



PEMERINTAH PROPINSI JAWATIMUR
PERATURAN DAERAH PROPINSI JAWATIMUR
NOMOR 11 TAHUN 2005

TENTANG

PELAYANAN PUBLIK DI
PROPINSI JAWA TIMUR

DENGAN RAHMAT TUHAN YANG MAHA ESA
GUBERNUR JAWA TIMUR

- Menimbang :
- a. bahwa kewajiban Pemerintah sebagai penyelenggara utama pelayanan publik untuk melayani kebutuhan publik yang lebih baik sesuai dengan prinsip-prinsip tata kelola pemerintahan yang baik (*good governance*) dan demokratis merupakan amanat konstitusional Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945;
 - b. bahwa memberikan pelayanan publik yang dilakukan oleh penyelenggara pelayanan publik merupakan kegiatan yang harus dilakukan secara berkesinambungan, seiring dengan perkembangan harapan publik yang menuntut untuk dilakukan peningkatan kualitas pelayanan publik;
 - c. bahwa sebagai upaya untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik, maka perlu ditetapkan standar dan kriteria dari penyelenggara pelayanan publik maupun masyarakat sebagai penerima pelayanan publik serta pihak-pihak lain yang berkepentingan untuk memberikan perlindungan atas hak-hak publik dalam mendapatkan pelayanan publik dalam suatu peraturan daerah.
- Mengingat :
1. Pasal 18 ayat (2), ayat (6) , Pasal 28B ayat (2), Pasal 28C ayat (1), Pasal 28D ayat (2), Pasal 28F, Pasal 28H ayat (1), Pasal 28 ayat (2) Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945;
 2. Undang-undang Nomor 2 Tahun 1950 tentang Pembentukan Propinsi Jawa Timur juncto Undang-undang Nomor 18 Tahun 1950 Peraturan tentang Mengadakan Perubahan dalam Undang-undang Tahun 1950 Nomor 2 dari Hal Pembentukan Propinsi Jawa Timur (Lembaran Negara Tahun 1950 Nomor 32);

3. 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);
4. Undang-undang Nomor 8 Tahun 1981 tentang Hukum Acara Pidana (Lembaran Negara Tahun 1981 Nomor 76 Tambahan Lembaran Negara Nomor 3209);
5. Undang-undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen (Lembaran Negara Tahun 1999 Nomor 42, Tambahan Lembaran Negara Nomor 4125);
6. 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);
7. Undang-undang Nomor 17 Tahun 2003 tentang Keuangan Negara (Lembaran Negara Tahun 2003 Nomor 47, Tambahan Lembaran Negara Nomor 4286);
8. Undang-undang Nomor 19 Tahun 2003 tentang Badan Usaha Milik Negara (Lembaran Negara Tahun 2003 Nomor 70, Tambahan Lembaran Negara Nomor 4297);
9. Undang-undang Nomor 10 Tahun 2004 tentang Pembentukan Peraturan Perundang-undangan (Lembaran Negara Tahun 2004 Nomor 54, Tambahan Lembaran Negara Nomor 4389);
10. Undang-undang Nomor 32 Tahun 2004 tentang Pemerintahan Daerah (Lembaran Negara Tahun 2004 Nomor 125, Tambahan Lembaran Negara Nomor 4437);
11. Peraturan Pemerintah Nomor 30 Tahun 1980 tentang Peraturan Disiplin Pegawai Negeri Sipil (Lembaran Negara Tahun 1980 Nomor 50, Tambahan Lembaran Negara Nomor 3175);
12. 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);

Dengan Persetujuan Bersama
DEWAN PERWAKILAN RAKYAT DAERAH
PROPINSI JAWATIMUR
dan
GUBERNUR JAWA TIMUR

MEMUTUSKAN:

Menetapkan : PERATURAN DAERAH PROPINSI JAWA TIMUR
TENTANG PELAYANAN PUBLIK DI PROPINSI JAWA TIMUR

BAB I KETENTUAN UMUM

Pasal 1

Dalam Peraturan Daerah ini yang dimaksud dengan :

1. Daerah adalah Daerah Propinsi Jawa Timur.
2. Pemerintah Daerah adalah Pemerintah Propinsi Jawa Timur.
3. Gubernur adalah Gubernur Jawa Timur.
4. Dewan Perwakilan Rakyat Daerah yang selanjutnya disingkat DPRD adalah Dewan Perwakilan Rakyat Daerah Propinsi Jawa Timur.
5. Komisi Pelayanan Publik Propinsi Jawa Timur adalah lembaga yang dalam melaksanakan tugas dan fungsinya bersifat independen dan bebas dari pengaruh kekuasaan manapun.
6. 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.
7. Penyelenggara Pelayanan Publik adalah lembaga dan petugas pelayanan publik baik Pemerintah Daerah maupun Badan Usaha Milik Daerah yang menyelenggarakan pelayanan publik.
8. Penerima layanan publik adalah orang perseorangan dan atau kelompok orang dan atau badan hukum yang memiliki hak dan kewajiban terhadap suatu pelayanan publik.
9. 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.
10. Indeks Kepuasan Masyarakat adalah ukuran kepuasan masyarakat sebagai penerima layanan yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik berdasarkan standar pelayanan yang telah ditetapkan.
11. Pertanggungjawaban Pelayanan Publik adalah Perwujudan kewajiban penyelenggara pelayanan publik untuk mempertanggungjawabkan kepada masyarakat mengenai pencapaian tujuan yang telah ditetapkan, melalui mekanisme pertanggungjawaban secara periodik.
12. Pengaduan adalah pemberitahuan yang menginformasikan terhadap ketidaksesuaian antara pelayanan yang diterima dengan standar pelayanan yang telah ditentukan.
13. Sengketa pelayanan publik adalah sengketa yang timbul dalam bidang pelayanan publik antara penerima layanan dengan penyelenggara pelayanan publik akibat ketidaksesuaian antara pelayanan yang diterima dengan standar pelayanan publik yang telah ditetapkan.
14. Media adalah segala alat untuk penyebarluasan informasi yang berupa cetak dan elektronik.

BAB II ASAS, TUJUAN DAN RUANG LINGKUP

Bagian Pertama Asas

Pasal 2

Asas penyelenggaraan pelayanan publik meliputi:

- a. Asas Kepastian Hukum ;
- b. Asas Keterbukaan ;
- c. Asas Partisipatif;
- d. Asas Akuntabilitas ;
- e. Asas Kepentingan Umum ;
- f. Asas Profesionalisme ;
- g. Asas Kesamaan Hak ;
- h. Asas Keseimbangan Hak dan Kewajiban ;
- i. Asas Efisiensi;
- j. Asas Efektivitas ;
- k. Asas Imparsial.

Bagian Kedua Tujuan

Pasal 3

Tujuan Pelayanan Publik adalah :

- a. mewujudkan kepastian tentang hak, tanggung jawab, kewajiban, dan kewenangan seluruh pihak yang terkait dengan penyelenggaraan pelayanan publik di Propinsi Jawa Timur.
- b. mewujudkan sistem penyelenggaraan pelayanan publik yang baik sesuai dengan asas-asas umum penyelenggaraan pemerintahan yang baik di Propinsi Jawa Timur.
- c. terpenuhinya hak-hak masyarakat dalam memperoleh pelayanan publik secara maksimal.
- d. mewujudkan partisipasi dan ketaatan masyarakat dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik sesuai mekanisme yang berlaku.

Bagian Ketiga Ruang Lingkup

Pasal 4

Ruang lingkup pelayanan publik meliputi semua bentuk pelayanan yang berkaitan dengan kepentingan publik yang diselenggarakan oleh penyelenggara pelayanan publik di Propinsi Jawa Timur.

BAB III
HAK, KEWAJIBAN
DAN
PERAN SERTA MASYARAKAT

Bagian Pertama
Hak Penerima Layanan Publik

Pasal 5

Penerima layanan publik mempunyai hak :

- a. mendapatkan pelayanan yang berkualitas sesuai dengan asas-asas dan tujuan pelayanan publik serta sesuai standar pelayanan publik yang telah ditentukan.
- b. mendapatkan kemudahan untuk memperoleh informasi selengkap-lengkapnyanya tentang sistem, mekanisme dan prosedur dalam pelayanan publik.
- c. memberikan saran untuk perbaikan pelayanan publik.
- d. mendapatkan pelayanan yang tidak diskriminatif, santun, bersahabat dan ramah.
- e. memperoleh kompensasi apabila tidak mendapatkan pelayanan sesuai standar pelayanan publik yang telah ditetapkan.
- f. menyampaikan pengaduan kepada penyelenggara pelayanan public dan atau Komisi Pelayanan Publik untuk mendapatkan penyelesaian
- g. Mendapatkan penyelesaian atas pengaduan yang diajukan sesuai mekanisme yang berlaku.
- h. mendapatkan pembelaan, perlindungan, dalam upaya penyelesaian sengketa pelayanan publik.

Bagian Kedua
Kewajiban Penerima Layanan Publik

Pasal 6

Penerima layanan publik mempunyai kewajiban untuk :

- a. mentaati mekanisme, prosedur dan persyaratan dalam penyelenggaraan pelayanan publik.
- b. memelihara dan menjaga berbagai sarana dan prasarana pelayanan publik.
- c. mengawasi penyelenggaraan pelayanan publik dan penyelesaian sengketa pelayanan publik.

Bagian Ketiga
Peranserta Masyarakat

Pasal 7

- (1) Masyarakat mempunyai kesempatan yang sama dan seluas-luasnya untuk berperan serta dalam penyelenggaraan pelayanan publik

- (2) Peran serta masyarakat sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dilakukan dengan cara :
- a. berperanserta dalam merumuskan standar pelayanan publik;
 - b. meningkatkan kemandirian, keberdayaan masyarakat dan kemitraan dalam penyelenggaraan pelayanan publik ;
 - c. menumbuhkembangkan kemampuan dan kepeloporan masyarakat dalam penyelenggaraan pelayanan publik ;
 - d. menumbuhkan ketanggapsegeraan masyarakat untuk melakukan pengawasan dalam penyelenggaraan pelayanan publik ;
 - e. memberikan saran dan atau pendapat dalam rangka penyelenggaraan pelayanan publik ;
 - f. menyampaikan informasi dan atau memperoleh informasi di bidang penyelenggaraan pelayanan publik.

BAB IV
TATA KELOLA PELAYANAN PUBLIK
Bagian Pertama
Penyelenggara

Pasal 8

Penyelenggara pelayanan publik mempunyai kewajiban :

- a. mengundang penerima layanan dan pihak-pihak yang berkepentingan dalam penyelenggaraan pelayanan publik untuk merumuskan standar pelayanan dan melakukan pengawasan atas kinerja pelayanan publik.
- b. menyelenggarakan pelayanan publik yang berkualitas sesuai dengan standar pelayanan yang telah ditetapkan.
- c. mengelola pengaduan dari penerima layanan sesuai mekanisme yang berlaku.
- d. menyampaikan pertanggungjawaban secara periodik atas penyelenggaraan pelayanan publik yang tata caranya diatur lebih lanjut dengan Peraturan Gubernur.
- e. memberikan kompensasi kepada penerima layanan apabila tidak mendapatkan pelayanan sesuai standar pelayanan publik yang telah ditetapkan.
- f. mematuhi ketentuan yang berlaku dalam penyelesaian sengketa pelayanan publik.
- g. mematuhi peraturan perundang-undangan yang terkait dengan tugas dan kewenangannya dalam penyelenggaraan pelayanan publik.

Pasal 9

- (1) Setiap penyelenggara pelayanan publik berhak mendapatkan penghargaan atas prestasinya dalam penyelenggaraan pelayanan publik.
- (2) Tata cara penilaian dan pemberian penghargaan atas prestasi penyelenggara pelayanan publik sebagaimana dimaksud pada ayat (1) diatur dengan Peraturan Gubernur.

Pasal 10

- (1) Untuk menjamin kualitas layanan masing-masing penyelenggara pelayanan publik wajib membentuk unit pelayanan informasi publik dan unit pengaduan bagi masyarakat.
- (2) Penyelenggara pelayanan publik pada unit pelayanan informasi publik dan unit pengaduan masyarakat sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dilaksanakan oleh penyelenggara pelayanan publik yang mempunyai kompetensi.
- (3) Masing-masing unit pelayanan informasi publik dan unit pengaduan masyarakat membantu penyelenggara pelayanan publik dalam menjalankan fungsi untuk merencanakan, melaksanakan dan mengevaluasi serta mengembangkan standar pelayanan publik.
- (4) Penyelenggara pelayanan publik dapat mengadakan kerjasama dengan penyelenggara pelayanan publik lain ataupun dengan pihak ketiga yang didasarkan pada pertimbangan efisiensi dan efektifitas pelayanan publik.
- (5) Kerjasama sebagaimana dimaksud pada ayat (4), penyelenggara pelayanan publik wajib mengumumkan kepada masyarakat melalui media cetak dan elektronik.

Bagian Kedua Indeks Kepuasan Masyarakat

Pasal 11

- (1) Penyelenggara pelayanan publik wajib melakukan penilaian kinerja penyelenggaraan pelayanan publik secara periodik.
- (2) Untuk melaksanakan penilaian kinerja sebagaimana dimaksud ayat (1) dilakukan melalui pengukuran indeks kepuasan masyarakat sesuai dengan standar pelayanan publik masing-masing penyelenggara pelayanan publik.
- (3) Apabila ditemukan ketidaksesuaian nilai antara indeks kepuasan masyarakat dengan standar pelayanan publik, maka akan dilakukan pembinaan dan pengembangan kapasitas penyelenggaraan pelayanan publik.
- (4) Tata cara pelaksanaan pembinaan dan pengembangan kapasitas penyelenggaraan pelayanan publik diatur dengan Peraturan Gubernur.

Bagian Ketiga Pelayanan Khusus

Pasal 12

- (1) Penyelenggara pelayanan publik wajib mengupayakan tersedianya sarana dan prasarana yang diperuntukkan bagi penyandang cacat, lanjut usia, dan wanita hamil.

- (2) Penyediaan sarana dan prasana sebagaimana dimaksud pada ayat (1) wajib menjamin aksesibilitas pengguna layanan yang dilaksanakan sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku.

Bagian Keempat
Tata Perilaku Penyelenggara

Pasal 13

Penyelenggara pelayanan publik wajib memiliki tata perilaku sebagai kode etik dalam memberikan pelayanan publik, sebagai berikut:

- a. bertindak jujur, disiplin, proporsional dan profesional.
- b. bertindak adil dan tidak diskriminatif.
- c. peduli, teliti dan cermat.
- d. bersikap ramah dan bersahabat.
- e. bersikap tegas, dan tidak memberikan pelayanan yang berbelit-belit.
- f. bersikap mandiri dan dilarang menerima imbalan dalam bentuk apapun.
- g. transparan dalam pelaksanaan dan mampu mengambil langkah-langkah yang kreatif dan inovatif.

Bagian Kelima
Standar Pelayanan Publik

Pasal 14

- (1) Standar pelayanan publik disusun sesuai dengan jenis dan karakteristik pelayanan publik yang meliputi prosedur dan produk pelayanan publik.
- (2) Penyelenggara pelayanan publik wajib menetapkan standar pelayanan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) meliputi penetapan standar persyaratan, standar biaya dan standar waktu.
- (3) Masing-masing penyelenggara pelayanan publik wajib menginformasikan standar pelayanan publik kepada masyarakat.

Bagian Keenam
Pengaduan Pelayanan Publik

Pasal 15

Tata cara pengaduan pelayanan publik adalah sebagai berikut:

- a. pengaduan pelayanan publik diajukan kepada penyelenggara pelayanan publik.
- b. paling lama 5 (lima) hari setelah diterimanya pengaduan, penyelenggara pelayanan publik harus menindaklanjuti pengaduan tersebut.
- c. apabila penyelenggara pelayanan publik tidak menanggapi sebagaimana mestinya atau tidak menerima pengaduan sebagaimana dimaksud pada huruf b, maka pengaduan diajukan kepada Komisi Pelayanan Publik.

- d. mekanisme pengaduan pelayanan publik diatur lebih lanjut dengan
- e. Peraturan Gubernur.

BABV KOMISI PELAYANAN PUBLIK

Bagian Pertama Penetapan dan Kedudukan

Pasal 16

- (1) Komisi Pelayanan Publik ditetapkan dengan Keputusan Gubernur, berkedudukan nonstruktural, bersifat independen dan mempertanggungjawabkan kinerjanya kepada publik dengan menyampaikan laporan kinerjanya kepada DPRD.
- (2) Komisi Pelayanan Publik berfungsi menerima pengaduan dan bertugas mengadakan verifikasi, memeriksa, dan menyelesaikan sengketa pelayanan publik.
- (3) Memberikan saran atau masukan baik diminta maupun tidak diminta kepada Kepala Daerah dan penyelenggara pelayanan publik dalam rangka memperbaiki kinerja pelayanannya melalui DPRD.

Bagian Kedua Pertanggungjawaban

Pasal 17

- (1) Komisi Pelayanan Publik menyampaikan pertanggungjawaban sebagaimana diatur dalam Pasal 14 secara periodik setiap 4 (empat) bulan, setiap akhir tahun, dan karena hal-hal khusus serta pada akhir masa jabatan.
- (2) Laporan sebagaimana dimaksud pada ayat (1), bersifat terbuka untuk umum dan dapat disebar luaskan melalui media massa.

Bagian Ketiga Keanggotaan

Pasal 18

- (1) Anggota Komisi Pelayanan Publik dipilih melalui proses penjurangan, uji kemampuan dan kelayakan (*fit and proper test*) yang dilakukan oleh DPRD bersama-sama dengan Tim Independen.
- (2) Komisi Pelayanan Publik terdiri dari sebanyak-banyaknya 5 (lima) orang tenaga profesional di bidang pelayanan publik, informasi dan komunikasi, kebijakan publik, politik, hukum dan advokasi masyarakat.
- (3) Komisi Pelayanan Publik terdiri dari seorang Ketua dan Wakil Ketua merangkap anggota yang dipilih secara musyawarah dari dan oleh para anggota Komisi.

- (4) Dalam melaksanakan tugas dan tanggungjawabnya Komisi Pelayanan Publik dibantu oleh Staf Sekretariat dari unsur Pemerintah Daerah.

Pasal 19

Syarat-syarat untuk menjadi anggota Komisi Pelayanan Publik adalah sebagai berikut:

- a. warga Negara Indonesia yang berdomisili di Jawa Timur.
- b. bertaqwa kepada Tuhan Yang Maha Esa.
- c. mampu secara jasmani dan rohani;
- d. profesional dalam bidang pelayanan publik, informasi dan komunikasi, kebijakan publik, politik, hukum dan advokasi masyarakat;
- e. independen dan nonpartisan serta bukan merupakan pengurus partai politik ataupun organisasi yang berafiliasi pada partai politik;
- f. tidak pernah dihukum karena melakukan tindak pidana;
- g. tidak boleh merangkap jabatan yang dapat menimbulkan konflik kepentingan.

Bagian Keempat Masa Jabatan

Pasal 20

- (1) Komisi Pelayanan Publik bertugas selama 5 (lima) tahun dan dapat dipilih kembali untuk masa jabatan satu periode berikutnya apabila menunjukkan prestasi dan kinerja yang baik selama bertugas pada periode sebelumnya.
- (2) Setelah masa jabatan kedua secara berturut-turut anggota Komisi Pelayanan Publik tidak dapat dipilih kembali.
- (3) Masing-masing anggota Komisi Pelayanan Publik harus sanggup saling berkerjasama dan kinerjanya dievaluasi setiap tahun oleh DPRD.
- (4) Apabila hasil evaluasi yang dilakukan oleh DPRD dan masukan Tim Independen terhadap kinerja Komisi Pelayanan Publik dipandang tidak memadai maka dapat dilakukan penggantian secara perorangan maupun keseluruhan.

Pasal 21

Anggota Komisi Pelayanan Publik dapat diberhentikan, diberhentikan sementara maupun diganti antar waktu karena :

- a. masa jabatannya berakhir.
- b. mengundurkan diri secara sukarela.
- c. meninggal dunia.
- d. dipidana berdasarkan putusan pengadilan yang telah mempunyai kekuatan hukum tetap, atau bagi anggota Komisi Pelayanan Publik yang sedang menjalani proses hukum diberhentikan sementara sampai ada putusan pengadilan yang mempunyai kekuatan hukum tetap.

- e. tidak lagi memenuhi persyaratan sebagaimana tercantum dalam Pasal 19 dan Pasal 20 Peraturan Daerah ini.

Bagian Kelima
Tugas dan Kewajiban

Pasal 22

- (1) Komisi Pelayanan Publik mempunyai tugas:
 - a. menerima pengaduan, memeriksa dan menyelesaikan setiap sengketa pelayanan publik yang memenuhi syarat.
 - b. membuat pengaturan mengenai mekanisme, teknis dan prosedur penyelesaian sengketa pelayanan publik.
 - c. melakukan verifikasi dan mediasi antara para pihak yang bersengketa dalam pelayanan publik.
 - d. menindaklanjuti keluhan dan ketidakpuasan pelayanan publik, baik yang disampaikan secara langsung maupun tidak langsung oleh masyarakat kepada komisi.
- (2) Dalam rangka menjalankan tugasnya Komisi Pelayanan Publik berkewajiban untuk:
 - a. meminta informasi dari pejabat penyelenggara pelayanan publik.
 - b. meminta catatan atau bahan-bahan yang terkait dengan permasalahan yang ditangani.
 - c. menghadirkan pihak-pihak untuk kepentingan konsultasi maupun mediasi.
 - d. meminta informasi pada penyelenggara pelayanan publik tentang pengajuan keberatan dari masyarakat dan tindak lanjut yang telah dilakukan.
 - e. memberikan pertanggungjawaban kinerjanya kepada publik dan melaporkannya kepada DPRD dan masyarakat secara terbuka.
- (3) Penyelenggara pelayanan publik yang dimintai keterangan sebagaimana dimaksud pada ayat (2), wajib memenuhi permintaan Komisi Pelayanan Publik sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan yang berlaku.

BAB VI
PEMBIAYAAN

Pasal 23

- (1) Semua anggaran pelayanan publik pada instansi pemerintah dibebankan pada masing-masing penyelenggara pelayanan publik.
- (2) Anggaran untuk pembiayaan Komisi Pelayanan Publik dibebankan pada Anggaran dan Pendapatan Belanja Daerah (APBD) Propinsi Jawa Timur.

BAB VII KETENTUAN SANKSI

Bagian Pertama Pelanggaran

Pasal 24

- (1) Tindakan penyimpangan atau pengabaian terhadap wewenang, prosedur dan substansi merupakan pelanggaran yang dapat dikenakan sanksi sebagaimana diatur dalam peraturan perundang-undangan yang berlaku.
- (2) Bentuk pelanggaran sebagaimana dimaksud dalam ayat (1) merupakan pelanggaran administrasi.

Bagian Kedua Sanksi Administrasi

Pasal 25

- (1) Pelanggaran administratif yang dilakukan oleh penyelenggara pelayanan publik dikenakan sanksi administrasi.
- (2) Jenis-jenis sanksi administrasi sebagaimana dimaksud pada ayat (1) berupa :
 - a. peringatan lisan;
 - b. peringatan tertulis;
 - c. penundaan kenaikan pangkat;
 - d. penurunan pangkat;
 - e. mutasi jabatan;
 - f. pembebasan tugas dan jabatan dalam waktu tertentu;
 - g. pemberhentian tidak dengan hormat.
- (3) Mekanisme pemanggilan, pemeriksaan dan penjatuhan sanksi administrasi dilakukan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan yang berlaku.

Bagian Ketiga Sanksi Pidana

Pasal 26

- (1) Setiap penyelenggara pelayanan publik yang melakukan tindak pidana dalam penyelenggaraan pelayanan publik diancam dengan pidana kurungan paling lama 6 (enam) bulan, dan/atau denda paling banyak Rp 50.000.000,- (lima puluh juta rupiah).
- (2) Tindak pidana sebagaimana dimaksud pada ayat (1) adalah pelanggaran.
- (3) Apabila pelanggaran sebagaimana dimaksud dalam ayat (1) merupakan suatu tindak pidana, maka dapat dikenakan sanksi pidana sebagaimana diatur dalam ketentuan peraturan perundang-undangan yang berlaku.
- (4) Tindak pidana sebagaimana dimaksud pada ayat (3) adalah kejahatan.

Bagian Keempat
Penyidikan

Pasal 28

- (1) Selain penyidik pejabat polisi negara Republik Indonesia, juga pejabat pegawai negeri sipil tertentu di instansi penyelenggara pelayanan publik yang lingkup tugas dan tanggungjawabnya di bidang pelayanan publik, diberi wewenang khusus sebagai penyidik sebagaimana dimaksud dalam undang-undang hukum acara pidana yang berlaku.
- (2) Penyidik Pegawai Negeri Sipil sebagaimana dimaksud pada ayat (1) berwenang :
 - a. melakukan pemeriksaan atas kebenaran laporan atau keterangan berkenaan dengan tindak pidana di bidang pelayanan publik;
 - b. melakukan pemeriksaan terhadap penyelenggara pelayanan publik yang diduga melakukan tindak pidana;
 - c. meminta keterangan dan bahan bukti dari orang atau badan usaha sehubungan dengan peristiwa tindak pidana di bidang pelayanan publik;
 - d. melakukan pemeriksaan atas pembukuan, catatan, dan dokumen lain berkenaan dengan tindak pidana di bidang pelayanan publik;
 - e. melakukan pemeriksaan di tempat tertentu yang diduga terdapat bahan bukti, pembukuan, catatan dan dokumen lain serta melakukan penyitaan terhadap tahan dan barang hasil pelanggaran yang dapat dijadikan bukti dalam perkara tindak pidana di bidang pelayanan publik;
 - f. meminta bantuan ahli dalam rangka pelaksanaan tugas penyidikan tindak pidana di bidang pelayanan publik;
- (3) Penyidik pegawai negeri sipil sebagaimana dimaksud pada ayat (1) memberitahukan dimulainya penyidikan dan hasil penyidikannya kepada penyidik pejabat polisi negara Republik Indonesia.
- (4) Penyidik pegawai negeri sipil sebagaimana dimaksud pada ayat 1 menyampaikan hasil penyidikan kepada penuntut umum melalui penyidik pejabat polisi negara Republik Indonesia.

BAB VIII
KETENTUAN PENUTUP

Pasal 28

Hal-hal yang belum diatur dalam Peraturan Daerah ini akan diatur lebih lanjut dengan Peraturan Gubernur.

Pasal 29

Peraturan Daerah ini mulai berlaku pada tanggal diundangkan dan berlaku efektif 9 (sembilan) bulan sejak diundangkan.

Agar setiap orang dapat mengetahuinya, memerintahkan pengundangan Peraturan Daerah ini dengan penempatannya dalam Lembaran Daerah Propinsi Jawa Timur.

Ditetapkan di Surabaya
pada tanggal 6 Desember 2005
GUBERNUR JAWA TIMUR

ttd.
IMAM UTOMO. S

Diundangkan di Surabaya
Pada tanggal 6 Desember 2005

SEKRETARIS DAERAH
PROPINSI JAWA TIMUR

ttd.

Dr. H. SOEKARWO, SH, Hum

LEMBARAN DAERAH PROPINSI JAWA TIMUR TAHUN 2005
NOMOR 5 TAHUN 2005 SERI E.

Sesuai dengan aslinya
A.n. SEKRETARIS DAERAH PROPINSI
JAWA TIMUR
Kepala Biro Hukum
INDRA WIBIGANA, SH
Pangkat Tingkat I
NIP. 510 090 148



PENJELASAN
ATAS
PERATURAN DAERAH PROPINSI JAWA TIMUR
NOMOR 11 TAHUN 2005
TENTANG
PELAYANAN PUBLIK
DI PROPINSI JAWA TIMUR

I. PENJELASAN UMUM

1. Pelayanan publik merupakan pilar dasar penyelenggaraan pemerintahan yang berbasis kerakyatan. Di Propinsi Jawa Timur secara substansial telah terbangun pemahaman untuk mewujudkan pelayanan publik (*public service*) yang sesuai dengan koridor tata kelola pemerintahan yang baik (*good governance*). Pemahaman demikian secara tematik merupakan alasan fundamental dari kehendak publik untuk menyusun perangkat hukum dalam rangka membangun pelayan-pelayan publik (*public servicer*) yang mengedepankan prinsip-prinsip demokrasi, transparansi, akuntabilitas, responsibilitas dengan paradigma baru (*the new paradigm*) berubahnya birokrasi sebagai *pangreh* menjadi *abdi alias pelayan masyarakat*. Untuk itulah Peraturan Daerah tentang Penyelenggaraan Pelayanan Publik di Propinsi Jawa Timur secara jelas hendak meneguhkan konstruksi birokrasi sebagai pelayan publik *civil servants* yang berposisi sebagai pengabdikan rakyat. Konstalasi demikian secara yuridis lazimnya menciptakan hubungan hukum yang masuk pada wilayah hubungan-hubungan dinas publik. Pada tataran demikian pelayan publik terkuualifikasi dalam organisasi birokrasi yang harus berkiprah secara fungsional yang tugasnya berorientasi pada aspek operasional pelayanan masyarakat.
2. Kehendak kolektif untuk membangun pelayanan publik yang mengimplementasikan prinsip-prinsip *good governance* dengan tingkat profesionalitas tinggi tentunya mutlak diformulasikan dalam bentuk hukum Peraturan Daerah Propinsi Jawa Timur tentang Penyelenggaraan Pelayanan Publik di Propinsi Jawa Timur sebagai bagian dari peraturan perundang-undangan di negara hukum Republik Indonesia atas dasar Pasal 1 ayat (3) UUD 1945. Perangkat hukum dalam takaran ilmu hukum yang berupa peraturan perundang-undangan diagendakan untuk merealisasikan apa yang diinginkan pembentuknya. Pasal 1 angka 2 Undang-undang Nomor 10 Tahun 2004 tentang Pembentukan Peraturan Perundang-undangan mendefinisikan bahwa peraturan perundang-undangan adalah peraturan tertulis yang dibentuk oleh lembaga negara atau pejabat yang berwenang dan mengikat secara umum. Dalam negara hukum (*rechtsstaat*) penyusunan peraturan perundang-undangan merupakan bagian dari aktivitas teknologi-hukum dalam rangka memberikan rambu perilaku subyek hukum. Sebagai bagian dari pembentukan hukum Peraturan Daerah bermuatan "norma hukum" yang berorientasi pada kepentingan publik yang akan berfungsi memberikan "payung hukum" setiap aktivitas pelaku hukum untuk merealisasikan "cita-cita dasar pelayanan publik" yang hendak diaturnya. Dengan demikian, Peraturan Daerah ini secara praktis adalah produk dari kebijakan pembentuknya yang hendak menjadikan pelayanan publik yang benar-benar merakyat (*demi rakyat*). Secara filosofis Peraturan Daerah ini pun dibuat bukan untuk peraturan itu sendiri, tetapi juga masyarakat luas. Apalagi dalam Pasal 6 Undang-undang Nomor 10 Tahun 2004 tentang Pembentukan Peraturan Perundang-undangan telah ditentukan bahwa mated muatan peraturan perundang-undangan mengandung asas: pengayoman, kemanusiaan,

kebangsaan, kekeluargaan, kenusantaraan, bhinneka tunggal ika, keadilan, kesamaan kedudukan dalam hukum dan pemerintahan, ketertiban dan kepastian hukum, dan atau keseimbangan, keserasian, dan keselarasan.

3. Hal tersebut menandakan bahwa pembentukan Peraturan Daerah ini berupaya semaksimal mungkin untuk mendasarkan pada pemikiran dan argumentasi keilmuan maupun praktek hukum demi terbangunnya pelayanan publik yang berwawasan kerakyatan serta kepemerintahan secara seimbang dalam bingkai Negara Kesatuan Republik Indonesia untuk penyelenggaraan pelayanan publik guna menciptakan masyarakat sejahtera, adil dan makmur, secara sosial, ekonomi, politik dan budaya serta pemberian otonomi yang luas kepada daerah sebagai prasarat utamanya. Tujuan ini dapat dicapai melalui peningkatan pelayanan publik yang diatur dalam kebijakan daerah berupa peraturan hukum tentang penyelenggaraan pelayanan publik.
4. Penyelenggaraan pelayanan publik oleh aparatur pemerintah dewasa ini masih ditemukan banyak kelemahan sehingga belum dapat memenuhi kualitas yang diharapkan masyarakat. Dalam pemberian pelayanan terhadap masyarakat masih adanya berbagai keluhan masyarakat yang disampaikan baik secara langsung maupun melalui media massa sehingga menimbulkan citra yang kurang baik terhadap aparatur pemerintah. Mengingat salah satu fungsi pemerintah adalah melayani masyarakat maka pemerintah perlu terus berupaya meningkatkan kualitas pelayanan.
5. Kebijakan untuk mewujudkan birokrasi yang profesional dalam penyelenggaraan tata kelola pemerintahan yang baik dalam praktiknya banyak menghadapi rintangan. Pelayan publik harus berani mengubah paradigmanya dari mental *pangreh* menjadi *pamong*, yaitu dari penguasa menjadi pelayan.
6. Suatu pemerintahan akan berjalan dengan baik apabila dikontrol oleh kekuatan-kekuatan politik atau organisasi massa. Namun, bila kekuatan-kekuatan politik dan organisasi massa tersebut kurang mampu menjalankan fungsi-fungsi artikulasi dan agregasi kepentingan masyarakat, apalagi bila tidak ditunjang dengan adanya proses pengambilan keputusan (*rule making*) dan pengontrolan pelaksanaan keputusan yang baik, maka hal ini bisa mengakibatkan kekuasaan birokrasi menjadi semakin besar.
Bila kekuasaan birokrasi lebih besar, akan memungkinkan aparat birokrasi dapat dengan leluasa mengendalikan lingkungan luar birokrasi, sehingga dapat mengokohkan kedudukannya dalam tatanan organisasi pemerintahan negara. Oleh karena itu, perlu adanya alat pengendali bagi aparat birokrasi dalam menggunakan kekuasaannya, yang tidak saja bersifat normatif dan legalistik. Alat pengendali ini antara lain berupa pembudayaan disiplin kerja dan pengawasan melekat, fungsionalisasi unit-unit kerja, revitalisasi pegawai dengan memberikan motivasi kerja yang memadai, pembenahan etika kerja, dan sebagainya, termasuk penerapan pengadilan tata usaha negara secara benar dan profesional.
7. Bagi para penyelenggara pemerintahan negara yang berkehendak menyatukan tindakan dan kebijaksanaan dengan tatanan nilai yang hidup dan berkembang di masyarakat, maka aparat birokrasi haruslah sensitif, responsif, dan akuntabel. Sensitivitas dan responsibilitas pada dasarnya merupakan wujud sikap tanggung jawab aparat birokrasi terhadap kepentingan masyarakat. Sedangkan akuntabilitas atau tanggung gugat merupakan perwujudan tanggung jawab publik dan pelayanan publik. Dengan demikian, pada dasarnya pengertian tanggung gugat itu sendiri memiliki dua dimensi. Pertama, berupa pemberian kewenangan kepada aparat birokrasi untuk menjalankan kekuasaannya, dan kedua, berupa pemberian keleluasaan kepada masyarakat untuk mengontrol kerja aparat

birokrasi. Sifat kekuasaan aparat birokrasi sebenarnya bukan tanpa kendali (*out of control*), tetapi tetap dibatasi oleh perangkat kendali dari luar dan sarana kendali dari dalam. Dengan demikian, pelaksanaan kerja aparat birokrasi sebenarnya merupakan hubungan timbal balik yang berkeselimbangan, yakni antara kekuasaan yang dimiliki dengan tanggung gugat yang harus diberikan kepada masyarakat. Berdasarkan pemikiran yang demikian, dalam penyelenggaraan pelayanan publik dengan konsep tanggung gugat terdapat tiga aspek yang sangat menonjol, yakni (1) setiap pejabat pada masing-masing tingkat manajerial harus memiliki tanggung jawab yang lebih besar; (2) setiap aparat birokrasi harus punya sikap responsif terhadap segala permasalahan yang terjadi di masyarakat, khususnya kelompok masyarakat yang membutuhkan pelayanan prioritas; (3) dan setiap aparatur harus punya komitmen yang besar pada nilai dan standar moralitas yang tinggi dalam menjalankan kekuasaan pemerintahan.

8. Pelayanan publik merupakan aktivitas atau kegiatan organisasi publik yang dilakukan oleh aparaturnya dengan memberikan jasa-jasa atau kemudahan-kemudahan dalam rangka mengamalkan dan mengabdikan diri kepada publik/masyarakat. Tetapi dalam prakteknya terdapat masalah yang dirasakan masyarakat bahwa saat ini terdapat patologi dan stigma birokrasi pelayanan publik, antara lain: aparat pelayanan lebih menampilkan diri sebagai majikan daripada pelayan, lebih mementingkan diri-sendiri daripada masyarakat yang harus dilayani, lebih berorientasi pada status-quo dari pada peningkatan pelayanan, lebih memusatkan pada kekuasaan dan cenderung menolak perubahan, serta lebih mementingkan prosedur daripada substansi. Namun, Peraturan Daerah ini telah memuat prinsip-prinsip dasar pelayanan publik secara komprehensif.

II. PASAL DEMI PASAL

Pasal 1 : Cukup jelas

Pasal 2 huruf a : Yang dimaksud dengan "asas kepastian hukum" adalah adanya peraturan perundang-undangan yang menjamin terselenggaranya pelayanan publik sesuai dengan kebutuhan dan rasa keadilan masyarakat;

huruf b : Yang dimaksud dengan "asas keterbukaan" adalah bahwa setiap penerima pelayanan dapat dengan mudah mengakses dan memperoleh informasi mengenai pelayanan yang diinginkan;

huruf c : Yang dimaksud dengan "asas partisipatif" adalah untuk mendorong peranserta masyarakat dalam penyelenggaraan pelayanan publik dengan memperhatikan aspirasi, kebutuhan dan harapan masyarakat;

huruf d : Yang dimaksud dengan "asas akuntabilitas" adalah bahwa proses penyelenggaraan pelayanan publik harus dapat dipertanggungjawabkan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan yang berlaku;

huruf e : Yang dimaksud dengan "asas kepentingan umum" adalah bahwa dalam pemberian pelayanan publik tidak boleh mengutamakan kepentingan pribadi dan/atau golongan;

- huruf f : Yang dimaksud dengan “asas profesionalisme” adalah bahwa aparat penyelenggara pelayanan harus memiliki kompetensi yang sesuai bidang tugasnya;
- huruf g : Yang dimaksud dengan "asas kesamaan hak" adalah bahwa dalam pemberian pelayanan publik tidak diskriminatif dalam arti tidak membedakan suku, ras, agama, golongan, gender dan status ekonomi;
- huruf h : Yang dimaksud dengan "asas keseimbangan hak dan kewajiban" adalah bahwa pemenuhan hak harus sebanding dengan kewajiban yang harus dilaksanakan, baik oleh pemberi maupun penerima pelayanan;
- huruf i : Yang dimaksud dengan "asas efisiensi" adalah bahwa yang menentukan tingkat keberhasilan penyelenggaraan pelayanan publik dengan memperhatikan kebutuhan pelayanan yang sederhana, cepat dan murah, tidak memberikan pembebanan pembiayaan kepada masyarakat secara tidak wajar sesuai dengan peraturan perundangan-perundangan yang berlaku;
- huruf j : Yang dimaksud dengan "asas efektifitas" adalah bahwa orientasi penyelenggaraan pelayanan publik untuk mencapai penyelenggaraan pelayanan publik yang tepat sasaran dan memenuhi kebutuhan masyarakat sebagai pengguna pelayanan publik sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku.
- huruf k : Yang dimaksud dengan "asas imparisial" adalah bahwa yang menjadi pedoman dan arahan bagi penyelenggara pelayanan publik untuk bersikap netral, non diskriminasi dan tidak berpihak sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku.
- Pasal 3 : Cukup Jelas
- Pasal 4 : Yang dimaksud dengan penyelenggara pelayanan publik adalah sebagaimana dimaksud dalam Pasal 1 angka 7 dalam Peraturan Daerah ini.
- Pasal 5 huruf a s/d d : Cukup jelas.
- huruf e : Yang dimaksud dengan kompensasi adalah suatu bentuk imbalan yang diberikan kepada penerima pelayanan akibat dari tidak terpenuhinya standar pelayanan publik yang telah ditetapkan
- huruf f s/d g : Cukup jelas.
- huruf h : Yang dimaksud mendapatkan pembelaan dalam penyelesaian sengketa pelayanan publik dapat dilakukan sendiri atau mendapat bantuan dari pihak lain
- Pasal 6 : Cukup jelas
- Pasal 7 ayat (1) : Cukup jelas

- ayat(2)
huruf a : Cukup jelas
huruf b : Kemandirian dan keberdayaan masyarakat merupakan prasyarat untuk menumbuhkan kemampuan masyarakat sebagai penerima pelayanan publik
huruf c : Meningkatnya kemampuan dan kepeloporan masyarakat akan meningkatkan efektivitas peranserta masyarakat dalam penyelenggaraan pelayanan publik
huruf d : Meningkatnya ketanggapsegeraan masyarakat akan semakin mencegah terjadinya penyimpangan penyelenggaraan pelayanan publik.
huruf e : Cukup jelas
huruf f : Dengan meningkatnya kecepatan peranserta masyarakat dalam pemberian informasi dan atau penerimaan informasi tentang suatu penyelenggaraan pelayanan publik akan dapat mengurangi terjadinya penyimpangan standar pelayanan publik.
- Pasal 8 huruf a s/d d : Cukup jelas.
huruf e : Yang dimaksud dengan pemberian kompensasi adalah pemberian imbalan yang diberikan oleh penyelenggara pelayanan publik akibat dari tidak terpenuhinya standar pelayanan yang telah ditetapkan.
huruf f dan g: Cukup jelas.
- Pasal 9 ayat (1) : Mengenai pemberian penghargaan atas prestasi penyelenggara pelayanan publik dapat dilakukan oleh pemerintah daerah atau organisasi non pemerintah
ayat(2) : Cukup jelas
- Pasal 10 : Cukup jelas
- Pasal 11 : Cukup jelas
- Pasal 12 : Cukup jelas
- Pasal 13 : Cukup jelas
- Pasal 14 ayat (1) : Yang dimaksud dengan prosedur adalah tahapan yang harus dilalui meliputi persyaratan yang harus dipenuhi, waktu dan biaya yang telah ditetapkan serta ketepatan penyelesaian. Adapun yang dimaksud dengan produk pelayanan adalah suatu hasil pemenuhan dan penyerahan obyek pelayanan publik.
ayat(2) : Cukup jelas
ayat(3) : Cukup jelas
- Pasal 15 : Cukup jelas
Pasal 16 ayat (1) : Yang dimaksud dengan bertanggung jawab kepada publik, adalah suatu pertanggungjawaban fungsional

- (*functional responsibly*) mengenai penyelenggaraan fungsi dan tugas Komisi Pelayanan Publik kepada masyarakat yang evaluasi kinerjanya dilakukan oleh DPRD berdasarkan dokumen laporan kinerja (*progress report*).
- ayat (2) : Yang dimaksud dengan penyelesaian sengketa pelayanan publik yang ditangani oleh Komisi Pelayanan Publik adalah menyelesaikan sengketa pelayanan yang timbul sebagai akibat dari pelanggaran terhadap standar pelayanan publik yang telah ditetapkan. Dengan demikian Komisi Pelayanan Pu.blik dalam menyelesaikan sengketa pelayanan publik tidak berfungsi sebagai lembaga peradilan berdasarkan peraturan perundang-undangan yang berlaku
- ayat (3) : Komisi Pelayanan Publik dalam memberikan saran atau masukan ini harus memperhatikan standar pelayanan publik, yang telah ditetapkan sebagai tolok ukur kinerja penyelenggaraan pelayanan publik untuk ditindaklanjuti oleh DPRD dengan menerbitkan rekomendasi kepada Kepala Daerah dan penyelenggara pelayanan publik.
- Pasal 17 ayat (1) : Yang dimaksud dengan hal-hal khusus dalam ketentuan ini adalah berhubungan terjadinya peristiwa yang menjadi pusat perhatian publik yang mempunyai dampak besar pada situasi sosial kemasyarakatan
- ayat (2) : Cukup jelas
- Pasal 18 ayat (1) : Yang dimaksud dengan Tim Independen adalah tim yang dibentuk oleh DPRD yang berasal dari unsur akademisi, birokrasi, lembaga swadaya masyarakat dan para profesional.
- ayat(2) : Cukup jelas
- ayat(3) : Cukup jelas
- ayat(4) : Cukup jelas
- Pasal 19 : Cukup jelas
- Pasal 20 : Cukup jelas
- Pasal 21 : Cukup jelas
- Pasal 22 : Cukup jelas
- Pasal 23 ayat (1) : Cukup jelas
- ayat (2) : Yang dimaksud dengan pembiayaan Komisi Pelayanan Publik yang dibebankan pada APBD Propinsi Jawa Timur adalah pembiayaan yang berasal dari anggaran Sekretariat DPRD.
- Pasal 24 ayat (1) : Yang dimaksud dengan penyimpangan wewenang adalah suatu bentuk pelanggaran yang berkaitan dengan .pelanggaran wewenang yang ada pada penyelenggara pelayanan publik atau yang dilimpahkan

kepada penyelenggara pelayanan publik.

Yang dimaksud dengan penyimpangan prosedur adalah suatu bentuk pelanggaran terhadap prosedur administrasi penyelenggaraan pelayanan sebagaimana yang ditetapkan dalam standar pelayanan publik

Yang dimaksud dengan penyimpangan substansi adalah suatu bentuk pelanggaran yang berkaitan dengan obyek penyelenggaraan pelayanan publik.

ayat (2) : Cukupjelas

Pasal 25 : Cukupjelas

Pasal 26 : Cukupjelas

Pasal 27 : Cukupjelas

Pasal 28 : Cukupjelas

Pasal 29 : Cukupjelas