



KEMENTERIAN PENDIDIKAN, KEBUDAYAAN,
RISET, DAN TEKNOLOGI
UNIVERSITAS NEGERI YOGYAKARTA
FAKULTAS ILMU SOSIAL

Alamat: Kampus Karangmalang Yogyakarta 55281
Telepon : (0274) 586168 psw 247, 248, 249, (0274) 548202, Fax (0274) 548201
Laman: fis.uny.ac.id Email: fis@uny.ac.id

SURAT IZIN

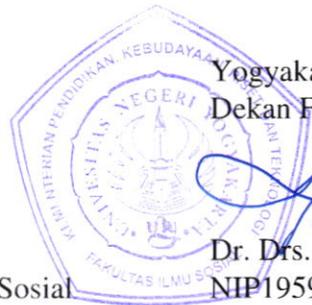
Nomor : 212/UN34.14/TU.00/2021

Dekan Fakultas Ilmu Sosial Universitas Negeri Yogyakarta mengizinkan :

Nama : Kurnia Nur Fitriana, S.I.P., MPA.
NIP : 198506232008122002
Golongan : III/b
Jabatan : Dosen Administrasi Publik FIS UNY
Keperluan : Sebagai Narasumber Sosialisasi Produk Hukum Daerah Istimewa Yogyakarta
Nomor : 5 tahun 2014 Tentang Pelayanan Publik
Tempat : Balai RW 01 Selomartani, Kalasan, Sleman
Waktu : 09 Desember 2021
Keterangan : Berdasarkan surat dari Ketua DPRD DIY Nomor:166/11301, tanggal 2 Desember 2021, acc Kajur Administrasi FIS UNY

Surat izin ini diberikan untuk dipergunakan dan dilaksanakan sebaik-baiknya dan setelah selesai melaksanakan izin agar melaporkan hasilnya.

Yogyakarta, 06 Desember 2021
Dekan Fakultas Ilmu Sosial,



Tembusan :
Ketua Jurusan Administrasi Publik Fakultas Ilmu Sosial

Dr. Drs. Suhadi Purwantara, M.Si.
NIP195911291986011001



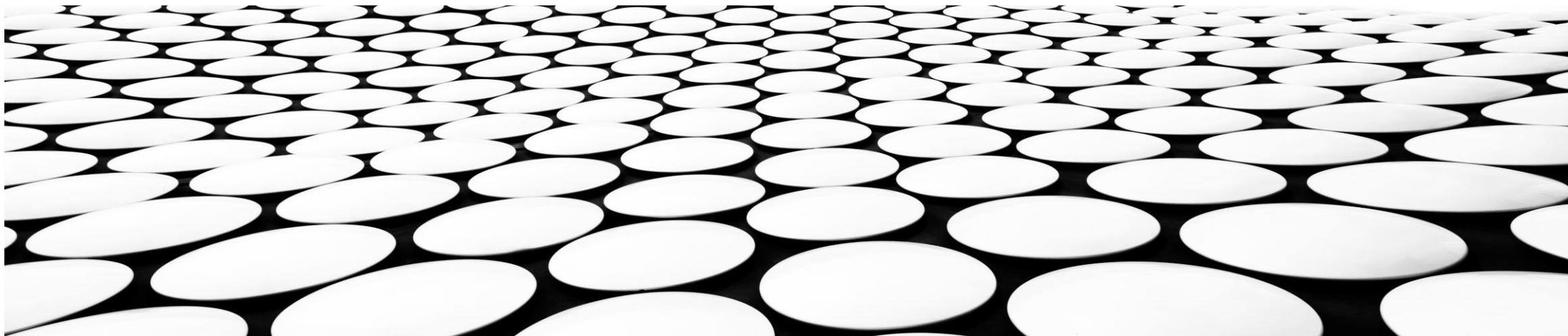
SOSIALISASI PERATURAN DAERAH DAERAH ISTIMEWA YOGYAKARTA NOMOR 5 TAHUN 2014 TENTANG PELAYANAN PUBLIK



Kurnia Nur Fitriana, MPA - Jurusan Administrasi Publik FIS UNY

bekerjasama dengan

Komisi A DPRD DIY





APAKAH PELAYANAN PUBLIK?

[HTTPS://WWW.VECTEEZY.COM/FREE-VECTOR/PUBLIC-SERVICE](https://www.vecteezy.com/free-vector/public-service)

SIAPAKAH YANG MENYELENGGARAKAN PELAYANAN PUBLIK DAN YANG MENGAKSES PELAYANAN PUBLIK? Menurut Perda Nomor 5 Tahun 2014



1. Penyelenggara Pelayanan Publik 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.
2. Pelaksana Pelayanan Publik adalah pejabat, pegawai, petugas, dan setiap orang yang bekerja di dalam organisasi penyelenggara yang bertugas melaksanakan tindakan atau serangkaian tindakan Pelayanan Publik.
3. Organisasi Penyelenggara Pelayanan Publik yang selanjutnya disebut 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.
4. 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.

TUJUAN PELAYANAN PUBLIK

Pasal 3 Perda Nomor 5 Tahun 2014

1. Terwujudnya kepastian hukum tentang hak, kewajiban, kewenangan dan tanggung jawab serta perlindungan terhadap penyelenggara, pelaksana dan masyarakat yang terkait dengan Penyelenggaraan Pelayanan Publik;
2. Terwujudnya sistem Penyelenggaraan Pelayanan Publik yang prima ;dan
3. Terwujudnya partisipasi masyarakat dalam peningkatan kualitas Pelayanan Publik.



ASAS PENYELENGGARAAN PELAYANAN PUBLIK

Pasal 3 Perda Nomor 5 Tahun 2014

Kepentingan umum;

Kepastian hukum;

Kejujuran;

Non diskriminatif;

Kesamaan hak;

Keseimbangan hak dan kewajiban;

Profesional;

Partisipatif;

Keterbukaan;

Akuntabilitas;

Aksesibilitas;

Ketepatan waktu;

Kecepatan, kemudahan, dan keterjangkauan; dan

Kearifan lokal.

JENIS PELAYANAN PUBLIK

Pasal 6 - 9 Perda
Nomor 5 Tahun
2014



Pelayanan barang publik

- Pelayanan yang menghasilkan berbagai bentuk atau jenis barang yang digunakan oleh masyarakat.

Pelayanan jasa publik

- Pelayanan yang menghasilkan berbagai bentuk jasa yang dibutuhkan oleh masyarakat.

Pelayanan administratif

- Pelayanan yang menghasilkan berbagai bentuk dokumen resmi yang dibutuhkan oleh masyarakat

ORGANISASI PENYELENGGARA YANG MELAKSANAKAN PELAYANAN PUBLIK DI KABUPATEN/KOTA

Pasal 14 Perda Nomor 5 Tahun 2014

- a. SKPD Kabupaten/Kota ;
- b. Korporasi yang dibentuk berdasarkan Peraturan Daerah Kabupaten/Kota, badan usaha milik Kabupaten/Kota, badan usaha swasta;
- c. Lembaga independen yang dibentuk berdasarkan peraturan perundang- undangan di Kabupaten/Kota;
- d. Badan Hukum Lain di Kabupaten/Kota;dan
- e. Pemerintah desa beserta pimpinan formal dan informal yang dipilih oleh masyarakat untuk memberikan Pelayanan Publik di bidang pemerintahan, pembangunan dan kemasyarakatan.





HAK DAN KEWAJIBAN MASYARAKAT

Pasal 14 Perda Nomor 5 Tahun 2014

HAK MASYARAKAT

Pasal 22 Perda Nomor 5 Tahun 2014

Mendapat pelayanan yang cepat, efektif, efisien dan berkualitas;

Mengetahui kebenaran substansi standar pelayanan;

Mengawasi pelaksanaan standar pelayanan;

Mendapatkan jaminan kepastian hukum atas produk pelayanan;

Mendapatkan jaminan pengelolaan pengaduan terhadap pengaduan yang diajukan;

Mendapatkan advokasi, perlindungan, dan/atau pemenuhan pelayanan;

Menyarankan kepada penyelenggara dan/atau pelaksana untuk memperbaiki pelayanan apabila pelayanan yang diberikan tidak sesuai dengan standar pelayanan;

Mengadukan penyelenggara dan/atau pelaksana yang melakukan penyimpangan standar pelayanan dan/atau tidak memperbaiki pelayanan;

Menerima informasi lengkap terkait dengan pelayanan;

Berpartisipasi aktif dalam penyusunan dan penetapan standar pelayanan, kode etik, dan peraturan yang terkait dengan penyelenggaraan pelayanan publik;

Menyampaikan keberatan terhadap proses penyusunan dan substansi standar pelayanan yang merugikan; dan

Menggugat penyelenggara dan pelaksana yang dianggap merugikan;

KEWAJIBAN MASYARAKAT

Pasal 23 Perda Nomor 5 Tahun 2014

01

Mematuhi dan memenuhi ketentuan sebagaimana dipersyaratkan dalam standar pelayanan;

02

Menjaga sarana, prasarana, dan atau fasilitas pelayanan publik;

03

Mematuhi peraturan yang terkait dengan penyelenggaraan pelayanan publik;

04

Memberikan prioritas atau mendahulukan pelayanan kepada kelompok rentan.

STANDAR PELAYANAN PUBLIK

Pasal 25 (1) Perda Nomor 5 Tahun 2014

Sederhana;

Konsistensi;

Partisipatif;

Akuntabel;

Berkesinambungan;

Transparansi;

Keadilan; dan

Aksesibilitas

**INDIKATOR
KUALITAS
PELAYANAN
PUBLIK**

**Pasal 25 (2) Perda
Nomor 5 Tahun
2014**

Biaya yang terjangkau oleh masyarakat;

Waktu pelayanan yang terukur;

Proses pelayanan yang tidak berbelit-belit;

Keterbukaan informasi kepada masyarakat.

STANDAR PELAYANAN PUBLIK

Pasal 26 (1) Perda Nomor 5 Tahun 2014

Dasar hukum;	Persyaratan;	Sistem, mekanisme dan prosedur;	Jangka waktu penyelesaian;	Biaya/tarif;
Produk pelayanan;	Sarana, prasarana, dan/atau fasilitas;	Kompetensi pelaksana;	Pengawasan internal;	Penanganan pengaduan, saran dan masukan;
Jumlah pelaksana;	Jaminan pelayanan yang diberikan sesuai dengan standar pelayanan;	Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan dalam bentuk komitmen untuk memberikan rasa aman, bebas dari bahaya, dan risiko keraguan;	Evaluasi kinerja pelaksana; dan	Aksesibilitas .

KODE ETIK PELAYANAN PUBLIK

Pasal 30 (2) Perda Nomor 5 Tahun 2014

Komitmen
terhadap
pelayanan prima;

Cara bersikap
dan bertingkah
laku kepada
masyarakat;

Sanksi.

KODE ETIK PELAYANAN PUBLIK

Pasal 32 (2) Perda Nomor 5 Tahun 2014

Nilai – Nilai Kearifan Lokal

Hamemayu hayuning bawono yang meliputi rahayuning bawana kapurba waskithaning manungsa lan darmaning satriya mahanani rahayuning nagara; dan

Sawiji, greget, sengguh, ora mingkuh

Makna

- **Pertama**, *Rahayuning Bawana Kapurba Waskithaning Manungsa* (kelestarian dan keselamatan dunia ditentukan oleh kebijaksanaan manusia).
- **Kedua**, *Darmaning Satriya Mahanani Rahayuning Nagara* (pengabdian ksatria menyebabkan kesejahteraan dan ketentraman negara).
- **Ketiga**, *Rahayuning Manungsa Dumadi Karana Kamanungsane* (kesejahteraan dan ketentraman manusia terjadi karena kemanusiaannya).
- **Keempat**, *Sawiji, greget, sengguh, ora mingkuh* (konsentrasi, semangat, percaya diri dengan rendah hati, dan bertanggung jawab).

KODE ETIK PELAYANAN PUBLIK

Pasal 32 (2) Perda Nomor 5 Tahun 2014



Tindakan/sikap penyelenggara pelayanan berdasarkan nilai – nilai kearifan lokal dan kode etik pelayanan publik:

Tidak diskriminatif;

Cermat;

Santun dan ramah;

Memberikan keputusan yang cepat dan tepat;

Profesional;

Menjunjung tinggi nilai – nilai akuntabilitas dan integritas institusli penyelenggara;

Tidak mempersulit;

Tidak membocorkan informasi atau dokumen yang wajib dirahasiakan;

Menghindari konflik kepentingan;

Tidak menyalahgunakan sarana dan prasarana serta fasilitas pelayanan publik;

Tidak memberikan informasi yang salah atau menyesatkan;

Tidak menyalahgunakan informasi, jabatan, dan/atau kewenangan yang dimiliki;

PELAYANAN KHUSUS

Pasal 34 ayat 2 dan ayat 3

Perlakuan khusus meliputi:

- Kemudahan dalam memenuhi persyaratan;
- Sarana / prasarana dan atau fasilitas khusus yang memadai;
- Petugas khusus

Masyarakat kelompok sasaran:

- Penyandang disabilitas;
- Lanjut usia;
- Wanita hamil;
- Anak-anak;
- Korban bencana alam; dan
- Korban bencana sosial.

POLA PELAYANAN PUBLIK

Pasal 35 Perda Nomor 5 Tahun 2014

Fungsional

Terpusat

Terpadu: satu atap, satu pintu, virtual

Gugus tugas

ASPIRASI MASYARAKAT MENENTUKAN KUALITAS PELAYANAN YANG LEBIH BAIK

- Setiap warga negara berhak untuk mendapatkan pelayanan publik yang berkualitas.
- Masyarakat dapat berpartisipasi dalam menjaga dan meningkatkan kualitas pelayanan publik tersebut.
- Pelayanan yang berkualitas ini akan menjadi tolok ukur bagi kinerja instansi pemerintah.
- Pelayanan publik harus responsif terhadap segala perubahan dan tuntutan masyarakat.
- Responsivitas ini menjadi penting bagi peningkatan pelayanan publik .
- Pelayanan publik menjadi cerminan tata kelola pemerintah yang baik dan bersih (*Clean Governance & Good Governance*).

Sumber: <https://ombudsman.go.id>).



PENGELOLAAN PENGADUAN

Pasal 41 dan 42 Perda Nomor 5 Tahun 2014

Mekanisme dan tata cara pengelolaan pengaduan:

Penerimaan;

Penelaahan dan pengklasifikasian;

Penyaluran pengaduan;

Penyelesaian pengaduan; dan

Evaluasi pengaduan.

Lembaga yang berwenang mengelola pengaduan masyarakat:

Pembina Pelayanan Publik di Daerah dan/atau Kabupaten/Kota;

Ombudsman;

DPRD dan DPRD Kabupaten/Kota; dan

Badan Permusyawaratan Desa.

PERAN SERTA (PARTISIPASI) MASYARAKAT

Pasal 43 (3) Perda Nomor 5 Tahun 2014

Kerja sama;

Pemenuhan hak dan kewajiban masyarakat;

Turut serta merumuskan standar pelayanan publik;

Peningkatan kemandirian, pemberdayaan masyarakat dan kemitraan dalam penyelenggaraan pelayanan publik;

Pembentukan lembaga pengawasan pelayanan publik;

Pengawasan terhadap penyelenggaraan pelayanan publik;

Pemberian penghargaan atau bentuk apresiasi kepada penyelenggara yang memberikan pelayanan yang berkualitas sesuai peraturan perundang-undangan; dan/atau

Pemberian saran dan/atau pendapat dalam rangka penyelenggaraan pelayanan publik.