



*Gubernur Provinsi Daerah Khusus
Ibukota Jakarta*

**INSTRUKSI GUBERNUR PROVINSI DAERAH KHUSUS
IBUKOTA JAKARTA**

NOMOR 49 TAHUN 2011

TENTANG

PENINGKATAN PELAYANAN PUBLIK

GUBERNUR PROVINSI DAERAH KHUSUS IBUKOTA JAKARTA,

Dalam rangka pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik dan tindak lanjut Rapat Kerja Supervisi Peningkatan Pelayanan Publik Tahun 2011 yang diselenggarakan oleh Komisi Pemberantasan Korupsi (KPK) bekerja sama dengan Pemerintah Provinsi Daerah Khusus Ibukota Jakarta pada tanggal 6 April 2011, dengan ini menginstruksikan :

- Kepada** : Para Kepala Satuan Kerja Perangkat Daerah/Unit Kerja Perangkat Daerah (SKPD/UKPD) Provinsi DKI Jakarta
- Untuk** :
- KESATU** : Menyediakan kelengkapan dalam rangka meningkatkan kualitas dalam semua jenis layanan publik berupa :
- a. Media informasi elektronik dan papan pengumuman tentang Standar Operasional Prosedur (SOP) pelayanan publik;
 - b. Kamera pemantau (Close Circuit Television – CCTV) pada tempat pelayanan publik;
 - c. Nomor telepon genggam (HP) untuk menampung pengaduan masyarakat lewat pesan singkat (Short Message Service – SMS);
 - d. Mesin antrian secara elektronik; dan
 - e. Tombol tingkat kepuasan masyarakat dengan 3 (tiga) pilihan, yakni hijau (memuaskan), kuning (cukup memuaskan) dan merah (tidak memuaskan).
- KEDUA** : Menyiapkan petugas yang berkompeten dalam memberikan informasi layanan publik yang dibutuhkan kepada masyarakat.

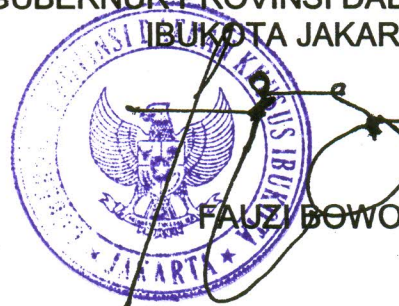
KETIGA : Biaya yang diperlukan untuk pengadaan kelengkapan sebagaimana dimaksud pada diktum KESATU dibebankan kepada Anggaran Pendapatan dan Belanja Daerah Dokumen Pelaksanaan Anggaran (DPA) masing-masing Satuan Kerja Perangkat Daerah/Unit Kerja Perangkat Daerah.

KEEMPAT : Melaporkan hasil kegiatan sebagaimana dimaksud pada diktum KESATU kepada Gubernur melalui Sekretaris Daerah, dengan tembusan Inspektur Provinsi DKI Jakarta.

Instruksi Gubernur ini mulai berlaku pada tanggal ditetapkan.

Ditetapkan di Jakarta
pada tanggal 12 Mei 2011

GOVERNUR PROVINSI DAERAH KHUSUS,
IBUKOTA JAKARTA,



Tembusan :

1. Wakil Gubernur Provinsi DKI Jakarta
2. Sekretaris Daerah Provinsi DKI Jakarta