



PEMERINTAH PROVINSI JAWA TIMUR

PERATURAN DAERAH PROVINSI JAWA TIMUR
NOMOR 8 TAHUN 2011

TENTANG

PELAYANAN PUBLIK

DENGAN RAHMAT TUHAN YANG MAHA ESA

GUBERNUR JAWA TIMUR,

- Menimbang : a. bahwa Pemerintah Provinsi Jawa Timur berkewajiban melayani setiap penduduk di wilayah Provinsi Jawa Timur dalam memenuhi hak dan kebutuhan dasarnya dalam kerangka pelayanan publik sebagaimana harapan dan tuntutan seluruh penduduk;
- b. bahwa untuk mewujudkan kepercayaan masyarakat terhadap Pemerintah Provinsi, korporasi maupun institusi lainnya yang bertanggungjawab atas terselenggaranya pelayanan publik yang baik serta untuk memberi perlindungan bagi setiap penduduk dari penyalahgunaan wewenang di dalam penyelenggaraan pelayanan publik, diperlukan pengaturan yang selaras dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku;
- c. bahwa dengan terbitnya Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik perlu menyempurnakan Peraturan Daerah Provinsi Jawa Timur Nomor 11 Tahun 2005 tentang Pelayanan Publik di Provinsi Jawa Timur;
- d. bahwa berdasarkan pertimbangan sebagaimana dimaksud dalam huruf a, huruf b dan huruf c perlu membentuk Peraturan Daerah tentang Pelayanan Publik.

Mengingat

- Mengingat : 1. Pasal 18 ayat (6) Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945;
2. Undang-Undang Nomor 2 Tahun 1950 tentang Pembentukan Propinsi Djawa Timur (Himpunan Peraturan-Peraturan Negara Tahun 1950) sebagaimana telah diubah dengan Undang-Undang Nomor 18 Tahun 1950 tentang Perubahan dalam Undang-Undang Nomor 2 Tahun 1950 (Himpunan Peraturan-Peraturan Negara Tahun 1950);
 3. Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 1999 Nomor 42, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4125);
 4. Undang-Undang Nomor 28 Tahun 1999 tentang Penyelenggaraan Negara yang Bersih dan Bebas Korupsi, Kolusi dan Nepotisme (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 1999 Nomor 75, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4286);
 5. Undang-Undang Nomor 32 Tahun 2004 tentang Pemerintahan Daerah (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2004 Nomor 125, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4437) sebagaimana telah diubah beberapa kali terakhir dengan Undang-Undang Nomor 12 Tahun 2008 tentang Perubahan Kedua atas Undang-Undang Nomor 32 Tahun 2004 tentang Pemerintah Daerah (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2008 Nomor 59, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4844);
 6. Undang-Undang Nomor 37 Tahun 2008 tentang Ombudsman Republik Indonesia (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2008 Nomor 139, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4899);
 7. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2009 Nomor 112, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5038);
 8. Undang-Undang Nomor 12 Tahun 2011 tentang Pembentukan Peraturan Perundang-Undangan (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2011 Nomor 82, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5234);

9. Peraturan Pemerintah Nomor 68 Tahun 1999 tentang Tata Cara Pelaksanaan Peran Serta Masyarakat Dalam Penyelenggaraan Negara (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 1999 Nomor 129, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 3866);
10. Peraturan Pemerintah Nomor 21 Tahun 2011 tentang Pembentukan, Susunan, dan Tata Kerja Perwakilan Ombudsman Republik Indonesia di Daerah (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2011 Nomor 42, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5207);
11. Peraturan Daerah Provinsi Jawa Timur Nomor 2 Tahun 2011 tentang Pembentukan Peraturan Daerah di Provinsi Jawa Timur (Lembaran Daerah Provinsi Jawa Timur Tahun 2011 Nomor 2 Seri D, Tambahan Lembaran Daerah Nomor 2);

Dengan Persetujuan Bersama

DEWAN PERWAKILAN RAKYAT DAERAH PROVINSI JAWA TIMUR
dan
GUBERNUR JAWA TIMUR

MEMUTUSKAN :

Menetapkan : PERATURAN DAERAH TENTANG PELAYANAN PUBLIK

BAB I KETENTUAN UMUM

Pasal 1

Dalam Peraturan Daerah ini yang dimaksud dengan :

1. Provinsi adalah Provinsi Jawa Timur.
2. Pemerintah Provinsi adalah Pemerintah Provinsi Jawa Timur.
3. Gubernur adalah Gubernur Jawa Timur.
4. Dewan Perwakilan Rakyat Daerah yang selanjutnya disingkat DPRD adalah Dewan Perwakilan Rakyat Daerah Provinsi Jawa Timur.

5. Anggaran

5. Anggaran Pendapatan dan Belanja Daerah yang selanjutnya disingkat APBD adalah Anggaran Pendapatan dan Belanja Daerah Provinsi Jawa Timur.
6. 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.
7. Penyelenggara pelayanan publik yang selanjutnya disebut Penyelenggara adalah setiap institusi penyelenggara pemerintahan daerah, korporasi serta lembaga independen yang dibentuk berdasarkan Peraturan Daerah untuk melaksanakan kegiatan pelayanan publik, dan badan hukum lain yang dibentuk semata mata untuk kegiatan pelayanan publik.
8. Organisasi penyelenggara pelayanan publik yang selanjutnya disebut Organisasi Penyelenggara adalah satuan kerja penyelenggara pelayanan publik yang berada di lingkungan pemerintah provinsi, korporasi, lembaga independen yang dibentuk berdasarkan Peraturan Daerah untuk melaksanakan kegiatan pelayanan publik dan badan hukum lain yang dibentuk semata-mata untuk kegiatan pelayanan publik.
9. 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 rangkaian tindakan pelayanan publik.
10. Masyarakat adalah semua pihak, baik warga negara maupun penduduk sebagai orang perseorangan, kelompok, maupun badan hukum yang berkedudukan sebagai penerima manfaat pelayanan publik, baik secara langsung maupun tidak langsung.

11. Standar pelayanan adalah tolok ukur yang di pergunakan sebagai pedoman penyelenggaraan pelayanan publik dan acuan penilaian kualitas pelayanan sebagai kewajiban dan janji penyelenggara kepada masyarakat dalam rangka pelayanan yang berkualitas, cepat, mudah, terjangkau, dan terukur.
12. Pengaduan adalah laporan dari penerima pelayanan kepada penyelenggara, pelaksana, pengawas internal dan pengawas eksternal, karena terjadinya ketidaksesuaian antara pelayanan yang diterima dengan standar pelayanan.
13. Komisi Pelayanan Publik yang selanjutnya disingkat KPP adalah lembaga yang dibentuk berdasarkan peraturan daerah yang menjalankan fungsi pengawasan eksternal atas penyelenggaraan pelayanan publik dalam rangka pelaksanaan otonomi daerah, baik yang dilakukan pemerintah daerah, korporasi dan pihak-pihak lain yang mendapat dukungan dana sebagian atau seluruhnya dari APBD.
14. Pelayanan barang publik adalah pelayanan yang menghasilkan berbagai bentuk/jenis barang yang digunakan oleh masyarakat.
15. Pelayanan jasa publik adalah pelayanan yang menghasilkan berbagai bentuk jasa yang dibutuhkan oleh masyarakat.
16. Pelayanan administratif adalah pelayanan yang menghasilkan berbagai bentuk dokumen resmi yang dibutuhkan oleh masyarakat.
17. Maklumat pelayanan adalah pernyataan tertulis yang berisi keseluruhan rincian kewajiban dan janji yang terdapat dalam standar pelayanan.
18. 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 atau elektronik.

19. Mediasi adalah penyelesaian sengketa pelayanan publik antar para pihak melalui bantuan oleh Komisi Pelayanan Publik selaku lembaga pengawas eksternal atau oleh lembaga pengawas eksternal lainnya maupun oleh mediator yang dibentuk oleh Komisi Pelayanan Publik atau lembaga pengawas eksternal.

BAB II MAKSUD, TUJUAN, ASAS DAN RUANG LINGKUP

Bagian Kesatu Maksud dan Tujuan

Pasal 2

Peraturan Daerah tentang pelayanan publik dimaksudkan untuk memberikan kepastian hukum dan perkuatan komitmen antara penyelenggara, pelaksana dan masyarakat dalam kegiatan pelayanan publik, sebagai wujud dari pelaksanaan reformasi birokrasi.

Pasal 3

Tujuan Peraturan Daerah tentang pelayanan publik adalah:

- a. terwujudnya sistem pengorganisasian pelayanan publik yang memenuhi standar pelayanan;
- b. terwujudnya kepastian hukum tentang hak, kewajiban, kewenangan dan tanggung jawab serta perlindungan terhadap seluruh pihak yang terkait dengan penyelenggaraan pelayanan publik; dan
- c. memberi payung hukum bagi lembaga pengawas internal, dan pengawas eksternal yang dibentuk berdasarkan Peraturan Daerah ini.

Bagian Kedua Asas

Pasal 4

Penyelenggaraan pelayanan publik berdasarkan asas:

- a. kepentingan umum;
- b. kepastian

- b. kepastian hukum;
- c. kesamaan hak;
- d. keseimbangan hak dan kewajiban;
- e. keprofesionalan;
- f. partisipatif;
- g. persamaan perlakuan / tidak diskriminatif;
- h. keterbukaan;
- i. akuntabilitas;
- j. fasilitas dan perlakuan khusus bagi kelompok rentan;
- k. ketepatan waktu; dan
- l. kecepatan, kemudahan, dan keterjangkauan.

Bagian Ketiga Ruang Lingkup

Pasal 5

- (1) Ruang lingkup penyelenggaraan pelayanan publik terdiri atas:
 - a. ruang lingkup pelayanan;
 - b. ruang lingkup penyelenggara pelayanan.
- (2) Ruang lingkup pelayanan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) huruf a meliputi pendidikan, pengajaran, pekerjaan dan usaha, tempat tinggal, komunikasi dan informasi, lingkungan hidup, kesehatan, jaminan sosial, energi, perbankan, perhubungan, sumber daya alam, pariwisata sektor strategis lainnya.
- (3) Ruang lingkup penyelenggaraan pelayanan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) huruf b meliputi tindakan administratif pemerintah daerah maupun non pemerintah daerah yang diwajibkan dan diatur dalam peraturan perundang-undangan yang berlaku.

Pasal 6

- (1) Pelayanan publik sebagaimana dimaksud dalam Pasal 5 ayat (1) huruf a meliputi:
 - a, pelayanan barang publik;

b. pelayanan

- b, pelayanan jasa publik; dan
 - c. pelayanan Administratif.
- (2) Pelayanan barang publik sebagaimana dimaksud pada ayat (1) huruf a meliputi:
- a. pengadaan dan penyaluran barang publik yang dilakukan oleh instansi pemerintah yang sebagian atau seluruh dananya bersumber dari APBD;
 - b. pengadaan dan penyaluran barang publik yang dilakukan oleh BUMD, Badan Usaha yang modal pendiriannya sebagian atau seluruhnya bersumber dari kekayaan daerah yang dipisahkan;
 - c. pengadaan dan penyaluran barang publik oleh lembaga swasta tetapi ketersediannya menjadi misi Negara yang ditetapkan dalam peraturan perundang-undangan;
- (3) pelayanan jasa publik sebagaimana dimaksud pada ayat (1) huruf b meliputi:
- a. penyediaan jasa publik oleh instansi pemerintah yang sebagian atau seluruh dananya bersumber dari APBD;
 - b. penyediaan jasa publik yang dilakukan oleh BUMD, Badan Usaha yang modal pendiriannya sebagian atau seluruhnya bersumber dari kekayaan daerah yang dipisahkan;
 - c. penyediaan jasa publik oleh lembaga swasta tetapi ketersediannya menjadi misi Negara yang ditetapkan dalam peraturan perundang-undangan.
- (4) Pelayanan administratif sebagaimana dimaksud dalam pada ayat (1) huruf c meliputi:
- a. tindakan administratif pemerintah yang diwajibkan oleh Negara dan diatur dalam peraturan perundang-undangan dalam rangka mewujudkan perlindungan pribadi, keluarga, kehormatan, martabat, dan harta benda warga Negara;

b. tindakan

- b. tindakan administratif oleh instansi nonpemerintah yang diwajibkan oleh Negara dan diatur dalam peraturan perundang-undangan serta diterapkan berdasarkan perjanjian dengan penerima pelayanan.

Pasal 7

Penyelenggara pelayanan yang melaksanakan pelayanan publik sebagaimana dimaksud dalam Pasal 5 ayat (3) meliputi:

- a. setiap institusi penyelenggara pemerintahan daerah yang melaksanakan pelayanan publik;
- b. korporasi yang dibentuk berdasarkan peraturan daerah, dan/atau satuan kerja dilingkungan badan usaha milik daerah, badan usaha swasta serta lembaga swasta daerah yang ditugasi melaksanakan pelayanan publik;
- c. lembaga independen yang dibentuk berdasarkan peraturan daerah yang dilaksanakan oleh satuan kerja yang melaksanakan pelayanan publik; dan
- d. badan hukum lain yang dibentuk semata-mata untuk kegiatan pelayanan publik yang dilaksanakan oleh satuan kerja di lingkungan badan hukum dimaksud yang melaksanakan pelayanan publik atas dasar perjanjian antar pihak.

Pasal 8

- (1) Penyelenggara yang melaksanakan pelayanan barang publik dan jasa publik serta pelayanan administratif yang pembiayaannya tidak bersumber dari APBD atau badan usaha yang modal pendiriannya sebagian atau seluruhnya tidak bersumber dari kekayaan daerah yang dipisahkan, tetapi menjalankan tugas dan fungsi pemerintahan daerah harus memenuhi ukuran besaran biaya dan jaringan.
- (2) Ketentuan mengenai ukuran besaran biaya dan jaringan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) ditetapkan sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku.

BAB III
SISTEM PENGORGANISASIAN PELAYANAN PUBLIK
Bagian Kesatu
Pembina dan Penanggung jawab pelayanan

Pasal 9

- (1) Guna menjamin kelancaran penyelenggaraan pelayanan publik, diperlukan Pembina dan Penanggung jawab.
- (2) Pembina sebagaimana dimaksud pada ayat (1) adalah Gubernur.
- (3) Pembina melaksanakan tugas pembinaan, pengawasan dan evaluasi atas pelaksanaan tugas Penanggung jawab atau penyelenggara.
- (4) Pembina wajib melaporkan hasil perkembangan kinerja pelayanan publik kepada DPRD dan Menteri yang membidangi Pendayagunaan Aparatur.

Pasal 10

- (1) Penanggung jawab adalah Sekretaris Daerah Provinsi atau pejabat yang ditunjuk oleh Gubernur.
- (2) Penanggung jawab mempunyai tugas:
 - a. mengkoordinasikan kelancaran pelayanan publik sesuai dengan standar pelayanan pada setiap organisasi penyelenggara.
 - b. melakukan evaluasi penyelenggaraan pelayanan publik; dan
 - c. melaporkan hasil pelaksanaan tugasnya kepada Gubernur.

Bagian Kedua
Pengorganisasian Pelayanan Publik

Pasal 11

- (1) Organisasi penyelenggara berkewajiban menyelenggarakan pelayanan publik sesuai dengan tujuan pembentukan.

(2) penyelenggaraan

- (2) Penyelenggaraan pelayanan publik sebagaimana dimaksud ayat (1) sekurang-kurangnya meliputi:
- a. teknis pelayanan;
 - b. penyelesaian pengaduan masyarakat;
 - c. pengelolaan jaringan informasi;
 - d. pengawasan internal;
 - e. penyuluhan kepada masyarakat; dan
 - f. pelayanan konsultasi.
- (3) Penyelenggara dan seluruh bagian organisasi penyelenggara bertanggungjawab atas ketidakmampuan, pelanggaran, dan kegagalan penyelenggaraan pelayanan.

Bagian Ketiga

Evaluasi dan Pengelolaan Pelaksana Pelayanan Publik

Pasal 12

- (1) Penyelenggara berkewajiban melaksanakan evaluasi terhadap kinerja pelaksana di lingkungan organisasi secara berkala dan berkelanjutan.
- (2) Berdasarkan hasil evaluasi sebagaimana dimaksud pada ayat (1), penyelenggara berkewajiban melakukan upaya peningkatan kapasitas pelaksana.
- (3) Evaluasi terhadap kinerja Pelaksana sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dilakukan dengan indikator yang jelas dan terukur dengan memperhatikan perbaikan prosedur dan/atau penyempurnaan organisasi sesuai dengan asas pelayanan publik dan peraturan perundang-undangan.
- (4) Ketentuan lebih lanjut mengenai indikator evaluasi sebagaimana dimaksud pada ayat (3) diatur dengan Peraturan Gubernur.

Pasal 13

- (1) Penyelenggara berkewajiban melakukan penyeleksian dan promosi Pelaksana secara transparan, tidak diskriminatif dan adil sesuai dengan peraturan perundang-undangan.

(2) penyelenggara

- (2) Penyelenggara wajib memberikan penghargaan kepada Pelaksana yang memiliki prestasi kerja.
- (3) Penyelenggara wajib memberikan sanksi kepada Pelaksana yang melakukan pelanggaran terhadap ketentuan internal penyelenggara sesuai peraturan perundang-undangan yang berlaku.
- (4) Ketentuan lebih lanjut mengenai mekanisme pemberian penghargaan dan sanksi yang diatur dengan Peraturan Gubernur.

BAB IV HAK, KEWAJIBAN DAN LARANGAN

Bagian Kesatu Hak, Kewajiban dan Larangan bagi Penyelenggara

Pasal 14

Penyelenggara berhak:

- a. memberikan pelayanan tanpa dihambat pihak lain yang bukan tugasnya;
- b. melakukan kerja sama dalam pelayanan;
- c. memperoleh dukungan anggaran bagi penyelenggaraan pelayanan publik;
- d. melakukan pembelaan terhadap pengaduan dan tuntutan yang tidak sesuai dengan kenyataan dalam penyelenggaraan pelayanan publik;
- e. menolak permintaan pelayanan yang bertentangan dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku.

Pasal 15

Penyelenggara berkewajiban:

- a. menyusun dan menetapkan standar pelayanan;
- b. menyusun, menetapkan, dan mempublikasikan maklumat pelayanan;
- c. menempatkan pelaksana yang kompeten;
- d. menyediakan sarana, prasarana, dan/atau fasilitas pelayanan publik yang diperlukan;

e. memberikan

- e. memberikan pelayanan yang berkualitas sesuai dengan asas, tujuan dan standar pelayanan publik;
- f. berpartisipasi aktif dan bertanggung jawab atas penyelenggaraan pelayanan publik di Institusinya;
- g. membantu masyarakat dalam memahami hak dan tanggung jawabnya;
- h. memenuhi panggilan atau mewakili organisasi untuk hadir atau melaksanakan perintah suatu tindakan hukum atas permintaan pejabat yang berwenang dari lembaga negara atau instansi pemerintah yang berhak, berwenang, dan sah sesuai dengan peraturan perundang-undangan.

Pasal 16

Penyelenggara dilarang:

- a. menghambat, menghindari, menolak melakukan pelayanan terhadap publik kecuali jika tidak sesuai dengan asas dan standar pelayanan;
- b. membuat perjanjian kerja sama dengan pihak lain yang bertentangan dengan ketentuan yang berlaku dan merugikan masyarakat selaku penerima layanan;
- c. memberikan izin dan/atau membiarkan pihak lain menggunakan sarana, prasarana dan/atau fasilitas pelayanan publik yang mengakibatkan sarana, prasarana dan/atau fasilitas pelayanan publik tidak berfungsi atau tidak sesuai dengan peruntukannya; dan
- d. melanggar asas penyelenggaraan pelayanan publik.

Bagian Kedua

Hak, Kewajiban dan Larangan Bagi Pelaksana

Pasal 17

Pelaksana berhak:

- a. melaksanakan pelayanan tanpa dihambat oleh pihak lain yang bukan tugasnya;
- b. melakukan kegiatan pelayanan sesuai penugasan dan standar pelayanan serta memperoleh istirahat di luar jam pelayanan;

c. memperoleh

- c. memperoleh tambahan pendapatan atau remunerasi atas pemberian pelayanan publik di luar jam pelayanan atau pemberian pelayanan pada hari libur;
- d. melakukan pembelaan yang disampaikan kepada penyelenggara atau atasannya terhadap pengaduan dan tuntutan yang tidak sesuai kenyataan dalam penyelenggaraan pelayanan publik;
- e. menolak permintaan pelayanan yang bertentangan dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku.

Pasal 18

Pelaksana berkewajiban:

- a. melakukan pelayanan sesuai dengan standar pelayanan;
- b. memberikan pelayanan dengan penuh tanggung jawab, ramah, persuasif dan tidak diskriminatif;
- c. mempertanggungjawabkan tugasnya kepada penyelenggara atas pelaksanaan pelayanan yang dilakukan;
- d. membuat laporan berkala atas kinerja pelayanan kepada penyelenggara;
- e. menindaklanjuti setiap pengaduan dari masyarakat sesuai prosedur yang telah ditetapkan;
- f. memberikan pertanggungjawaban sesuai dengan ketentuan yang berlaku apabila mengundurkan diri atau melepaskan tanggung jawab atas tugasnya; dan
- g. memenuhi panggilan untuk hadir atau melaksanakan perintah suatu tindakan hukum atas permintaan pejabat yang berwenang dari lembaga negara sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku.

Pasal 19

Pelaksana dilarang:

- a. menghambat, menghindari, menolak melakukan pelayanan terhadap publik kecuali tidak sesuai dengan asas dan standar pelayanan yang telah ditetapkan;
- b. melakukan pungutan dengan alasan apapun kecuali yang telah dicantumkan dalam standar dan/atau maklumat pelayanan yang telah di publikasikan;

c. meninggalkan

- c. meninggalkan tugas dan kewajiban, kecuali atas izin penyelenggara;
- d. merangkap jabatan sebagai komisaris atau pengurus organisasi usaha bagi pelaksana yang berasal dari lingkungan instansi pemerintah, badan usaha milik negara dan badan usaha milik daerah;
- e. membuat perjanjian kerja sama dengan pihak lain tanpa persetujuan penyelenggara; dan
- f. melanggar asas penyelenggaraan pelayanan publik.

Bagian Ketiga

Hak, Kewajiban dan Larangan bagi Masyarakat

Pasal 20

Masyarakat berhak:

- a. memperoleh pemenuhan pelayanan yang berkualitas sesuai dengan asas, tujuan dan standar pelayanan;
- b. mengetahui kebenaran isi standar pelayanan;
- c. mengawasi pelaksanaan standar pelayanan;
- d. mendapat tanggapan atas pengaduan yang diajukan;
- e. memperoleh perlindungan dan advokasi;
- f. memberitahukan kepada Pelaksana untuk memperbaiki pelayanan apabila pelayanan yang diberikan tidak sesuai dengan standar pelayanan;
- g. mengadukan kepada Penyelenggara, pengawas internal, pengawas eksternal dan DPRD apabila pelayanan yang diberikan Pelaksana tidak sesuai dengan standar pelayanan yang ditetapkan.

Pasal 21

Masyarakat berkewajiban:

- a. mematuhi dan memenuhi ketentuan sebagaimana dipersyaratkan dalam standar pelayanan;
- b. ikut menjaga terpeliharanya sarana, prasarana, dan/atau fasilitas pelayanan publik; dan

c. berpartisipasi

- c. berpartisipasi aktif dan mematuhi peraturan yang terkait dengan penyelenggaraan pelayanan publik.

Pasal 22

Masyarakat dilarang:

- a. memaksa, menekan dan/atau mengancam baik fisik maupun psikis pelaksana pelayanan publik;
- b. menggunakan dokumen atau pengakuan palsu atau yang bukan haknya dalam berhubungan dengan pelaksana pelayanan publik;
- c. mempengaruhi dan/atau menggunakan tipu muslihat terhadap pelaksana pelayanan publik dalam melaksanakan tugasnya;
- d. menggunakan media publik atas terjadinya penyimpangan terhadap pelayanan ketika pengaduan masih dalam proses penyelesaian; dan
- e. melakukan hal-hal lain yang dikategorikan sebagai perbuatan melawan hukum, melanggar kepatutan dan ketertiban umum dalam meminta pelayanan kepada pelaksana pelayanan publik.

BAB V

PENYELENGGARAAN PELAYANAN PUBLIK

Bagian Kesatu

Standar Pelayanan

Pasal 23

- (1) Penyelenggara berkewajiban menyusun dan menetapkan standar pelayanan sesuai fungsi dan tugasnya dengan memperhatikan kemampuan organisasi penyelenggara, kebutuhan masyarakat, dan kondisi lingkungan.
- (2) Dalam menyusun dan menetapkan standar pelayanan sebagaimana dimaksud pada ayat (1), penyelenggara wajib mengikutsertakan masyarakat dan pihak terkait.

(3) Pengikutsertaan

- (3) Pengikutsertaan masyarakat dan pihak terkait sebagaimana dimaksud pada ayat (2) dilakukan sesuai dengan prinsip non diskriminatif, terkait langsung dengan jenis pelayanan, memiliki kompetensi dan mengutamakan musyawarah.
- (4) Penyelenggara wajib menerapkan standar pelayanan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dalam setiap pemberian pelayanan.
- (5) Penyusunan standar pelayanan sebagaimana dimaksud ayat (1) dan ayat (2) dengan berpedoman pada peraturan perundang-undangan yang berlaku.

Pasal 24

Komponen standar pelayanan sekurang-kurangnya meliputi:

- a. jenis atau produk pelayanan;
- b. dasar hukum;
- c. persyaratan;
- d. sistem, mekanisme dan prosedur;
- e. jangka waktu penyelesaian;
- f. biaya/tarif;
- g. sarana, prasarana, dan/atau fasilitas;
- h. kompetensi pelaksana;
- i. pengawasan internal;
- j. penanganan pengaduan, saran dan masukan;
- k. jumlah pelaksana;
- l. jaminan pelayanan sesuai dengan standar pelayanan;
- m. jaminan keamanan, keselamatan dan perlindungan terhadap pihak terkait dalam bentuk komitmen untuk memberikan rasa aman, bebas dari bahaya dan risiko keragu-raguan dalam penyelenggaraan pelayanan; dan
- n. evaluasi kinerja pelaksana.

Bagian Kedua
Maklumat Pelayanan

Pasal 25

- (1) Penyelenggara berkewajiban menyusun dan menetapkan maklumat pelayanan yang merupakan pernyataan kesanggupan penyelenggara dalam melaksanakan pelayanan sesuai dengan standar pelayanan.
- (2) Maklumat pelayanan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) wajib dipublikasikan secara jelas dan luas.

Bagian Ketiga
Sistem Informasi Pelayanan Publik

Pasal 26

- (1) Dalam rangka menjamin kelancaran dan kepastian terhadap penyelenggaraan pelayanan publik perlu disusun sistem informasi yang bersifat regional.
- (2) Penyelenggara mengelola sistem informasi yang bersifat regional.
- (3) Sistem informasi sebagaimana dimaksud pada ayat (2) berisi semua informasi pelayanan publik yang berasal dari organisasi penyelenggara pada setiap tingkatan.
- (4) Penyelenggara berkewajiban mengelola sistem informasi yang terdiri atas sistem informasi elektronik atau non elektronik, sekurang-kurangnya meliputi:
 - a. profil penyelenggara;
 - b. profil pelaksana;
 - c. standar pelayanan;
 - d. maklumat pelayanan;
 - e. pengelolaan pengaduan; dan
 - f. penilaian kinerja.
- (5) Penyelenggara berkewajiban menyediakan informasi sebagaimana dimaksud pada ayat (4) kepada masyarakat secara terbuka dan mudah diakses.

Pasal 27

Dokumen, akta dan produk administrasi lainnya dalam penyelenggaraan pelayanan publik dinyatakan sah sesuai dengan peraturan perundang-undangan.

Bagian Keempat

Pengelolaan Sarana, Prasarana dan/atau Fasilitas Pelayanan

Pasal 28

- (1) Penyelenggara dan pelaksana berkewajiban mengelola sarana, prasarana dan/atau fasilitas pelayanan secara efektif, efisien, transparan, akuntabel dan berkesinambungan, serta bertanggungjawab terhadap pemeliharaan dan/atau penggantian sarana, prasarana dan/atau fasilitas pelayanan publik.
- (2) Pelaksana wajib memberikan laporan kepada Penyelenggara mengenai kondisi dan kebutuhan sarana, prasarana dan/atau fasilitas pelayanan sesuai dengan tuntutan kebutuhan standar pelayanan.
- (3) Atas laporan kondisi dan kebutuhan sebagaimana dimaksud pada ayat (2), Penyelenggara melakukan analisis dan menyusun daftar kebutuhan sarana, prasarana dan/atau fasilitas pelayanan.
- (4) Atas analisis dan daftar kebutuhan sebagaimana dimaksud pada ayat (3), Penyelenggara melakukan pengadaan sesuai dengan peraturan perundang-undangan dengan mempertimbangkan prinsip efektifitas, efisiensi, transparansi, akuntabilitas dan berkesinambungan.

Pasal 29

- (1) Penyelenggara yang bermaksud melakukan perbaikan sarana, prasarana dan/atau fasilitas pelayanan wajib mengumumkan dan mencantumkan batas waktu penyelesaian pekerjaan secara jelas dan terbuka.
- (2) Perbaikan sarana, prasarana dan/atau fasilitas pelayanan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dilarang mengakibatkan terhentinya kegiatan pelayanan.

(3) Pengumuman

- (3) Pengumuman oleh penyelenggara harus dilakukan paling lambat 30 (tiga puluh) hari kalender sebelum pelaksanaan pekerjaan dimulai dengan memasang pengumuman melalui media dan di tempat penyelenggaraan pelayanan yang diketahui oleh masyarakat.

Bagian Kelima Pelayanan Khusus

Pasal 30

- (1) Penyelenggara berkewajiban memberikan pelayanan dengan perlakuan khusus kepada anggota masyarakat tertentu sesuai dengan peraturan perundang-undangan.
- (2) Sarana, prasarana, dan/atau fasilitas pelayanan publik dengan perlakuan khusus sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dilarang digunakan oleh orang yang tidak berhak.

Pasal 31

- (1) Penyelenggara dapat menyediakan pelayanan berjenjang secara transparan, akuntabel, dan sesuai dengan standar pelayanan serta peraturan perundang-undangan.
- (2) Pelayanan berjenjang sebagaimana dimaksud pada ayat (1), harus mematuhi ketentuan tentang proporsi akses dan pelayanan kepada kelompok masyarakat berdasarkan asas persamaan perlakuan, keterbukaan, serta keterjangkauan masyarakat dan sesuai dengan kemampuan ekonomi masyarakat agar pelayanan lebih nyaman, baik, dan tidak diskriminatif.

Bagian Keenam Biaya Pelayanan Publik

Pasal 32

- (1) Biaya penyelenggaraan pelayanan publik merupakan tanggung jawab pemerintah daerah dan/atau masyarakat.
- (2) Biaya penyelenggaraan pelayanan publik yang merupakan tanggung jawab pemerintah daerah sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dibebankan kepada APBD.

(3) Biaya

- (3) Biaya penyelenggaraan pelayanan publik selain yang ditentukan pada ayat (2) dibebankan kepada penerima pelayanan publik.

Pasal 33

- (1) Organisasi Penyelenggara berhak mendapatkan alokasi anggaran sesuai dengan tingkat kebutuhan pelayanan guna mendukung kinerja pelayanan publik.
- (2) Korporasi, BUMD dan Lembaga Lain yang dibentuk sesuai dengan Peraturan Daerah wajib mengalokasikan anggaran yang memadai secara proporsional untuk peningkatan kualitas kegiatan pelayanan publik.

Bagian Ketujuh

Perilaku Pelaksana dalam Pelayanan

Pasal 34

Pelaksana dalam menyelenggarakan pelayanan publik harus berperilaku sebagai berikut:

- a. adil dan tidak diskriminatif;
- b. cermat;
- c. santun dan ramah;
- d. responsif dan tidak berlarut-larut;
- e. profesional;
- f. tidak mempersulit;
- g. dapat dipertanggungjawabkan dan sesuai prosedur;
- h. menjaga kerahasiaan informasi atau dokumen sesuai ketentuan;
- i. terbuka dan mengambil langkah yang tepat untuk menghindari benturan kepentingan;
- j. tidak menyalahgunakan sarana, prasarana dan/atau fasilitas pelayanan publik;
- k. tidak memberikan informasi yang menyesatkan; dan
- l. tidak menyalahgunakan informasi, jabatan, dan/atau kewenangan jabatan.

Bagian

Bagian Kedelapan
Pengawasan Penyelenggaraan Pelayanan Publik

Pasal 35

- (1) Pengawasan penyelenggaraan pelayanan publik dilakukan oleh pengawas internal dan pengawas eksternal.
- (2) Pengawasan internal dilakukan melalui:
 - a. pengawasan oleh atasan langsung; dan
 - b. pengawasan oleh pengawas fungsional daerah.
- (3) Pengawasan eksternal dilakukan melalui:
 - a. pengawasan oleh masyarakat berupa laporan atau pengaduan dalam penyelenggaraan pelayanan publik;
 - b. pengawasan oleh Perwakilan Ombudsman sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku;
 - c. pengawasan oleh DPRD; dan
 - d. pengawasan oleh KPP yang dibentuk berdasarkan Peraturan Daerah.

Bagian Kesembilan
Pengelolaan Pengaduan

Pasal 36

- (1) Masyarakat berhak mengadukan penyelenggaraan pelayanan publik kepada penyelenggara, pengawas internal, perwakilan Ombudsman, DPRD atau KPP.
- (2) Pengaduan sebagaimana dimaksud ayat (1) dilakukan paling lambat 30 (tiga puluh) hari sejak pengadu menerima pelayanan.
- (3) Pengaduan yang disampaikan kepada penyelenggara, pengawas internal atau KPP sudah harus mendapatkan perhatian, tanggapan dan ditindak lanjuti selambat-lambatnya 5 (lima) hari kerja terhitung sejak pengaduan itu disampaikan.

(4) Tanggapan

- (4) Tanggapan atas pengaduan, setidaknya-tidaknya memuat:
 - a. Penjelasan rinci tentang persoalan pokok yang diadukan;
 - b. Organisasi atau instansi yang berwenang menyelesaikan;
 - c. Tindakan, keputusan atau saran sebagai rekomendasi kepada pengadu.
- (5) Penyelenggara, pengawas internal dan KPP wajib mengirimkan dokumen tanggapan kepada pengadu.
- (6) Penyelenggara, pengawas internal dan KPP wajib menyediakan fasilitas penerimaan pengaduan, pemantauan pengaduan dan evaluasi pengelolaan pengaduan yang mudah diketahui dan diakses oleh masyarakat, serta menunjuk petugas untuk menerima dan mengelola pengaduan.

Pasal 37

Penyelesaian pengaduan dilakukan dalam tenggang waktu sebagai berikut:

- a. Pengaduan yang disampaikan kepada penyelenggara, pengawas internal dan/atau KPP sudah harus diselesaikan selambat-lambatnya 12 (duabelas) hari kerja terhitung sejak pengaduan diterima;
- b. Pengaduan yang disampaikan kepada perwakilan Ombudsmen atau DPRD ditindaklanjuti sesuai peraturan perundangan-undangan yang berlaku.

Pasal 38

- (1) Dalam rangka pengelolaan pengaduan, Penyelenggara berkewajiban menyusun mekanisme pengelolaan pengaduan.
- (2) Materi dan mekanisme pengelolaan pengaduan sebagaimana dimaksud pada ayat (1), sekurang-kurangnya meliputi:
 - a. identitas pengadu;
 - b. prosedur pengelolaan pengaduan;
 - c. penentuan pelaksana yang mengelola pengaduan;
 - d. prioritas penyelesaian pengaduan;
 - e. pelaporan

- e. pelaporan proses dan hasil pengelolaan pengaduan kepada atasan pelaksana;
- f. rekomendasi pengelolaan pengaduan;
- g. penyampaian hasil pengelolaan pengaduan kepada atasan pelaksana;
- h. pemantauan dan evaluasi pengelolaan pengaduan;
- i. dokumen dan statistik pengelolaan pengaduan; dan
- j. pencantuman nama dan alamat penanggungjawab serta sarana pengaduan yang mudah diakses.

Bagian Kesepuluh Penilaian Kinerja

Pasal 39

- (1) Pembina dan/atau penanggungjawab penyelenggaraan pelayanan publik berkewajiban melakukan penilaian kinerja penyelenggaraan pelayanan publik secara berkala.
- (2) Penilaian kinerja sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dilakukan dengan menggunakan indikator kinerja berdasarkan standar pelayanan.
- (3) Organisasi Penyelenggara dan/atau pelaksana yang memberikan layanan prima berdasarkan kriteria penilaian kinerja sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dapat diberikan penghargaan.
- (4) Ketentuan mengenai indikator kinerja dan pemberian penghargaan diatur lebih lanjut dengan Peraturan Gubernur.

BAB VI SISTEM PELAYANAN TERPADU

Pasal 40

- (1) Dalam rangka meningkatkan kelancaran, kemudahan dan percepatan dalam pelayanan, terhadap jenis pelayanan tertentu, Penyelenggara dapat membentuk sistem pelayanan terpadu.

(2) Sistem

- (2) Sistem pelayanan terpadu bertujuan memberi kepastian dan percepatan pelayanan agar lebih memberi manfaat, efektif dan efisien bagi penyelenggara, pelaksana dan masyarakat.
- (3) Jenis-jenis pelayanan yang diselenggarakan dengan sistem pelayanan terpadu sebagaimana dimaksud pada ayat (1) diatur lebih lanjut dengan Peraturan Gubernur.

Pasal 41

- (1) Pelayanan terpadu dilaksanakan dengan prinsip :
 - a. ekonomis;
 - b. berkualitas;
 - c. sederhana;
 - d. mudah di akses;
 - e. murah; dan
 - f. terkoordinasi.
- (2) Sistem pelayanan terpadu mengandung unsur :
 - a. kesatuan penanganan;
 - b. kesatuan tempat dan/ atau jaringan elektronik;
 - c. kesatuan pengendalian; dan
 - d. kesatuan sistem pelaporan.

BAB VII

PERAN SERTA MASYARAKAT

Pasal 42

- (1) Peran serta masyarakat dalam penyelenggaraan pelayanan publik dilakukan sejak penyusunan standar pelayanan sampai dengan evaluasi dan pemberian penghargaan.
- (2) Peran serta masyarakat sebagaimana dimaksud pada ayat (1) diwujudkan dalam bentuk pemenuhan hak dan kewajiban, serta peran aktif dalam penyusunan kebijakan pelayanan publik.
- (3) Masyarakat dapat membentuk lembaga pengawasan pelayanan publik di luar lembaga pengawas eksternal yang dibentuk berdasarkan Peraturan Daerah ini.

(4) Masyarakat

- (4) Masyarakat dapat melakukan evaluasi secara mandiri terhadap penyelenggaraan pelayanan publik, dan hasilnya diserahkan kepada penyelenggara.

Pasal 43

- (1) Peran serta masyarakat dalam pengawasan penerapan standar pelayanan dilakukan dengan:
- a. penilaian kebenaran isi standar pelayanan;
 - b. pengawasan pelaksanaan standar pelayanan;
 - c. pemberitahuan kepada penyelenggara tentang kualitas pelayanan yang tidak sesuai dengan standar pelayanan;
 - d. pengaduan terjadinya penyimpangan standar pelayanan yang dilakukan oleh penyelenggara atau pelaksana;
 - e. pengajuan usul pelibatan pengawas eksternal dalam hal penyelenggara melakukan penyimpangan berulang dan tidak melakukan tindakan perbaikan secara proporsional; dan
 - g. pemantauan tindaklanjut penyelesaian pengaduan.
- (2) Tata cara pengikutsertaan masyarakat dalam penyelenggaraan pelayanan publik diatur lebih lanjut dengan Peraturan Gubernur.

BAB VIII

KOMISI PELAYANAN PUBLIK

Bagian Pertama

Kedudukan, tugas dan kewajiban

Pasal 44

- (1) KPP berkedudukan di Ibukota provinsi dengan cakupan kerja meliputi seluruh organisasi penyelenggara pelayanan publik di lingkungan pemerintah provinsi.
- (2) KPP merupakan lembaga pengawas eksternal yang dalam melaksanakan tugas dan fungsinya bersifat independen bebas dari pengaruh siapapun.

(3) Dalam

- (3) Dalam melaksanakan tugas dan wewenangnya KPP dapat menjalin kerjasama kemitraan dengan Ombudsman maupun dengan Pemerintah Kabupaten/Kota dan instansi lainnya.
- (4) Dalam melaksanakan tugas dan wewenangnya KPP dibantu oleh staf Sekretariat.
- (5) Staf Sekretariat sebagaimana dimaksud pada ayat (4) adalah pegawai negeri sipil yang kompeten berdasarkan penugasan dari Pemerintah Provinsi.

Pasal 45

- (1) Sebagai pengawas eksternal terhadap penyelenggaraan pelayanan publik KPP bertugas:
 - a. menerima pengaduan, memeriksa dan menyelesaikan setiap sengketa pelayanan publik;
 - b. membuat pengaturan mengenai prosedur penyelesaian sengketa pelayanan publik yang bersifat non litigasi;
 - c. melakukan verifikasi dan mediasi antara para pihak yang bersengketa dalam pelayanan publik; dan
 - d. menindaklanjuti keluhan dan ketidakpuasan pelayanan publik, baik yang disampaikan secara langsung maupun tidak langsung oleh masyarakat.
- (2) Dalam menjalankan tugas sebagaimana dimaksud pada ayat (1) KPP berkewajiban:
 - a. meminta informasi dari penyelenggara dan/atau pelaksana pelayanan publik;
 - b. melakukan konfirmasi kepada pengadu dan/atau instansi terkait bahwa persoalan yang disampaikan belum diadukan atau tidak sedang diproses Ombudsman maupun oleh Pengadilan;
 - c. menghadirkan pihak-pihak untuk kepentingan konsultasi maupun mediasi;
 - d. meminta informasi pada organisasi penyelenggara dan/atau pelaksana tentang pengajuan keberatan dari masyarakat dan tindak lanjut yang telah dilakukan;
 - e. memberi saran atau masukan baik diminta ataupun tidak kepada Gubernur melalui DPRD dalam rangka memperbaiki kinerja pelayanan.

(3) Organisasi

- (3) Organisasi penyelenggara dan/atau pelaksana yang dimintai keterangan sebagaimana dimaksud pada ayat (2) huruf d wajib memenuhi permintaan KPP sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan yang berlaku.

Bagian Kedua
Organisasi

Paragraf 1
Persyaratan Keanggotaan KPP

Pasal 46

Syarat-syarat untuk menjadi anggota KPP adalah sebagai berikut:

- a. Warga Negara Indonesia yang berdomisili di Jawa Timur;
- b. bertaqwa kepada Tuhan Yang Maha Esa;
- c. berusia minimal 30 (tiga puluh) tahun dan maksimal 60 (enam puluh) tahun serta sehat jasmani dan rohani;
- d. berpengalaman dibidang pelayanan publik, komunikasi dan informatika, kebijakan publik, politik, hukum dan advokasi masyarakat;
- e. independen dan bukan anggota atau pengurus partai politik maupun organisasi yang berafiliasi pada partai politik;
- f. tidak pernah dihukum karena melakukan tindak pidana yang diancam dengan pidana penjara 5 (lima) tahun atau lebih berdasarkan putusan pengadilan yang telah mempunyai kekuatan hukum tetap; dan
- g. tidak sedang merangkap jabatan yang dapat menimbulkan konflik kepentingan.

Paragraf 2
Jumlah dan Masa Keanggotaan

Pasal 47

- (1) KPP beranggotakan 7 (tujuh) orang yang terdiri dari seorang Ketua dan seorang Wakil Ketua merangkap anggota serta 5 (lima) orang anggota.

(2) Ketua

- (2) Ketua dan Wakil Ketua sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dipilih secara musyawarah untuk mufakat dari dan oleh anggota.
- (3) Ketua, Wakil Ketua dan anggota sebagaimana dimaksud pada ayat (1) harus sanggup bekerjasama.

Pasal 48

Masa keanggotaan KPP selama 4 (empat) tahun dan dapat dipilih kembali untuk masa keanggotaan 1 (satu) periode berikutnya.

Paragraf 3

Penetapan dan Pelantikan Anggota KPP

Pasal 49

- (1) Anggota KPP ditetapkan dengan Keputusan Gubernur atas usulan dari DPRD setelah melalui proses penjaringan, penyaringan serta uji kemampuan dan kelayakan bersama dengan Tim Independen.
- (2) Anggota KPP yang diusulkan DPRD sebagaimana dimaksud pada ayat (1) ditetapkan melalui keputusan DPRD.
- (3) Keputusan Gubernur sebagaimana dimaksud pada ayat (1) diterbitkan selambat-lambatnya 12 (dua belas) hari kerja sejak diterimanya usulan dari DPRD.
- (4) Pelantikan anggota KPP dilakukan oleh Gubernur setelah diterbitkannya Keputusan Gubernur.

Paragraf 4

Pemberhentian, Pemberhentian Sementara dan Penggantian Antar Waktu

Pasal 50

- (1) Masa Keanggotaan KPP berakhir, karena:
 - a. berhenti dari jabatannya, dan/atau
 - b. diberhentikan dari jabatannya.

(2) Anggota

- (2) Anggota KPP yang berhenti dari jabatannya sebagaimana dimaksud pada ayat (1) huruf a, karena:
 - a. masa jabatannya berakhir;
 - b. mengundurkan diri secara sukarela; dan/atau
 - c. meninggal dunia;
- (3) Anggota KPP yang diberhentikan dari jabatannya sebagaimana dimaksud pada ayat (1) huruf b, karena:
 - a. dipidana berdasarkan putusan pengadilan yang telah mempunyai kekuatan hukum tetap;
 - b. tidak lagi memenuhi persyaratan sebagaimana dimaksud dalam Pasal 45; dan
 - c. berhalangan secara kumulatif lebih dari 46 (empat puluh enam) hari dalam 1 (satu) tahun.
- (4) Anggota KPP yang sedang menjalani proses hukum dan telah ditetapkan sebagai terdakwa dengan ancaman pidana 5 (lima) tahun atau lebih diberhentikan sementara sampai ada putusan pengadilan yang mempunyai kekuatan hukum tetap.
- (5) Pemberhentian dan Pemberhentian sementara Anggota KPP dari jabatannya berdasarkan ketentuan sebagaimana dimaksud pada ayat (3) dan ayat (4) ditetapkan dengan Keputusan Gubernur.
- (6) Pada saat pemberhentian sementara sebagaimana dimaksud pada ayat (4), anggota KPP hanya menerima 50% (lima puluh perseratus) dari honorarium yang seharusnya diterima.

Pasal 51

- (1) Bagi anggota KPP yang berhenti atau diberhentikan dari jabatannya sebelum habis masa jabatannya dapat digantikan oleh orang lain yang memenuhi syarat-syarat yang telah ditetapkan melalui proses Penggantian Antar Waktu.
- (2) Calon pengganti antar waktu sebagaimana dimaksud pada ayat (1) diambil dari orang yang telah mengikuti proses penjurangan, penyaringan serta uji kemampuan dan kelayakan sebagaimana dimaksud dalam Pasal 49 ayat (1).
- (3) Penggantian Antar Waktu sebagaimana dimaksud pada ayat (1) hanya dilakukan apabila sisa masa jabatan anggota yang berhenti atau diberhentikan dari jabatannya paling sedikit masih tersisa 6 (enam) bulan.

Bagian Ketiga
Evaluasi dan Pertanggungjawaban

Pasal 52

- (1) Anggota KPP dievaluasi kinerjanya setiap tahun oleh DPRD.
- (2) Apabila hasil evaluasi sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dan dengan mempertimbangkan masukan dari Tim Independen, ternyata kinerja KPP dinilai tidak memadai maka DPRD berwenang mengusulkan penggantian secara perorangan ataupun keseluruhan kepada Gubernur.

Pasal 53

- (1) KPP melaporkan pertanggungjawaban kinerjanya kepada DPRD dan mempublikasikan kepada masyarakat.
- (2) Laporan kinerja KPP kepada DPRD sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dilakukan secara periodik setiap 6 (enam) bulan atau sewaktu-waktu apabila terjadi hal-hal yang khusus dan pada akhir masa jabatannya.

BAB IX
KETENTUAN SANKSI

Pasal 54

Pelanggaran terhadap ketentuan dalam Peraturan Daerah ini dikenakan sanksi sesuai peraturan perundang-undangan yang berlaku.

BAB X
KETENTUAN PERALIHAN

Pasal 55

- (1) KPP yang dibentuk berdasarkan Peraturan Daerah Provinsi Jawa Timur Nomor 11 Tahun 2005 tetap menjalankan fungsi, tugas dan wewenangnya sampai ditetapkan KPP yang baru berdasarkan Peraturan Daerah ini.
- (2) Pada saat Peraturan Daerah ini mulai berlaku, maka Peraturan Daerah Provinsi Jawa Timur Nomor 11 Tahun 2005 tentang Pelayanan Publik di Provinsi Jawa Timur dicabut dan dinyatakan tidak berlaku.

BAB XI

BAB XI
KETENTUAN PENUTUP

Pasal 56

- (1) Hal-hal yang belum diatur dalam Peraturan Daerah ini sepanjang mengenai teknis pelaksanaannya diatur lebih lanjut dalam Peraturan Gubernur.
- (2) Peraturan Gubernur sebagaimana dimaksud pada ayat (1) ditetapkan paling lama 6 (enam) bulan sejak diundangkannya Peraturan Daerah ini.

Pasal 57

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

Ditetapkan di Surabaya
pada tanggal 24 September 2011

GUBERNUR JAWA TIMUR

ttd

Dr. H. SOEKARWO

PENJELASAN

Diundangkan di Surabaya
Pada tanggal 7 Oktober 2011

SEKRETARIS DAERAH
PROVINSI JAWA TIMUR

ttd.

Dr. H. RASIYO, M.Si

LEMBARAN DAERAH PROVINSI JAWA TIMUR
NOMOR 7 TAHUN 2011 SERI D.

Sesuai dengan aslinya
a.n. SEKRETARIS DAERAH
PROVINSI JAWA TIMUR
Kepala Biro Hukum

ttd.

SUPRIANTO, SH, MH
Pembina Utama Muda
NIP 19590501 198003 1 010

PENJELASAN
ATAS
PERATURAN DAERAH PROVINSI JAWA TIMUR
NOMOR 8 TAHUN 2011

TENTANG

PELAYANAN PUBLIK

I. UMUM

Negara berkewajiban memenuhi kebutuhan setiap warga negara melalui suatu sistem pemerintahan yang mendukung terciptanya penyelenggaraan pelayanan publik yang prima dalam rangka memenuhi kebutuhan dasar dan hak sipil setiap warga negara atas barang publik, jasa publik, dan pelayanan administratif. Pelayanan publik merupakan pilar dasar penyelenggaraan pemerintahan yang berbasis kerakyatan dan menjadi kewajiban bagi setiap penyelenggara negara. Kewajiban tersebut secara mutatis-mutandis juga menjadi kewajiban Pemerintah Provinsi Jawa Timur dalam memberikan pelayanan kepada seluruh warga Jawa Timur. Hal ini didasarkan pada pertimbangan bahwa penyelenggaraan pelayanan publik di Jawa Timur masih dihadapkan pada kondisi yang belum sesuai dengan kebutuhan dan perubahan di berbagai bidang kehidupan masyarakat. Hal tersebut disebabkan oleh ketidaksiapan dalam menghadapi terjadinya transformasi nilai yang berdimensi luas serta dampak dari berbagai masalah pembangunan yang kompleks. Di sisi lain tatanan baru masyarakat kita dihadapkan pada harapan dan tantangan global yang dipicu oleh kemajuan di bidang ilmu pengetahuan, informasi, komunikasi, transportasi, investasi dan perdagangan.

Di Provinsi Jawa Timur secara substansial telah terbangun pemahaman untuk mewujudkan pelayanan publik yang sesuai dengan koridor tata kelola pemerintahan yang baik. Hal itu diwujudkan dengan dibentuknya Peraturan Daerah Nomor 11 Tahun 2005 Tentang Pelayanan Publik untuk mengakomodasi akselerasi perkembangan kebutuhan masyarakat Jawa Timur

atas

atas terselenggaranya pelayanan publik yang prima. Pembentukan Peraturan Daerah Nomor 11 tahun 2005 adalah dalam rangka membangun pelayanan publik yang mengedepankan prinsip-prinsip demokrasi, transparansi, akuntabilitas, dan responsibilitas dengan paradigma baru, yaitu berubahnya birokrasi sebagai *pangreh* (penguasa) menjadi abdi alias pelayan masyarakat.

Peraturan Daerah Nomor 11 tahun 2005 secara jelas menegaskan konstruksi birokrasi sebagai pelayan publik yang berposisi sebagai pengabdikan rakyat. Konstelasi demikian secara yuridis menciptakan hubungan hukum yang masuk pada wilayah hubungan-hubungan dinas publik. Pada tataran demikian penyelenggara dan pelaksana pelayanan publik terqualifikasi dalam organisasi birokrasi yang harus berkiprah secara fungsional yang tugasnya berorientasi pada aspek operasional pelayanan masyarakat.

Peraturan Daerah Nomor 11 Tahun 2005 dalam perjalanannya ternyata tidak mampu menghadapi perkembangan nilai, regulasi, sistem dan tata kelola pemerintahan yang baik terkait dengan pelayanan publik. Penyelenggaraan pelayanan publik masih ditemukan banyak kelemahan sehingga belum dapat memenuhi kualitas yang diharapkan masyarakat, karena dalam pemberian pelayanan masih ditemukan adanya berbagai keluhan masyarakat yang disampaikan baik secara langsung kepada penyelenggara layanan dan lembaga pengawas maupun melalui media massa sehingga menimbulkan citra yang kurang baik terhadap aparatur pemerintah. Mengingat salah satu fungsi pemerintah adalah melayani masyarakat maka Pemerintah Provinsi Jawa Timur terus berupaya meningkatkan kualitas pelayanan melalui pembaharuan peraturan dan penyediaan sarana dan prasarana pelayanan publik. Di sisi lain Pemerintah telah membentuk Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik, yang dijadikan dasar penyelenggaraan pelayanan publik secara nasional dan regional oleh Pemerintah Daerah. Transformasi tata nilai, regulasi, sistem dan tata kelola pelayanan publik tersebut disikapi dengan bijak oleh Pemerintah Provinsi Jawa Timur dengan membentuk Peraturan Daerah baru sebagai pengganti Peraturan Daerah Nomor 11 Tahun 2005 dan sekaligus sebagai implementasi dari Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik.

Pelayanan

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 dari pada pelayan, lebih mementingkan diri-sendiri dari pada 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 dari pada substansi. Oleh karena itu dalam Peraturan Daerah ini ditentukan bahwa pelayanan publik diselenggarakan sesuai prinsip dan asas-asas penyelenggaraan pemerintahan yang baik.

Dalam Peraturan Daerah ini di samping diatur tentang hak dan kewajiban juga ditentukan secara jelas kewenangan dan tanggung jawab penyelenggara dan pelaksana pelayanan publik. Masyarakat selaku penerima layanan publik selain diberikan hak-hak sipil selaku warga negara juga diberikan kewajiban yang harus ditunaikan serta larangan yang harus dihindari terkait dengan pelayanan publik. Guna meningkatkan efektifitas kinerja pelayanan publik dalam Peraturan Daerah ini juga diatur mengenai mekanisme pengawasan dan lembaga pengawas pelayanan publik, baik internal maupun eksternal. Pengawasan eksternal penyelenggaraan pelayanan publik di Jawa Timur di samping dilaksanakan oleh Perwakilan Ombudsman Jawa Timur, juga dilaksanakan oleh Komisi Pelayanan Publik (KPP) yang dibentuk berdasarkan Peraturan Daerah. Keberadaan KPP dalam Peraturan Daerah ini tetap dipertahankan sebagai kepanjangan tangan bagi DPRD Provinsi Jawa Timur dalam melaksanakan fungsi pengawasan terhadap penyelenggaraan pelayanan publik oleh penyelenggara dan pelaksana pelayanan publik dari unit satuan kerja pemerintah Provinsi Jawa Timur. Keberadaan KPP secara filosofis tetap diperlukan mengingat *rechtiidee* atau cita-cita hukum dari Peraturan Daerah Pelayanan Publik adalah untuk memberikan keadilan kepada masyarakat Jawa Timur yang dirugikan akibat terjadinya ketidaksesuaian antara pelayanan yang diterima dengan standar pelayanan yang telah ditetapkan.

Peraturan daerah ini diharapkan dapat memberikan kejelasan dan pengaturan mengenai pelayanan publik di Jawa Timur; serta terwujudnya kepastian hukum tentang hak, kewajiban, kewenangan dan tanggung jawab serta perlindungan terhadap seluruh pihak yang terkait penyelenggaraan pelayanan publik. Di samping itu juga dimaksudkan untuk memberi payung hukum bagi lembaga pengawas internal, dan pengawas eksternal yang dibentuk berdasarkan Peraturan Daerah ini.

Peraturan Daerah diharapkan dapat memberikan terwujudnya sistem pengorganisasian pelayanan publik yang memenuhi standar pelayanan. Untuk mewujudkan semua harapan dan tujuan tersebut maka materi muatan Peraturan Daerah ini meliputi:

- a. Pengertian dan batasan penyelenggaraan pelayanan publik.
- b. Asas, tujuan dan ruang lingkup penyelenggaraan pelayanan publik.
- c. Pembinaan dan penataan pelayanan publik.
- d. Hak, kewajiban dan larangan bagi seluruh pihak yang terkait dalam penyelenggaraan pelayanan publik.
- e. Aspek penyelenggaraan pelayanan publik yang meliputi standar pelayanan, maklumat pelayanan, sistem informasi, sarana dan prasarana, biaya/tarif pelayanan, pengelolaan pengaduan, pengawasan dan penilaian kinerja pelayanan publik.
- f. Peran serta masyarakat dalam penyelenggaraan pelayanan publik.
- g. Penyelesaian pengaduan dalam penyelenggaraan pelayanan publik, dan
- h. Sanksi.

II. PASAL DEMI PASAL

Pasal 1

Cukup jelas.

Pasal 2

Pasal 2

Cukup jelas

Pasal 3

Cukup jelas

Pasal 4

Huruf a

Yang dimaksud dengan “Kepentingan Umum” adalah Pemberian pelayanan tidak boleh mengutamakan kepentingan pribadi dan/atau golongan.

Huruf b

Yang dimaksud dengan “Kepastian Hukum” adalah Jaminan terwujudnya hak dan kewajiban dalam penyelenggaraan pelayanan.

Huruf c

Yang dimaksud dengan “Kesamaan Hak” adalah Pemberian pelayanan tidak membedakan suku, ras, agama, golongan, gender dan status ekonomi.

Huruf d

Yang dimaksud dengan “Keseimbangan Hak dan Kewajiban” adalah Pemenuhan hak harus sebanding dengan kewajiban yang harus dilaksanakan Baik oleh pemberi maupun penerima pelayanan.

Huruf e

Yang dimaksud dengan “Keprofesionalan” adalah Pelaksana pelayanan harus memiliki kompetensi yang sesuai dengan tugas.

Huruf f

Huruf f

Yang dimaksud dengan “Partisipatif” adalah Peningkatan peran serta masyarakat dalam penyelenggaraan pelayanan dengan memperhatikan aspirasi, kebutuhan, dan harapan masyarakat.

Huruf g

Yang dimaksud dengan “Persamaan Perlakuan/Tidak Diskriminatif” adalah setiap warganegara berhak memperoleh pelayanan yang adil.

Huruf h

Yang dimaksud dengan “Keterbukaan” adalah setiap penerima pelayanan dapat dengan mudah mengakses dan memperoleh Informasi mengenai pelayanan yang diinginkan.

Huruf i

Yang dimaksud dengan “Akuntabilitas” adalah Proses penyelenggaraan pelayanan harus dapat dipertanggung jawabkan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.

Huruf j

Yang dimaksud dengan “Fasilitas dan Perlakuan Khusus bagi Kelompok Rentan” adalah Pemberian kemudahan terhadap kelompok rentan sehingga tercipta keadilan dalam pelayanan.

Huruf k

Yang dimaksud dengan “Ketepatan Waktu” adalah Penyelesaian terhadap setiap jenis pelayanan dilakukan tepat waktu sesuai dengan standar pelayanan.

Huruf l

Yang dimaksud dengan “Kecepatan, Kemudahan, dan Keterjangkauan” adalah Setiap jenis pelayanan dilakukan secara cepat, mudah dan terjangkau.

Pasal 5

Cukup jelas.

Pasal 6

Cukup jelas.

Pasal 7

Cukup jelas.

Pasal 8

Cukup jelas.

Pasal 9

Cukup jelas.

Pasal 10

Cukup jelas.

Pasal 11

Ayat (1)

Dalam melaksanakan ketentuan ayat (1) perlu diupayakan prinsip kerja yang didasarkan pada semangat menghidupan komunikasi, koordinasi dan komitmen.

Ayat (2)

Ayat (2)

Cukup jelas.

Ayat (3)

Cukup jelas.

Pasal 12

Cukup jelas.

Pasal 13

Cukup jelas.

Pasal 14

Cukup jelas.

Pasal 15

Cukup jelas.

Pasal 16

Cukup jelas.

Pasal 17

Cukup jelas.

Pasal 18

Pasal 18

Cukup jelas.

Pasal 19

Cukup jelas.

Pasal 20

Cukup jelas.

Pasal 21

Cukup jelas.

Pasal 22

Cukup jelas.

Pasal 23

Cukup jelas.

Pasal 24

Cukup jelas.

Pasal 25

Cukup jelas.

Pasal 26

Pasal 26

Cukup jelas.

Pasal 27

Cukup jelas.

Pasal 28

Cukup jelas.

Pasal 29

Cukup jelas.

Pasal 30

Ayat (1)

Yang dimaksud masyarakat tertentu antara lain orang lanjut usia, bayi, balita, wanita hamil, korban bencana alam, korban bencana sosial dan kegagalan teknologi, dan anggota masyarakat lainnya yang berkebutuhan khusus.

Ayat (2)

Cukup jelas.

Pasal 31

Ayat (1)

Pelayanan berjenjang yang dimaksud adalah pelayanan yang bersifat eksklusif.

Ayat (2)

Ayat (2)

Cukup jelas.

Pasal 32

Cukup jelas.

Pasal 33

Cukup jelas.

Pasal 34

Cukup jelas.

Pasal 35

Cukup jelas.

Pasal 36

Cukup jelas.

Pasal 37

Cukup jelas.

Pasal 38

Cukup jelas.

Pasal 39

Pasal 39

Ayat (1)

Ketentuan ini bersifat mendorong agar penyelenggaraan/pelaksana bisa berjiwa proaktif dan inovatif dengan menjaga agar tidak terjadi pelanggaran hukum dalam penyelenggaraan pelayanan publik.

Ayat (2)

Cukup jelas.

Ayat (3)

Cukup jelas.

Ayat (4)

Cukup jelas.

Pasal 40

Cukup jelas.

Pasal 41

Cukup jelas.

Pasal 42

Cukup jelas.

Pasal 43

Cukup jelas.

Pasal 44

Ayat (1)

Cukup jelas.

Ayat (2)

Yang dimaksud dengan “independen” adalah pemilihan keanggotaan KPP serta pelaksanaan fungsi dan tugasnya yang bebas dari pengaruh dan intervensi pihak lain.

Ayat (3)

Instansi lain yang dimaksud, misalnya: Badan Pertanahan Provinsi, Kepolisian Daerah Provinsi, dan instansi lainnya.

Ayat (4)

Cukup jelas.

Ayat (5)

Cukup jelas.

Pasal 45

Ayat (1)

Huruf a

Cukup jelas.

Huruf b

Cukup jelas.

Huruf c

Mediasi dilakukan dengan memperhatikan prinsip-prinsip penyelesaian sengketa saling menguntungkan (*win-win solution*) bagi pihak-pihak yang bersengketa dalam pelayanan publik.

Huruf d

Huruf d

Cukup jelas.

Ayat (2)

Cukup jelas.

Ayat (3)

Cukup jelas.

Pasal 46

Huruf a

Cukup jelas.

Huruf b

Cukup jelas.

Huruf c

Cukup jelas.

Huruf d

Cukup jelas.

Huruf e

Cukup jelas.

Huruf f

Cukup jelas.

Huruf g

Antara lain: Pegawai Negeri Sipil, Advokat, Komisaris BUMD, Notaris, dan sebagainya.

Pasal 47

Pasal 47

Cukup jelas.

Pasal 48

Cukup jelas.

Pasal 49

Ayat (1)

Tim independen yang dimaksud adalah mereka yang ahli di bidang pelayanan publik, komunikasi dan informatika, kebijakan publik, politik, hukum dan advokasi masyarakat tetapi tidak berafiliasi dengan organisasi politik tertentu.

Ayat (2)

Cukup jelas.

Ayat (3)

Cukup jelas.

Ayat (4)

Cukup jelas.

Pasal 50

Cukup jelas.

Pasal 51

Cukup jelas.

Pasal 52

Pasal 52

Cukup jelas.

Pasal 53

Ayat (1)

Publikasi kepada masyarakat bisa dilakukan lewat media massa atau televisi, radio, internet (media elektronik).

Ayat (2)

Penyampaian laporan sewaktu-waktu apabila terjadi hal-hal yang khusus adalah penyelesaian pelanggaran hukum dalam penyelenggaraan pelayanan publik yang menjadi opini masyarakat luas, dan dilakukan atas permintaan DPRD.

Pasal 54

Ketentuan sanksi mengacu pada Undang Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik dan Undang-undang lain sesuai jenis dan bentuk pelanggarannya, misalnya Kitab Undang Undang Hukum Pidana.

Pasal 55

Cukup jelas.

Pasal 56

Cukup jelas.

Pasal 57

Cukup jelas.