



# TAMBAHAN LEMBARAN NEGARA RI

---

No. 5357

(Penjelasan Atas Lembaran Negara Republik  
Indonesia Tahun 2012 Nomor 215)

PENJELASAN  
ATAS  
PERATURAN PEMERINTAH REPUBLIK INDONESIA  
NOMOR 96 TAHUN 2012  
TENTANG  
PELAKSANAAN UNDANG-UNDANG NOMOR 25 TAHUN 2009  
TENTANG PELAYANAN PUBLIK

## I. UMUM

Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik mengamanatkan kepada pemerintah untuk menerbitkan peraturan pelaksanaan atas ketentuan Pasal 5 ayat (6), Pasal 9 ayat (2), Pasal 20 ayat (5), Pasal 30 ayat (3), dan Pasal 39 ayat (4) dalam 5 (lima) Peraturan Pemerintah.

Mengingat materi yang terkandung dalam kelima Peraturan Pemerintah yang diamanatkan dalam pasal-pasal tersebut di atas secara substansial memiliki keterkaitan, maka untuk memudahkan pemahaman secara utuh bagi semua pihak, kelima Peraturan Pemerintah tersebut digabung menjadi 1 (satu) Peraturan Pemerintah, yaitu Peraturan Pemerintah tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.

Materi muatan Peraturan Pemerintah ini mencakup ruang lingkup Penyelenggara, sistem pelayanan terpadu, pedoman penyusunan Standar Pelayanan, proporsi akses dan kategori kelompok Masyarakat dalam Pelayanan Berjenjang, dan pengikutsertaan Masyarakat dalam penyelenggaraan Pelayanan Publik.

Ruang lingkup Penyelenggara Pelayanan Publik merupakan salah satu aspek penting yang perlu dijabarkan agar tidak menimbulkan kerancuan dalam penerapannya, terutama berkaitan dengan Penyelenggara Pelayanan Publik oleh badan hukum lain yang melaksanakan Misi Negara. Setiap institusi penyelenggara negara, korporasi berupa badan usaha milik negara dan/atau badan usaha milik daerah, lembaga independen, dan badan hukum lain yang dibentuk semata-mata untuk Pelayanan Publik sesuai dengan peraturan perundang-undangan adalah Penyelenggara Pelayanan Publik. Badan hukum lain dapat dikategorikan sebagai Penyelenggara Pelayanan Publik apabila menjalankan Misi Negara dan memiliki ukuran besaran biaya tertentu dan jaringan yang dimiliki luas.

Dalam rangka mempermudah dan mempercepat pelayanan kepada Masyarakat dapat dibentuk sistem pelayanan terpadu. Sistem pelayanan terpadu pada hakikatnya adalah menyederhanakan mekanisme pelayanan sehingga kemanfaatannya benar-benar dirasakan oleh Masyarakat. Artinya, sistem ini diadakan bukan hanya karena adanya peraturan perundang-undangan yang mewajibkan, tetapi lebih kepada seberapa jauh sistem pelayanan terpadu tersebut dapat menghasilkan pelayanan yang lebih mudah, sederhana, cepat, murah, dan tertib dalam administrasi pelayanan.

Dalam Undang-Undang tentang Pelayanan Publik diamanatkan bahwa setiap Penyelenggara Pelayanan Publik wajib menyusun, menetapkan, dan menerapkan Standar Pelayanan dengan mengikutsertakan Masyarakat dan Pihak Terkait. Standar Pelayanan dimaksud merupakan tolok ukur yang dipergunakan sebagai pedoman penyelenggaraan pelayanan dan acuan penilaian kualitas pelayanan. Disamping itu harus disusun Maklumat Pelayanan sebagai kewajiban dan janji Penyelenggara kepada Masyarakat untuk melaksanakan Standar Pelayanan dalam rangka pelayanan yang berkualitas, cepat, mudah, terjangkau dan terukur. Penerapan Standar Pelayanan dimaksudkan sebagai salah satu upaya untuk meminimalisir terjadinya penyimpangan atau penurunan kinerja dalam penyelenggaraan pelayanan.

Dalam rangka memenuhi tuntutan kebutuhan Masyarakat sebagai akibat kemajuan ekonomi dan tuntutan pelayanan yang lebih nyaman, Penyelenggara dapat menyediakan pelayanan berjenjang dengan mempertimbangkan proporsionalitas dan kebutuhan Masyarakat, agar tidak menimbulkan diskriminasi dengan tetap menjunjung tinggi prinsip keadilan, dan tidak mengurangi kualitas pelayanan bagi Masyarakat pada umumnya.

Peran serta Masyarakat dalam penyelenggaraan Pelayanan Publik diperlukan untuk menjamin Pelayanan Publik dilaksanakan secara

transparan dan akuntabel serta sesuai dengan kebutuhan dan harapan Masyarakat. Peran serta Masyarakat tidak hanya dalam bentuk peran serta secara aktif dalam penyusunan Standar Pelayanan, tetapi juga sampai dengan pengawasan dan evaluasi penerapan standar, evaluasi kinerja dan pemberian penghargaan, serta penyusunan kebijakan Pelayanan Publik.

Dengan mempertimbangkan hal-hal seperti tersebut di atas, maka disusunlah Peraturan Pemerintah ini untuk menjadi pedoman, baik bagi Penyelenggara maupun Masyarakat dan Pihak Terkait dalam melaksanakan Undang-Undang tentang Pelayanan Publik.

## II. PASAL DEMI PASAL

### Pasal 1

Cukup jelas.

### Pasal 2

Cukup jelas.

### Pasal 3

Cukup jelas.

### Pasal 4

Yang dimaksud dengan “pengadaan” dalam ketentuan ini adalah penyediaan (*providing*) barang publik sebagaimana tercantum dalam Penjelasan Pasal 5 ayat (3) Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.

### Pasal 5

Cukup jelas.

### Pasal 6

#### Ayat (1)

Cukup jelas.

#### Ayat (2)

##### Huruf a

Cukup jelas.

##### Huruf b

Yang dimaksud dengan “tindakan administratif oleh instansi nonpemerintah” dalam ketentuan ini adalah pelayanan administratif yang diselenggarakan oleh badan hukum lainnya.

## Pasal 7

## Ayat (1)

Cukup jelas.

## Ayat (2)

Yang dimaksud dengan “keputusan administrasi pemerintahan” dalam ketentuan ini adalah keputusan tata usaha negara sebagaimana dimaksud dalam Undang-Undang Nomor 5 Tahun 1986 sebagaimana telah diubah dengan Undang-Undang Nomor 9 Tahun 2004 tentang Keputusan Tata Usaha Negara.

## Ayat (3)

Keputusan yang bersifat penetapan misalnya Izin Mendirikan Bangunan (IMB), Surat Izin Usaha Perdagangan (SIUP), dan izin lain serta surat persetujuan.

Keputusan nonperizinan bentuknya berupa tanda, kartu atau bentuk keputusan lain sesuai ketentuan tentang tata naskah dinas, misalnya Kartu Tanda Penduduk, Nomor Pokok Wajib Pajak (NPWP), Bukti Kepemilikan Kendaraan Bermotor (BPKB), dan Sertifikat Tanah.

## Ayat (4)

Cukup jelas.

## Pasal 8

Pemberian dokumen nonperizinan oleh instansi nonpemerintah misalnya dokumen kredit perbankan dan polis asuransi.

## Pasal 9

## Huruf a

Cukup jelas.

## Huruf b

Cukup jelas.

## Huruf c

Cukup jelas.

## Huruf d

Yang dimaksud dengan “badan hukum lain” dalam ketentuan ini adalah badan swasta baik berbentuk korporasi maupun yayasan yang menyelenggarakan Pelayanan Publik dalam rangka pelaksanaan Misi Negara. Pelaksanaan Misi Negara dalam hal ini meliputi pelayanan yang seharusnya

diselenggarakan oleh pemerintah, tetapi karena keterbatasan kemampuan pemerintah, sehingga dilaksanakan oleh badan swasta dengan biaya dari pemerintah yang disebut subsidi.

Bentuk Misi Negara lainnya adalah badan swasta yang menyelenggarakan Pelayanan Publik berdasarkan izin yang diberikan oleh pemerintah dan/atau pemerintah daerah atau berdasarkan norma, standar, prosedur, dan kriteria yang ditetapkan oleh pemerintah yang wajib dipatuhi atau dilaksanakan oleh badan swasta tersebut dalam menyelenggarakan pelayanan.

## Pasal 10

### Ayat (1)

#### Huruf a

Badan hukum yang memberikan pelayanan berdasarkan subsidi dan/atau bantuan sejenisnya dari pemerintah, karena dari pelayanan tersebut seluruh atau sebagian anggaran yang digunakan ditagihkan kepada pemerintah, misalnya rumah sakit yang ditugasi pemerintah melayani pasien yang datang dengan membawa surat keterangan miskin dari kelurahan, biaya yang seharusnya dibayar oleh pasien lalu digratiskan karena akan ditagihkan kepada instansi pemerintah yang menugasinya. Contoh lain adalah sekolah atau perguruan swasta yang dalam menjalankan aktivitasnya memperoleh bantuan dana atau bantuan tenaga pendidik yang berstatus pegawai negeri sipil.

#### Huruf b

Yang dimaksud dengan “badan hukum” dalam ketentuan ini misalnya sekolah swasta wajib mengikuti standar kurikulum, standar mutu, standar guru yang ditetapkan pemerintah, rumah sakit swasta yang menyelenggarakan pelayanan medik dan penunjang medik berdasarkan norma, standar, prosedur, dan kriteria yang ditetapkan pemerintah.

### Ayat (2)

#### Huruf a

Cukup jelas.

#### Huruf b

Cukup jelas.

## Pasal 11

Cukup jelas.

## Pasal 12

Cukup jelas.

## Pasal 13

## Huruf a

Yang dimaksud dengan prinsip “keterpaduan” dalam ketentuan ini adalah pengintegrasian proses penyelesaian berbagai jenis pelayanan dalam satu sistem.

## Huruf b

Yang dimaksud dengan prinsip “ekonomis” dalam ketentuan ini adalah tidak menimbulkan ekonomi biaya tinggi bagi Masyarakat.

## Huruf c

Yang dimaksud dengan prinsip “koordinasi” dalam ketentuan ini adalah jenis-jenis pelayanan yang dipadukan tidak berjalan sendiri-sendiri, tetapi harus berjalan dalam 1 (satu) tim kerja yang benar-benar terpadu dan terkoordinasi dengan misi yang sama untuk memberikan pelayanan yang terbaik bagi Masyarakat.

## Huruf d

Yang dimaksud dengan prinsip “pendelegasian atau pelimpahan wewenang” dalam ketentuan ini adalah penyelenggaraan sistem pelayanan terpadu dilaksanakan berdasarkan pendelegasian atau pelimpahan wewenang atau penugasan dari instansi induk sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.

## Huruf e

Yang dimaksud dengan prinsip “akuntabilitas” dalam ketentuan ini adalah pelayanan yang diberikan melalui sistem pelayanan terpadu harus benar-benar dapat dipertanggungjawabkan sesuai peraturan perundang-undangan.

## Huruf f

Yang dimaksud dengan prinsip “aksesibilitas” dalam ketentuan ini adalah Masyarakat memiliki akses yang mudah untuk mendapatkan pelayanan.

Pasal 14

Ayat (1)

Yang dimaksud dengan “satu kesatuan proses pengelolaan pelayanan” adalah mekanisme pengelolaan pelayanan dilakukan dalam satu sistem kontrol atau dalam satu kesatuan sistem pengendalian manajemen terhadap berbagai jenis pelayanan yang diintegrasikan agar memenuhi tujuan dan prinsip pelayanan terpadu.

Ayat (2)

Cukup jelas.

Ayat (3)

Yang dimaksud dengan “memadukan pelayanan secara elektronik” adalah sistem pelayanan yang dilakukan dari berbagai unit kerja terkait yang berlokasi di berbagai tempat dimana keseluruhannya terhubung melalui sistem teknologi informasi.

Pasal 15

Cukup jelas.

Pasal 16

Ayat (1)

Huruf a

Cukup jelas.

Huruf b

Cukup jelas.

Huruf c

Pendelegasian wewenang atau pelimpahan wewenang dari bupati/walikota kepada pimpinan Satuan Kerja Penyelenggara sistem pelayanan terpadu di kabupaten/kota di dalamnya termasuk satuan kerja yang berada di kecamatan.

Huruf d

Cukup jelas.

Ayat (2)

Cukup jelas.

Ayat (3)

Cukup jelas.

Ayat (4)

Cukup jelas.

Pasal 17

Yang dimaksud dengan “pelayanan terpadu satu atap” dalam ketentuan ini adalah pelayanan yang diselenggarakan di dalam satu tempat yang meliputi berbagai jenis pelayanan yang tidak mempunyai keterkaitan proses dan dilayani melalui beberapa pintu serta tidak harus disertai dengan pendelegasian atau pelimpahan wewenang.

Pasal 18

Cukup jelas.

Pasal 19

Cukup jelas.

Pasal 20

Cukup jelas.

Pasal 21

Yang dimaksud dengan “peraturan perundang-undangan” dalam ketentuan ini antara lain Undang-Undang Nomor 39 Tahun 2008 tentang Kementerian Negara, Peraturan Pemerintah Nomor 41 Tahun 2007 tentang Organisasi Perangkat Daerah, dan Peraturan Presiden Nomor 27 Tahun 2009 tentang Pelayanan Terpadu Satu Pintu di Bidang Penanaman Modal.

Pasal 22

Ayat (1)

Yang dimaksud “Standar Pelayanan” dalam ketentuan ini adalah Standar Pelayanan Publik yang disusun untuk setiap jenis pelayanan.

Ayat (2)

Yang dimaksud dengan “Masyarakat dan Pihak Terkait” dalam ketentuan ini antara lain pengguna pelayanan, pemerhati, praktisi, akademisi, tokoh Masyarakat, dan/atau lembaga swadaya masyarakat.

Ayat (3)

Cukup jelas.

Pasal 23

Cukup jelas.



Pasal 24

Ayat (1)

Cukup jelas.

Ayat (2)

Cukup jelas.

Ayat (3)

Penyiapan rancangan Standar Pelayanan dengan melibatkan Masyarakat bertujuan untuk mengakomodasi kepentingan Masyarakat.

Pasal 25

Cukup jelas.

Pasal 26

Ayat (1)

Penyelarasan kemampuan Penyelenggara dimaksudkan untuk mempertemukan atau menyamakan persepsi dan pemahaman guna menyesuaikan tuntutan kebutuhan sosial ekonomi Masyarakat dan kondisi lingkungan dengan ketersediaan sumber daya yang dimiliki Penyelenggara.

Ayat (2)

Cukup jelas.

Ayat (3)

Cukup jelas.

Pasal 27

Cukup jelas.

Pasal 28

Cukup jelas.

Pasal 29

Ayat (1)

Cukup jelas.

Ayat (2)

Yang dimaksud dengan biaya/tarif pelayanan yang penetapannya berpedoman pada peraturan perundang-undangan tersendiri antara lain biaya/tarif Penerimaan Negara Bukan Pajak, retribusi daerah, dan pemanfaatan barang milik negara.

Ayat (3)

Cukup jelas.

Pasal 30

Ayat (1)

Cukup jelas.

Ayat (2)

Cukup jelas.

Ayat (3)

Yang dimaksud dengan “dipublikasikan secara luas” dalam ketentuan ini adalah diinformasikan melalui berbagai media antara lain melalui papan pengumuman, brosur, leaflet, dan media informasi lainnya sehingga mudah diketahui, dilihat, dibaca, dan diakses oleh Masyarakat.

Ayat (4)

Cukup jelas.

Pasal 31

Cukup jelas.

Pasal 32

Cukup jelas.

Pasal 33

Cukup jelas.

Pasal 34

Cukup jelas.

Pasal 35

Ayat (1)

Penyediaan kelas pelayanan secara bertingkat misalnya pembagian kelas pada ruang perawatan rumah sakit, pembagian kelas atau tempat duduk pada ruang penumpang angkutan darat, udara, dan laut.

Ayat (2)

Prinsip keadilan dimaksudkan untuk menjamin pengaturan kelas pelayanan berjenjang oleh Penyelenggara harus benar-benar dilakukan secara adil tanpa ada prioritas untuk kelompok tertentu.

Prinsip proporsionalitas dimaksudkan untuk menjamin penyediaan kapasitas kelas-kelas Pelayanan Berjenjang benar-benar dilakukan secara proporsional tanpa mengurangi kapasitas yang seharusnya disediakan bagi Masyarakat umum.

Prinsip tidak diskriminatif dimaksudkan untuk menjamin kualitas pelayanan harus sama antara kelas berjenjang dengan yang tidak berjenjang. Yang membedakan hanya penyediaan fasilitas pelayanan.

#### Pasal 36

##### Ayat (1)

Kewajiban Penyelenggara untuk melakukan kajian dimaksudkan untuk mengetahui secara jelas dan pasti tentang kemampuan Masyarakat yang akan menggunakan akses dan kategori kelompok Masyarakat yang membutuhkan penyediaan Pelayanan Berjenjang.

Kategori kelompok Masyarakat yang memanfaatkan proporsi akses meliputi kelompok Masyarakat yang membutuhkan pelayanan lebih nyaman, memiliki kemampuan ekonomi lebih, dan sanggup membayar biaya pelayanan lebih mahal dibandingkan dengan biaya pelayanan yang berlaku umum.

##### Ayat (2)

Cukup jelas.

#### Pasal 37

##### Ayat (1)

Cukup jelas.

##### Ayat (2)

Batas maksimum kapasitas pelayanan yang dapat diberikan kepada kelompok Masyarakat yang membutuhkan Pelayanan Berjenjang adalah 25% (dua puluh lima persen) dari seluruh kapasitas pelayanan yang tersedia.

##### Ayat (3)

Cukup jelas.

##### Ayat (4)

Cukup jelas.

#### Pasal 38

Cukup jelas.

Pasal 39

Huruf a

Cukup jelas.

Huruf b

Yang dimaksud dengan “kebutuhan” adalah sesuatu yang diperlukan oleh Masyarakat untuk mendapatkan pelayanan yang diinginkan.

Huruf c

Contoh: rumah sakit Tentara Nasional Indonesia (TNI) memberikan fasilitas berbeda terhadap perwira TNI dibandingkan dengan anggota TNI dan masyarakat umum.

Pasal 40

Cukup jelas.

Pasal 41

Cukup jelas.

Pasal 42

Cukup jelas.

Pasal 43

Cukup jelas.

Pasal 44

Cukup jelas.

Pasal 45

Cukup jelas.

Pasal 46

Cukup jelas.

Pasal 47

Cukup jelas.

Pasal 48

Ayat (1)

Cukup jelas

Ayat (2)

Cukup jelas

## Ayat (3)

Yang dimaksud dengan “pembinaan umum” adalah pembinaan yang dilakukan dalam rangka fasilitasi penyusunan norma, standar, prosedur, dan kriteria sesuai dengan kebijakan umum dan kebijakan teknis Pelayanan Publik.

Yang dimaksud dengan “pengawasan umum” adalah pengawasan dalam rangka efektifitas penyelenggaraan Pelayanan Publik di daerah.

## Ayat (4)

Yang dimaksud dengan “pembinaan dan pengawasan” teknis adalah pembinaan dan pengawasan sesuai dengan tugas dan fungsi masing-masing kementerian dan lembaga pemerintah nonkementerian.

## Pasal 49

Cukup jelas.

## Pasal 50

Cukup jelas.

## Pasal 51

Cukup jelas.