenis dan mutu pelayanan dasar yang merupakan urusan wajib daerah yang berhak diperoleh setiap warga secara minimal.
- (2) Penyelenggaraan standar pelayanan minimal harus diimplementasikan berdasarkan dokumen perencanaan masing-masing unit kerja.
- (3) Ketentuan mengenai penyelenggaraan standar pelayanan minimal, mengacu pada peraturan perundang-undangan terkait dan/atau pedoman teknis terkait.

BAB XIV  
MAKLUMAT PELAYANAN

Pasal 24

- (1) Penyelenggara wajib menyusun dan menetapkan maklumat pelayanan dalam bentuk publikasi singkat atas kesanggupan penyelenggara dalam memberikan pelayanan kepada penerima layanan.
- (2) Maklumat pelayanan sebagaimana ayat (1), disusun untuk menumbuhkan kepercayaan, ekspektasi penerima layanan terhadap penyelenggara layanan.
- (3) Komponen yang harus ada dalam maklumat pelayanan adalah :
  - a. visi dan misi pelayanan, yang diperlukan untuk memberikan arah yang jelas bagi unit penyelenggara pelayanan;
  - b. standar pelayanan, yang berkaitan dengan hasil dan keluaran pelayanan;
  - c. etika pelayanan, yang berkaitan dengan apa yang harus dilakukan dan apa yang dilarang untuk dilakukan oleh setiap pelaksana pelayanan;
  - d. hak dan kewajiban Penyelenggara dan Masyarakat sebagai penerima layanan.

- (4) Maklumat pelayan berifat dinamis berdasarkan kebutuhan dan tuntutan pelayan.

## BAB XV

### PENGELOLAAN DATA DAN KEARSIPAN DOKUMEN

#### Pasal 25

- (1) Penyelenggara berkewajiban menyediakan dokumen pelayan yang selalu *up to date* sesuai prinsip, kaidah dan standar kearsipan.
- (2) Dokumen sebagaimana dimaksud pada ayat (1), dapat dimanfaatkan dan diakses dengan memperhatikan prinsip keutuhan, keamanan dan keselamatan arsip.
- (3) Dokumen sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dapat dinyatakan tidak untuk konsumsi publik bila memenuhi syarat yang diatur dalam pedoman teknis terkait.
- (4) Penyelenggara dan Pelaksana wajib menjaga kerahasiaan dokumen pelayan publik yang seharusnya dirahasiakan kepada pihak yang tidak berwenang.
- (5) Ketentuan mengenai kerahasiaan dokumen sebagaimana dimaksud pada ayat (3), mengacu kepada peraturan perundang-undangan dan/atau pedoman teknis terkait.

## BAB XVI

### PENGELOLAAN INFORMASI PELAYANAN PUBLIK

#### Pasal 26

- (1) Informasi yang disampaikan kepada penerima layan diberikan atas dasar keterbukaan informasi publik.
- (2) Informasi pelayan publik sebagaimana dimaksud pada ayat (1), sekurang-kurangnya meliputi:
  - a. profil Penyelenggara;
  - b. profil Pelaksana;
  - c. standar pelayan;
  - d. maklumat pelayan;
  - e. pengelolaan pengaduan; dan
  - f. penilaian kinerja.

- (3) Informasi pelayanan publik dapat dikelola secara elektronik dan/atau non elektronik.

## BAB XVII

### PEMANFAATAN TEKNOLOGI INFORMASI

#### Pasal 27

- (1) Penyelenggara pelayanan publik dapat memanfaatkan teknologi informasi.
- (2) Penyelenggara memberikan kemudahan dalam pemanfaatan teknologi informasi bagi publik ketentuan peraturan perundang-undangan dan/atau pedoman teknis terkait.

## BAB XVIII

### PENGELOLAAN PENGADUAN

#### Pasal 28

- (1) Penyelenggara berkewajiban menyediakan sarana pengaduan dan menugaskan Pelaksana untuk mengelola pengaduan.
- (2) Penyelenggara wajib mengelola pengaduan yang berasal dari penerima pelayanan dan menindaklanjuti hasil pengelolaan pengaduan.
- (3) Tindak lanjut dari pengelolaan pengaduan sebagaimana dimaksud pada ayat (2), harus memenuhi aspek institusi, aspek prosedural, integrative dan komprehensif.

#### Pasal 29

- (1) Pengelolaan pengaduan diselenggarakan dengan mengedepankan asas penyelesaian yang cepat dan tuntas.
- (2) Materi pengelolaan pengaduan sebagaimana dimaksud pada ayat (1), sekurang-kurangnya meliputi:
  - a. identitas pengadu;
  - b. prosedur pengelolaan pengaduan;
  - c. penentuan Pelaksana yang mengelola pengaduan;
  - d. prioritas penyelesaian pengaduan;

- e. pelaporan proses dan hasil pengelolaan pengaduan kepada atasan pelaksana;
  - f. rekomendasi pengelolaan pengaduan;
  - g. penyampaian hasil pengelolaan pengaduan kepada pihak terkait;
  - h. pemantauan dan evaluasi pengelolaan pengaduan;
  - i. dokumentasi dan statistik pengelolaan pengaduan; dan
  - j. pencantuman nama dan alamat penanggung jawab serta sarana pengaduan yang mudah diakses.
- (3) Materi dan mekanisme pengelolaan pengaduan sebagaimana dimaksud pada ayat (2) diatur lebih lanjut dengan Keputusan Gubernur.

## BAB XIX

### SARANA, PRASARANA DAN PELAYANAN KHUSUS

#### Bagian Kesatu

#### Sarana dan Prasarana

#### Pasal 30

- (1) Penyelenggara dan Pelaksana berkewajiban mengelola sarana, prasarana, dan/atau fasilitas pelayanan publik secara efektif, efisien, transparan, akuntabel, dan berkesinambungan serta bertanggung jawab terhadap pemeliharaan dan/atau penggantian sarana, prasarana, dan/atau fasilitas pelayanan publik berdasarkan kemampuan daerah.
- (2) Pelaksana wajib melaporkan kondisi dan kebutuhan sarana, prasarana pelaksana dan/atau fasilitas pelayanan publik kepada penyelenggara.
- (3) Penyelenggara melakukan analisis dan menyusun daftar kebutuhan sarana, prasarana pelaksana dan/atau fasilitas pelayanan publik berdasarkan laporan yang disampaikan oleh pelaksana.
- (4) Yang dapat melaksanakan pengadaan kebutuhan sarana, prasana sebagaimana dimaksud pada ayat (2) adalah penyelenggara.

#### Pasal 31

Penyelenggara dilarang memberikan izin dan/atau membiarkan pihak lain menggunakan sarana, prasarana, dan/atau fasilitas pelayanan publik yang mengakibatkan sarana, prasarana, dan/atau fasilitas pelayanan publik tidak berfungsi atau tidak sesuai dengan peruntukannya.

#### Pasal 32

Perbaikan sarana, prasarana, dan/atau fasilitas pelayanan publik dilarang mengakibatkan terhentinya kegiatan pelayanan publik.

### Bagian Kedua Pelayanan Khusus

#### Pasal 33

- (1) Penyelenggara berkewajiban memberikan pelayanan dengan perlakuan khusus kepada anggota masyarakat tertentu sesuai dengan peraturan perundang-undangan.
- (2) Anggota masyarakat tertentu sebagaimana dimaksud pada ayat (1) adalah orang lanjut usia, penyandang cacat, orang berkebutuhan khusus, orang yang mempunyai masalah dalam pengungkapan bahasa karena baru berpindah kewarganegaraan, dan lain-lain sesuai dengan ketentuan perundang-undangan.
- (3) Sarana, prasarana, dan/atau fasilitas pelayanan publik dengan perlakuan khusus sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dilarang digunakan oleh orang yang tidak berhak.

### BAB XX

#### KETENTUAN PENUTUP

#### Pasal 34

Hal-hal yang belum cukup diatur dalam Peraturan Gubernur ini sepanjang mengenai teknis pelaksanaannya, diatur lebih lanjut dengan keputusan gubernur.

Pasal 35

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

Ditetapkan di Pangkalpinang  
Pada Tanggal 17 Juni 2015

**GUBERNUR  
KEPULAUAN BANGKA BELITUNG,**

dto

**RUSTAM EFFENDI**

Diundangkan di Pangkalpinang  
Pada tanggal, 17 Juni 2015

**SEKRETARIS DAERAH  
PROVINSI KEPULAUAN BANGKA BELITUNG**

dto

**SYAHRUDIN**

**BERITA DAERAH PROVINSI KEPULAUAN BANGKA BELITUNG  
TAHUN 2015 NOMOR 29 SERI E**

