



GUBERNUR JAWA TENGAH  
PERATURAN GUBERNUR JAWA TENGAH

NOMOR 20 TAHUN 2016

TENTANG

PEDOMAN PENYELENGGARAAN PELAYANAN UMUM DI LINGKUNGAN  
SEKRETARIAT DAERAH PROVINSI JAWA TENGAH

DENGAN RAHMAT TUHAN YANG MAHA ESA

GUBERNUR JAWA TENGAH,

- Menimbang : a. bahwa sesuai amanat Pasal 20 Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik dan Peraturan Menteri Pemberdayaan Aparatur Negara Dan Reformasi Birokrasi Nomor 15 Tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan, setiap Unit Penyelenggara Pelayanan Publik wajib menyusun, menetapkan dan melaksanakan Standar Pelayanan;
- b. bahwa untuk meningkatkan tertib administrasi, transparansi, akuntabilitas penyelenggaraan pelayanan, maka diperlukan Pedoman Penyelenggaraan Pelayanan Umum di Sekretariat Daerah Provinsi Jawa Tengah;
- c. bahwa berdasarkan pertimbangan sebagaimana dimaksud dalam huruf a dan huruf b, perlu menetapkan Peraturan Gubernur tentang Pedoman Penyelenggaraan Pelayanan Umum Di Lingkungan Sekretariat Daerah Provinsi Jawa Tengah;
- Mengingat : 1. Undang-Undang Nomor 10 Tahun 1950 tentang Pembentukan Provinsi Jawa Tengah (Himpunan Peraturan-Peraturan Negara Tahun 1950 Halaman 86-92);
2. Undang-Undang Nomor 17 Tahun 2003 tentang Keuangan Negara (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2003 Nomor 47, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4286);
3. Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2008 Nomor 61, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4846);
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 43 Tahun 2009 tentang Kearsipan (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2009 Nomor 152, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5071);
6. Undang-Undang Nomor 9 tahun 2010 tentang Keprotokolan (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2010 Nomor 125, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5166);
7. Undang-undang Nomor 5 Tahun 2014 tentang Aparatur Sipil Negara (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2014 Nomor 6, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5494);
8. Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2014 Nomor 244, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5587) sebagaimana telah diubah beberapa kali terakhir dengan Undang-Undang Nomor 9 Tahun 2015 tentang Perubahan Kedua Atas Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2015 Nomor 58, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5679);
9. Undang-Undang Nomor 30 Tahun 2014 tentang Administrasi Pemerintahan (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2014 Nomor 292, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5601);
10. Peraturan Pemerintah Nomor 2 Tahun 2001 tentang Pengamanan Dan Pengalihan Barang Milik/Kekayaan Negara Dari Pemerintah Pusat Kepada Pemerintah Daerah Dalam Rangka Pelaksanaan Otonomi Daerah (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2001 Nomor 6, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4073);
11. Peraturan Pemerintah Nomor 58 Tahun 2005 tentang Pengelolaan Keuangan Daerah (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2005 Nomor 140, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4578);
12. Peraturan Pemerintah Nomor 28 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 43 Tahun 2009 tentang Kearsipan (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2012 Nomor 53, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5286);
13. 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);

14. Peraturan Pemerintah Nomor 27 Tahun 2014 tentang Pengelolaan Barang Milik Negara/ Daerah (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2014 Nomor 92, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5533);
15. Peraturan Daerah Provinsi Jawa Tengah Nomor 2 Tahun 2008 tentang Pengelolaan Barang Milik Daerah (Lembaran Daerah Provinsi Jawa Tengah Tahun 2008 Nomor 2, Tambahan Lembaran Daerah Provinsi Jawa Tengah Nomor 12);
16. Peraturan Daerah Provinsi Jawa Tengah Nomor 6 Tahun 2008 tentang Organisasi dan Tata Kerja Dinas Daerah (Lembaran Daerah Provinsi Jawa Tengah Tahun 2008 Nomor 6 Seri D Nomor 1, Tambahan Lembaran Daerah Provinsi Jawa Tengah Nomor 11);
17. Peraturan Daerah Provinsi Jawa Tengah Nomor 1 Tahun 2011 tentang Retribusi Daerah Jawa Tengah (Lembaran Daerah Provinsi Jawa Tengah Tahun 2011 Nomor 1, Tambahan Lembaran Daerah Provinsi Jawa Tengah Nomor 31) sebagaimana telah diubah dengan Peraturan Daerah Nomor 10 Tahun 2014 tentang Perubahan Atas Peraturan Daerah Provinsi Jawa Tengah Nomor 1 tahun 2011 tentang Retribusi Daerah Provinsi Jawa Tengah (Lembaran Daerah Provinsi Jawa Tengah Tahun 2014 Nomor 10, Tambahan Lembaran Daerah Provinsi Jawa Tengah Nomor 70);
18. Peraturan Daerah Provinsi Jawa Tengah Nomor 1 Tahun 2015 tentang Penyelenggaraan Kearsipan Di Provinsi Jawa Tengah (Lembaran Daerah Provinsi Jawa Tengah Tahun 2015 Nomor 1, Tambahan Lembaran Daerah Provinsi Jawa Tengah 75);
19. Peraturan Daerah Provinsi Jawa Tengah Nomor 5 Tahun 2015 tentang Anggaran Pendapatan Dan Belanja Daerah Provinsi Jawa Tengah Tahun Anggaran 2016 (Lembaran Daerah Provinsi Jawa Tengah Tahun 2015 Nomor 5);
20. Peraturan Daerah Provinsi Jawa Tengah Nomor 7 tahun 2015 tentang Pelayanan Publik (Lembaran Daerah Provinsi Jawa Tengah Tahun 2015 Nomor 7, Tambahan Lembaran Daerah Provinsi Jawa Tengah 78);
21. Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 13 Tahun 2006 tentang Pedoman Pengelolaan Keuangan Daerah sebagaimana telah diubah beberapa kali terakhir dengan Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 21 Tahun 2011 tentang Perubahan Kedua Atas Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 13 Tahun 2006 tentang Pedoman Pengelolaan Keuangan Daerah (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2011 Nomor 310);
22. Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 64 Tahun

- 2013 tentang Penerapan Standar Akuntansi Pemerintahan Berbasis Akrual pada Pemerintah Daerah (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2013 Nomor 1425);
23. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Dan Reformasi Birokrasi Nomor 15 Tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2014 Nomor 615);
  24. Peraturan Gubernur Jawa Tengah Nomor 54 Tahun 2012 tentang Pedoman Penyusutan Arsip Di Lingkungan Pemerintah Provinsi Jawa Tengah (Berita Daerah Provinsi Jawa Tengah Tahun 2012 Nomor 54);
  25. Peraturan Gubernur Jawa Tengah Nomor 68 Tahun 2012 tentang Sistem Dan Prosedur Pengelolaan Keuangan Daerah (Lembaran Daerah Provinsi Jawa Tengah Tahun 2012 Nomor 68);
  26. Peraturan Gubernur Jawa Tengah Nomor 14 Tahun 2014 tentang Jadwal Retensi Arsip Fasilitatif Non Keuangan dan Non Kepegawaian di Lingkungan Pemerintah Provinsi Jawa Tengah (Berita Daerah Provinsi Jawa Tengah Tahun 2014 Nomor 14);
  27. Peraturan Gubernur Jawa Tengah Nomor 24 Tahun 2014 tentang Perubahan Tarif Retribusi Daerah Provinsi Jawa Tengah (Berita Daerah Provinsi Jawa Tengah Tahun 2014 Nomor 24) sebagaimana telah diubah dengan Peraturan Gubernur Jawa Tengah Nomor 31 Tahun 2014 tentang Perubahan Tarif Retribusi Daerah Provinsi Jawa Tengah (Berita Daerah Provinsi Jawa Tengah Tahun 2014 Nomor 31) sebagaimana telah diubah dengan Peraturan Gubernur Jawa Tengah Nomor 20 Tahun 2015 tentang Perubahan Kedua atas Peraturan Gubernur Jawa Tengah Nomor 24 tahun 2014 tentang Perubahan Tarif Retribusi Daerah Provinsi Jawa Tengah (Berita Daerah Provinsi Jawa Tengah Tahun 2015 Nomor 20);
  28. Peraturan Gubernur Jawa Tengah Nomor 45 Tahun 2014 Tentang Kebijakan Dan Sistem Akuntansi Pemerintah Daerah Provinsi Jawa Tengah (Berita Daerah Provinsi Jawa Tengah Tahun 2014 Nomor 45);
  29. Peraturan Gubernur Jawa Tengah Nomor 69 Tahun 2015 tentang Pedoman Penatausahaan Keuangan Anggaran Pendapatan dan Belanja Daerah Provinsi Jawa Tengah Tahun 2016 (Berita Daerah Provinsi Jawa Tengah Tahun 2015 Nomor 69);
  30. Peraturan Gubernur Nomor 54 Tahun 2015 tentang Standardisasi Biaya Kegiatan dan Honorarium, Biaya Pemeliharaan dan Standardisasi Harga Pengadaan Barang/Jasa Kebutuhan Pemerintah Provinsi Jawa Tengah Tahun 2016 sebagaimana telah dibuat

dengan Peraturan Gubernur Jawa Tengah Nomor 3 Tahun 2016 tentang Perubahan Atas Peraturan Gubernur Nomor 54 Tahun 2015 tentang Standardisasi Biaya Kegiatan dan Honorarium, Biaya Pemeliharaan dan Standardisasi Harga Pengadaan Barang/Jasa Kebutuhan Pemerintah Provinsi Jawa Tengah Tahun 2016 (Berita Daerah Provinsi Jawa Tengah Tahun 2016 Nomor 3);

MEMUTUSKAN :

Menetapkan : PERATURAN GUBERNUR JAWA TENGAH TENTANG PEDOMAN PENYELENGGARAAN PELAYANAN UMUM DI LINGKUNGAN SEKRETARIAT DAERAH PROVINSI JAWA TENGAH

BAB I

KETENTUAN UMUM

Pasal 1

Dalam Peraturan Gubernur ini yang dimaksud dengan :

1. Provinsi adalah Provinsi Jawa Tengah.
2. Gubernur adalah Gubernur Jawa Tengah.
3. Wakil Gubernur adalah Wakil Gubernur Jawa Tengah.
4. Sekretaris Daerah adalah Sekretaris Daerah Provinsi Jawa Tengah.
5. Pimpinan Provinsi Jawa Tengah adalah Gubernur, Wakil Gubernur dan Sekretaris Daerah Provinsi Jawa Tengah.
6. Asisten Sekretaris Daerah adalah Asisten Pemerintahan, Asisten Ekonomi dan Pembangunan, Asisten Kesejahteraan Rakyat, Asisten Administrasi Sekretaris Daerah Provinsi Jawa Tengah.
7. Biro Umum adalah Biro Umum Sekretariat Daerah Provinsi Jawa Tengah.
8. Pelayanan Umum adalah pelayanan yang diselenggarakan oleh Biro Umum Sekretariat Daerah Provinsi Jawa Tengah.
9. Sistem Pelayanan adalah satu kesatuan komponen yang diperlukan dalam pemberian pelayanan yang diselenggarakan oleh Biro Umum sesuai tugas pokok dan fungsi, yang saling berinteraksi dan berhubungan guna mencapai tujuan yang diharapkan, meliputi standar operasional prosedur, petugas, stakeholder dan sarana prasarana yang diperlukan.
10. 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.
11. Standar Operasional Prosedur adalah pedoman atau acuan untuk melaksanakan tugas pekerjaan sesuai dengan fungsi, tata kerja, prosedur kerja dan sistem kerja pada Biro Umum.
12. Kantor Gubernur Jawa Tengah adalah tempat melaksanakan tugas kedinasan sehari-hari bagi Pimpinan Pemerintah Provinsi Jawa Tengah.
13. Petugas adalah aparat pemberi pelayanan umum dari Biro Umum Sekretariat Daerah Provinsi Jawa Tengah.
14. *Stakeholder* atau pemangku kepentingan adalah segenap pihak yang terkait dengan kepentingan pelayanan umum di Kantor Gubernur Jawa

Tengah, baik stakeholder internal maupun eksternal.

15. *Stakeholder internal* adalah pemangku kepentingan pelayanan umum dari *internal* Kantor Gubernur Jawa Tengah.
16. *Stakeholder eksternal* adalah pemangku kepentingan pelayanan umum dari luar Kantor Gubernur Jawa Tengah.
17. Sistem aplikasi layanan biro umum adalah sistem aplikasi secara elektronik dalam penyelenggaraan pelayanan umum oleh Biro Umum.
18. Surat Permintaan Pembayaran adalah dokumen yang diterbitkan oleh pejabat yang bertanggung jawab atas pelaksanaan kegiatan/bendahara pengeluaran untuk mengajukan permintaan pembayaran.
19. Surat Perintah Membayar adalah dokumen yang digunakan/diterbitkan oleh pengguna anggaran/kuasa pengguna anggaran untuk penerbitan Surat Perintah Pencairan Dana atas beban pengeluaran Dokumen Pelaksanaan Anggaran Satuan Kerja Perangkat Daerah.
20. Surat Perintah Pencairan Dana adalah dokumen yang digunakan sebagai dasar pencairan dana yang diterbitkan oleh Bendahara Umum Daerah berdasarkan Surat Perintah Membayar.
21. Uang Persediaan adalah uang muka kerja dengan jumlah tertentu yang bersifat daur ulang (*revolving*), diberikan kepada bendahara pengeluaran hanya untuk membiayai kegiatan operasional kantor sehari-hari yang tidak dapat dilakukan dengan pembayaran langsung.
22. Ganti Uang Persediaan adalah penggantian uang persediaan yang sudah terpakai untuk membiayai kegiatan operasional kantor sehari-hari yang tidak dapat dilakukan dengan pembayaran langsung, yang diberikan bendahara pengeluaran.
23. Tambahan Uang Persediaan adalah uang yang diberikan kepada Satuan Kerja Perangkat Daerah untuk kebutuhan yang sangat mendesak dalam satu bulan melebihi pagu Uang Persediaan yang ditetapkan.

## BAB II

### MAKSUD DAN TUJUAN

#### Pasal 2

Pedoman Penyelenggaraan Pelayanan Umum di Sekretariat Daerah Provinsi Jawa Tengah dimaksudkan sebagai pedoman bagi penyelenggara pelayanan umum dan *stakeholder* dalam penyelenggaraan Pelayanan Umum di Sekretariat Daerah Provinsi Jawa Tengah, yang transparan, jelas, bertanggungjawab dan akuntabel.

#### Pasal 3

Pedoman Penyelenggaraan Pelayanan Umum di Sekretariat Daerah Provinsi Jawa Tengah bertujuan untuk meningkatkan tertib administrasi dan transparansi penyelenggaraan pelayanan, membangun kesepahaman dan komitmen dengan *stakeholder*, dalam penyelenggaraan pelayanan umum, yang transparan, jelas, bertanggungjawab dan akuntabel.

## BAB III

### RUANG LINGKUP

#### Pasal 4

Ruang lingkup Peraturan Gubernur ini meliputi:  
(1) Jenis Pelayanan;

- (2) Pengguna Layanan;
- (3) Persyaratan Pelayanan;
- (4) Prosedur Pelayanan;
- (5) Produk Pelayanan;
- (6) Sarana Prasarana Pelayanan; dan
- (7) Petugas Pelayanan.

#### BAB IV JENIS PELAYANAN

##### Pasal 5

- (1) Pelayanan Umum di lingkungan Sekretariat Daerah Provinsi Jawa Tengah difasilitasi oleh Biro Umum sesuai tugas pokok dan fungsinya berdasarkan ketentuan yang berlaku.
- (2) Pelayanan Umum di lingkungan Sekretariat Daerah Provinsi Jawa Tengah meliputi:
  - a. Pelayanan Pengelolaan Barang Milik Daerah;
  - b. Pelayanan Peminjaman Gedung dan Kendaraan;
  - c. Pelayanan Tamu dan Protokoler;
  - d. Pelayanan Pengelolaan Arsip dan Persuratan; dan
  - e. Pelayanan Verifikasi Penatausahaan Keuangan Anggaran Pendapatan Dan Belanja Daerah.
- (3) Jenis Pelayanan Umum di lingkungan Sekretariat Daerah Provinsi Jawa Tengah ditetapkan dengan Keputusan Sekretaris Daerah Provinsi Jawa Tengah sebagai Pimpinan Penyelenggara Pelayanan Umum di Sekretariat Daerah Provinsi Jawa Tengah.

##### Pasal 6

- (1) Pelayanan Pengelolaan Barang Milik Daerah sebagaimana dimaksud pada pasal 5 ayat (2) huruf a, meliputi:
  - a. Pelayanan Penggunaan Barang Milik Daerah;
  - b. Pelayanan Pemanfaatan Barang Milik Daerah;
  - c. Pelayanan Pengamanan dan Pemeliharaan Barang Milik Daerah;
  - d. Pelayanan Pemindahtanganan Barang Milik Daerah;
  - e. Pelayanan Pemusnahan Barang Milik Daerah; dan
  - f. Pelayanan Penghapusan Barang Milik Daerah.
- (2) Pelayanan Peminjaman Gedung dan Kendaraan sebagaimana dimaksud pada pasal 5 ayat (2) huruf b, meliputi peminjaman gedung dan kendaraan yang berada dalam pengelolaan Biro Umum sebagai Kuasa Pengguna Barang di Sekretariat Daerah Provinsi Jawa Tengah.
- (3) Pelayanan Tamu dan Protokoler sebagaimana dimaksud pada pasal 5 ayat (2) huruf c, meliputi:
  - a. Pelayanan Petugas Tamu dan Protokoler;
  - b. Pelayanan Petugas Patroli Pengawalan Tamu (Patwal).
- (4) Pelayanan Pengelolaan Arsip dan Persuratan sebagaimana dimaksud pada pasal 5 ayat (2) huruf d, meliputi:

- a. Pelayanan Penanganan Arsip Dinamis In Aktif;
  - b. Pelayanan Penomoran Surat;
  - c. Pelayanan Ekspedisi Surat; dan
  - d. Pelayanan Pencetakan Undangan.
- (5) Pelayanan Verifikasi Penatausahaan Keuangan Anggaran Pendapatan dan Belanja Daerah sebagaimana dimaksud pada pasal 5 ayat (2) huruf e, meliputi:
- a. Pelayanan Verifikasi Belanja Tidak Langsung;
  - b. Pelayanan Verifikasi Bukti Pengeluaran Uang Persediaan (UP)/Ganti Uang Persediaan (GU) dan Bukti Pengeluaran Tambah Uang Persediaan (TU); dan
  - c. Pelayanan Verifikasi Belanja Langsung diatas 25 Juta.

#### Pasal 7

Pedoman Penyelenggaraan Pelayanan Umum di Sekretariat Daerah Provinsi Jawa Tengah sebagaimana dimaksud dalam Pasal 6 diatur lebih lanjut oleh Sekretaris Daerah Provinsi Jawa Tengah.

### BAB V

#### PENGGUNA LAYANAN

#### Pasal 8

- (1) Pelayanan Umum di Sekretariat Daerah Provinsi Jawa Tengah diberikan kepada *stakeholder* pengguna layanan, baik *stakeholder internal* maupun *stakeholder* eksternal Sekretariat Daerah Provinsi Jawa Tengah, mengacu pada kebijakan Pimpinan Provinsi Jawa Tengah dan ketentuan yang berlaku.
- (2) Pemilahan *stakeholder* pengguna layanan untuk masing-masing jenis Pelayanan Umum diarahkan guna meningkatkan tertib penggunaan dan pemeliharaan Barang Milik Daerah, serta optimalisasi peningkatan Pendapatan Asli Daerah atas penggunaan Barang Milik Daerah, dengan mempertimbangkan kemampuan Sumber Daya Manusia dan sarana prasarana yang tersedia.
- (3) Pengguna layanan wajib mematuhi ketentuan yang ditetapkan dalam Standar Pelayanan.
- (4) Pengguna layanan untuk masing-masing jenis Pelayanan Umum ditetapkan dengan Keputusan Sekretaris Daerah Provinsi Jawa Tengah sebagai Pimpinan Penyelenggara Pelayanan Umum di Sekretariat Daerah Provinsi Jawa Tengah.

### BAB VI

#### PERSYARATAN PELAYANAN

#### Pasal 9

- (1) Persyaratan yang diperlukan untuk penyelenggaraan Pelayanan Umum diarahkan untuk meningkatkan tertib administrasi, transparansi dan kejelasan tanggung jawab dalam pemeliharaan Barang Milik Daerah selama penggunaan peminjaman oleh pengguna layanan.
- (2) Persyaratan Pelayanan Umum berupa persyaratan administrasi yaitu permohonan melalui surat atau aplikasi dan persetujuan tanggung jawab pemeliharaan Barang Milik Daerah selama penggunaan, serta persyaratan

pembayaran retribusi untuk penggunaan Barang Milik Daerah yang masuk dalam obyek retribusi berdasarkan pada ketentuan yang berlaku.

- (3) Persyaratan pelayanan untuk masing-masing jenis pelayanan ditetapkan dengan Keputusan Sekretaris Daerah Provinsi Jawa Tengah sebagai Pimpinan Penyelenggara Pelayanan Umum di Sekretariat Daerah Provinsi Jawa Tengah.

## BAB VII

### PROSEDUR PELAYANAN

#### Pasal 10

- (1) Prosedur Pelayanan Umum diarahkan untuk meningkatkan tertib administrasi, transparansi dan kejelasan tahapan dalam penyelenggaraan pelayanan.
- (2) Prosedur Pelayanan Umum disusun oleh penyelenggara pelayanan dengan memperhatikan aspek-aspek kecepatan, ketepatan dan kejelasan pihak-pihak terkait dalam penyelenggaraan pelayanan, serta kebijakan Pimpinan Provinsi Jawa Tengah.
- (3) Prosedur Pelayanan Umum untuk masing-masing jenis pelayanan ditetapkan dengan Keputusan Sekretaris Daerah Provinsi Jawa Tengah sebagai Pimpinan Penyelenggara Pelayanan Umum di Sekretariat Daerah Provinsi Jawa Tengah.

## BAB VIII

### PRODUK PELAYANAN

#### Pasal 11

- (1) Produk Pelayanan Umum adalah berupa fasilitasi proses penyelesaian administrasi, pemakaian peminjaman gedung dan kendaraan, serta jasa petugas pengawalan tamu (Patwal).
- (2) Produk Pelayanan Umum untuk masing-masing jenis pelayanan ditetapkan dengan Keputusan Sekretaris Daerah Provinsi Jawa Tengah sebagai Pimpinan Penyelenggara Pelayanan Umum di Sekretariat Daerah Provinsi Jawa Tengah.

## BAB IX

### SARANA PRASARANA PELAYANAN

#### Pasal 12

- (1) Pelayanan Umum di Lingkungan Sekretariat Daerah Provinsi Jawa Tengah didukung dengan sarana dan prasarana Barang Milik Daerah dalam pengelolaan Biro Umum Sekretariat Daerah Provinsi Jawa Tengah.
- (2) Sarana prasarana sebagaimana dimaksud pada ayat (1) berupa gedung, kendaraan atau sistem aplikasi yang disusun dalam rangka penyelenggaraan Pelayanan Umum.

## BAB X

### PETUGAS PELAYANAN

#### Pasal 13

- (1) Petugas Pelayanan Umum adalah petugas yang memiliki kualifikasi baik dan ditunjuk oleh Kepala Biro Umum untuk memberikan pelayanan sesuai

dengan tugas pokok dan fungsinya.

- (2) Petugas Pelayanan Umum berhak :
  - a. memberikan pelayanan sesuai Standar Pelayanan yang ditetapkan;
  - b. menerima pembayaran retribusi untuk penggunaan Barang Milik Daerah yang masuk dalam obyek retribusi;
  - c. menolak permintaan pelayanan yang bertentangan dengan ketentuan Standar Pelayanan yang ditetapkan;
  - d. melakukan pembelaan terhadap pengaduan, tuntutan dan gugatan yang tidak sesuai dengan kenyataan dalam penyelenggaraan pelayanan.
- (3) Petugas Pelayanan Umum berkewajiban :
  - a. memberikan jaminan kepastian hukum atas produk pelayanan;
  - b. menyediakan sarana, prasarana, dan/atau fasilitas pelayanan sesuai Standar Pelayanan yang ditetapkan;
  - c. memberikan informasi kepada stakeholder yang terkait dengan Standar Pelayanan;
  - d. membantu stakeholder dalam memahami kewajiban dan tanggungjawabnya;
  - e. memberikan pertanggungjawaban terhadap pelayanan yang diselenggarakan;
  - f. melakukan evaluasi terhadap kinerja pelaksana pelayanan di Biro Umum Sekretariat Daerah Provinsi Jawa Tengah secara berkala dan berkelanjutan.
  - g. melakukan upaya peningkatan kapasitas pelaksanaan pelayanan.
  - h. menanggapi dan mengelola pengaduan pengguna layanan melalui mekanisme yang ditetapkan dalam Standar Pelayanan.

## BAB XI

### SISTEM APLIKASI LAYANAN BIRO UMUM

#### Pasal 14

- (1) Penyelenggaraan Pelayanan Umum di Sekretariat Daerah Provinsi Jawa Tengah didasarkan pada data dan informasi yang terintegrasi secara elektronik dalam sistem aplikasi layanan biro umum;
- (2) Sistem aplikasi layanan biro umum sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dapat diakses melalui <http://layanan.biroumum.jatengprov.go.id>
- (3) Sistem aplikasi layanan biro umum sebagaimana dimaksud pada ayat (1) digunakan untuk fasilitasi Pelayanan Peminjaman Gedung dan Kendaraan.

#### Pasal 15

- (1) Dalam pemanfaatan sistem aplikasi yang terintegrasi secara elektronik sebagaimana dimaksud pada pasal 14 ayat (1) diterapkan sistem pengamanan terhadap data dan informasi, koneksi jaringan, serta infrastruktur pendukungnya;
- (2) Pengamanan sebagaimana dimaksud pada ayat (2) dilakukan secara fisik maupun non fisik atau dengan menggunakan perangkat lunak;

#### Pasal 16

- (1) Dalam rangka pemanfaatan sistem aplikasi yang terintegrasi secara

elektronik sebagaimana dimaksud pada pasal 15 diperlukan petugas yang berfungsi sebagai administrator sistem aplikasi;

- (2) Penunjukkan petugas yang berfungsi sebagai administrator web aplikasi ditetapkan oleh Kepala Biro Umum selaku penanggung jawab penyelenggaraan pelayanan.

BAB XII  
PEMBIAYAAN

Pasal 17

Semua biaya yang timbul sebagai akibat ditetapkannya Peraturan Gubernur ini dibebankan pada:

- a. Anggaran Pendapatan dan Belanja Negara;
- b. Anggaran Pendapatan dan Belanja Daerah Provinsi Jawa Tengah;
- c. Sumber dana lain yang sah dan tidak mengikat.

BAB XIII  
KETENTUAN PENUTUP

Pasal 18

Peraturan Gubernur ini mulai berlaku pada tanggal diundangkan. Agar setiap orang mengetahuinya, memerintahkan pengundangan Peraturan Gubernur ini dengan penempatannya dalam Berita Daerah Provinsi Jawa Tengah.

Ditetapkan di Semarang  
pada tanggal **20 Juni 2016**

GUBERNUR JAWA TENGAH,

ttd

GANJAR PRANOWO

Diundangkan di Semarang  
pada tanggal **20 Juni 2016**

SEKRETARIS DAERAH PROVINSI  
JAWA TENGAH,

ttd

SRI PURYONO KARTO SOEDARMO

BERITA DAERAH PROVINSI JAWA TENGAH TAHUN 2016 NOMOR