



## **GUBERNUR JAWA TIMUR**

### **PERATURAN GUBERNUR JAWA TIMUR**

#### **NOMOR 14 TAHUN 2006**

#### **TENTANG**

#### **PETUNJUK PELAKSANAAN**

#### **PERATURAN DAERAH PROPINSI JAWA TIMUR**

#### **NOMOR 11 TAHUN 2005 TENTANG PELAYANAN PUBLIK DI PROPINSI JAWA TIMUR**

#### **GUBERNUR JAWA TIMUR**

**Menimbang** : bahwa dengan telah ditetapkan Peraturan Daerah Propinsi Jawa Timur Nomor 11 Tahun 2005 tentang Pelayanan Publik di Propinsi Jawa Timur dan telah diundangkan dalam Lembaran Daerah Propinsi Jawa Timur Tahun 2005 Nomor 5 Seri E, maka untuk efektivitas pelaksanaannya perlu menetapkan petunjuk pelaksanaan Peraturan Daerah dimaksud dalam Peraturan Gubernur Jawa Timur.

**Mengingat** :

1. Undang-Undang Nomor 2 Tahun 1950 tentang Pembentukan Propinsi Jawa Timur juncto Undang-Undang Nomor 18 Tahun 1950 tentang Mengadakan Perubahan dalam Undang-Undang Tahun 1950 Nomor 2 dari Hal Pembentukan Propinsi Jawa Timur (Lembaran Negara Tahun 1950 Nomor 32);
2. Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1974 tentang Pokok-Pokok Kepegawaian sebagaimana telah diubah dengan Undang-Undang Nomor 43 Tahun 1999 (Lembaran Negara Tahun 1999 Nomor 169, Tambahan Lembaran Negara Nomor 3890);
3. Undang - Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen (Lembaran Negara Tahun 1999 Nomor 42, Tambahan Lembaran Nomor 4125);
4. Undang-Undang Nomor 28 Tahun 1999 tentang Penyelenggaraan Negara yang Bersih dan Bebas Korupsi, Kolusi dan Nepotisme (Lembaran Negara Tahun 1999 Nomor 75, Tambahan Lembaran Negara Nomor 3851);
5. Undang-Undang Nomor 10 Tahun 2004 tentang Pembentukan Peraturan Perundang-undangan (Lembaran Negara Tahun 2004 Nomor 54, Tambahan Lembaran Negara Nomor 4389);
6. Undang-Undang Nomor 32 Tahun 2004 tentang Pemerintahan Daerah (Lembaran Negara Tahun 2004 Nomor 125, Tambahan Lembaran Negara Nomor 4437);

7. Peraturan Pemerintah Nomor 68 Tahun 1999 tentang Tata Cara Pelaksanaan Peran Serta Masyarakat dalam Penyelenggaraan Negara (Lembaran Negara Tahun 1999 Nomor 129, Tambahan Lembaran Negara Nomor 3866);
8. Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63/KEP/M.PAN/7/2003 tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik;
9. Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor KEP/25/M.PAN/2/2004 tentang Pedoman Umum penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat Unit Pelayanan Instansi Pemerintah;
10. Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor KEP/26/M.PAN/2/2004 tentang Petunjuk Teknis Transparansi dan Akuntabilitas Dalam Penyelenggaraan Pelayanan Publik;
11. Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor KEP/118/M.PAN/8/2004 tentang Pedoman Umum Penanganan Pengaduan Masyarakat Bagi Instansi Pemerintah;
12. Peraturan Daerah Propinsi Jawa Timur Nomor 11 Tahun 2005 tentang Pelayanan Publik di Propinsi Jawa Timur (Lembaran Daerah Tahun 2005 Nomor 5 Seri E);

## MEMUTUSKAN

Menetapkan : PERATURAN GUBERNUR TENTANG PETUNJUK PELAKSANAAN PERATURAN DAERAH PROPINSI JAWA TIMUR NOMOR 11 TAHUN 2005 TENTANG PELAYANAN PUBLIK DI PROPINSI JAWA TIMUR.

### BAB I

#### KETENTUAN UMUM

##### Pasal 1

Dalam Peraturan Gubernur ini yang dimaksud dengan

1. Daerah adalah Propinsi Jawa Timur.
2. Gubernur adalah Gubernur Jawa Timur.
3. Sekretaris Daerah adalah Sekretaris Daerah Propinsi Jawa Timur.
4. Komisi Pelayanan Publik Propinsi Jawa Timur adalah lembaga yang dalam melaksanakan tugas dan fungsinya bersifat independen dan bebas dari pengaruh kekuasaan manapun.
5. Pelayanan Publik adalah segala kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan dasar sesuai dengan hak-hak dasar setiap warga negara dan penduduk atas suatu barang, jasa dan atau pelayanan administrasi yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan yang terkait dengan kepentingan publik.

6. Penyelenggara Pelayanan Publik adalah lembaga dan petugas pelayanan publik baik Pemerintah Daerah maupun Badan Usaha Milik Daerah yang menyelenggarakan pelayanan publik.
7. Penerima layanan publik adalah orang perseorangan dan atau kelompok orang dan atau badan hukum yang memiliki hak dan kewajiban terhadap suatu pelayanan publik.
8. Standar Pelayanan adalah ketentuan yang berisi norma, pedoman dan kesepakatan mengenai kualitas pelayanan, sarana dan prasarana yang dirumuskan secara bersama-sama antara penyelenggara pelayanan publik, penerima layanan dan pihak yang berkepentingan.
9. Pertanggungjawaban Pelayanan Publik adalah perwujudan kewajiban penyelenggara pelayanan publik untuk mempertanggungjawabkan kepada masyarakat mengenai pencapaian tujuan yang telah ditetapkan, melalui mekanisme pertanggungjawaban secara periodik.
10. Pengaduan adalah pemberitahuan yang menginformasikan terhadap ketidaksesuaian antara pelayanan yang diterima dengan standar pelayanan yang telah ditentukan.
11. Penghargaan adalah imbalan dan atau sesuatu yang diberikan kepada penyelenggara pelayanan publik atas dasar prestasi dari pelaksanaan tugasnya dalam memberikan pelayanan publik.
12. Kompensasi adalah suatu bentuk imbalan yang diberikan kepada penerima pelayanan akibat dari tidak terpenuhinya standar pelayanan publik yang telah ditetapkan.
13. Pembinaan adalah upaya-upaya yang dilakukan oleh pejabat yang berwenang kepada unit penyelenggara pelayanan publik, agar unit penyelenggara pelayanan publik yang dibina dapat lebih meningkatkan kualitas pelayanannya.
14. Pengawasan adalah proses kegiatan yang ditujukan untuk menjamin agar penyelenggaraan pelayanan publik berjalan sesuai dengan rencana dan ketentuan peraturan perundangundangan yang berlaku.
15. Pengembangan kapasitas penyelenggaraan pelayanan publik adalah Kapasitas Sumber Daya Manusia sektor publik untuk melaksanakan fungsi yang ditetapkan, mengoperasionalkan melalui peran institusi yang diisi oleh individu-individu yang kompeten dan profesional.

## BAB II

### KELOMPOK PELAYANAN PUBLIK

#### Pasal 2

Pelayanan publik yang diberikan oleh Penyelenggara Pelayanan Publik kepada masyarakat terbagi dalam 3 (tiga) kelompok yaitu :

- a. pelayanan administratif adalah pelayanan yang menghasilkan berbagai bentuk dokumen resmi yang dibutuhkan oleh publik;
- b. pelayanan barang adalah pelayanan yang menghasilkan berbagai bentuk/jenis barang yang digunakan oleh publik;
- c. pelayanan jasa adalah pelayanan berbagai bentuk jasa yang dibutuhkan oleh publik.

### BAB III

#### STANDAR PELAYANAN

##### Pasal 3

- (1) Setiap penyelenggara pelayanan publik wajib membuat standar pelayanan yang merupakan ukuran yang dibakukan dalam penyelenggaraan pelayanan publik.
- (2) Standar pelayanan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) disusun bersama-sama dengan penerima pelayanan dan pihakpihak yang berkepentingan;
- (3) Penyelenggara dan penerima pelayanan publik wajib mentaati / mematuhi standar pelayanan publik yang telah ditetapkan
- (4) Standar pelayanan meliputi :
  - a. prosedur pelayanan mengenai tata cara, mekanisme dan kejelasan persyaratan teknis dan administratif;
  - b. kurun waktu penyelesaian pelayanan;
  - c. besarnya biaya / tarif pelayanan dan tata cara pembayarannya;
  - d. mutu produk / hasil pelayanan yang akan diterima harus sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan;
  - e. penyediaan sarana/prasarana pelayanan yang memadai oleh penyelenggara pelayanan publik;
  - f. kompetensi petugas pemberi layanan harus ditetapkan dengan tepat berdasarkan pengetahuan, keahlian, ketrampilan, sikap dan perilaku yang diperlukan.
- (5) Standar pelayanan sebagaimana dimaksud pada ayat (4) huruf c diberlakukan berdasarkan peraturan perundang-undangan yang berlaku, sedangkan mengenai persyaratan administrasi dan standar waktu penyelesaian layanan serta teknis pelaksanaan ditetapkan dengan Keputusan Pimpinan penyelenggara pelayanan publik;
- (6) Masing-masing penyelenggara pelayanan publik wajib menginformasikan standar pelayanan publik sebagaimana dimaksud pada ayat (5) kepada masyarakat melalui media dan atau penyuluhan langsung kepada masyarakat;

- (7) Untuk penyampaian informasi sebagaimana dimaksud pada ayat (6) masing-masing penyelenggara pelayanan publik wajib menyelenggarakan fungsi pelayanan informasi publik dan penanganan pengaduan bagi masyarakat.

#### BAB IV

#### PENGADUAN PELAYANAN PUBLIK

#### Pasal 4

Tata cara pengaduan pelayanan publik adalah sebagai berikut :

- a. pengaduan pelayanan publik diajukan kepada penyelenggara pelayanan publik;
- b. pengaduan tertulis, telepon, SMS, Faksimile, E-mail, kotak saran harus disampaikan secara jelas dan bertanggung jawab dengan menyebutkan identitas yang jelas;
- c. bagi setiap orang / kelompok / badan usaha yang menyampaikan pengaduan langsung kepada pejabat / petugas penerima pengaduan, diberi surat / formulir tanda bukti pengaduan dan dicatat dalam buku pengaduan yang disediakan secara khusus;
- d. pada surat / formulir tanda bukti pengaduan disebutkan nama dan jabatan pejabat / petugas yang berwenang untuk menyelesaikan masalah / pengaduan tersebut;
- e. paling lama 5 (lima) hari setelah diterimanya pengaduan,
- f. penyelenggara pelayanan publik harus menindaklanjuti pengaduan tersebut;
- g. apabila sampai pada batas waktu yang telah ditentukan belum ditanggapi oleh penyelenggara pelayanan publik, pengaduan dapat dilanjutkan kepada Komisi Pelayanan Publik;
- h. penyelenggara pelayanan publik wajib menyampaikan laporan pengaduan dan atau tindak lanjut hasil penyelesaian pengaduan setiap tanggal 15 bulan berikutnya kepada Gubernur melalui Sekretaris Daerah;
- i. penyelenggara pelayanan publik yang tidak menyampaikan laporan pengaduan dan atau tindak lanjut hasil penyelesaian pengaduan diberikan tegoran secara tertulis.

## BAB V

### PERTANGGUNGJAWABAN PENYELENGGARA PELAYANAN PUBLIK

#### Bagian Pertama Pertanggung~awaban

##### Pasal 5

- (1) Penyelenggara pelayanan publik wajib menyampaikan pertanggungjawaban atas pelaksanaan tugasnya secara periodik setiap 3 (tiga) bulan, setiap akhir tahun, dan pada saat waktu tertentu apabila ada hal-hal khusus;
- (2) Pertanggungjawaban penyelenggara pelayanan publik sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dibuat secara tertulis dalam bentuk laporan yang memuat kinerja Unit penyelenggara pelayanan publik kepada Gubernur.

#### Bagian Kedua

##### Kompensasi

##### Pasal 6

- (1) Penyelenggara pelayanan publik berkewajiban memberikan kompensasi kepada penerima pelayanan publik atas adanya ketidaksesuaian pelayanan dengan standar pelayanan yang telah ditetapkan;
- (2) Bentuk kompensasi sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dapat berupa:
  - a. perlakuan pelayanan secara khusus;
  - b. ganti rugi.
- (3) Penetapan bentuk kompensasi sebagaimana dimaksud pada ayat (2) diatur oleh penyelenggara pelayanan publik.

## BAB VI

### PEMBERIAN PENGHARGAAN

##### Pasal 7

- (1) Untuk memberikan motivasi agar petugas penyelenggara pelayanan publik dapat meningkatkan prestasi kerja dan pengabdianya diberikan penghargaan;
- (2) Pemberian penghargaan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dilakukan melalui penilaian dan pemilihan, dengan mempertimbangkan pada aspek - aspek :

- a. Moral dan Akhlak
    - 1. sikap dan perilaku, yaitu ramah, sabar, akomodatif, responsif, tidak diskriminatif;
    - 2. pengabdian, yaitu mengembangkan pikiran, tenaga dan waktu secara ikhlas dengan mengutamakan kepentingan publik daripada kepentingan pribadi atau golongan;
    - 3. kesetiaan, yaitu ketaatan dan loyalitas kepada negara dan pemerintah serta tidak pernah dijatuhi hukuman;
    - 4. kejujuran, yaitu ketulusan hati dalam melaksanakan tugas dan tidak menyalahgunakan wewenang yang diberikan kepadanya;
    - 5. kedisiplinan, yaitu mematuhi tata tertib dan mengikuti ketentuan kedinasan yang telah ditetapkan.
  - b. Kemampuan Teknis yaitu memiliki kemampuan, kepandaian, ketrampilan dalam melaksanakan tugas dan tanggung jawab;
  - c. Prestasi Kerja, yaitu bekerja berdasarkan perencanaan dan dapat mencapai target sesuai rencana dengan hasil yang baik;
  - d. Paling sedikit menerima keluhan dan pengaduan dari masyarakat atas pelayanannya;
  - e. Kerjasama, yaitu mampu bekerja dalam kelompok dan senang membantu orang lain serta tidak egois;
- (3) Pemilihan dan bentuk penghargaan serta pemberian penghargaan sebagaimana dimaksud pada ayat (2) sepenuhnya merupakan kebijakan pimpinan di lingkungan masing-masing penyelenggara pelayanan publik.

#### Pasal 8

Perseorangan, sekelompok orang / masyarakat dan atau badan hukum serta Gubernur, dapat memberikan penghargaan kepada penyelenggara pelayanan publik dengan mengadakan penilaian terhadap kinerja pelayanan yang diberikan.

#### Pasal 9

Pemberian penghargaan sebagaimana dimaksud dalam Pasal 7 dan Pasal 8 dapat dilakukan setiap tahun dan diinformasikan kepada Sekretaris Daerah.

BAB VII  
PENGEMBANGAN KAPASITAS PENYELENGGARAAN PELAYANAN  
PUBLIK  
Pasal 10

- (1) Sebagai upaya melakukan perubahan sikap dan perilaku serta motivasi kerja untuk membangun kultur birokrasi pemerintahan yang bermoral, beretika, terwujudnya iklim kerja yang berorientasi pada etos kerja dan produktifitas yang tinggi perlu pembinaan dan pengembangan kapasitas penyelenggaraan pelayanan publik;
- (2) Pembinaan dan pengembangan kapasitas penyelenggaraan pelayanan publik sebagaimana dimaksud pada ayat (1), harus dilakukan langkah-langkah sebagai berikut :
- a. menerapkan manajemen perubahan;
  - b. membentuk kelompok budaya kerja;
  - c. mengupayakan memperoleh sertifikat Sistem Manajemen Mutu ISO;
  - d. meningkatkan kualitas SDM masing-masing;
  - e. meningkatkan sarana prasarana pelayanan publik;
  - f. mengoptimalkan pemanfaatan teknologi informasi dan komunikasi dalam penyelenggaraan pelayanan publik;
  - g. menyeimbangkan penerapan penghargaan dan sanksi;
  - h. mengikutsertakan masyarakat dalam perumusan kebijakan di bidang pelayanan publik maupun pengawasannya;
  - i. melakukan perbaikan kualitas pelayanan publik melalui survey Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM)
  - j. mengintensifkan penanganan pengaduan atau penilaian masyarakat atas kelemahan penyelenggaraan pelayanan publik;
  - k. melakukan evaluasi dan penataan sistem, termasuk tata hubungan kewenangan serta tanggung jawab pada unit-unit pelayanan publik dalam rangka kelancaran mekanisme dan efisiensi serta efektivitas prosedur pelayanan.

BAB VIII  
PEMBINAAN DAN PENGAWASAN  
Pasal 11

Pembinaan dan pengawasan terhadap penyelenggaraan pelayanan publik di Jawa Timur dilakukan oleh Gubernur atau pejabat yang ditunjuk.



BAB IX  
PEMBIAYAAN

Pasal 12

Pembiayaan penyelenggaraan pelayanan publik dibebankan pada masing - masing Penyelenggara Pelayanan Publik.

BAB X  
KETENTUAN PENUTUP

Pasal13

Hal-hal yang belum diatur dalam Peraturan Gubernur ini sepanjang mengenai teknis pelaksanaannya akan diatur lebih lanjut oleh Kepala Unit Kerja Penyelenggara Pelayanan Publik.

Pasal 14

Peraturan Gubernur ini mulai berlaku pada tanggal diundangkan;  
Agar setiap orang mengetahui, memerintahkan pengundangan Peraturan Gubernur ini dengan penempatannya dalam Berita Daerah Propinsi Jawa Timur.

Ditetapkan di Surabaya  
pada tanggal 4 April 2006

**GUBERNUR JAWA TIMUR**

ttd

**H. IMAM UTOMO. S**

DIUNDANGKAN DALAM LEMBARAN DAERAH  
PROPINSI JAWA TIMUR

TGL 04-04-2006 No. 14 Th. 2006 / E1