



SALINAN

GUBERNUR DAERAH ISTIMEWA YOGYAKARTA
PERATURAN DAERAH DAERAH ISTIMEWA YOGYAKARTA
NOMOR 5 TAHUN 2014
TENTANG
PELAYANAN PUBLIK

DENGAN RAHMAT TUHAN YANG MAHA ESA

GUBERNUR DAERAH ISTIMEWA YOGYAKARTA,

- Menimbang : a. bahwa masyarakat memiliki hak yang sama atas Pelayanan Publik sebagaimana diamanatkan Undang-Undang Dasar Negara Kesatuan Republik Indonesia Tahun 1945;
- b. bahwa penyelenggara Pelayanan Publik berkewajiban menyelenggarakan pelayanan secara terintegrasi dan berkesinambungan dalam upaya memenuhi harapan dan tuntutan masyarakat terhadap pelayanan yang berkualitas;
- c. bahwa untuk menjamin kualitas Pelayanan Publik sebagaimana dimaksud dalam huruf b, maka diperlukan norma hukum yang mengatur;
- d. bahwa berdasarkan pertimbangan sebagaimana dimaksud dalam huruf a, huruf b, dan huruf c, perlu menetapkan Peraturan Daerah tentang Pelayanan Publik;
- Mengingat : 1. Pasal 18 ayat (6) Undang-Undang Dasar Negara Kesatuan Republik Indonesia Tahun 1945;
2. Undang-Undang Nomor 3 Tahun 1950 tentang Pembentukan Provinsi Daerah Istimewa Jogjakarta (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 1950 Nomor 3) sebagaimana telah diubah terakhir dengan Undang-Undang Nomor 9 Tahun 1955 tentang Perubahan Undang-Undang Nomor 3 jo. Nomor 19 Tahun 1950 tentang Pembentukan Provinsi Daerah Istimewa Jogjakarta (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 1955 Nomor 43, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 827);

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. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2009 Nomor 112, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5038);
5. Undang-Undang Nomor 13 Tahun 2012 tentang Keistimewaan Daerah Istimewa Yogyakarta (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2012 Nomor 170, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5339);
6. Peraturan Pemerintah Nomor 31 Tahun 1950 tentang Berlakunya Undang-Undang Nomor 2, 3, 10, dan 11 Tahun 1950 (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 1950 Nomor 58);
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 Presiden Nomor 76 Tahun 2013 tentang Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2013 Nomor 191) ;
9. Peraturan Daerah Provinsi Daerah Istimewa Yogyakarta Nomor 7 Tahun 2007 tentang Urusan Pemerintahan Yang Menjadi Kewenangan Daerah Istimewa Yogyakarta (Lembaran Daerah Daerah Istimewa Yogyakarta Tahun 2007 Nomor 7);

Dengan Persetujuan Bersama
DEWAN PERWAKILAN RAKYAT DAERAH
DAERAH ISTIMEWA YOGYAKARTA,
dan
GUBERNUR DAERAH ISTIMEWA YOGYAKARTA,

MEMUTUSKAN :

Menetapkan : PERATURAN DAERAH TENTANG PELAYANAN PUBLIK.

BAB I

KETENTUAN UMUM

Pasal 1

Dalam Peraturan Daerah 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 Pemerintahan Daerah, Korporasi, Lembaga Independen yang dibentuk berdasarkan Peraturan Perundang-undangan 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. Organisasi Penyelenggara Pelayanan Publik yang selanjutnya disebut Organisasi Penyelenggara adalah satuan kerja penyelenggara pelayanan publik yang berada di lingkungan Pemerintah Daerah, Pemerintah Kabupaten/Kota, Pemerintah Desa, lembaga independen, dan Badan Hukum Lain yang dibentuk berdasarkan peraturan perundang-undangan di Daerah untuk melaksanakan kegiatan Pelayanan Publik.
5. Masyarakat adalah seluruh pihak, baik warga negara Indonesia maupun warga negara asing sebagai perseorangan, kelompok, maupun badan hukum yang berkedudukan sebagai penerima manfaat Pelayanan Publik, baik secara langsung maupun tidak langsung.

6. Korporasi adalah perusahaan atau badan usaha yang besar atau beberapa perusahaan yang dikelola dan dijalankan sebagai satu perusahaan besar.
7. Badan Hukum Lain adalah perusahaan atau badan usaha yang dibentuk untuk menyelenggarakan Pelayanan Publik.
8. Standar Pelayanan adalah tolok ukur yang dipergunakan sebagai pedoman penyelenggaraan pelayanan dan acuan penilaian kualitas pelayanan sebagai kewajiban penyelenggara kepada masyarakat dalam rangka pelayanan yang berkualitas, cepat, mudah, terjangkau, dan terukur.
9. Aksesibilitas adalah kemudahan yang disediakan bagi penyandang disabilitas, lanjut usia, wanita hamil, anak-anak, korban bencana alam, korban bencana sosial, dan kelompok rentan lainnya guna mewujudkan kesamaan kesempatan dalam segala aspek Pelayanan Publik.
10. Maklumat Pelayanan adalah pernyataan tertulis yang berisi keseluruhan rincian kewajiban dan janji penyelenggara dan pelaksana yang terdapat dalam standar pelayanan.
11. Sistem Informasi Pelayanan Publik yang selanjutnya disebut Sistem Informasi adalah rangkaian kegiatan yang meliputi penyimpanan dan pengelolaan informasi serta mekanisme penyampaian informasi dari penyelenggara kepada masyarakat dan sebaliknya dalam bentuk lisan, tertulis, tulisan dalam huruf braille, bahasa gambar, media audio, video, bahasa isyarat dan/atau bahasa lokal, serta disajikan secara manual ataupun elektronik.
12. Indeks Kepuasan Masyarakat yang selanjutnya disingkat IKM adalah data dan informasi tentang tingkat kepuasan masyarakat yang diperoleh dari hasil pengukuran secara kuantitatif dan kualitatif atas pendapat masyarakat dalam memperoleh pelayanan dari Penyelenggara dan/atau Pelaksana Pelayanan Publik dengan membandingkan antara harapan dan kebutuhannya.
13. Pengaduan adalah penyampaian keluhan dari pengguna layanan terhadap ketidaksesuaian, pengabaian kewajiban dan/atau pelanggaran larangan terhadap Standar Pelayanan yang telah ditentukan.
14. Ombudsman adalah lembaga independen yang ada di daerah yang berfungsi untuk melaksanakan pengawasan terhadap Penyelenggaraan Pelayanan Publik yang meliputi Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan DIY, Ombudsman Daerah dan Ombudsman Swasta yang dibentuk Pemerintah Daerah.
15. Daerah adalah Daerah Istimewa Yogyakarta.
16. Pemerintah Daerah adalah Gubernur dan Perangkat Daerah Daerah Istimewa Yogyakarta sebagai unsur penyelenggara pemerintahan daerah.
17. Gubernur adalah Gubernur Daerah Istimewa Yogyakarta.
18. Pemerintah Kabupaten/Kota adalah Bupati/Walikota dan perangkat Daerah sebagai unsur penyelenggara Pemerintahan Kabupaten/Kota meliputi: Kabupaten Bantul, Kabupaten Gunungkidul, Kabupaten Kulon Progo, Kabupaten Sleman, dan Kota Yogyakarta.

19. Bupati/Walikota adalah Bupati/Walikota di Daerah Istimewa Yogyakarta meliputi: Bupati Bantul, Bupati Gunungkidul, Bupati Kulon Progo, Bupati Sleman, dan Walikota Yogyakarta.
20. Dewan Perwakilan Rakyat Daerah yang selanjutnya disingkat DPRD adalah lembaga perwakilan rakyat daerah sebagai unsur penyelenggara Pemerintahan Daerah Daerah Istimewa Yogyakarta.
21. Dewan Perwakilan Rakyat Daerah Kabupaten/Kota yang selanjutnya disingkat DPRD Kabupaten/Kota adalah lembaga perwakilan rakyat daerah sebagai unsur penyelenggara Pemerintahan Kabupaten/Kota meliputi: DPRD Kabupaten Bantul, DPRD Kabupaten Gunungkidul, DPRD Kabupaten Kulon Progo, DPRD Kabupaten Sleman, dan DPRD Kota Yogyakarta.
22. Satuan Kerja Perangkat Daerah yang selanjutnya disingkat SKPD adalah perangkat daerah pada Pemerintahan Daerah Daerah Istimewa Yogyakarta.
23. Satuan Kerja Perangkat Daerah Kabupaten/Kota yang selanjutnya disebut SKPD Kabupaten/Kota adalah perangkat daerah pada Pemerintahan Daerah Kabupaten/Kota .

Pasal 2

Peraturan Daerah ini dimaksudkan untuk memberikan kepastian hukum dan jaminan kualitas Pelayanan Publik oleh Penyelenggara dan Pelaksana bagi masyarakat di daerah.

Pasal 3

Tujuan ditetapkan nya Peraturan Daerah ini adalah:

- a. terwujudnya kepastian hukum tentang hak, kewajiban, kewenangan dan tanggung jawab serta perlindungan terhadap penyelenggara, pelaksana dan masyarakat yang terkait dengan Penyelenggaraan Pelayanan Publik;
- b. terwujudnya sistem Penyelenggaraan Pelayanan Publik yang prima ;dan
- c. terwujudnya partisipasi masyarakat dalam peningkatan kualitas Pelayanan Publik.

Pasal 4

Asas Penyelenggaraan Pelayanan Publik terdiri dari:

- a. kepentingan umum;
- b. kepastian hukum;
- c. kejujuran;
- d. non diskriminatif;
- e. kesamaan hak;
- f. keseimbangan hak dan kewajiban;
- g. profesional;
- h. partisipatif;