



*Gubernur Provinsi Daerah Khusus  
Ibukota Jakarta*

PERATURAN GUBERNUR PROVINSI DAERAH KHUSUS  
IBUKOTA JAKARTA

NOMOR 9 TAHUN 2014

TENTANG

PEDOMAN PENYUSUNAN, PENETAPAN DAN PENERAPAN  
STANDAR PELAYANAN

DENGAN RAHMAT TUHAN YANG MAHA ESA

GUBERNUR PROVINSI DAERAH KHUSUS IBUKOTA JAKARTA,

- Menimbang : a. bahwa berdasarkan Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 36 Tahun 2012, telah diatur mengenai petunjuk teknis penyusunan, penetapan dan penerapan standar pelayanan;
- b. bahwa dalam rangka penyusunan, penetapan dan penerapan Standar Pelayanan di Provinsi Daerah Khusus Ibukota Jakarta, perlu diatur dengan Peraturan Gubernur;
- c. bahwa berdasarkan pertimbangan sebagaimana dimaksud dalam huruf a dan huruf b, perlu menetapkan Peraturan Gubernur tentang Pedoman Penyusunan, Penetapan dan Penerapan Standar Pelayanan;
- Mengingat : 1. Undang-Undang Nomor 17 Tahun 2003 tentang Keuangan Negara;
2. Undang-Undang Nomor 1 Tahun 2004 tentang Perbendaharaan Negara;
3. Undang-Undang Nomor 15 Tahun 2004 tentang Pemeriksaan Pengelolaan dan Tanggung Jawab Keuangan Negara;
4. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2004 tentang Sistem Perencanaan Pembangunan Nasional;
5. Undang-Undang Nomor 32 Tahun 2004 tentang Pemerintahan Daerah sebagaimana telah beberapa kali diubah terakhir dengan Undang-Undang Nomor 12 Tahun 2008;
6. Undang-Undang Nomor 29 Tahun 2007 tentang Pemerintahan Provinsi Daerah Khusus Ibukota Jakarta sebagai Ibukota Negara Kesatuan Republik Indonesia;
7. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik;

8. Undang-Undang Nomor 12 Tahun 2011 tentang Pembentukan Peraturan Perundang-undangan;
9. Peraturan Pemerintah Nomor 58 Tahun 2005 tentang Pengelolaan Keuangan Daerah;
10. Peraturan Pemerintah Nomor 38 Tahun 2007 tentang Pembagian Urusan Pemerintahan antara Pemerintah, Pemerintahan Provinsi dan Pemerintahan Daerah Kabupaten/Kota;
11. Peraturan Pemerintah Nomor 41 Tahun 2007 tentang Organisasi Perangkat Daerah;
12. Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik;
13. Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 13 Tahun 2006 tentang Pedoman Pengelolaan Keuangan Daerah sebagaimana telah beberapa kali diubah terakhir dengan Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 21 Tahun 2011;
14. Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 79 Tahun 2007 tentang Pedoman Penyusunan Rencana Pencapaian Standar Pelayanan Minimal;
15. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 36 Tahun 2012 tentang Petunjuk Teknis Penyusunan, Penetapan dan Penerapan Standar Pelayanan;
16. Peraturan Daerah Nomor 5 Tahun 2007 tentang Pokok-pokok Pengelolaan Keuangan Daerah;
17. Peraturan Daerah Nomor 10 Tahun 2008 tentang Organisasi Perangkat Daerah;
18. Peraturan Gubernur Nomor 56 Tahun 2012 tentang Pedoman Penyusunan dan Pelaksanaan Standar Pelayanan Minimal;

#### MEMUTUSKAN :

Menetapkan : PERATURAN GUBERNUR TENTANG PEDOMAN PENYUSUNAN, PENETAPAN DAN PENERAPAN STANDAR PELAYANAN.

#### BAB I

#### KETENTUAN UMUM

#### Pasal 1

Dalam Peraturan Gubernur ini yang dimaksud dengan :

1. Daerah adalah Provinsi Daerah Khusus Ibukota Jakarta.
2. Pemerintah Daerah adalah Gubernur dan Perangkat Daerah sebagai unsur penyelenggara Pemerintahan Daerah.
3. Gubernur adalah Kepala Daerah Provinsi Daerah Khusus Ibukota Jakarta.
4. Satuan Kerja Perangkat Daerah yang selanjutnya disingkat SKPD adalah Satuan Kerja Perangkat Daerah Provinsi Daerah Khusus Ibukota Jakarta selaku pengguna anggaran/barang.

5. Unit Kerja Perangkat Daerah yang selanjutnya disingkat UKPD adalah unit kerja atau subordinat SKPD.
6. Penyelenggara Pelayanan Publik yang selanjutnya disebut penyelenggara adalah setiap institusi penyelenggara negara, korporasi, lembaga independen yang dibentuk berdasarkan undang-undang untuk kegiatan pelayanan publik dan badan hukum lain yang dibentuk semata-mata untuk kegiatan pelayanan publik.
7. Standar Pelayanan yang selanjutnya disingkat SP adalah tolok ukur yang dipergunakan sebagai pedoman penyelenggaraan pelayanan dan acuan penilaian kualitas pelayanan sebagai kewajiban dan janji penyelenggara kepada masyarakat dalam rangka pelayanan yang berkualitas, cepat, mudah, terjangkau dan terukur.
8. Maklumat Pelayanan adalah pernyataan tertulis yang berisi keseluruhan rincian kewajiban dan janji yang terdapat dalam SP.
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 serangkaian tindakan pelayanan publik.
10. Anggaran Pendapatan dan Belanja Daerah yang selanjutnya disingkat APBD adalah Anggaran Pendapatan dan Belanja Daerah Provinsi Daerah Khusus Ibukota Jakarta.

## BAB II

### MAKSUD, TUJUAN DAN SASARAN

#### Pasal 2

- (1) Pedoman penyusunan, penetapan dan penerapan SP dimaksudkan sebagai acuan atau panduan bagi penyelenggara dalam menyusun, menetapkan dan menerapkan SP sesuai dengan tugas dan fungsinya.
- (2) Pedoman penyusunan, penetapan dan penerapan SP ini bertujuan untuk memberikan kepastian, meningkatkan kualitas dan kinerja pelayanan.
- (3) Sasaran pedoman penyusunan, penetapan dan penerapan SP ini adalah agar setiap penyelenggara mampu menyusun, menetapkan dan menerapkan SP.

## BAB III

### RUANG LINGKUP

#### Pasal 3

Ruang lingkup Peraturan Gubernur ini meliputi penyusunan, penetapan dan penerapan SP.

## BAB IV

## PRINSIP DAN KOMPONEN

## Pasal 4

Penyusunan, penetapan dan penerapan SP dilakukan dengan memperhatikan prinsip :

- a. sederhana, mudah dimengerti, diikuti, dilaksanakan, diukur, dengan prosedur yang jelas dan biaya terjangkau bagi masyarakat maupun penyelenggara;
- b. konsistensi, harus memperhatikan ketetapan dalam menaati waktu, prosedur, persyaratan dan penetapan biaya pelayanan yang terjangkau;
- c. partisipatif, melibatkan masyarakat dan pihak terkait untuk membahas bersama dan mendapatkan keselarasan atas dasar komitmen atau hasil kesepakatan;
- d. akuntabel, harus dapat dilaksanakan dan dipertanggungjawabkan secara konsisten kepada pihak yang berkepentingan;
- e. berkesinambungan, harus dapat berlaku sesuai perkembangan kebijakan dan kebutuhan peningkatan kualitas pelayanan;
- f. transparansi, harus dapat dengan mudah diakses dan diketahui oleh seluruh masyarakat; dan
- g. keadilan, harus menjamin bahwa pelayanan yang diberikan dapat menjangkau semua masyarakat yang berbeda status ekonomi, jarak lokasi geografis dan perbedaan kapabilitas fisik dan mental.

## Pasal 5

- (1) Komponen penyusunan, penetapan dan penerapan SP, sekurang-kurangnya memenuhi unsur administrasi dan manajemen yang menjadi bagian dalam sistem dan proses penyelenggaraan pelayanan publik, meliputi :
  - a. dasar hukum, yaitu peraturan perundang-undangan yang menjadi dasar penyelenggaraan pelayanan;
  - b. persyaratan, yaitu syarat (dokumen atau hal lain) yang harus dipenuhi dalam pengurusan suatu jenis pelayanan, baik persyaratan teknis maupun administratif;
  - c. sistem, mekanisme dan prosedur, yaitu tata cara pelayanan yang dibakukan bagi pemberi dan penerima pelayanan, termasuk pengaduan;
  - d. jangka waktu penyelesaian, yaitu jangka waktu yang diperlukan untuk menyelesaikan seluruh proses pelayanan dari setiap jenis pelayanan;

- e. biaya/tarif, yaitu ongkos yang dikenakan kepada penerima layanan dalam mengurus dan/atau memperoleh pelayanan dari penyelenggara yang besarnya ditetapkan berdasarkan kesepakatan antara penyelenggara dan masyarakat;
  - f. produk pelayanan, yaitu hasil pelayanan yang diberikan dan diterima sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan;
  - g. sarana, prasarana dan/atau fasilitas, yaitu peralatan dan fasilitas yang diperlukan dalam penyelenggaraan pelayanan, termasuk peralatan dan fasilitas pelayanan bagi kelompok rentan;
  - h. kompetensi pelaksana, yaitu kemampuan yang harus dimiliki oleh pelaksana meliputi pengetahuan, keahlian, keterampilan dan pengalaman;
  - i. pengawasan internal, yaitu sistem pengendalian intern dan pengawasan langsung yang dilakukan oleh pimpinan satuan kerja atau atasan langsung pelaksana;
  - j. penanganan pengaduan, saran dan masukan, yaitu tata cara pelaksanaan penanganan pengaduan dan tindak lanjut;
  - k. jumlah pelaksana, yaitu tersedianya pelaksana sesuai dengan beban kerja. Informasi mengenai komposisi atau jumlah petugas yang melaksanakan tugas sesuai pembagian dan uraian tugasnya;
  - l. jaminan pelayanan, yaitu memberikan kepastian pelayanan dilaksanakan sesuai dengan SP;
  - m. jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan, yaitu dalam bentuk komitmen untuk memberikan rasa aman, bebas dari bahaya, risiko dan keragu-raguan; dan
  - n. evaluasi kinerja pelaksana, yaitu penilaian untuk mengetahui seberapa jauh pelaksanaan kegiatan sesuai dengan SP.
- (2) Sesuai kebutuhan, perkembangan dan karakteristik penyelenggaraan pelayanan, komponen sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dapat ditambah atau dilengkapi dengan komponen lain.

## BAB V

### PENYUSUNAN, PENETAPAN DAN PENERAPAN STANDAR PELAYANAN

#### Bagian Kesatu

#### Penyusunan SP

#### Pasal 6

Penyusunan SP dilakukan melalui tahapan sebagai berikut :

- a. penyiapan rancangan SP; dan
- b. penyusunan rancangan SP.

## Paragraf 1

## Penyiapan Rancangan SP

## Pasal 7

- (1) Penyiapan rancangan SP dilaksanakan melalui :
  - a. pembentukan tim; dan
  - b. identifikasi kondisi penyelenggaraan pelayanan saat ini.
- (2) Tim sebagaimana dimaksud pada ayat (1) huruf a sekurang-kurangnya terdiri dari 3 (tiga) orang, dengan susunan :
  - a. Ketua merangkap anggota;
  - b. Sekretaris merangkap anggota; dan
  - c. Anggota.
- (3) Tim sebagaimana dimaksud pada ayat (2) terdiri dari unsur internal penyelenggara dan dapat mengikutsertakan unsur SKPD/UKPD terkait dan/atau pihak ketiga yang berkompeten, ditetapkan dengan keputusan penyelenggara.
- (4) Tugas Tim sebagaimana dimaksud pada ayat (3), meliputi :
  - a. mengidentifikasi kapasitas dan karakteristik pengelolaan unit pelaksana pelayanan (UPP) serta hal-hal yang terkait dengan komponen SP pada masing-masing jenis pelayanan;
  - b. menyusun rancangan SP setiap jenis pelayanan;
  - c. membahas rancangan SP bersama dengan unsur perwakilan masyarakat dan pihak terkait;
  - d. mempublikasikan rancangan SP yang telah disepakati kepada masyarakat umum dan menyempurnakan rancangan SP (bilamana terdapat masukan dari publik) disiapkan untuk kemudian ditetapkan oleh penyelenggara;
  - e. menyiapkan konsep Maklumat Pelayanan untuk ditetapkan oleh penyelenggara;
  - f. mempublikasikan Maklumat Pelayanan;
  - g. menyiapkan mekanisme monitoring dan evaluasi penerapan SP.
- (5) Identifikasi sebagaimana dimaksud pada ayat (1) huruf b mempunyai tujuan untuk mengenali, mendata dan mengetahui sejauhmana kondisi atau kapasitas/kemampuan dari unsur-unsur organisasi dan/atau fungsi manajemen yang terkait dengan komponen SP yang akan disusun dalam penyelenggaraan pelayanan.
- (6) Hal yang perlu diidentifikasi dalam proses penyusunan SP, antara lain :
  - a. tugas, fungsi, kewenangan dan dasar hukum kelembagaan;
  - b. jenis pelayanan, produk pelayanan, masyarakat dan pihak terkait;



- c. mekanisme dan prosedur, persyaratan, biaya dan waktu;
  - d. sarana, prasarana dan anggaran;
  - d. jumlah dan kompetensi Sumber Daya Manusia;
  - e. pengawasan internal;
  - f. penanganan pengaduan, sarana dan masukan;
  - g. sistem jaminan pelayanan dan jaminan keamanan; dan
  - h. aspek-aspek lain yang terkait dengan komponen SP.
- (7) Untuk memudahkan proses identifikasi sebagaimana dimaksud pada ayat (4) huruf a, perlu dilakukan langkah pendataan dan pencatatan informasi dengan menggunakan alat bantu Lembar Kerja sebagaimana tercantum dalam Lampiran I sampai dengan Lampiran VII Peraturan Gubernur ini.

#### Paragraf 2

#### Penyusunan Rancangan SP

#### Pasal 8

- (1) Rancangan SP disusun berdasarkan data, hasil identifikasi, analisis dan perhitungan sesuai dengan perkembangan, kemajuan teknologi, kebutuhan pelayanan dan prospek kemampuan penyelenggara.
- (2) Penyusunan rancangan SP didahului dengan perumusan yang terdiri dari :
  - a. dasar hukum;
  - b. persyaratan;
  - c. sistem, mekanisme dan prosedur;
  - d. jangka waktu penyelesaian;
  - e. biaya/tarif;
  - f. produk pelayanan;
  - g. sarana, prasarana dan/atau fasilitas;
  - h. kompetensi pelaksana;
  - i. pengawasan internal;
  - j. penanganan pengaduan, saran dan masukan;
  - k. jumlah pelaksana;
  - l. jaminan pelayanan;
  - m. jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan; dan
  - n. evaluasi kinerja pelaksana.
- (3) Hasil analisis terhadap komponen SP sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dan ayat (2) diformulasikan ke dalam format rancangan SP masing-masing jenis pelayanan.

#### Bagian Kedua

#### Penetapan SP

#### Pasal 9

- (1) Rancangan SP yang telah disusun, dibahas dengan mengikutsertakan masyarakat dan/atau pihak-pihak terkait.
- (2) Hasil pembahasan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) wajib dipublikasikan kepada masyarakat paling lama 5 (lima) hari kerja sejak berita acara pembahasan ditandatangani, untuk mendapatkan saran dan/atau tanggapan.

- (3) Penyelenggara berkewajiban mengevaluasi hasil pembahasan yang telah dipublikasi sebagaimana dimaksud pada ayat (2) untuk memperbaiki rancangan SP.
- (4) Rancangan SP yang telah disempurnakan, ditetapkan dengan Keputusan Kepala Penyelenggara disampaikan kepada Gubernur, Sekretaris Daerah, Asisten Sekretaris Daerah yang membidangi, Biro yang bertanggung jawab di bidang kelembagaan dan ketatalaksanaan, Biro yang mengoordinasikan tugas dan fungsi dan Kepala SKPD yang bersangkutan sebagai bahan pembinaan, monitoring dan evaluasi.

#### Pasal 10

- (1) Sebelum menetapkan SP, penyelenggara wajib menyusun dan menetapkan Maklumat Pelayanan.
- (2) Maklumat Pelayanan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) wajib dipublikasikan secara luas, jelas dan terbuka kepada masyarakat paling lambat 7 (tujuh) hari kerja setelah SP ditetapkan.

#### Bagian Ketiga

#### Penerapan SP

#### Pasal 11

- (1) SP yang telah ditetapkan wajib diterapkan oleh penyelenggara.
- (2) Tahapan penerapan SP adalah sebagai berikut :
  - a. sosialisasi dan internalisasi;
  - b. penyusunan dan pelaksanaan rencana aksi;
  - c. monitoring dan evaluasi; dan
  - d. dukungan kebijakan.

#### Pasal 12

- (1) Sosialisasi sebagaimana dimaksud dalam Pasal 11 ayat (2) huruf a dilaksanakan kepada pihak internal dan eksternal penyelenggara.
- (2) Sosialisasi kepada pihak internal penyelenggara sebagaimana dimaksud pada ayat (1) bertujuan agar seluruh jajaran penyelenggara mempunyai komitmen untuk mengimplementasikan SP.
- (3) Sosialisasi kepada pihak eksternal penyelenggara sebagaimana dimaksud pada ayat (1) bertujuan membangun pemahaman dan persamaan persepsi mengenai pelaksanaan pelayanan oleh penyelenggara.

#### Pasal 13

- (1) Penyusunan dan pelaksanaan rencana aksi sebagaimana dimaksud dalam Pasal 11 ayat (2) huruf b dilaksanakan oleh penyelenggara yang mencakup kegiatan, sebagai berikut :
  - a. pelatihan bagi pelaksana;
  - b. pengangkatan, pengisian dan penyesuaian pelaksana;
  - c. pengadaan dan penataan sarana dan prasarana;
  - d. penyesuaian surat keputusan atau peraturan terkait biaya dan prosedur;



- e. penyesuaian tugas pelaksana;
  - f. penyesuaian kebutuhan anggaran; dan
  - g. lain-lain sesuai kebutuhan.
- (2) Contoh format untuk melaksanakan rencana aksi sebagaimana dimaksud pada ayat (1) sebagaimana tercantum dalam Lampiran VIII Peraturan Gubernur ini.

#### Pasal 14

- (1) Monitoring dan evaluasi sebagaimana dimaksud dalam Pasal 11 ayat (2) huruf c dilaksanakan untuk :
- a. mengetahui pelayanan telah sesuai dengan SP; dan
  - b. membandingkan hasil atau kinerja pelayanan yang telah menerapkan SP.
- (2) Monitoring dan evaluasi sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dilaksanakan oleh penyelenggara dan dapat dilimpahkan kepada pejabat bawahannya sesuai dengan tugas dan fungsinya.
- (3) Pelimpahan sebagaimana dimaksud pada ayat (2) ditetapkan dengan Keputusan Penyelenggara.
- (4) Monitoring dan evaluasi penerapan SP sebagaimana dimaksud pada ayat (2) sekurang-kurangnya dilaksanakan 1 (satu) kali dalam 3 (tiga) bulan.
- (5) Untuk melaksanakan monitoring dan evaluasi, dapat menggunakan alat bantu sebagaimana tercantum dalam Lampiran IX Peraturan Gubernur ini.
- (6) Hasil monitoring dan evaluasi dipergunakan sebagai bahan :
- a. peningkatan pelayanan;
  - b. penyempurnaan SP;
  - c. perencanaan sumber daya yang dibutuhkan; dan
  - d. penyusunan pelaporan.

### BAB VI

#### PENGENDALIAN

#### Pasal 15

Pengendalian penerapan SP oleh penyelenggara dilaksanakan melalui :

- a. pengendalian kebijakan umum SP; dan
- b. pengendalian fungsional penerapan SP.

#### Pasal 16

- (1) Gubernur melalui Sekretariat Daerah dengan pelaksana Biro yang bertanggung jawab di bidang kelembagaan dan ketatalaksanaan untuk melaksanakan pengendalian kebijakan umum SP.
- (2) Pengendalian sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dalam bentuk :
- a. rapat kerja;
  - b. rapat koordinasi;

- c. peninjauan/kunjungan lapangan;
  - d. permintaan data dan informasi dari penyelenggara; dan
  - e. pengkajian.
- (3) Pengendalian sebagaimana dimaksud pada ayat (2) dilaksanakan secara berkala atau sesuai kebutuhan.
  - (4) Dalam melaksanakan pengendalian sebagaimana dimaksud pada ayat (2), Biro yang bertanggung jawab di bidang kelembagaan dan ketatalaksanaan dapat mengikutsertakan SKPD/UKPD terkait dan/atau pihak ketiga yang berkompeten.

#### Pasal 17

Hasil pengendalian sebagaimana dimaksud dalam Pasal 15 dipergunakan sebagai bahan :

- a. penyempurnaan kebijakan umum SP;
- b. pembinaan kepada penyelenggara;
- c. koordinasi dengan SKPD/UKPD terkait; dan
- d. pelaporan.

#### Pasal 18

- (1) Pengendalian penerapan SP secara fungsional oleh pejabat struktural atau pejabat fungsional yang membawahi pelayanan langsung, dilaksanakan secara berkala, konsisten dan berkesinambungan.
- (2) Pengendalian sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dimaksudkan untuk memastikan bahwa setiap kegiatan pelayanan dilaksanakan sesuai dengan SP.
- (3) Hasil pengendalian sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dan ayat (2) dilaporkan secara berkala kepada Kepala SKPD/UKPD sesuai dengan hierarki organisasi.

### BAB VII

#### PELAPORAN

#### Pasal 19

- (1) Penyelenggara wajib menyampaikan laporan triwulanan, semesteran dan tahunan penerapan SP kepada atasan langsung secara berjenjang.
- (2) Atasan langsung penyelenggara menghimpun seluruh laporan penerapan SP dari masing-masing penyelenggara, kemudian melaporkan hasilnya kepada Kepala SKPD.
- (3) Kepala SKPD menghimpun seluruh laporan penerapan SP dari masing-masing atasan langsung penyelenggara, kemudian menyampaikan rekapitulasinya kepada Gubernur melalui Sekretaris Daerah c.q. Biro Organisasi dan Tatalaksana Sekretariat Daerah dengan tembusan kepada Asisten Sekretaris Daerah dan Biro yang mengoordinasikan tugas dan fungsi SKPD.

- (4) Gubernur menyampaikan ringkasan laporan tahunan dimaksud kepada Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi dengan tembusan kepada Menteri/Pimpinan Lembaga Pemerintah Non-Kementerian yang bersangkutan sesuai dengan bidang masing-masing.
- (5) Ringkasan laporan sebagaimana dimaksud pada ayat (4) disusun oleh Biro Organisasi dan Tata laksana Sekretariat Daerah.

BAB VIII  
PEMBIAYAAN

Pasal 20

Anggaran yang dibutuhkan untuk pelaksanaan Peraturan Gubernur ini dibebankan pada APBD melalui Dokumen Pelaksanaan Anggaran (DPA) masing-masing SKPD.

BAB IX  
KETENTUAN PERALIHAN

Pasal 21

Pada saat Peraturan Gubernur ini mulai berlaku, SP yang telah ditetapkan agar menyesuaikan dengan Peraturan Gubernur ini paling lambat 1 (satu) tahun sejak ditetapkan Peraturan Gubernur ini.

BAB X  
KETENTUAN PENUTUP

Pasal 22

Peraturan Gubernur ini mulai berlaku pada tanggal diundangkan.

Agar setiap orang mengetahuinya, memerintahkan pengundangan Peraturan Gubernur ini dengan penempatannya dalam Berita Daerah Provinsi Daerah Khusus Ibukota Jakarta.

Ditetapkan di Jakarta  
pada tanggal 20 Januari 2014

GUBERNUR PROVINSI DAERAH KHUSUS  
IBUKOTA JAKARTA,

Ttd.

JOKO WIDODO

Diundangkan di Jakarta  
pada tanggal 24 Januari 2014

Pit. SEKRETARIS DAERAH PROVINSI DAERAH KHUSUS  
IBUKOTA JAKARTA,

Ttd.

WIRIYATMOKO  
NIP 195803121986101001

BERITA DAERAH PROVINSI DAERAH KHUSUS IBUKOTA JAKARTA  
TAHUN 2014 NOMOR 52002

Salinan sesuai dengan aslinya

KEPALA BIRO HUKUM SEKRETARIAT DAERAH  
PROVINSI DAERAH KHUSUS IBUKOTA JAKARTA,



SRI RAHAYU

NIP 195712281985032003

Lampiran I : Peraturan Gubernur Provinsi Daerah Khusus  
Ibukota Jakarta

Nomor 9 TAHUN 2014  
Tanggal 20 Januari 2014

Lembar Kerja 1

Tugas, Fungsi, Kewenangan dan Dasar Hukum Kelembagaan

Unit/Satker Pelayanan : .....

No.	Unsur/Aspek Manajemen	Uraian	Dasar Hukum/ Ketentuan yang terkait
1.	Tugas dan Fungsi		
2.	Kewenangan menyelenggarakan jenis pelayanan, meliputi :		
3.	Instansi/Unit/Satker yang terkait dengan penyelenggaraan pelayanan		

GUBERNUR PROVINSI DAERAH KHUSUS  
IBUKOTA JAKARTA,

Ttd.

JOKO WIDODO

Lampiran II : Peraturan Gubernur Provinsi Daerah Khusus  
Ibukota Jakarta

Nomor 9 TAHUN 2014  
Tanggal 20 Januari 2014

Lembar Kerja 2

Jenis Pelayanan, Produk Pelayanan, Masyarakat dan Pihak Terkait

Unit/Satker Pelayanan : .....

No.	Jenis Pelayanan	Produk Pelayanan	Dasar Hukum Penyelenggaraan Pelayanan	Masyarakat/ Pengguna Layanan	Pihak Terkait

GUBERNUR PROVINSI DAERAH KHUSUS  
IBUKOTA JAKARTA,

Ttd.

JOKO WIDODO

Lampiran III : Peraturan Gubernur Provinsi Daerah Khusus  
Ibukota Jakarta

Nomor 9 TAHUN 2014  
Tanggal 20 Januari 2014

Lembar Kerja 3

Mekanisme dan Prosedur, Persyaratan, Biaya dan Waktu

Unit/Satker Pelayanan : .....

Jenis Pelayanan : .....

No.	Produk Layanan	Persyaratan Pelayanan	Mekanisme dan Prosedur (sebutkan urutan kegiatan layanan dan unit/simpul yang terkait)	Biaya	Waktu	Penanggung Jawab

GUBERNUR PROVINSI DAERAH KHUSUS  
IBUKOTA JAKARTA,

Ttd.

JOKO WIDODO



Lampiran IV : Peraturan Gubernur Provinsi Daerah Khusus  
Ibukota Jakarta

Nomor 9 TAHUN 2014  
Tanggal 20 Januari 2014

Lembar Kerja 4

Sarana Prasarana dan Anggaran

Unit/Satker Pelayanan : .....

No.	Produk Pelayanan	Sarana Prasarana Pelayanan	Anggaran	Keterangan *)

\*) diisi dengan kondisi sarana prasarana, sumber anggaran pelayanan dan sebagainya

GUBERNUR PROVINSI DAERAH KHUSUS  
IBUKOTA JAKARTA,

Ttd.

JOKO WIDODO

Lampiran V: Peraturan Gubernur Provinsi Daerah Khusus  
Ibukota Jakarta

Nomor 9 TAHUN 2014  
Tanggal 20 Januari 2014

Lembar Kerja 5

Jumlah dan Kompetensi SDM

Unit/Satker Pelayanan : .....

No.	Produk Pelayanan	Kualifikasi SDM yang tersedia	Jumlah SDM	Keterangan *)

\*) diisi dengan penjelasan kemungkinan penggunaan SDM oleh beberapa jenis atau produk layanan

GUBERNUR PROVINSI DAERAH KHUSUS  
IBUKOTA JAKARTA,

Ttd.

JOKO WIDODO

Lampiran VI : Peraturan Gubernur Provinsi Daerah Khusus  
Ibukota Jakarta

Nomor 9 TAHUN 2014  
Tanggal 20 Januari 2014

Lembar Kerja 6

Pengawasan Internal

Unit/Satker Pelayanan : .....

Satuan/Bentuk Organisasi	Prosedur	Dukungan SDM	Sarana	Keterangan

GUBERNUR PROVINSI DAERAH KHUSUS  
IBUKOTA JAKARTA,

Ttd.

JOKO WIDODO

Lampiran VII : Peraturan Gubernur Provinsi Daerah Khusus  
Ibukota Jakarta

Nomor 9 TAHUN 2014  
Tanggal 20 Januari 2014

Lembar Kerja 7

Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan

Unit/Satker Pelayanan : .....

No.	Jenis Pengaduan	Prosedur	Tindak Lanjut	Dukungan SDM	Sarana	Bentuk Organisasi
1.	Pengaduan					
2.	Saran dan Masukan					

GUBERNUR PROVINSI DAERAH KHUSUS  
IBUKOTA JAKARTA,

Ttd.

JOKO WIDODO

LampiranVIII : Peraturan Gubernur Provinsi Daerah Khusus  
Ibukota Jakarta

Nomor 9 TAHUN 2014  
Tanggal 20 Januari 2014

Lembar Kerja 8

Penyusunan dan Pelaksanaan Rencana Aksi

Unit/Satker Pelayanan : .....

No.	RENCANA KEGIATAN	RENCANA WAKTU PELAKSANAAN												KET
		1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	
1.	Pelatihan bagi pelaksana													
2.	Pengangkatan, pengisian, penyesuaian pelaksana													
3.	dst. ....													

GUBERNUR PROVINSI DAERAH KHUSUS  
IBUKOTA JAKARTA,

Ttd.

JOKO WIDODO

Lampiran IX : Peraturan Gubernur Provinsi Daerah Khusus  
Ibukota Jakarta

Nomor 9 TAHUN 2014  
Tanggal 20 Januari 2014

Lembar Kerja 9

Alat Bantu Monitoring Penerapan Standar Pelayanan

Kuartal/caturwulan/semester ke ..... tahun .....

No.	Komponen/Aspek/Variabel/ Indikator	Standar Pelayanan	Pencapaian /Realisasi	Kesenjangan antara Standar dan Pencapaian	Masalah
1.	Persyaratan teknis maupun administratif dalam pengurusan pelayanan, termasuk biaya				
2.	Efisiensi mekanisme, prosedur dan waktu pelayanan				
3.	Kesesuaian antara hasil pelayanan dengan produk ditentukan				
4.	Keberadaan sarana, prasarana dan fasilitas dalam penyelenggaraan pelayanan				
5.	Kesesuaian antara jumlah dan kompetensi tenaga pelaksana dengan proses dan pekerjaan				
6.	Efektivitas sarana, tata cara pelaksanaan dan penanganan pengaduan				
7.	Pemberian jaminan dan komitmen pelayanan oleh penyelenggara pelayanan				
8.	Evaluasi kinerja dilaksanakan berdasarkan penerapan SP				
9.	Dasar hukum yang memadai terhadap penerapan SP				
10.	Pengemasan dan penyampaian informasi SP				

GUBERNUR PROVINSI DAERAH KHUSUS  
IBUKOTA JAKARTA,

Ttd.

JOKO WIDODO