

PENJELASAN  
ATAS  
UNDANG-UNDANG REPUBLIK INDONESIA  
NOMOR 25 TAHUN 2009  
TENTANG  
PELAYANAN PUBLIK

I. UMUM

Pembukaan Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945 mengamanatkan bahwa tujuan didirikan Negara Republik Indonesia, antara lain adalah untuk memajukan kesejahteraan umum dan mencerdaskan kehidupan bangsa. Amanat tersebut mengandung makna negara berkewajiban memenuhi kebutuhan setiap warga negara melalui suatu sistem pemerintahan yang mendukung terciptanya penyelenggaraan pelayanan publik yang prima dalam rangka memenuhi kebutuhan dasar dan hak sipil setiap warga negara atas barang publik, jasa publik, dan pelayanan administratif.

Dewasa ini penyelenggaraan pelayanan publik masih dihadapkan pada kondisi yang belum sesuai dengan kebutuhan dan perubahan di berbagai bidang kehidupan bermasyarakat, berbangsa, dan bernegara. Hal tersebut bisa disebabkan oleh ketidaksiapan untuk menanggapi terjadinya transformasi nilai yang berdimensi luas serta dampak berbagai masalah pembangunan yang kompleks. Sementara itu, tatanan baru masyarakat Indonesia dihadapkan pada harapan dan tantangan global yang dipicu oleh kemajuan di bidang ilmu pengetahuan, informasi, komunikasi, transportasi, investasi, dan perdagangan.

Kondisi dan perubahan cepat yang diikuti pergeseran nilai tersebut perlu disikapi secara bijak melalui langkah kegiatan yang terus-menerus dan berkesinambungan dalam berbagai aspek pembangunan untuk membangun kepercayaan masyarakat guna mewujudkan tujuan pembangunan nasional. Untuk itu, diperlukan

konsepsi . . .

konsepsi sistem pelayanan publik yang berisi nilai, persepsi, dan acuan perilaku yang mampu mewujudkan hak asasi manusia sebagaimana diamanatkan Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945 dapat diterapkan sehingga masyarakat memperoleh pelayanan sesuai dengan harapan dan cita-cita tujuan nasional. Dengan mempertimbangkan hal di atas, diperlukan Undang-Undang tentang Pelayanan Publik.

Undang-Undang ini diharapkan dapat memberi kejelasan dan pengaturan mengenai pelayanan publik, antara lain meliputi:

- a. pengertian dan batasan penyelenggaraan pelayanan publik;
- b. asas, tujuan, dan ruang lingkup penyelenggaraan pelayanan publik;
- c. pembinaan dan penataan pelayanan publik;
- d. hak, kewajiban, dan larangan bagi seluruh pihak yang terkait dalam penyelenggaraan pelayanan publik;
- e. aspek penyelenggaraan pelayanan publik yang meliputi standar pelayanan, maklumat pelayanan, sistem informasi, sarana dan prasarana, biaya/tarif pelayanan, pengelolaan pengaduan, dan penilaian kinerja;
- f. peran serta masyarakat;
- g. penyelesaian pengaduan dalam penyelenggaraan pelayanan; dan
- h. sanksi.

## II. PASAL DEMI PASAL

### Pasal 1

Cukup jelas.

### Pasal 2

Cukup jelas.

### Pasal 3

#### Huruf a

Pemberian pelayanan publik tidak boleh menyimpang dari peraturan perundang-undangan.

Huruf b . . .

- 3 -

Huruf b  
Cukup jelas.

Huruf c  
Cukup jelas.

Huruf d  
Cukup jelas.

**Pasal 4**

Huruf a  
Pemberian pelayanan tidak boleh mengutamakan kepentingan pribadi dan/atau golongan.

Huruf b  
Jaminan terwujudnya hak dan kewajiban dalam penyelenggaraan pelayanan.

Huruf c  
Pemberian pelayanan tidak membedakan suku, ras, agama, golongan, gender, dan status ekonomi.

Huruf d  
Pemenuhan hak harus sebanding dengan kewajiban yang harus dilaksanakan, baik oleh pemberi maupun penerima pelayanan.

Huruf e  
Pelaksana pelayanan harus memiliki kompetensi yang sesuai dengan bidang tugas.

Huruf f  
Peningkatan peran serta masyarakat dalam penyelenggaraan pelayanan dengan memperhatikan aspirasi, kebutuhan, dan harapan masyarakat.

Huruf g . . .

- 4 -

**Huruf g**

Setiap warga negara berhak memperoleh pelayanan yang adil.

**Huruf h**

Setiap penerima pelayanan dapat dengan mudah mengakses dan memperoleh informasi mengenai pelayanan yang diinginkan.

**Huruf i**

Proses penyelenggaraan pelayanan harus dapat dipertanggungjawabkan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.

**Huruf j**

Pemberian kemudahan terhadap kelompok rentan sehingga tercipta keadilan dalam pelayanan.

**Huruf k**

Penyelesaian setiap jenis pelayanan dilakukan tepat waktu sesuai dengan standar pelayanan.

**Huruf l**

Setiap jenis pelayanan dilakukan secara cepat, mudah, dan terjangkau.

**Pasal 5**

**Ayat (1)**

Cukup jelas.

**Ayat (2)**

Cukup jelas.

**Ayat (3) . . .**

**Ayat (3)**

**Huruf a**

Barang publik yang disediakan oleh instansi pemerintah dengan menggunakan anggaran pendapatan dan belanja negara dan/atau anggaran pendapatan dan belanja daerah ditujukan untuk mendukung program dan tugas instansi tersebut, sebagai contoh:

1. penyediaan Tamiflu untuk flu burung yang pengadaannya menggunakan anggaran pendapatan dan belanja negara di Departemen Kesehatan;
2. kapal penumpang yang dikelola oleh PT (Persero) PELNI untuk memperlancar pelayanan perhubungan antar pulau yang pengadaannya menggunakan anggaran pendapatan dan belanja negara di Departemen Perhubungan; dan
3. penyediaan infrastruktur transportasi perkotaan yang pengadaannya menggunakan anggaran pendapatan dan belanja daerah.

**Huruf b**

Barang publik yang ketersediaannya merupakan hasil dari kegiatan badan usaha milik negara dan/atau badan usaha milik daerah yang mendapat pelimpahan tugas untuk menyelenggarakan pelayanan publik (*public service obligation*), sebagai contoh:

1. listrik hasil pengelolaan PT (Persero) PLN; dan
2. air bersih hasil pengelolaan perusahaan daerah air minum.

**Huruf c**

Misi negara adalah kebijakan untuk mengatasi permasalahan tertentu, kegiatan tertentu, atau mencapai tujuan tertentu yang berkenaan dengan kepentingan dan manfaat orang banyak, sebagai contoh:

1. kebijakan . . .

- 6 -

1. kebijakan menugaskan PT (Persero) Pertamina dalam menyalurkan bahan bakar minyak jenis premium dengan harga yang sama untuk eceran di seluruh Indonesia;
2. kebijakan memberikan subsidi agar harga pupuk dijual lebih murah guna mendorong petani berproduksi;
3. kebijakan memberantas atau mengurangi penyakit gondok yang dilakukan melalui pemberian yodium pada setiap garam (di luar garam industri);
4. kebijakan menjamin harga jual gabah di tingkat petani melalui penetapan harga pembelian gabah yang dibeli oleh Perum Badan Usaha Logistik;
5. kebijakan pengamanan cadangan pangan melalui pengamanan harga pangan pokok, pengelolaan cadangan dan distribusi pangan kepada golongan masyarakat tertentu; dan
6. kebijakan pengadaan tabung gas tiga kilo gram untuk kelompok masyarakat tertentu dalam rangka konversi minyak tanah ke gas.

Ayat (4)

Huruf a

Jasa publik dalam ketentuan ini sebagai contoh, antara lain pelayanan kesehatan (rumah sakit dan puskesmas), pelayanan pendidikan (sekolah dasar, sekolah menengah pertama, sekolah menengah atas, dan perguruan tinggi), pelayanan navigasi laut (mercu suar dan lampu suar), pelayanan peradilan, pelayanan kelalulintasan (lampu lalu lintas), pelayanan keamanan (jasa kepolisian), dan pelayanan pasar.

Huruf b . . .

**Huruf b**

Jasa publik dalam ketentuan ini adalah jasa yang dihasilkan oleh badan usaha milik negara/badan usaha milik daerah yang mendapat pelimpahan tugas untuk menyelenggarakan pelayanan publik (*public service obligation*), sebagai contoh, antara lain jasa pelayanan transportasi angkutan udara/laut/darat yang dilakukan oleh PT (Persero) Garuda Indonesia, PT (Persero) Merpati Airlines, PT (Persero) PELNI, PT (Persero) KAI, dan PT (Persero) DAMRI, serta jasa penyediaan air bersih yang dilakukan oleh perusahaan daerah air minum.

**Huruf c**

Misi negara adalah kebijakan untuk mengatasi permasalahan tertentu, kegiatan tertentu, atau mencapai tujuan tertentu yang berkenaan dengan kepentingan dan manfaat orang banyak, sebagai contoh:

1. jasa pelayanan kesehatan bagi masyarakat miskin oleh rumah sakit swasta;
2. jasa penyelenggaraan pendidikan oleh pihak swasta harus mengikuti ketentuan penyelenggaraan pendidikan nasional;
3. jasa pelayanan angkutan bus antarkota atau dalam kota, rute dan tarifnya ditentukan oleh pemerintah;
4. jasa pelayanan angkutan udara kelas ekonomi, tarif batas atasnya ditetapkan oleh pemerintah;
5. jasa pendirian panti-panti sosial; dan
6. jasa pelayanan keamanan.

**Ayat (5)**

Skala kegiatan adalah besaran biaya tertentu yang digunakan dan merupakan jaringan yang dimiliki dalam kegiatan pelayanan sebagai ukuran untuk dikategorikan sebagai pelayanan publik.

Ayat (6) . . .

**Ayat (6)**

Cukup jelas.

**Ayat (7)**

**Huruf a**

Tindakan administratif pemerintah merupakan pelayanan pemberian dokumen oleh pemerintah, antara lain yang dimulai dari seseorang yang lahir memperoleh akta kelahiran hingga meninggal dan memperoleh akta kematian, termasuk segala hal ihwal yang diperlukan oleh penduduk dalam menjalani kehidupannya, seperti memperoleh izin mendirikan bangunan, izin usaha, sertifikat tanah, dan surat nikah.

**Huruf b**

Tindakan administratif nonpemerintah merupakan pelayanan pemberian dokumen oleh instansi di luar pemerintah, antara lain urusan perbankan, asuransi, kesehatan, keamanan, pengelolaan kawasan industri, dan pengelolaan kegiatan sosial.

**Pasal 6**

**Ayat (1)**

Cukup jelas.

**Ayat (2)**

**Huruf a**

Pembina di lingkungan lembaga negara adalah ketua atau nama lain setiap lembaga negara.

Lembaga negara meliputi Majelis Permusyawaratan Rakyat, Dewan Perwakilan Rakyat, Dewan Perwakilan Daerah, Mahkamah Konstitusi, Mahkamah Agung, Komisi Yudisial, Badan Pemeriksa Keuangan sebagaimana dimaksud dalam Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945.

Lembaga . . .

- 9 -

Lembaga komisi negara atau yang sejenis adalah lembaga yang dibentuk berdasarkan undang-undang dan bersifat mandiri serta tidak memiliki hubungan organik dengan lembaga negara dan instansi pemerintah dalam melaksanakan tugas dan wewenangnya, antara lain Komisi Pemberantasan Korupsi, Ombudsman Republik Indonesia, Komisi Pemilihan Umum, dan Komisi Pengawas Persaingan Usaha.

Kementerian adalah kementerian negara sebagaimana dimaksud dalam Undang-Undang Nomor 39 Tahun 2008 tentang Kementerian Negara.

Lembaga pemerintah nonkementerian adalah lembaga pemerintah yang dibentuk berdasarkan peraturan perundang-undangan, antara lain Lembaga Administrasi Negara, Badan Kepegawaian Negara, Badan Pengawasan Keuangan dan Pembangunan, Badan Pusat Statistik, dan Badan Nasional Penempatan dan Perlindungan Tenaga Kerja Indonesia.

Lembaga lainnya, seperti Palang Merah Indonesia dan Lembaga Sensor Film.

Huruf b

Cukup jelas.

Huruf c

Cukup jelas.

Huruf d

Cukup jelas.

Ayat (3)

Cukup jelas.

Ayat (4) . . .

**Ayat (4)**

Cukup jelas.

**Ayat (5)**

Laporan dapat disampaikan secara berkala sekurang-kurangnya 1 (satu) tahun sekali dan/atau sewaktu-waktu.

**Ayat (6)**

Cukup jelas.

**Pasal 7**

**Ayat (1)**

Penanggung jawab terdiri atas:

- a. pimpinan kesekretariatan pada lembaga negara dan kementerian, sekretaris utama pada lembaga pemerintah nonkementerian, sekretaris jenderal atau sekretaris, atau sebutan lain pada lembaga komisi negara atau yang sejenis, Wakil Jaksa Agung, dan Wakil Kepala Kepolisian Negara Republik Indonesia;
- b. sekretaris daerah pada pemerintah provinsi;
- c. sekretaris daerah pada pemerintah kabupaten; dan
- d. sekretaris daerah pada pemerintah kota.

**Ayat (2)**

Cukup jelas.

**Ayat (3)**

**Huruf a**

Perumusan kebijakan nasional tentang pelayanan publik merupakan upaya untuk memperbaiki, melengkapi, dan mengembangkan kebijakan dalam rangka meningkatkan kualitas pelayanan.

**Huruf b**

Cukup jelas.

Huruf c . . .

Huruf c  
Cukup jelas

Ayat (4)  
Cukup jelas.

Pasal 8  
Cukup jelas.

Pasal 9

Ayat (1)  
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.

Ayat (2)  
Cukup jelas.

Pasal 10

Ayat (1)  
Secara berkala dan berkelanjutan merupakan periode yang dilakukan dalam waktu 3 (tiga) bulan, 6 (enam) bulan, 12 (dua belas) bulan, atau 24 (dua puluh empat) bulan sekali yang diatur sesuai dengan standar pelayanan yang ditetapkan.

Ayat (2)  
Cukup jelas.

Ayat (3)  
Cukup jelas.

Pasal 11 . . .

**Pasal 11**

**Ayat (1)**

Cukup jelas.

**Ayat (2)**

Cukup jelas.

**Ayat (3)**

Ketentuan internal Penyelenggara merupakan ketentuan yang mengatur peningkatan kinerja Pelaksana, misalnya ketentuan disiplin, etika, prosedur, dan instruksi kerja.

**Ayat (4)**

Cukup jelas.

**Pasal 12**

**Ayat (1)**

Cukup jelas.

**Ayat (2)**

Teknis operasional pelayanan merupakan kegiatan yang terkait langsung dengan pelaksanaan pelayanan, antara lain penyediaan sumber daya pelayanan, seperti teknologi, peralatan dan sumber daya lain, serta standar operasional prosedur (SOP).

Pendukung pelayanan merupakan kegiatan yang tidak terkait langsung dengan operasional pelayanan tetapi diperlukan dalam pelaksanaan pelayanan, antara lain penelitian dan pengembangan serta pendidikan dan pelatihan.

**Ayat (3)**

Dalam keadaan darurat pemberi bantuan dapat mengeluarkan surat penugasan kepada pihak terkait untuk melaksanakan pemberian bantuan.

Ayat (4) . . .

**Ayat (4)**

Keadaan darurat merupakan keadaan yang ditetapkan oleh instansi yang bertanggung jawab. Dalam menetapkan kejadian sebagai keadaan darurat, dilakukan sesuai dengan peraturan perundang-undangan.

**Pasal 13**

**Ayat (1)**

Penyerahan sebagian tugas merupakan pemberian sebagian tugas kepada pihak lain dari seluruh tugas penyelenggaraan pelayanan, kecuali yang menurut undang-undang harus dilaksanakan sendiri oleh Penyelenggara, misalnya pelayanan KTP, SIM, paspor, sertifikat tanah, dan pelayanan perizinan lain.

Pihak lain adalah pihak di luar Penyelenggara yang disertai atau diberi sebagian tugas oleh penyelenggara pelayanan.

Pengertian kerja sama juga termasuk penunjukan operator pelaksana atau kontraktor yang diberi hak menjalankan fungsi Penyelenggara, misalnya pengelolaan parkir dan air minum yang diserahkan kepada swasta.

**Huruf a**

Cukup jelas.

**Huruf b**

Materi perjanjian kerja sama yang wajib diinformasikan adalah hal-hal penting yang perlu diketahui oleh masyarakat, misalnya apa yang dikerjakan, siapa yang mengerjakan, jangka waktu kerja sama, dan pekerjaan yang dilaksanakan sesuai dengan standar pelayanan yang penginformasiannya merupakan bagian dari maklumat pelayanan.

**Huruf c**

Cukup jelas.

Huruf d . . .

**Huruf d**

Informasi tentang identitas pihak lain dan identitas Penyelenggara sebagai penanggung jawab kegiatan meliputi nama, alamat, telepon, pesan layanan singkat (*short message service (sms)*), dan laman (*website*).

**Huruf e**

Cukup jelas.

**Ayat (2)**

Cukup jelas.

**Ayat (3)**

Tidak menambah beban bagi masyarakat dimaksudkan tidak memberikan tambahan biaya, prosedur yang berbelit, waktu penyelesaian yang lebih lama, atau hambatan akses.

**Ayat (4)**

Kerja sama tertentu merupakan kerja sama yang tidak melalui prosedur sebagaimana dimaksud pada ayat (1) huruf a dan huruf b yang bukan bersifat darurat yang harus diselesaikan dalam waktu tertentu, misalnya pengamanan pada saat penerimaan tamu negara, transportasi pada masa liburan lebaran, dan pengamanan pada saat pemilihan umum.

**Ayat (5)**

Cukup jelas.

**Pasal 14**

Cukup jelas.

**Pasal 15**

Cukup jelas.

**Pasal 16**

Cukup jelas.

**Pasal 17**

Cukup Jelas.

**Pasal 18**

Cukup jelas.

**Pasal 19**

Cukup jelas.

**Pasal 20**

**Ayat (1)**

Kemampuan Penyelenggara berupa dukungan pendanaan, pelaksana, sarana, prasarana, dan/atau fasilitas pelayanan.

**Ayat (2)**

Pihak terkait merupakan pihak yang dianggap kompeten dalam memberikan masukan terhadap penyusunan standar pelayanan.

**Ayat (3)**

Cukup jelas.

**Ayat (4)**

Keberagaman berupa pengikutsertaan masyarakat yang mewakili berbagai unsur dan profesi, antara lain tokoh masyarakat, akademisi, dunia usaha, dan lembaga swadaya masyarakat.

**Ayat (5)**

Cukup jelas.

**Pasal 21**

**Huruf a**

Peraturan perundang-undangan yang menjadi dasar penyelenggaraan pelayanan.

**Huruf b**

Syarat yang harus dipenuhi dalam pengurusan suatu jenis pelayanan, baik persyaratan teknis maupun administratif.

**Huruf c**

Tata cara pelayanan yang dibakukan bagi pemberi dan penerima pelayanan, termasuk pengaduan.

**Huruf d**

Jangka waktu yang diperlukan untuk menyelesaikan seluruh proses pelayanan dari setiap jenis pelayanan.

**Huruf e**

Ongkos yang dikenakan kepada penerima layanan dalam mengurus dan/atau memperoleh pelayanan dari Penyelenggara yang besarnya ditetapkan berdasarkan kesepakatan antara Penyelenggara dan masyarakat.

**Huruf f**

Hasil pelayanan yang diberikan dan diterima sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan.

**Huruf g**

Peralatan dan fasilitas yang diperlukan dalam penyelenggaraan pelayanan, termasuk peralatan dan fasilitas pelayanan bagi kelompok rentan.

**Huruf h**

Kemampuan yang harus dimiliki oleh Pelaksana meliputi pengetahuan, keahlian, keterampilan, dan pengalaman.

Huruf i . . .

- 17 -

**Huruf i**

Pengendalian yang dilakukan oleh pimpinan satuan kerja atau atasan langsung Pelaksana.

**Huruf j**

Tata cara pelaksanaan penanganan pengaduan dan tindak lanjut.

**Huruf k**

Tersedianya Pelaksana sesuai dengan beban kerja.

**Huruf l**

Cukup jelas.

**Huruf m**

Kepastian memberikan rasa aman dan bebas dari bahaya, risiko, dan keragu-raguan.

**Huruf n**

Penilaian untuk mengetahui seberapa jauh pelaksanaan kegiatan sesuai dengan standar pelayanan.

**Pasal 22**

**Ayat (1)**

Cukup jelas.

**Ayat (2)**

Dipublikasikan secara jelas dan luas merupakan penginformasian kepada khalayak sehingga mudah diketahui, dilihat, dibaca, dan diakses.

Pasal 23 . . .

**Pasal 23**

**Ayat (1)**

Sistem Informasi yang bersifat nasional berisi informasi seluruh penyelenggaraan pelayanan yang diperlukan untuk merumuskan kebijakan nasional tentang pelayanan publik.

**Ayat (2)**

Cukup jelas.

**Ayat (3)**

Cukup jelas.

**Ayat (4)**

Sistem Informasi elektronik merupakan penerapan teknologi informasi yang berbasis jaringan telekomunikasi dan media elektronik, yang berfungsi merancang, memproses, menganalisis, menampilkan, dan/atau menyebarkan informasi elektronik.

**Huruf a**

Profil Penyelenggara meliputi nama, penanggung jawab, pelaksana, struktur organisasi, anggaran penyelenggaraan, alamat pengaduan, nomor telepon, dan pos-el (*email*).

**Huruf b**

Profil Pelaksana meliputi Pelaksana yang bertanggung jawab, Pelaksana, anggaran pelaksanaan, alamat pengaduan, nomor telepon, dan pos-el (*email*).

**Huruf c**

Standar pelayanan berisi informasi yang lengkap tentang keterangan yang menjelaskan lebih rinci isi standar pelayanan tersebut.

Huruf d . . .

**Huruf d**

Cukup jelas.

**Huruf e**

Pengelolaan pengaduan merupakan proses penanganan pengaduan mulai dari tahap penyeleksian, penelaahan, dan pengklasifikasian sampai dengan kepastian penyelesaian pengaduan.

**Huruf f**

Penilaian kinerja merupakan hasil pelaksanaan penilaian penyelenggaraan pelayanan yang dilakukan oleh Penyelenggara sendiri, bersama dengan pihak lain, atau oleh pihak lain atas permintaan Penyelenggara untuk mengetahui gambaran kinerja pelayanan dengan menggunakan metode penilaian tertentu.

**Ayat (5)**

Cukup jelas.

**Pasal 24**

Cukup jelas.

**Pasal 25**

**Ayat (1)**

Dalam melakukan pengelolaan sarana, prasarana, dan/atau fasilitas pelayanan, Penyelenggara melaksanakan perencanaan, pengadaan, pemeliharaan serta inventarisasi sarana, prasarana, dan/atau fasilitas pelayanan secara sistematis, transparan, lengkap, dan akurat.

**Ayat (2)**

Pelaksana yang wajib memberikan laporan adalah pejabat yang bertanggung jawab memberikan laporan kepada Penyelenggara.

Ayat (3) . . .

Ayat (3)  
Cukup jelas.

Ayat (4)  
Cukup jelas.

Pasal 26  
Cukup jelas.

Pasal 27  
Ayat (1)  
Cukup jelas.

Ayat (2)  
Batal demi hukum merupakan perjanjian yang batal sejak awal diadakan atau tidak memiliki akibat hukum.

Pasal 28  
Ayat (1)  
Cukup jelas.

Ayat (2)  
Cukup jelas.

Ayat (3)  
Cukup jelas.

Ayat (4)  
Ketentuan ini tidak berlaku dalam keadaan kuasa kahar (*force majeure*), misalnya kerusuhan massa, huru-hara politik, perang, bencana alam, dan kendala lapangan yang tidak bisa diatasi.

Pasal 29 . . .

**Pasal 29**

**Ayat (1)**

Masyarakat tertentu merupakan kelompok rentan, antara lain penyandang cacat, lanjut usia, wanita hamil, anak-anak, korban bencana alam, dan korban bencana sosial.

Perlakuan khusus kepada masyarakat tertentu diberikan tanpa tambahan biaya.

**Ayat (2)**

Cukup jelas.

**Pasal 30**

**Ayat (1)**

Pelayanan berjenjang merupakan pelayanan yang diberikan kepada masyarakat sesuai dengan kemampuan ekonomi masyarakat agar pelayanan lebih nyaman, baik, dan adil.

**Ayat (2)**

Proporsi akses merupakan perbandingan persentase penyediaan kelas pelayanan secara berjenjang kepada kelompok masyarakat pada setiap jenis pelayanan.

**Ayat (3)**

Cukup jelas.

**Pasal 31**

**Ayat (1)**

Cukup jelas.

**Ayat (2)**

Pelayanan publik yang diwajibkan oleh peraturan perundang-undangan yang biaya/tarif pelayanannya dibebankan kepada negara, antara lain kartu tanda penduduk dan akta kelahiran.

Ayat (3) . . .

Ayat (3)  
Cukup jelas.

Ayat (4)  
Cukup jelas.

Pasal 32  
Cukup jelas.

Pasal 33  
Ayat (1)  
Lembaga independen merupakan lembaga yang dibentuk berdasarkan undang-undang, antara lain Komnas HAM, Komisi Perlindungan Anak, Komisi Pengawas Persaingan Usaha, Komisi Penyiaran Indonesia, Komisi Pemberantasan Korupsi, dan Lembaga yang oleh peraturan perundang-undangan ditetapkan sebagai lembaga yang menyelenggarakan pelayanan publik.

Ayat (2)  
Cukup jelas.

Ayat (3)  
Cukup jelas.

Pasal 34  
Cukup jelas.

Pasal 35  
Cukup jelas.

Pasal 36  
Ayat (1)  
Cukup jelas.

Ayat (2) . . .

**Ayat (2)**

Mengelola pengaduan merupakan proses penanganan pengaduan mulai dari tahap penyeleksian, penelaahan, dan pengklasifikasian sampai dengan kepastian penyelesaian pengaduan.

**Ayat (3)**

Menindaklanjuti merupakan penyelesaian pengaduan sampai tuntas, termasuk kejelasan hasil, seperti sanksi kepada pelaksana, perubahan pengaturan, dan penerbitan dokumen yang diminta pengadu.

**Ayat (4)**

Sarana pengaduan, antara lain nomor telepon, pesan layanan singkat (*short message service* (sms)), laman (*website*), pos-el (*email*), dan kotak pengaduan.

**Pasal 37**

Cukup jelas.

**Pasal 38**

**Ayat (1)**

Berkala adalah secara rutin, teratur, dan dalam jangka waktu tertentu sekurang-kurangnya 1 (satu) kali dalam setahun.

**Ayat (2)**

Indikator kinerja merupakan ukuran atau alat penunjuk yang digunakan untuk menilai kinerja.

**Pasal 39**

**Ayat (1)**

Cukup jelas.

Ayat (2) . . .

**Ayat (2)**

Cukup jelas.

**Ayat (3)**

Lembaga sebagaimana dimaksud ayat ini dapat dibentuk pada tingkat nasional maupun daerah.

**Ayat (4)**

Cukup jelas.

**Pasal 40**

Cukup jelas.

**Pasal 41**

Cukup jelas.

**Pasal 42**

Cukup jelas.

**Pasal 43**

**Ayat (1)**

Cukup jelas.

**Ayat (2)**

Dalam hal Penyelenggara dapat membuktikan bahwa materi aduan tidak benar atau perbuatan Penyelenggara tidak salah atau tidak melanggar, pengadu dapat diberi dokumen pembuktian.

**Pasal 44**

**Ayat (1)**

Cukup jelas.

**Ayat (2)**

Cukup jelas.

**Ayat (3)**

Cukup jelas.

**Ayat (4) . . .**

**Ayat (4)**

Cukup jelas.

**Ayat (5)**

Dalam hal pengadu tidak dapat melengkapi materi aduan dalam batas waktu yang ditentukan, pengaduan dinyatakan batal.

**Pasal 45**

**Ayat (1)**

Atasan Pelaksana sebagai pihak yang bertanggung jawab dan sekaligus memiliki wewenang untuk menjatuhkan sanksi kepada Pelaksana yang menjadi bawahannya.

Atasan Pelaksana sebagaimana dimaksud dalam ayat ini juga berlaku untuk korporasi.

**Ayat (2)**

Cukup jelas.

**Ayat (3)**

Cukup jelas.

**Pasal 46**

**Ayat (1)**

Kewajiban ombudsman sebagaimana dimaksud dalam Undang-Undang Nomor 37 Tahun 2008 tentang Ombudsman Republik Indonesia juga meliputi bidang-bidang pelayanan publik yang dilaksanakan oleh korporasi yang pembiayaannya tidak bersumber dari anggaran pendapatan dan belanja negara dan/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.

Ayat (2) . . .

**Ayat (2)**

Cukup jelas.

**Ayat (3)**

Perwakilan di daerah merupakan perwakilan yang dibentuk di ibukota provinsi atau ibukota kabupaten/kota yang dipandang perlu. Pembentukan dimaksud harus memperhatikan aspek efektifitas, efisiensi, kompleksitas dan beban kerja.

**Ayat (4)**

Cukup jelas.

**Ayat (5)**

Cukup jelas.

**Ayat (6)**

Cukup jelas.

**Ayat (7)**

Cukup jelas.

**Pasal 47**

**Ayat (1)**

Cukup jelas.

**Ayat (2)**

Yang dimaksud dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku bagi Penyelenggara adalah peraturan yang mengatur Penyelenggara, misalnya pegawai negeri sipil diatur dalam Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1974 tentang Pokok-Pokok Kepegawaian sebagaimana telah diubah dengan Undang-Undang Nomor 43 Tahun 1999 tentang Perubahan Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1974 tentang Pokok-Pokok Kepegawaian atau anggota kepolisian diatur dalam Undang-Undang Nomor 2 Tahun 2002 tentang Kepolisian Negara

Republik Indonesia. Penyelenggara dalam bentuk korporasi, diberlakukan peraturan di lingkungan korporasi yang bersangkutan.

**Pasal 48**

**Ayat (1)**

Penerapan prinsip independen, nondiskriminasi, dan tidak memihak dimaksudkan untuk mencegah terjadinya keberpihakan dalam menyelesaikan materi aduan karena pihak teradu dan Penyelenggara yang menyelesaikan aduan berada dalam instansi/lembaga yang sama.

**Ayat (2)**

Kewajiban menerima dan merespon dimaksudkan untuk memperoleh objektivitas dalam memutuskan penanganan penyelesaian pengaduan.

**Ayat (3)**

Dengar pendapat dapat dilakukan secara terpisah merupakan forum pertemuan antara pengadu dan teradu secara terbatas terhadap permintaan pengadu karena alasan tertentu yang dapat mengancamnya.

**Ayat (4)**

Ganti rugi yang diajukan pengadu harus mempunyai hubungan sebab akibat (kausalitas) dari perbuatan penyelenggara yang merugikan.

**Pasal 49**

Cukup jelas.

**Pasal 50**

**Ayat (1)**

Cukup jelas.

**Ayat (2)**

Cukup jelas.

Ayat (3) . . .

Ayat (3)

Cukup jelas.

Ayat (4)

Cukup jelas.

Ayat (5)

Ajudikasi khusus adalah adjudikasi yang hanya terkait dengan penyelesaian ganti rugi. Penyelesaian ganti rugi dalam ketentuan ini dimaksudkan apabila tidak dapat diselesaikan dengan mediasi dan konsiliasi.

Ayat (6)

Cukup jelas.

Ayat (7)

Cukup jelas.

Ayat (8)

Dalam peraturan presiden ini, antara lain diatur mengenai kewajiban Penyelenggara membayar ganti rugi yang baru dapat dibayarkan oleh pimpinan Penyelenggara setelah nilai kerugian dimaksud dapat dibuktikan besarnya oleh pengadu dan diterima oleh Penyelenggara. Dengan dibayarkannya ganti rugi, aduan dinyatakan selesai.

Ayat (9)

Pemberitahuan kepada pengadu dapat berupa tembusan surat, salinan, atau petikan.

Pasal 51

Cukup jelas.

Pasal 52

Cukup jelas.

Pasal 53 . . .

**Pasal 53**

**Ayat (1)**

Masyarakat yang melaporkan adalah masyarakat yang mengalami atau mengetahui tindak pidana yang dilakukan oleh penyelenggara pelayanan publik.

**Ayat (2)**

Cukup jelas.

**Pasal 54**

**Ayat (1)**

Cukup jelas.

**Ayat (2)**

Cukup jelas.

**Ayat (3)**

Cukup jelas.

**Ayat (4)**

Cukup jelas.

**Ayat (5)**

Cukup jelas.

**Ayat (6)**

Cukup jelas.

**Ayat (7)**

Cukup jelas.

**Ayat (8)**

Pemberhentian dengan hormat tidak atas permintaan sendiri diartikan bagi pegawai negeri adalah kehilangan statusnya sebagai pegawai negeri, bagi pelaksana di luar pegawai negeri penerapan sanksi disamakan dengan pegawai negeri.

Ayat (9) . . .

**Ayat (9)**

Pemberhentian tidak dengan hormat bagi pegawai negeri diartikan kehilangan statusnya sebagai pegawai negeri, bagi pelaksana di luar pegawai negeri penerapan sanksi disamakan dengan pegawai negeri.

**Ayat (10)**

Cukup jelas.

**Ayat (11)**

Cukup jelas.

**Pasal 55**

Cukup jelas.

**Pasal 56**

Cukup jelas.

**Pasal 57**

**Ayat (1)**

Pimpinan Penyelenggara adalah orang yang bertanggung jawab terhadap keseluruhan tugas dan kewajiban pelayanan.

**Ayat (2)**

Dalam hal Penyelenggara berbentuk korporasi, penerapan sanksi kepada penyelenggara tertinggi (direksi) diberikan oleh pemegang saham.

Dalam hal Penyelenggara berbentuk organisasi masyarakat berbadan hukum, penerapan sanksi kepada Penyelenggara tertinggi diberikan oleh pembina organisasi.

**Ayat (3)**

Ketentuan ini memberikan kesempatan kepada Penyelenggara untuk dibebaskan dari pembayaran ganti rugi apabila dapat membuktikan bahwa perbuatan yang dilakukannya tidak menimbulkan kerugian.

**Pasal 58**

Cukup jelas.

**Pasal 59**

Cukup jelas.

**Pasal 60**

**Ayat (1)**

Cukup jelas.

**Ayat (2)**

Cukup jelas.

**Ayat (3)**

Cukup jelas.

**Ayat (4)**

Materi peraturan pemerintah berisi:

- a. keharusan bagi pemerintah untuk menetapkan pedoman penyusunan standar pelayanan dalam waktu 6 (enam) bulan; dan
- b. kewajiban setiap Penyelenggara menyusun, menetapkan, dan menerapkan standar pelayanan paling lambat dalam waktu 6 (enam) bulan setelah pedoman selesai.

**Ayat (5)**

Cukup jelas.

**Ayat (6)**

Cukup jelas.

**Ayat (7)**

Cukup jelas.

**Pasal 61**

Cukup jelas.

**Pasal 62**

Cukup jelas.

**TAMBAHAN LEMBARAN NEGARA REPUBLIK INDONESIA NOMOR 5038**