



GUBERNUR JAWA TIMUR

PERATURAN DAERAH PROVINSI JAWA TIMUR

NOMOR 14 TAHUN 2016

TENTANG

PERUBAHAN ATAS PERATURAN DAERAH PROVINSI JAWA TIMUR
NOMOR 8 TAHUN 2011 TENTANG PELAYANAN PUBLIK

DENGAN RAHMAT TUHAN YANG MAHA ESA

GUBERNUR JAWA TIMUR,

- Menimbang : a. bahwa pelaksanaan pengawasan pelayanan publik merupakan tugas dan fungsi Perwakilan Ombudsman Republik Indonesia di Jawa Timur, sehingga Komisi Pelayanan Publik tidak diperlukan lagi;
- b. bahwa berdasarkan pertimbangan sebagaimana dimaksud pada huruf a, perlu menetapkan Peraturan Daerah tentang Perubahan Atas Peraturan Daerah Provinsi Jawa Timur Nomor 8 Tahun 2011 tentang Pelayanan Publik;
- 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 37 Tahun 2008 tentang Ombudsman Republik Indonesia (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2008 Nomor 139, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4899);

4. Undang-Undang

4. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2009 Nomor 112, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5038);
5. Undang-Undang Nomor 12 Tahun 2011 tentang Pembentukan Peraturan Perundang-Undangan (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2011 Nomor 82, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5234);
6. Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2014 Nomor 244, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5587) sebagaimana telah diubah beberapa kali, terakhir dengan Undang-Undang Nomor 9 Tahun 2015 tentang Perubahan Kedua Atas Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2015 Nomor 58, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5679);
7. 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);
8. Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2012 Nomor 215, Tambahan Lembaran Negara Nomor 5357);
9. Peraturan Daerah Propinsi Jawa Timur Nomor 8 Tahun 2011 tentang Pelayanan Publik (Lembaran Daerah Provinsi Jawa Timur Tahun 2011 Nomor 7 Seri D, Tambahan Lembaran Daerah Provinsi Jawa Timur Nomor 7);
10. Peraturan Daerah Provinsi Jawa Timur Nomor 1 Tahun 2015 tentang Pembentukan Peraturan Daerah (Lembaran Daerah Provinsi Jawa Timur Tahun 2015 Nomor 1 Seri D, Tambahan Lembaran Daerah Provinsi Jawa Timur Nomor 48);

Dengan Persetujuan Bersama
DEWAN PERWAKILAN RAKYAT DAERAH PROVINSI JAWA TIMUR
dan
GUBERNUR JAWA TIMUR

MEMUTUSKAN

MEMUTUSKAN:

Menetapkan : PERATURAN DAERAH TENTANG PERUBAHAN ATAS PERATURAN DAERAH PROVINSI JAWA TIMUR NOMOR 8 TAHUN 2011 TENTANG PELAYANAN PUBLIK.

Pasal I

Beberapa ketentuan dalam Peraturan Daerah Provinsi Jawa Timur Nomor 8 Tahun 2011 tentang Pelayanan Publik (Lembaran Daerah Provinsi Jawa Timur Tahun 2011 Nomor 7 Seri D, Tambahan Lembaran Daerah Provinsi Jawa Timur Nomor 7) diubah sebagai berikut:

1. Ketentuan Pasal 1 angka 13 dihapus dan angka 19 diubah sehingga Pasal 1 berbunyi sebagai berikut:

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 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

8. Organisasi penyelenggara pelayanan publik yang selanjutnya disebut Organisasi Penyelenggara adalah satuankerjapenyelenggarapelayanan 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. Dihapus.
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 Braile, bahasa gambar dan/atau bahasa lokal, serta disajikan secara manual atau elektronik.
19. Mediasi adalah penyelesaian sengketa pelayanan publik antar para pihak melalui bantuan pengawas internal atau pengawas eksternal maupun oleh mediator yang dibentuk oleh pengawas internal maupun pengawas eksternal.

2. Ketentuan Pasal 35 diubah sehingga berbunyi sebagai berikut:

Pasal 35

- (1) Pengawasan penyelenggaraan pelayanan publik dilakukan melalui pengawasan internal dan pengawasan eksternal.
 - (2) Pengawasan internal sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dilakukan oleh pengawas internal yang meliputi:
 - a. atasan langsung; dan
 - b. pengawas fungsional daerah.
 - (3) Pengawasan eksternal sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dilakukan oleh pengawas eksternal yang meliputi:
 - a. masyarakat berupa laporan atau pengaduan dalam penyelenggaraan pelayanan publik;
 - b. Perwakilan Ombudsman Republik Indonesia di Jawa Timur sesuai dengan peraturan perundang-undangan; dan
 - c. DPRD.
3. Ketentuan ayat (1), ayat (3), ayat (5), dan ayat (6) Pasal 36 diubah dan ditambah 1 (satu) ayat, yakni ayat (7) sehingga Pasal 36 berbunyi sebagai berikut:

Pasal 36

- (1) Masyarakat berhak mengadukan penyelenggaraan pelayanan publik kepada penyelenggara, pengawas internal, DPRD, dan/atau Perwakilan Ombudsman Republik Indonesia di Jawa Timur.

(2) Pengaduan

- (2) Pengaduan kepada penyelenggara, pengawas internal, dan/atau DPRD sebagaimana dimaksud ayat (1) dilakukan paling lama 30 (tiga puluh) hari sejak pengadu menerima pelayanan.
 - (3) Pengaduan kepada penyelenggara dan/atau pengawas internal sudah harus mendapatkan perhatian, tanggapan dan ditindaklanjuti paling lama 5 (lima) hari kerja terhitung sejak pengaduan itu disampaikan.
 - (4) Tanggapan atas pengaduan, paling sedikit 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 dan/atau pengawas internal wajib mengirimkan dokumen tanggapan kepada pengadu.
 - (6) Penyelenggara, pengawas internal, dan DPRD 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.
 - (7) Fasilitas penerimaan pengaduan sebagaimana dimaksud pada ayat (6) dapat berupa pusat pengaduan (*call center*), alamat surat elektronik dan/atau sarana teknologi informasi lainnya.
4. Ketentuan huruf a Pasal 37 diubah sehingga Pasal 37 berbunyi sebagai berikut:
- Pasal 37
- Penyelesaian pengaduan dilakukan dalam tenggang waktu sebagai berikut:
- a. pengaduan yang disampaikan kepada penyelenggara dan/atau pengawas internal sudah harus diselesaikan paling lama 12 (dua belas) hari kerja terhitung sejak pengaduan diterima; dan
 - b. pengaduan yang disampaikan kepada DPRD ditindaklanjuti sesuai peraturan perundangan-undangan.
5. BAB VIII dihapus.
6. BAB X dihapus.
7. Pasal 56 dihapus.

Pasal II

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 17 Nopember 2016

GUBERNUR JAWA TIMUR

ttd

Dr. H. SOEKARWO

Diundangkan di Surabaya
Pada tanggal 18 Nopember 2016

SEKRETARIS DAERAH
PROVINSI JAWA TIMUR

ttd

Dr. H. AKHMAD SUKARDI, MM

LEMBARAN DAERAH PROVINSI JAWA TIMUR
TAHUN 2016 NOMOR 10 SERI D.

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

ttd

Dr. HIMAWAN ESTU BAGIJO, SH, MH
Pembina Utama Muda
NIP. 19640319 198903 1 001

PENJELASAN
ATAS
PERATURAN DAERAH PROVINSI JAWA TIMUR
NOMOR 14 TAHUN 2016
TENTANG
PERUBAHAN ATAS PERATURAN DAERAH PROVINSI JAWA TIMUR
NOMOR 8 TAHUN 2011 TENTANG PELAYANAN PUBLIK

I. UMUM

Bahwa penyelenggaraan pelayanan publik yang mudah dan murah merupakan kewajiban Pemerintah dan Pemerintah Daerah yang disertai dengan adanya keterbukaan/transparansi dan akuntabilitas dalam pelaksanaannya. Dalam rangka memberikan dukungan bagi pelaksanaan pelayanan publik di Provinsi Jawa Timur yang transparan dan akuntabel tersebut, sejak Tahun 2005 telah membentuk Peraturan Daerah Nomor 11 Tahun 2005 tentang Pelayanan Publik di Provinsi Jawa Timur yang kemudian dengan terbitnya Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik maka dalam rangka penyesuaian terhadap Undang-Undang tersebut ditetapkan Peraturan Daerah Nomor 8 Tahun 2011 tentang Pelayanan Publik yang sekaligus mencabut Peraturan Daerah Nomor 11 Tahun 2005.

Untuk mendukung pelaksanaan pelayanan publik di Jawa Timur Peraturan Daerah Nomor 8 Tahun 2011 mengamanatkan pembentukan Komisi Pelayanan Publik yang berfungsi sebagai lembaga pengawas eksternal yang bersifat independen, namun dalam perkembangannya Komisi Pelayanan Publik dimaksud tidak dapat melaksanakan tugasnya secara optimal karena adanya persamaan tugas dan fungsi serta wilayah kerja dengan Perwakilan Ombudsman Republik Indonesia di Jawa Timur yang merupakan Instansi vertikal yang bertugas melakukan pengawasan eksternal terhadap penyelenggaraan pelayanan publik, maka keberadaan Komisi Pelayanan Publik di Jawa Timur menjadi tidak diperlukan lagi, oleh karenanya perlu dilakukan perubahan terhadap Peraturan Daerah Nomor 8 Tahun 2011 guna menghapus dasar hukum pembentukan Komisi Pelayanan Publik di Jawa Timur.

II. PASAL DEMI PASAL

Pasal I

Cukup jelas.

Pasal II

Cukup jelas.

TAMBAHAN LEMBARAN DAERAH PROVINSI JAWA TIMUR NOMOR 65.
