



BERITA NEGARA REPUBLIK INDONESIA

No.1733, 2018

BEKRAF. Pelayanan Publik.

PERATURAN BADAN EKONOMI KREATIF REPUBLIK INDONESIA

NOMOR 9 TAHUN 2018

TENTANG

PELAYANAN PUBLIK

DI LINGKUNGAN BADAN EKONOMI KREATIF

DENGAN RAHMAT TUHAN YANG MAHA ESA

KEPALA BADAN EKONOMI KREATIF REPUBLIK INDONESIA,

- Menimbang : a. bahwa Pelayanan Publik di lingkungan Badan Ekonomi Kreatif harus berorientasi pada kebutuhan dan kepuasan penerima layanan sehingga dapat meningkatkan daya saing dalam memberikan pelayanan barang, jasa, dan administratif bagi penyedia Pelayanan Publik;
- b. bahwa untuk meningkatkan kualitas Pelayanan Publik di lingkungan Badan Ekonomi Kreatif, diperlukan pengaturan unit kerja Pelayanan Publik untuk membangun kepercayaan masyarakat terhadap Badan Ekonomi Kreatif;
- c. bahwa berdasarkan pertimbangan sebagaimana dimaksud pada huruf a dan huruf b, perlu menetapkan Peraturan Badan Ekonomi Kreatif tentang Pelayanan Publik di Lingkungan Badan Ekonomi Kreatif;
- Mengingat : 1. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2009 Nomor 112, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5038);

2. 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);
3. Peraturan Presiden Nomor 6 Tahun 2015 tentang Badan Ekonomi Kreatif (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2015 Nomor 7) sebagaimana telah diubah dengan Peraturan Presiden Nomor 72 Tahun 2015 tentang Perubahan atas Peraturan Presiden Nomor 6 Tahun 2015 tentang Badan Ekonomi Kreatif (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2015 Nomor 139);
4. Peraturan Kepala Badan Ekonomi Kreatif Nomor 1 Tahun 2015 tentang Organisasi dan Tata Kerja Badan Ekonomi Kreatif (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2015 Nomor 1145) sebagaimana telah diubah dengan Peraturan Kepala Badan Ekonomi Kreatif Nomor 7 Tahun 2017 tentang Perubahan atas Peraturan Kepala Badan Ekonomi Kreatif Nomor 1 Tahun 2015 tentang Organisasi dan Tata Kerja Badan Ekonomi Kreatif (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2017 Nomor 411);

MEMUTUSKAN:

Menetapkan : PERATURAN BADAN EKONOMI KREATIF TENTANG PELAYANAN PUBLIK DI LINGKUNGAN BADAN EKONOMI KREATIF.

BAB I

KETENTUAN UMUM

Pasal 1

Dalam Peraturan Badan 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 adalah Badan Ekonomi Kreatif
3. Organisasi Penyelenggara Pelayanan Publik yang selanjutnya disebut Organisasi Penyelenggara adalah satuan kerja pada unit kerja di lingkungan Badan Ekonomi Kreatif yang secara langsung melaksanakan kegiatan Pelayanan Publik.
4. 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.
5. Masyarakat adalah seluruh pihak, baik warga negara maupun penduduk sebagai orang perseorangan, kelompok, maupun badan hukum yang berkedudukan sebagai penerima manfaat Pelayanan Publik di bidang ekonomi kreatif, baik secara langsung maupun tidak langsung.
6. 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.
7. Maklumat Pelayanan adalah pernyataan tertulis yang berisi keseluruhan rincian kewajiban dan janji yang terdapat dalam standar pelayanan.
8. 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, tulisan Latin, tulisan dalam huruf Braille, bahasa gambar, dan/atau bahasa lokal, serta disajikan secara manual ataupun elektronik.

9. Badan adalah lembaga pemerintah non kementerian yang menyelenggarakan urusan pemerintahan di bidang ekonomi kreatif.
10. Kepala Badan adalah pimpinan lembaga pemerintah non kementerian yang menyelenggarakan urusan pemerintahan di bidang ekonomi kreatif.
11. Pimpinan Unit Kerja Eselon I adalah Sekretaris Utama dan Deputi di lingkungan Badan Ekonomi Kreatif.

Pasal 2

Peraturan Badan ini dimaksudkan untuk memberikan kepastian hukum dalam hubungan antara penerima layanan dan Penyelenggara dalam penyelenggaraan Pelayanan Publik di lingkungan Badan.

Pasal 3

Peraturan Badan ini bertujuan untuk:

- a. mewujudkan batasan dan hubungan yang jelas tentang hak, tanggung jawab, kewajiban, dan kewenangan seluruh pihak yang terkait dengan penyelenggaraan Pelayanan Publik;
- b. mewujudkan sistem penyelenggaraan Pelayanan Publik di lingkungan Badan yang layak sesuai dengan asas-asas umum penyelenggaraan pemerintahan yang baik;
- c. memenuhi hak-hak Masyarakat dalam memperoleh Pelayanan Publik di lingkungan Badan; dan
- d. mewujudkan perlindungan dan kepastian hukum bagi Masyarakat dan/atau pelaku ekonomi kreatif dalam Pelayanan Publik.

BAB II
JENIS, NAMA, DAN ORGANISASI PENYELENGGARA
PELAYANAN PUBLIK

Pasal 4

Jenis Pelayanan Publik di lingkungan Badan terdiri atas:

- a. pelayanan barang publik, yaitu pelayanan yang menghasilkan berbagai bentuk/jenis barang untuk keperluan Masyarakat yang dilakukan oleh Badan yang sebagian atau seluruh dananya bersumber dari Anggaran Pendapatan dan Belanja Negara;
- b. pelayanan jasa publik, yaitu pelayanan yang menghasilkan berbagai bentuk jasa untuk keperluan Masyarakat yang dilakukan oleh Badan yang sebagian atau seluruh dananya bersumber dari Anggaran Pendapatan dan Belanja Negara; dan
- c. pelayanan administratif, yaitu tindakan administratif Badan yang diwajibkan oleh negara sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.

Pasal 5

- (1) Nama Pelayanan Publik dan Organisasi Penyelenggara Pelayanan Publik di lingkungan Badan tercantum dalam Lampiran I yang merupakan bagian tidak terpisahkan dari Peraturan Badan ini
- (2) Perubahan Lampiran I sebagaimana dimaksud pada ayat (1) ditetapkan oleh Kepala Badan.

BAB III
PENYELENGGARA PELAYANAN PUBLIK

Pasal 6

Penyelenggara terdiri atas:

- a. Kepala Badan selaku pembina;
- b. Pejabat Eselon I di lingkungan Badan selaku penanggung jawab;
- c. Pelaksana; dan

- d. Inspektur selaku evaluator.

Pasal 7

- (1) Pembina sebagaimana dimaksud dalam Pasal 6 huruf a mempunyai tugas melakukan pembinaan terhadap pelaksanaan tugas Penanggung Jawab.
- (2) Penanggung jawab sebagaimana dimaksud dalam Pasal 7 huruf b mempunyai tugas mengoordinasikan penyelenggaraan Pelayanan Publik sesuai dengan Standar Pelayanan serta melakukan pemantauan penyelenggaraan Pelayanan Publik di lingkungan kerjanya.
- (3) Pelaksana sebagaimana dimaksud dalam Pasal 7 huruf c mempunyai tugas melaksanakan suatu tindakan atau serangkaian tindakan Pelayanan Publik.
- (4) Evaluator sebagaimana dimaksud dalam Pasal 7 huruf d mempunyai tugas melakukan pengawasan, evaluasi, dan penilaian terhadap penyelenggaraan Pelayanan Publik di lingkungan Badan Ekonomi Kreatif.

Pasal 8

- (1) Untuk membantu kelancaran penyelenggaraan Pelayanan Publik di lingkungan Badan, Penanggung Jawab membentuk Kelompok Kerja Pelayanan Publik di lingkup Badan.
- (2) Kelompok Kerja Pelayanan Publik ditetapkan oleh Kepala Badan.

BAB IV

STANDAR PELAYANAN DAN MAKLUMAT PELAYANAN

Pasal 9

- (1) Organisasi Penyelenggara menyusun dan menetapkan Standar Pelayanan dengan memperhatikan kemampuan Organisasi Penyelenggara, kebutuhan Masyarakat, dan kondisi lingkungan.

- (2) Dalam menyusun dan menetapkan Standar Pelayanan sebagaimana dimaksud pada ayat (1), Organisasi Penyelenggara mengikutsertakan Masyarakat dan pihak terkait dengan prinsip tidak diskriminatif, terkait langsung dengan jenis pelayanan, memiliki kompetensi dan mengutamakan musyawarah dan mufakat, serta memperhatikan unsur keberagaman.
- (3) Organisasi Penyelenggara harus menerapkan Standar Pelayanan sebagaimana dimaksud pada ayat (1).
- (4) Penyusunan Standar Pelayanan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dan ayat (2) dilakukan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.
- (5) Komponen Standar Pelayanan terdiri dari:
 - a. Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses penyampaian pelayanan, meliputi:
 1. persyaratan;
 2. sistem, mekanisme, dan prosedur;
 3. jangka waktu penyelesaian;
 4. biaya/tarif;
 5. produk pelayanan; dan
 6. penanganan pengaduan, saran, dan masukan.
 - b. Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses pengelolaan pelayanan internal organisasi, meliputi:
 1. dasar hukum;
 2. sarana, prasarana, dan/atau fasilitas;
 3. kompetensi Pelaksana;
 4. pengawasan internal;
 5. penanganan pengaduan, saran, dan masukan;
 6. jumlah Pelaksana;
 7. jaminan pelayanan yang memberikan kepastian pelayanan sesuai dengan Standar Pelayanan;
 8. jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan dalam bentuk komitmen untuk memberikan rasa aman, bebas dari bahaya, dan resiko keraguan; dan
 9. evaluasi kinerja Pelaksana.

- (6) Organisasi Penyelenggara melakukan evaluasi dan peninjauan kembali atas Standar Pelayanan setiap 1 (satu) tahun terhitung sejak diberlakukannya Standar Pelayanan.
- (7) Hasil evaluasi dan peninjauan kembali sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dapat menghasilkan rekomendasi berupa:
 - a. Standar Pelayanan tetap berlaku; atau
 - b. Standar Pelayanan perlu diubah.
- (8) Dalam hal hasil evaluasi dan peninjauan kembali menghasilkan rekomendasi sebagaimana dimaksud pada ayat (7) huruf b, Organisasi Penyelenggara menetapkan perubahan Standar Pelayanan.

Pasal 10

- (1) Setiap Penyelenggaraan Pelayanan Publik yang dilaksanakan oleh Organisasi Penyelenggara menetapkan standar operasional prosedur.
- (2) Penyelenggaraan Pelayanan Publik dilaksanakan sesuai dengan standar operasional prosedur.
- (3) Standar operasional prosedur Pelayanan Publik dapat ditetapkan oleh Organisasi Penyelenggara.

Pasal 11

- (1) Organisasi Penyelenggara menerbitkan Maklumat Pelayanan yang berisi pernyataan kesanggupan untuk menyelenggarakan pelayanan sesuai dengan Standar Pelayanan.
- (2) Setiap Organisasi Penyelenggara menerbitkan Maklumat Pelayanan yang berisi pernyataan kesanggupan untuk menyelenggarakan pelayanan sesuai dengan Standar Pelayanan.
- (3) Maklumat Pelayanan sebagaimana yang dimaksud pada ayat (1) dipublikasikan secara jelas dan luas.

BAB V
PENGELOLAAN PENGADUAN MASYARAKAT

Pasal 12

- (1) Organisasi Penyelenggara menyediakan sarana untuk menampung pengaduan dan menugaskan Pelaksana yang berkompeten khusus untuk melayani pengaduan Masyarakat.
- (2) Organisasi Penyelenggara menindaklanjuti hasil pengelolaan pengaduan sebagaimana dimaksud pada ayat (1).
- (3) Organisasi Penyelenggara mengumumkan nama petugas pengelola pelayanan pengaduan, alamat korespondensi, alamat *e-mail*, nomor telepon yang dapat dihubungi, dan sarana untuk pengelolaan pengaduan yang disediakan.

Pasal 13

Dalam hal penerima layanan tidak puas terhadap pelayanan atas pengaduannya sebagaimana dimaksud dalam Pasal 12, penerima layanan tersebut dapat mengajukan pengaduan kepada Inspektorat.

BAB VI
EVALUASI DAN PENILAIAN KINERJA

Pasal 14

- (1) Evaluator melakukan evaluasi dan penilaian kinerja Organisasi Penyelenggara atas penyelenggaraan Pelayanan Publik di lingkungan Badan secara berkala dan berkelanjutan.
- (2) Dalam melakukan evaluasi dan penilaian sebagaimana dimaksud pada ayat (1), Evaluator dibantu Kelompok Kerja Pelayanan Publik.
- (3) Evaluasi dan penilaian kinerja sebagaimana dimaksud pada ayat (2) dilakukan dengan indikator yang jelas dan terukur dengan memperhatikan upaya perbaikan prosedur dan/atau penyempurnaan organisasi sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan di bidang Pelayanan Publik.

BAB VII
PENGAWASAN PENYELENGGARAAN PELAYANAN

Pasal 15

- (1) Pengawasan penyelenggaraan Pelayanan Publik dilakukan oleh pengawas internal dan pengawas eksternal.
- (2) Pengawasan internal penyelenggaraan Pelayanan Publik dilakukan oleh:
 - a. penanggung jawab di lingkup unit kerja eselon I dan atasan langsung dari Organisasi Penyelenggara; dan
 - b. Evaluator.
- (3) Pengawasan eksternal penyelenggaraan Pelayanan Publik dilakukan oleh:
 - a. Masyarakat, berupa laporan atau pengaduan masyarakat;
 - b. Ombudsman; dan
 - c. kementerian/lembaga terkait.

BAB VIII
PELAPORAN

Pasal 16

- (1) Organisasi Penyelenggara menyusun dan menyampaikan laporan perkembangan penyelenggaraan Pelayanan Publik di lingkungan kerjanya kepada pembina setiap 6 (enam) bulan.
- (2) Format laporan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) tercantum dalam Lampiran II yang merupakan bagian tidak terpisahkan dari Peraturan Badan ini.

Pasal 17

- (1) Evaluator menyampaikan laporan hasil pengawasan, evaluasi dan penilaian kinerja penyelenggaraan Pelayanan Publik setiap 1 (satu) tahun kepada pembina.
- (2) Laporan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) disampaikan paling lama pada minggu terakhir bulan Desember.

BAB IX
KETENTUAN PENUTUP

Pasal 18

Peraturan Badan ini mulai berlaku pada tanggal diundangkan.

Agar setiap orang mengetahuinya, memerintahkan pengundangan Peraturan Badan ini dengan penempatannya dalam Berita Negara Republik Indonesia.

Ditetapkan di Jakarta
pada tanggal 21 Desember 2018

KEPALA BADAN EKONOMI KREATIF
REPUBLIK INDONESIA,

ttd

TRIAWAN MUNAF

Diundangkan di Jakarta
pada tanggal 26 Desember 2018

DIREKTUR JENDERAL
PERATURAN PERUNDANG-UNDANGAN
KEMENTERIAN HUKUM DAN HAK ASASI MANUSIA
REPUBLIK INDONESIA,

ttd

WIDODO EKATJAHJANA

LAMPIRAN I
PERATURAN BADAN EKONOMI KREATIF
REPUBLIK INDONESIA
NOMOR ... TAHUN ...
TENTANG
PELAYANAN PUBLIK
DI LINGKUNGAN BADAN EKONOMI KREATIF

NAMA DAN ORGANISASI PENYELENGGARA PELAYANAN PUBLIK
DI LINGKUNGAN BADAN EKONOMI KREATIF

NO.	NAMA PELAYANAN PUBLIK	ORGANISASI PENYELENGGARA
1.	Satu Pintu	Deputi Hubungan Antar Lembaga dan Wilayah
2.	Bantuan Insentif Pemerintah	Deputi Akses Permodalan
3.	Bantuan Pemerintah	Deputi Infrastruktur
4.	Pelayanan Informasi	Sekretariat Utama
5.	Pelayanan Pengaduan	Inspektorat

KEPALA BADAN EKONOMI KREATIF
REPUBLIK INDONESIA,

TRIAWAN MUNAF

LAMPIRAN II
 PERATURAN BADAN EKONOMI KREATIF
 REPUBLIK INDONESIA
 NOMOR TAHUN
 TENTANG
 PELAYANAN PUBLIK
 DI LINGKUNGAN BADAN EKONOMI KREATIF

FORMAT LAPORAN PERKEMBANGAN
 PENYELENGGARAAN PELAYANAN PUBLIK
 DI LINGKUNGAN BADAN EKONOMI KREATIF

Nama Pelayanan Publik :

Organisasi Penyelenggara :

No.	Sasaran	Standar pelayanan	Pelaksanaan	Tingkat Capaian	Evaluasi	Rekomendasi
1	2	3	4	5	6	7

Keterangan :

Nama Pelayanan Publik : ditulis dengan nama pelayanan

Organisasi Penyelenggara : ditulis dengan dengan Organisasi Penyelenggara;

Kolom (2) : ditulis uraian sasaran yang telah direncanakan dan ditetapkan untuk tahun yang bersangkutan;

Kolom (3) : ditulis dengan indikator pelayanan yang mengindikasikan tolok ukur tercapainya sasaran;

- Kolom (4) : ditulis dengan pelaksanaan dari sasaran sebagaimana tertulis pada kolom (2);
- Kolom (5) : ditulis tingkat capaian dengan membandingkan antara sasaran dan standar pelayanan dengan pelaksanaan;
- Kolom (6) : ditulis uraian evaluasi terhadap pelaksanaan dengan menganalisis tingkat capaian dan permasalahan yang dihadapi dalam pelaksanaan;
- Kolom (7) : ditulis uraian mengenai rekomendasi perbaikan bagi pelaksanaan pelayanan kedepan.

KEPALA BADAN EKONOMI KREATIF
REPUBLIK INDONESIA,

TRIAWAN MUNAF