



**GUBERNUR PROVINSI DAERAH KHUSUS  
IBUKOTA JAKARTA**

**INSTRUKSI GUBERNUR DAERAH KHUSUS  
IBUKOTA JAKARTA**

**NOMOR 14 TAHUN 2020**

**TENTANG**

**PENYUSUNAN, PENETAPAN DAN PENERAPAN STANDAR PELAYANAN  
PADA PERANGKAT DAERAH**

**GUBERNUR DAERAH KHUSUS IBUKOTA JAKARTA,**

Dalam rangka menindaklanjuti ketentuan Pasal 1 ayat (1) Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 15 Tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan yang mewajibkan setiap Penyelenggara Pelayanan Publik menetapkan dan menerapkan Standar Pelayanan Publik untuk setiap jenis layanan, dengan ini menginstruksikan:

- Kepada** : Para Kepala Perangkat Daerah/Unit Kerja pada Perangkat Daerah Provinsi DKI Jakarta
- Untuk** :
- KESATU** : Melaksanakan penyusunan, penetapan dan penerapan standar pelayanan bagi Perangkat Daerah/Unit Kerja pada Perangkat Daerah yang belum menetapkan Standar Pelayanan dan dalam rangka menunjang peningkatan kualitas pelayanan publik di masing-masing Perangkat Daerah/Unit Kerja pada Perangkat Daerah.
- KEDUA** : Penyusunan, penetapan dan penerapan standar pelayanan sebagaimana dimaksud pada diktum KESATU mengacu kepada Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 15 Tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan.
- KETIGA** : Setiap Kepala Perangkat Daerah/Unit Kerja pada Perangkat Daerah bertanggung jawab atas ketersediaan dan kelayakan standar pelayanan pada Perangkat Daerah/Unit Kerja pada Perangkat Daerah yang dipimpinnya.
- KEEMPAT** : Dalam melaksanakan penyusunan, penetapan dan penerapan standar pelayanan sebagaimana dimaksud pada diktum KESATU membentuk tim dan mengikutsertakan Perangkat Daerah/Unit Kerja pada Perangkat Daerah terkait dan/atau pihak lain yang berkompeten.
- KELIMA** : Melaporkan hasil pelaksanaan penyusunan standar pelayanan kepada Sekretaris Daerah dengan tembusan kepada Kepala Biro Organisasi dan Reformasi Birokrasi Setda.

KEENAM : Bagi Perangkat Daerah/Unit Kerja pada Perangkat Daerah yang sudah memiliki Standar Pelayanan wajib menerapkan sesuai dengan Standar Pelayanan yang telah ditetapkan.

KETUJUH : Pada saat Instruksi Gubernur ini mulai berlaku, Instruksi Gubernur Nomor 9 Tahun 2019 tentang Penyusunan, Penetapan, Penerapan Standar Pelayanan pada Perangkat Daerah, dicabut dan dinyatakan tidak berlaku.

Instruksi Gubernur ini mulai berlaku pada tanggal ditetapkan.

Ditetapkan di Jakarta  
pada tanggal 14 Februari 2020



Gubernur Daerah Khusus  
Ibukota Jakarta,

*Anies Baswedan*  
Anies Baswedan, Ph.D.

Tembusan:

1. Sekretaris Daerah Provinsi DKI Jakarta
2. Para Asisten Sekda Provinsi DKI Jakarta