



GUBERNUR JAWA TIMUR

PERATURAN GUBERNUR JAWA TIMUR NOMOR 31 TAHUN 2013

TENTANG

PETUNJUK PELAKSANAAN PERATURAN DAERAH PROVINSI JAWA TIMUR NOMOR 8 TAHUN 2011 TENTANG PELAYANAN PUBLIK

GUBERNUR JAWA TIMUR,

- Menimbang : bahwa dengan ditetapkannya Peraturan Daerah Provinsi Jawa Timur Nomor 8 Tahun 2011 tentang Pelayanan Publik yang telah diundangkan dalam Lembaran Daerah Provinsi Jawa Timur Tahun 2011 Nomor 7 Seri D, Tambahan Lembaran Daerah Provinsi Jawa Timur Nomor 7, maka untuk efektivitas pelaksanaannya perlu membentuk Peraturan Gubernur Jawa Timur tentang Petunjuk Pelaksanaan Peraturan Daerah Provinsi Jawa Timur Nomor 8 Tahun 2011 tentang Pelayanan Publik;
- Mengingat : 1. 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);
2. Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1974 tentang Pokok-Pokok Kepegawaian sebagaimana diubah dengan Undang-Undang Nomor 43 Tahun 1999 tentang Perubahan Atas Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1974 tentang Pokok-Pokok Kepegawaian (Lembaran Negara Tahun 1999 Nomor 169, Tambahan Lembaran Negara Nomor 3890);
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

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 Pemerintahan Daerah (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2008 Nomor 59, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4844);
6. Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2008 Nomor 61, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4846);
7. 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);
8. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2009 Nomor 112, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5038);
9. 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);
10. 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);
11. Peraturan Daerah Provinsi Jawa Timur Nomor 8 Tahun 2011 tentang Pelayanan Publik (Lembaran Daerah Provinsi Jawa Timur Tahun 2011 Nomor 7 Seri D);

MEMUTUSKAN:

Menetapkan : PERATURAN GUBERNUR TENTANG PETUNJUK PELAKSANAAN PERATURAN DAERAH PROVINSI JAWA TIMUR NOMOR 8 TAHUN 2011 TENTANG PELAYANAN PUBLIK.

BAB I

BAB I
KETENTUAN UMUM

Pasal 1

Dalam Peraturan Gubernur ini yang dimaksud dengan:

1. Provinsi adalah Provinsi Jawa Timur.
2. Pemerintah Daerah Provinsi adalah Pemerintah Daerah 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 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 penanggungjawab penyelenggara pelayanan publik.
7. Penanggungjawab pelayanan publik adalah Sekretaris Daerah Provinsi atau Pejabat yang ditunjuk oleh Gubernur.
8. 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.
9. Organisasi penyelenggara pelayanan publik yang selanjutnya disebut Organisasi Penyelenggara adalah satuan kerja penyelenggara pelayanan publik yang berada di lingkungan pemerintah daerah 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.

10. Pelaksana

10. 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.
11. 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.
12. 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.
13. Pengaduan adalah laporan dari penerima pelayanan kepada penyelenggara, pelaksana, pengawas internal dan pengawas eksternal, karena terjadinya ketidaksesuaian antara pelayanan yang diterima dengan standar pelayanan.
14. 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.
15. Maklumat pelayanan adalah pernyataan tertulis yang berisi keseluruhan rincian kewajiban dan janji yang terdapat dalam standar pelayanan.
16. 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.

BAB II
PENYELENGGARAAN PELAYANAN PUBLIK

Bagian Kesatu
Standar Pelayanan

Pasal 2

- (1) Setiap organisasi penyelenggara wajib menyusun dan menetapkan standar pelayanan dalam bentuk keputusan pimpinan organisasi penyelenggara.
- (2) Penyusunan standar pelayanan dilakukan oleh Tim dari masing-masing organisasi penyelenggara dengan melibatkan masyarakat dan pihak terkait, melalui tahapan-tahapan:
 - a. penyiapan konsep standar pelayanan;
 - b. penentuan wakil unsur masyarakat;
 - c. pembahasan standar pelayanan; dan
 - d. penetapan standar pelayanan.
- (3) Pembahasan standar pelayanan dapat dilakukan melalui rapat bersama, kelompok diskusi terbatas (*focus group discussion (FGD)*) atau rapat dengar pendapat (*publik hearing*).
- (4) Standar pelayanan yang telah ditetapkan wajib dipublikasikan secara luas kepada masyarakat.

Pasal 3

Standar pelayanan sebagaimana dimaksud dalam Pasal 2, meliputi:

- a. prosedur pelayanan mengenai tata cara, mekanisme dan kejelasan persyaratan teknis dan administratif;
- b. kurun waktu penyelesaian pelayanan;
- c. besarnya biaya/tarif pelayanan dan tata cara pembayarannya;
- d. mutu produk/hasil pelayanan yang akan diterima harus sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan;
- e. penyediaan sarana/prasarana pelayanan yang memadai oleh penyelenggara pelayanan publik; dan
- f. kompetensi petugas pemberi layanan harus ditetapkan dengan tepat berdasarkan pengetahuan, keahlian, ketrampilan, sikap dan perilaku yang diperlukan.

Bagian

Bagian Kedua
Penerapan Standar Pelayanan

Pasal 4

- (1) Dalam rangka pelaksanaan pelayanan publik, organisasi penyelenggara wajib menerapkan standar pelayanan yang telah ditetapkan.
- (2) Untuk pelaksanaan pelayanan publik yang profesional dan sesuai dengan standar pelayanan penyelenggara melakukan pengembangan kapasitas pelaksana.
- (3) Pengembangan kapasitas pelaksana sebagaimana dimaksud pada ayat (2) dapat dilakukan melalui kegiatan sebagai berikut:
 - a. membentuk kelompok budaya kerja;
 - b. melakukan akreditasi atau sertifikasi sistem manajemen mutu;
 - c. meningkatkan kualitas SDM;
 - d. meningkatkan sarana prasarana pelayanan;
 - e. optimalisasi pemanfaatan Teknologi Informasi dan Komunikasi;
 - f. memberikan penghargaan dan sanksi;
 - g. melakukan perbaikan kualitas pelayanan melalui survei indeks kepuasan masyarakat;
 - h. mengintensifkan tindak lanjut penanganan pengaduan; dan
 - i. melakukan evaluasi dan penataan sistem pelayanan dalam rangka kelancaran mekanisme dan efektifitas prosedur pelayanan.

Bagian Ketiga
Monitoring dan Evaluasi Standar Pelayanan

Pasal 5

Penyelenggara melakukan monitoring dan evaluasi atas penerapan standar pelayanan baik menyangkut komponen-komponen standar pelayanan maupun pelaksanaannya.

BAB III
SISTEM PELAYANAN TERPADU

Pasal 6

- (1) Dalam melaksanakan pelayanan publik, penyelenggara dapat menyelenggarakan sistem pelayanan terpadu.

(2) Sistem

- (2) Sistem pelayanan terpadu sebagaimana dimaksud pada ayat (1) diselenggarakan dengan tujuan:
 - a. memberikan perlindungan dan kepastian hukum kepada masyarakat;
 - b. mendekatkan pelayanan kepada masyarakat;
 - c. memperpendek proses pelayanan;
 - d. mewujudkan proses pelayanan yang cepat, mudah, murah, transparan, pasti dan terjangkau; dan
 - e. memberikan akses yang lebih luas kepada masyarakat untuk memperoleh pelayanan.

Pasal 7

- (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.

Pasal 8

- (1) sistem pelayanan terpadu sebagaimana dimaksud dalam Pasal 6 merupakan satu kesatuan proses pengelolaan pelayanan terhadap beberapa jenis pelayanan yang dilakukan secara terintegrasi dalam satu tempat baik secara fisik maupun virtual sesuai dengan standar pelayanan.
- (2) Sistem pelayanan terpadu secara fisik sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dapat dilaksanakan melalui:
 - a. sistem pelayanan terpadu satu pintu; dan/atau
 - b. sistem pelayanan terpadu satu atap.
- (3) Sistem pelayanan terpadu secara virtual sebagaimana dimaksud pada ayat (1) merupakan sistem pelayanan yang dilakukan dengan memadukan pelayanan secara elektronik.

Pasal 9

- (1) Sistem pelayanan terpadu satu pintu sebagaimana dimaksud dalam Pasal 8 ayat (2) huruf a dilakukan dengan cara memadukan beberapa jenis pelayanan untuk menyelenggarakan pelayanan secara terintegrasi dalam satu kesatuan proses dimulai dari tahap permohonan sampai dengan tahap penyelesaian produk pelayanan melalui satu pintu.
- (2) Penyelenggaraan sistem pelayanan terpadu satu pintu sebagaimana dimaksud pada ayat (1), wajib dilaksanakan baik untuk jenis pelayanan perizinan maupun non perizinan yang berhubungan dengan pemberian izin.

Pasal 10

- (1) Penyelenggaraan sistem pelayanan terpadu satu pintu sebagaimana dimaksud dalam Pasal 9 ayat (2) dilaksanakan di Unit Pelaksana Teknis Pelayanan Perizinan Terpadu (P2T) pada Badan Penanaman Modal Provinsi Jawa Timur berdasarkan pelimpahan wewenang dari Gubernur kepada Kepala Badan Penanaman Modal Provinsi Jawa Timur selaku Administrator P2T.
- (2) Pelimpahan wewenang sebagaimana dimaksud pada ayat (1) ditetapkan dengan Keputusan Gubernur.
- (3) Pelimpahan wewenang sebagaimana dimaksud pada ayat (1), meliputi:
 - a. penerimaan dan pemrosesan permohonan pelayanan yang diajukan sesuai dengan standar pelayanan dan menerbitkan produk pelayanan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan;
 - b. penolakan permohonan pelayanan yang tidak memenuhi persyaratan standar pelayanan;
 - c. pemberian persetujuan dan/atau penandatanganan dokumen perizinan dan/atau non perizinan atas nama pemberi delegasi wewenang sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan;
 - d. pemberian persetujuan dan/atau penandatanganan dokumen perizinan dan non perizinan oleh penerima wewenang sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan;

e. penerimaan

- e. penerimaan dan pengadministrasian biaya jasa pelayanan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan; dan
- f. penetapan Standar pelayanan dan Maklumat Pelayanan.

Pasal 11

- (1) Penyelenggaraan sistem pelayanan terpadu satu atap sebagaimana dimaksud dalam Pasal 8 ayat (2) huruf b dilakukan dengan cara memadukan beberapa jenis pelayanan dari beberapa organisasi penyelenggara untuk menyelenggarakan pelayanan secara bersama pada satu tempat mulai dari tahap permohonan sampai dengan tahap penyelesaian produk pelayanan melalui satu atap.
- (2) Penyelenggaraan sistem pelayanan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dilaksanakan berdasarkan perjanjian antara Penyelenggara Pelayanan yang tergabung dalam lokasi penyelenggaraan sistem pelayanan terpadu dimaksud.

Pasal 12

Pelaksana yang mendapat penugasan untuk memberikan pelayanan pada sistem pelayanan satu atap sebagaimana dimaksud dalam Pasal 11 ayat (2), mempunyai kewenangan:

- a. menerima dan memproses pelayanan yang diajukan sesuai dengan standar pelayanan;
- b. menolak permohonan pelayanan yang tidak memenuhi standar pelayanan;
- c. menyetujui permohonan pelayanan yang telah memenuhi standar pelayanan;
- d. menerima dan mengadministrasi biaya jasa pelayanan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.

Pasal 13

Penyelenggara sistem pelayanan terpadu sebagaimana dimaksud dalam Pasal 8, wajib:

- a. melakukan koordinasi dengan organisasi penyelenggara menyangkut aspek teknis dalam penyelenggaraan pelayanan;

b. melaporkan

- b. melaporkan perkembangan penyelenggaraan pelayanan kepada Gubernur secara berkala atau sewaktu-waktu jika diperlukan.

Pasal 14

Kelembagaan sistem pelayanan terpadu dilaksanakan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.

BAB IV
EVALUASI KINERJA PENYELENGGARA

Pasal 15

- (1) Penanggungjawab melakukan evaluasi terhadap kinerja organisasi penyelenggara menggunakan indikator kinerja berdasarkan standar pelayanan.
- (2) Indikator kinerja sebagaimana dimaksud pada ayat (1), meliputi:
 - a. visi, misi, motto, janji layanan/maklumat pelayanan;
 - b. sistem dan prosedur pelayanan;
 - c. sumber daya manusia pelayanan;
 - d. sarana dan prasarana pelayanan; dan
 - e. kebijakan peningkatan kualitas pelayanan.
- (3) Untuk melakukan evaluasi sebagaimana dimaksud pada ayat (1), Penanggungjawab meminta laporan kinerja penyelenggaraan pelayanan secara berkala kepada organisasi Penyelenggara.
- (4) Hasil evaluasi Penanggungjawab sebagaimana dimaksud pada ayat (3) dilaporkan kepada Gubernur.

Pasal 16

- (1) Visi, misi, motto, janji layanan/maklumat pelayanan sebagaimana dimaksud dalam Pasal 15 ayat (2) huruf a berkaitan dengan motivasi untuk memberikan pelayanan terbaik, meliputi:
 - a. pernyataan visi, misi yang mampu memotivasi pelaksana memberikan pelayanan terbaik dan menjadi acuan dalam tugas pelayanan;
 - b. pernyataan motto pelayanan yang memotivasi perilaku pelaksana pelayanan untuk memberikan pelayanan terbaik; dan

c. pernyataan

- c. pernyataan janji layanan/maklumat pelayanan sebagai pernyataan kesanggupan untuk memenuhi standar pelayanan.
- (2) Sistem dan prosedur pelayanan sebagaimana dimaksud dalam Pasal 15 ayat (2) huruf b berkaitan dengan sistem dan prosedur baku yang dibentuk baik secara internal untuk mendukung pengelolaan pelayanan yang efektif dan efisien maupun eksternal untuk memberikan kepuasan kepada masyarakat pengguna pelayanan, yang meliputi:
 - a. keberadaan standar pelayanan dan prosedur tetap/Standar Operasional Prosedur (SOP) yang dilaksanakan dan digunakan sebagai acuan pelaksanaan pelayanan;
 - b. keberadaan sistem pengelolaan berkas/dokumen dalam pelaksanaan pelayanan;
 - c. keberadaan sistem manajemen mutu dalam penyelenggaraan pelayanan mencakup fungsi-fungsi pelayanan yang dilakukan;
 - d. keberadaan sistem/prosedur pengelolaan pengaduan yang berfungsi dan dilaksanakan dengan baik;
 - e. keberadaan uraian tugas pelaksana yang jelas dan dilaksanakan;
 - f. keberadaan persyaratan, waktu pelayanan dan waktu penyelesaian pelayanan yang dilaksanakan dan dipublikasikan;
 - g. Keberadaan peraturan perundangan perundangan sebagai dasar hukum pengenaan biaya/tarif, apabila dalam pelaksanaan pelayanan publik dipungut biaya/tarif; dan
 - h. keterbukaan informasi pelayanan.
 - (3) Sumber daya manusia pelaksana pelayanan sebagaimana dimaksud dalam Pasal 15 ayat (2) huruf c berkaitan dengan profesionalisme pelaksanaan, yang meliputi:
 - a. pelaksanaan pedoman internal tentang sikap dan perilaku petugas pelayanan;
 - b. sikap, perilaku, kepedulian, perhatian/kepekaan, keterampilan dan disiplin dalam pemberian pelayanan; dan

c. kebijakan

- c. kebijakan pengembangan pelaksana dalam meningkatkan keterampilan/profesionalisme dengan tujuan meningkatkan kualitas pelayanan.
- (4) Sarana dan prasarana pelayanan sebagaimana dimaksud dalam Pasal 15 ayat (2) huruf d berkaitan dengan daya guna sarana dan prasarana yang dimiliki, meliputi:
- a. optimalisasi penggunaan sarana dan prasarana pelayanan untuk memberikan kenyamanan dan kepuasan pelayanan; dan
 - b. keberadaan sarana pengaduan dan sarana pelayanan bagi kelompok masyarakat rentan yang berfungsi dengan baik;
 - c. adanya sarana pengaduan dapat dalam bentuk kotak pengaduan, loket pengaduan, telepon, email maupun bentuk lainnya.
- (5) Kebijakan peningkatan kualitas pelayanan sebagaimana dimaksud dalam Pasal 15 ayat (2) huruf e meliputi program dan kegiatan yang dilakukan secara terencana untuk meningkatkan kualitas pelayanan.

BAB V PEMBINAAN DAN PENGAWASAN

Pasal 17

- (1) Guna menjamin kelancaran penyelenggaraan pelayanan publik perlu dilakukan pembinaan dan pengawasan.
- (2) Pembinaan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dilakukan oleh Gubernur atau pejabat yang ditunjuk.
- (3) Pengawasan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dilakukan secara internal dan eksternal.

Pasal 18

- (1) Pengawasan internal dilakukan oleh atasan langsung dan/atau pengawas fungsional daerah.
- (2) 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

- c. pengawasan oleh DPRD; dan
- d. pengawasan oleh KPP yang dibentuk berdasarkan Peraturan Daerah.

Pasal 19

- (1) Proses rekrutmen anggota KPP sebagaimana dimaksud dalam Pasal 18 ayat (2) huruf d, dilakukan melalui tahapan sebagai berikut:
 - a. pendaftaran;
 - b. seleksi administrasi;
 - c. tes tertulis;
 - d. psikotes;
 - e. uji kemampuan dan kelayakan;
 - f. penetapan anggota KPP; dan
 - g. pelantikan anggota KPP.
- (2) Tahapan pendaftaran sebagaimana dimaksud pada ayat (1) huruf a sampai dengan huruf d dilaksanakan oleh Panitia Pendaftaran.
- (3) Panitia Pendaftaran sebagaimana dimaksud pada ayat (2) terdiri dari Satuan Kerja Perangkat Daerah Provinsi Jawa Timur yang terkait yang dibentuk dengan Keputusan Gubernur.

Pasal 20

- (1) Calon anggota yang lolos seleksi sebagaimana dimaksud dalam Pasal 19 ayat (1) huruf a sampai dengan huruf d disampaikan kepada DPRD.
- (2) DPRD dan Tim Independen melakukan uji kemampuan dan uji kelayakan terhadap calon anggota KPP yang lolos seleksi sebagaimana dimaksud pada ayat (1).
- (3) Nama calon anggota KPP yang lulus uji kemampuan dan kelayakan sebagaimana dimaksud pada ayat (2) diusulkan oleh Ketua DPRD kepada Gubernur.
- (4) Berdasarkan usulan Ketua DPRD sebagaimana dimaksud pada ayat (4), Gubernur menetapkan dan melantik anggota KPP.

Pasal 21

- (1) Tim Independen sebagaimana dimaksud dalam Pasal 20 ayat (2) terdiri atas unsur Perguruan Tinggi, Praktisi, LSM dan media massa atau perorangan yang mempunyai kapabilitas dengan jumlah paling banyak 5 (lima) orang.

(2) Tim

- (2) Tim Independen sebagaimana dimaksud pada ayat (1) diusulkan oleh Ketua DPRD dan ditetapkan dengan Keputusan Gubernur.

BAB VI PERAN SERTA MASYARAKAT

Pasal 22

- (1) Masyarakat dapat berperan serta secara langsung atau tidak langsung dalam penyelenggaraan Pelayanan Publik, baik dilakukan secara perorangan maupun melalui perwakilan.
- (2) Permintaan peran serta secara langsung sebagaimana dimaksud pada ayat (1) disampaikan kepada organisasi penyelenggara atau pelaksana dan dapat dilakukan setelah memenuhi persyaratan serta menaati tata cara sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan yang berlaku.
- (3) Organisasi penyelenggara atau pelaksana yang menerima permintaan masyarakat wajib memberikan tanggapan sesuai tugas dan fungsinya.
- (4) Permintaan peran serta masyarakat secara langsung dalam penyelenggaraan pelayanan publik harus mencerminkan :
 - a. keterkaitan dengan jenis pelayanan;
 - b. keterwakilan kelompok masyarakat/asosiasi/korporasi/badan usaha;
 - c. kepedulian terhadap jenis pelayanan;
 - d. kompetensi; dan
 - e. dapat mengedepankan musyawarah untuk mufakat.

BAB VII PENGHARGAAN DAN SANKSI

Pasal 23

- (1) Untuk memberikan motivasi dalam meningkatkan prestasi kinerja, Gubernur dapat memberikan penghargaan kepada organisasi penyelenggara dan/atau pelaksana yang memberikan pelayanan prima.

(2) Pemberian

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

Pasal 24

Masyarakat dapat secara swadaya memberikan penghargaan kepada organisasi penyelenggara atau pelaksana yang memiliki kinerja pelayanan yang baik sesuai kemampuan atau kompetensinya.

Pasal 25

Pasal 25

- (1) Penyelenggara yang melanggar ketentuan dalam Pasal 2 ayat (1), Pasal 4 ayat (1) dan Pasal 13, serta Organisasi Penyelenggara atau Pelaksana yang melanggar ketentuan dalam Pasal 22 ayat (3) dikenakan sanksi administrasi.
- (2) Sanksi sebagaimana dimaksud pada ayat (1) diberikan sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku.

BAB VIII
KETENTUAN PENUTUP

Pasal 26

Pada saat Peraturan Gubernur ini mulai berlaku, Peraturan Gubernur Jawa Timur Nomor 14 Tahun 2006 tentang Petunjuk Pelaksanaan Peraturan Daerah Propinsi Jawa Timur Nomor 11 Tahun 2005 tentang Pelayanan Publik di Propinsi Jawa Timur (Berita Daerah Propinsi Jawa Timur Tahun 2006 Nomor 14 Seri E1) dicabut dan dinyatakan tidak berlaku.

Pasal 27

Peraturan Gubernur ini mulai berlaku pada tanggal diundangkan.

Agar setiap orang mengetahuinya, memerintahkan pengundangan Peraturan Gubernur ini dengan penempatannya dalam Berita Daerah Provinsi Jawa Timur.

Ditetapkan di Surabaya
pada tanggal 30 April 2013

GUBERNUR JAWA TIMUR

ttd

Dr. H. SOEKARWO

Diundangkan di Surabaya
pada tanggal 30 April 2013

KEPALA BIRO HUKUM
SEKRETARIAT DAERAH PROVINSI JAWA TIMUR

SUPRIANTO, S.H.,M.H.

BERITA DAERAH PROVINSI JAWA TIMUR TAHUN 2013 NOMOR 31 SERI E.