



*Gubernur Provinsi Daerah Khusus
Ibukota Jakarta*

PERATURAN GUBERNUR PROVINSI DAERAH KHUSUS
IBUKOTA JAKARTA

NOMOR 117 TAHUN 2013

TENTANG

PENYELENGGARAAN PELAYANAN ADMINISTRASI TERPADU KECAMATAN

DENGAN RAHMAT TUHAN YANG MAHA ESA

GUBERNUR PROVINSI DAERAH KHUSUS IBUKOTA JAKARTA,

- Menimbang : a. bahwa sebagai tindak lanjut Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 4 Tahun 2010 tentang Pedoman Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan, diperlukan pengaturan mengenai penyelenggaraan pelayanan administrasi terpadu Kecamatan;
- b. bahwa dalam rangka memberikan pelayanan publik yang cepat, murah, mudah, transparan, pasti dan terjangkau perlu dilakukan penyederhanaan sistem dan mendekatkan pelayanan kepada masyarakat di Kecamatan yang ditetapkan oleh Gubernur;
- c. bahwa berdasarkan pertimbangan sebagaimana dimaksud dalam huruf a dan huruf b, serta dalam rangka meningkatkan kelancaran dan tertib pelayanan kepada masyarakat, perlu menetapkan Peraturan Gubernur tentang Penyelenggaraan Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan;
- 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 32 Tahun 2004 tentang Pemerintahan Daerah sebagaimana telah beberapa kali diubah terakhir dengan Undang-Undang Nomor 12 Tahun 2008;
4. Undang-Undang Nomor 29 Tahun 2007 tentang Pemerintahan Provinsi Daerah Khusus Ibukota Jakarta sebagai Ibukota Negara Kesatuan Republik Indonesia;
5. Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2008 tentang Informasi dan Transaksi Elektronik;

6. Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik;
7. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik;
8. Undang-Undang Nomor 28 Tahun 2009 tentang Pajak Daerah dan Retribusi ;
9. Undang-Undang Nomor 12 Tahun 2011 tentang Pembentukan Peraturan Perundang-undangan;
10. Peraturan Pemerintah Nomor 58 Tahun 2005 tentang Pengelolaan Keuangan Daerah;
11. Peraturan Pemerintah Nomor 65 Tahun 2005 tentang Pedoman Penyusunan dan Penerapan Standar Pelayanan Minimal;
12. Peraturan Pemerintah Nomor 38 Tahun 2007 tentang Pembagian Urusan Pemerintahan Antara Pemerintah, Pemerintahan Daerah Provinsi dan Pemerintahan Daerah Kabupaten/Kota;
13. Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 4 Tahun 2010 tentang Pedoman Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan;
14. Peraturan Daerah Nomor 10 Tahun 2008 tentang Organisasi Perangkat Daerah;
15. Peraturan Gubernur Nomor 18 Tahun 2005 tentang Petunjuk Pelaksanaan Penyelenggaraan Pelayanan Publik di Lingkungan Pemerintah Provinsi Daerah Khusus Ibukota Jakarta;
16. Peraturan Gubernur Nomor 146 Tahun 2009 tentang Organisasi dan Tata Kerja Kecamatan;
17. Peraturan Gubernur Nomor 14 Tahun 2010 tentang Penyelenggaraan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Bidang Penanaman Modal;
18. Peraturan Gubernur Nomor 74 Tahun 2011 tentang Penyelenggaraan Pelayanan Terpadu Satu Pintu;

MEMUTUSKAN :

Menetapkan : PERATURAN GUBENUR TENTANG PENYELENGGARAAN PELAYANAN ADMINISTRASI TERPADU KECAMATAN.

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. Sekretariat Daerah adalah Sekretariat Daerah Provinsi Daerah Khusus Ibukota Jakarta.
5. Sekretaris Daerah adalah Sekretaris Daerah Provinsi Daerah Khusus Ibukota Jakarta.
6. Asisten Pemerintahan Sekretaris Daerah yang selanjutnya disebut Asisten Pemerintahan adalah Asisten Pemerintahan Sekretaris Daerah.
7. Badan Kepegawaian Daerah yang selanjutnya disingkat BKD adalah Badan Kepegawaian Daerah Provinsi Daerah Khusus Ibukota Jakarta.
8. Dinas Komunikasi, Informatika dan Kehumasan yang selanjutnya disebut Diskominfo adalah Dinas Komunikasi, Informatika dan Kehumasan Provinsi DKI Jakarta.
9. Kota Administrasi adalah Kota Administrasi di Provinsi Daerah Khusus Ibukota Jakarta.
10. Kabupaten Administrasi adalah Kabupaten Administrasi Kepulauan Seribu Provinsi Daerah Khusus Ibukota Jakarta.
11. Walikota adalah Walikota Kota Administrasi.
12. Bupati adalah Bupati Kabupaten Administrasi.
13. Satuan Kerja Perangkat Daerah yang selanjutnya disingkat SKPD adalah Satuan Kerja Perangkat Daerah Provinsi Daerah Khusus Ibukota Jakarta.
14. Unit Kerja Perangkat Daerah yang selanjutnya disingkat UKPD adalah Unit Kerja atau subordinat SKPD.
15. Biro Tata Pemerintahan Sekretariat Daerah yang selanjutnya disebut Biro Tapem adalah Biro Tata Pemerintahan Sekretariat Daerah.
16. Biro Organisasi dan Tataaksana Sekretariat Daerah yang selanjutnya disebut Biro Orgata adalah Biro Organisasi dan Tataaksana Sekretariat Daerah.
17. Sekretariat Kota Administrasi yang selanjutnya disebut Sekretariat Kota adalah Sekretariat Kota Administrasi.
18. Sekretariat Kabupaten Administrasi yang selanjutnya disebut Sekretariat Kabupaten adalah Sekretariat Kabupaten Administrasi.
19. Sekretaris Kota Administrasi yang selanjutnya disebut Sekretaris Kota adalah Sekretaris Kota Administrasi.
20. Sekretaris Kabupaten Administrasi yang selanjutnya disebut Sekretaris Kabupaten adalah Sekretaris Kabupaten Administrasi.

21. Kecamatan adalah Kecamatan di Provinsi Daerah Khusus Ibukota Jakarta.
22. Camat adalah Camat di Provinsi Daerah Khusus Ibukota Jakarta.
23. Seksi Dinas adalah Seksi Dinas Kecamatan.
24. Kepala Seksi Dinas adalah Kepala Seksi Dinas Kecamatan.
25. Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan yang selanjutnya disebut PATEN adalah kegiatan pelayanan perizinan dan non perizinan yang proses pengelolaannya mulai dari tahap permohonan sampai ke tahap terbitnya dokumen dilimpahkan pelayanannya pada pelayanan satu pintu di Kecamatan.
26. Perizinan adalah pemberian legalitas kepada badan usaha/orang perseorangan pelaku usaha/kegiatan tertentu, dalam bentuk izin.
27. Non Perizinan adalah pemberian legalitas kepada badan usaha/orang perseorangan dalam bentuk pendaftaran, persetujuan, rekomendasi dan dokumen administrasi pemerintahan lainnya.
28. Izin adalah dokumen yang dikeluarkan oleh Kecamatan berdasarkan ketentuan peraturan perundang-undangan, yang merupakan bukti legalitas dan menyatakan sah dan/atau diperbolehkannya suatu badan atau orang perseorangan atau badan usaha untuk melakukan usaha atau kegiatan tertentu.
29. Izin Prinsip adalah yang diberikan kepada orang perseorangan atau badan usaha untuk memulai kegiatan usaha.
30. Izin Usaha adalah izin yang harus dimiliki oleh orang perseorangan atau badan usaha untuk melakukan suatu kegiatan usaha.
31. Rekomendasi adalah keterangan/penjelasan dari pejabat yang berwenang mengenai suatu hal/masalah yang dapat dijadikan bahan pertimbangan bagi penerbitan izin dan non perizinan.
32. Paket Pelayanan adalah beberapa layanan perizinan dan non perizinan yang pelayanannya dilaksanakan pada PATEN.
33. Biaya Pelayanan adalah biaya retribusi yang dikeluarkan oleh pemohon untuk memperoleh dokumen yang besarnya telah ditetapkan sesuai dengan Peraturan Daerah atau peraturan perundang-undangan lainnya.
34. Anggaran Pendapatan dan Belanja Daerah yang selanjutnya disingkat APBD adalah Anggaran Pendapatan dan Belanja Daerah Provinsi Daerah Khusus Ibukota Jakarta.
35. Dokumen Pelaksanaan Anggaran yang selanjutnya disingkat DPA adalah dokumen yang memuat pendapatan, belanja dan pembiayaan yang digunakan sebagai dasar pelaksanaan anggaran oleh pengguna anggaran.

BAB II

TUJUAN, SASARAN DAN ASAS

Bagian Kesatu

Tujuan

Pasal 2

Tujuan penyelenggaraan PATEN adalah :

- a. meningkatkan kualitas pelayanan publik; dan
- b. mendekatkan pelayanan kepada masyarakat.

Bagian Kedua

Sasaran

Pasal 3

Sasaran penyelenggaraan PATEN adalah terwujudnya pelayanan publik yang cepat, murah, mudah, transparan pasti dan terjangkau.

Bagian Ketiga

Asas

Pasal 4

Dalam penyelenggaraan PATEN harus didasarkan pada asas pelayanan publik, yaitu :

- a. kepentingan umum yaitu pemberian pelayanan tidak boleh mengutamakan kepentingan pribadi dan/atau golongan;
- b. kepastian hukum yaitu jaminan terwujudnya hak dan kewajiban dalam penyelenggaraan pelayanan;
- c. kesamaan hak yaitu pemberian pelayanan tidak membedakan suku, ras, agama, golongan, gender dan status ekonomi;
- d. keseimbangan hak dan kewajiban yaitu pemenuhan hak harus sebanding dengan kewajiban yang harus dilaksanakan, baik oleh pemberi maupun penerima pelayanan;
- e. keprofesionalan yaitu pelaksana pelayanan harus memiliki kompetensi yang sesuai dengan bidang tugas;
- f. partisipatif yaitu peningkatan peran serta masyarakat dalam penyelenggaraan pelayanan dengan memperhatikan aspirasi, kebutuhan dan harapan masyarakat;
- g. transparansi/keterbukaan yaitu setiap penerima pelayanan dapat dengan mudah mengakses dan memperoleh informasi mengenai pelayanan yang diinginkan;

- h. akuntabilitas yaitu proses penyelenggaraan pelayanan harus dapat dipertanggungjawabkan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan;
- i. fasilitas dan perlakuan khusus bagi kelompok rentan yaitu pemberian kemudahan terhadap kelompok rentan sehingga tercipta keadilan dalam pelayanan;
- j. ketepatan waktu yaitu penyelesaian setiap jenis pelayanan dilakukan tepat waktu sesuai dengan standar pelayanan; dan
- k. kecepatan, kemudahan dan keterjangkauan yaitu setiap jenis pelayanan dilakukan secara cepat, mudah, dan terjangkau.

BAB III

SUBJEK PEMOHON

Pasal 5

Subjek pemohon pelayanan pada PATEN adalah :

- a. orang perseorangan; dan/atau
- b. badan yang berbentuk badan hukum maupun yang tidak berbentuk badan hukum.

BAB IV

PENYELENGGARA

Pasal 6

- (1) Penyelenggara PATEN adalah Kecamatan.
- (2) Penyelenggara sebagaimana dimaksud pada ayat (1) terdiri dari :
 - a. Camat sebagai penanggung jawab;
 - b. Wakil Camat sebagai pengendali;
 - c. Sekretaris Kecamatan sebagai koordinator; dan
 - d. Kepala Seksi yang membidangi pelayanan umum sebagai pelaksana pelayanan.
- (3) Pelaksana sebagaimana dimaksud pada ayat (2) huruf d dibantu oleh petugas pelayanan yang terdiri dari pegawai (pejabat fungsional) dari Kecamatan.

Pasal 7

Camat mempunyai tugas :

- a. memimpin penyelenggaraan PATEN;
- b. melaksanakan koordinasi dengan SKPD/UKPD dan instansi terkait lainnya; dan
- c. melaporkan dan mempertanggungjawabkan penyelenggaraan PATEN kepada Gubernur melalui Walikota/Bupati.

Pasal 8

Wakil Camat mempunyai tugas :

- a. memantau kegiatan PATEN;
- b. melaksanakan pengendalian kegiatan PATEN;
- c. memberikan arahan perbaikan pelaksanaan kegiatan PATEN; dan
- d. melaporkan dan mempertanggungjawabkan kegiatan PATEN kepada Camat.

Pasal 9

Sekretaris Kecamatan mempunyai tugas :

- a. melaksanakan koordinasi internal Kecamatan;
- b. menyusun kebutuhan pegawai untuk penyelenggaraan PATEN;
- c. menyediakan prasarana dan sarana penyelenggaraan PATEN;
- d. menyusun anggaran penyelenggaraan PATEN;
- e. menyelesaikan pengaduan kebijakan operasional kegiatan PATEN; dan
- f. melaporkan dan mempertanggungjawabkan kegiatan PATEN kepada Camat.

Pasal 10

Seksi yang membidangi pelayanan umum mempunyai tugas :-

- a. menyelenggarakan pelaksanaan kegiatan PATEN;
- b. mengusulkan kebutuhan pegawai kepada Camat;
- c. mengusulkan prasarana dan sarana kepada Camat;
- d. mengusulkan anggaran kepada Camat;
- e. menilai dan melaporkan kinerja petugas pelayanan;
- f. melaporkan hal-hal penting yang perlu mendapatkan penanganan segera kepada Camat atau Wakil Camat; dan
- g. melaporkan dan mempertanggungjawabkan pelaksanaan kegiatan PATEN kepada Camat.

Pasal 11

Petugas pelayanan pada PATEN sekurang-kurangnya, terdiri dari :

- a. petugas informasi dan penanganan pengaduan;
- b. petugas loket;
- c. operator komputer;

- d. petugas teknis; dan
- e. petugas arsip.

Pasal 12

Petugas Informasi dan Penanganan Pengaduan mempunyai tugas :

- a. melayani pertanyaan dari pemohon;
- b. mengarahkan pemohon;
- c. menerima dan mencatat pengaduan;
- d. menelaah dan menjelaskan perihal pengaduan;
- e. merujuk penyelesaian pengaduan kepada pejabat terkait apabila tidak dapat diselesaikan sendiri; dan
- f. melaporkan dan mempertanggungjawabkan pelayanan informasi dan pengaduan kepada Kepala Seksi yang membidangi pelayanan umum.

Pasal 13

Petugas Loker mempunyai tugas :

- a. menerima dan meneliti berkas permohonan;
- b. mengembalikan berkas yang belum lengkap;
- c. memberikan tanda terima permohonan kepada pemohon;
- d. mencatat/menginput penerimaan permohonan pada buku/sistem registrasi informasi teknologi;
- e. memproses berkas permohonan yang sudah lengkap;
- f. menyerahkan berkas permohonan yang memerlukan penelitian teknis kepada petugas teknis;
- g. menyerahkan dokumen perizinan/non perizinan kepada pemohon;
- h. membuat tanda terima dokumen perizinan/non perizinan;
- i. menyerahkan tanda terima dokumen perizinan/non perizinan kepada petugas arsip;
- j. mencatat/menginput penyerahan dokumen perizinan/non perizinan pada buku/sistem registrasi informasi teknologi; dan
- k. melaporkan dan mempertanggungjawabkan pelayanan loket kepada Kepala Seksi yang membidangi pelayanan umum.

Pasal 14

Operator Komputer mempunyai tugas :

- a. memonitor kelaikan dan ketersediaan sistem teknologi informasi;
- b. melaksanakan pemeliharaan perangkat teknologi informasi;
- c. melayani keluhan pada sistem teknologi informasi; dan

- d. melaporkan dan mempertanggungjawabkan kelaikan dan ketersediaan sistem teknologi informasi kepada Kepala Seksi yang membidangi pelayanan umum.

Pasal 15

Petugas Teknis mempunyai tugas :

- a. menerima berkas permohonan yang membutuhkan penelitian teknis dari petugas loket;
- b. mencatat/menginput berkas permohonan yang diterima dari petugas loket;
- c. melaksanakan penelitian teknis terhadap permohonan yang diterima, termasuk penelitian lapangan apabila diperlukan;
- d. menyusun dan menyampaikan rekomendasi sesuai hasil penelitian teknis kepada petugas loket;
- e. mencatat/menginput hasil penelitian teknis yang diserahkan kepada petugas loket pada buku/sistem registrasi informasi teknologi; dan
- f. melaporkan dan mempertanggungjawabkan hasil penelitian teknis kepada Kepala Seksi yang membidangi pelayanan umum.

Pasal 16

Petugas Arsip mempunyai tugas :

- a. menerima tindakan/duplikat perizinan/non perizinan, yang telah selesai dan diserahkan kepada pemohon, untuk disimpan dari petugas loket;
- b. menerima setiap tanda terima penyerahan perizinan/non perizinan yang telah selesai dan diserahkan kepada pemohon, dari petugas loket;
- c. menerima berkas permohonan perizinan/non perizinan yang telah selesai diproses untuk disimpan;
- d. menata arsip dan memelihara arsip tindakan/duplikat perizinan/non perizinan, tanda terima penyerahan perizinan/non perizinan dan berkas permohonan perizinan yang telah selesai diproses;
- e. menemukan arsip sebagaimana dimaksud pada huruf d apabila diperlukan;
- f. menyusun dan mengusulkan penyusutan arsip sebagaimana dimaksud pada huruf d; dan
- g. melaporkan dan mempertanggungjawabkan pengarsipan kegiatan PATEN kepada Kepala Seksi yang membidangi pelayanan umum.

BAB V

JENIS PELAYANAN

Pasal 17

Jenis pelayanan yang diselenggarakan oleh PATEN meliputi :

- a. pelayanan perizinan; dan
- b. pelayanan non perizinan.

Pasal 18

(1) Pelayanan perizinan sebagaimana dimaksud dalam Pasal 17 huruf a terdiri atas :

a. Izin Mendirikan Bangunan rumah tinggal :

- 1) yang tidak memiliki basement;
- 2) tidak memerlukan kajian/perhitungan struktur;
- 3) maksimal 3 (tiga) kavling utuh dengan 1 (satu) kepemilikan;
- 4) yang diperuntukan sebagai Wisma Taman (Wtm) sesuai dengan Rencana Tata Letak Bangunan;
- 5) pelestarian golongan C dan D;

b. Izin Toko Obat (bukan apotik);

c. Izin Usaha Bakeri/Roti;

d. Izin Usaha Barbershop/Gunting Rambut/Salon;

e. Izin Panti Pengobatan Tradisional (bukan pijat tradisional);

f. Izin Penyalur Pramuwisma/Pembantu;

g. Izin Usaha Warung Telepon/Warung Internet;

h. Usaha Wisma (di bawah 20 kamar);

i. Usaha Billyard;

j. Usaha Kolam Pancing;

k. Usaha Seluncur;

l. Usaha Wisata Selam;

m. Sanggar Seni;

n. Izin Melaksanakan Penopongan, Pemangkasan dan Perantingan Pohon (pada jalan lokal dan lingkungan);

o. Izin Penggunaan Taman Lingkungan = 1.000 m²;

p. Izin Operasional Lembaga Penyedia dan Penyalur Pramuwisma;

- q. Izin Kegiatan Lembaga Kesejahteraan Sosial/Organisasi Sosial/Yayasan;
 - r. Izin Kegiatan Panti Sosial;
 - s. Izin Kegiatan Non Panti Sosial;
 - t. Izin Kegiatan Pusat Santunan Keluarga (PUSAKA);
 - u. Izin Kegiatan Panti Pijat Tuna Netra (PAPITUN); dan
 - v. Izin Kegiatan Taman Anak Sejahtera (TAS).
- (2) Pelayanan non perizinan sebagaimana dimaksud dalam Pasal 17 huruf b terdiri atas :
- a. Sertifikasi Kesehatan Unggas;
 - b. Pendistribusian Pohon dan Benih Ikan;
 - c. Pelayanan Sweeping/Pengawasan Unggas;
 - d. Tanda Daftar Industri (Rp 5.000.000,00 s.d. Rp 200.000.000,00);
 - e. Tanda Daftar Pangkalan LPG;
 - f. Surat Keterangan Pindah Keluar Penduduk (antar Kecamatan/ Kota Administrasi/Kabupaten Administrasi dalam Provinsi);
 - g. Surat Keterangan Pindah Datang Penduduk (antar Kecamatan/ Kota Administrasi/Kabupaten Administrasi dalam Provinsi);
 - h. Surat Keterangan Domisili;
 - i. Surat Keterangan Susunan Keluarga Penduduk Non Permanen (SKSKPNP);
 - j. Pembuatan Kartu Pencari Kerja;
 - k. Wajib Lapori Ketenagakerjaan;
 - l. Rekomendasi Pendirian dan Penutupan/Penggabungan Sekolah;
 - m. Pengukuran Situasi Ukur ($< 2.500 \text{ m}^2$);
 - n. Ketetapan Rencana Kota ($< 2.500 \text{ m}^2$);
 - o. Pematokan ($< 2.500 \text{ m}^2$); dan
 - p. Khusus Hunian dengan RTLb untuk luas $< 500 \text{ m}^2$ (Wisma Flat, Wisma Taman, Wisma Susun Taman).
- (3) Selain pelayanan perizinan dan non perizinan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dan ayat (2), Kecamatan di Kabupaten Administrasi dapat melaksanakan pelayanan perizinan dan non perizinan, seperti :
- a. Izin Pendirian Bagan Keramba dan Rumpon; dan
 - b. Izin Penggunaan Bahan Penangkap Ikan.

Pasal 19

Dalam melaksanakan pelayanan perizinan/non perizinan sebagaimana dimaksud dalam Pasal 18, PATEN mengupayakan pelayanan paket dari satu orang untuk beberapa pelayanan.

BAB VI

STANDAR PELAYANAN

Pasal 20

- (1) Setiap pelayanan pada PATEN dilaksanakan sesuai dengan Standar Pelayanan, Standar Pelayanan Minimal dan Standar Operasional Prosedur.
- (2) Standar Pelayanan, Standar Pelayanan Minimal dan Standar Operasional Prosedur disusun sesuai dengan pedoman yang ditetapkan oleh Gubernur.
- (3) Standar Pelayanan, Standar Pelayanan Minimal dan Standar Operasional Prosedur sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dan ayat (2) disusun oleh Kecamatan bersama SKPD/UKPD terkait yang dikoordinasikan oleh Biro Tapem.
- (4) Standar Pelayanan dan Standar Operasional Prosedur sebagaimana dimaksud pada ayat (3) ditetapkan dengan Keputusan Camat.
- (5) Standar Pelayanan Minimal sebagaimana dimaksud pada ayat (3) ditetapkan dengan Peraturan Gubernur.

BAB VII

PRASARANA DAN SARANA

Pasal 21

- (1) Prasarana dan sarana PATEN paling sedikit terdiri dari :
 - a. media informasi;
 - b. meja penerimaan permohonan;
 - c. meja penyerahan izin/non izin;
 - d. tempat tunggu;
 - e. tempat pemrosesan permohonan;
 - f. tempat arsip;
 - g. tempat komputer;
 - h. tempat penelitian teknis;
 - i. tempat penanganan pengaduan;
 - j. tempat petugas keamanan;
 - k. mesin antrian;
 - l. mesin monitor/tombol kepuasan pelanggan;
 - m. TV Monitor/Closed Circuit Television (CCTV); dan
 - n. kotak sarana/pengaduan.

- (2) Selain prasarana dan sarana pada ayat (1) dilengkapi antara lain dengan :
 - a. bahan bacaan untuk pemohon; dan
 - b. air minum;
- (3) Tata letak prasarana dan sarana sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dan ruang PATEN sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.

BAB VIII

LAYANAN INFORMASI

Pasal 22

- (1) Pemohon dan masyarakat berhak memperoleh informasi mengenai :
 - a. tata cara pelayanan dan pengaduan;
 - b. lokasi/daerah yang dapat didirikan/dibuka usaha sesuai dengan bidang usahanya;
 - c. jenis perizinan dan non perizinan;
 - d. persyaratan teknis dan administratif;
 - e. prosedur pengurusan perizinan/non perizinan;
 - f. waktu dan biaya; dan
 - g. penelusuran posisi dokumen pada setiap proses.
- (2) Informasi sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dapat diperoleh melalui :
 - a. petugas pada pelayanan informasi di kantor PATEN/Kecamatan;
 - b. brosur, leaflet, booklet, atau buku saku;
 - c. website, telepon dan SMS;
 - d. media cetak dan media elektronik; dan
 - e. papan informasi di kantor Kecamatan/PATEN maupun spanduk serta billboard yang ditempatkan di lokasi-lokasi strategis.
- (3) Informasi sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dan ayat (2) disediakan oleh Kecamatan.

BAB IX

PENANGANAN PENGADUAN

Pasal 23

- (1) Masyarakat yang menyampaikan pengaduan kepada petugas pengaduan harus menyampaikan identitas diri dan masalahnya.
- (2) Penanganan pengaduan yang berkaitan dengan penyelenggaraan PATEN dapat disampaikan dengan cara :
 - a. langsung kepada petugas pelayanan pengaduan;
 - b. menggunakan media elektronik seperti SMS, e-mail dan telepon; dan
 - c. mengirimkan surat pengaduan yang dimasukkan dalam kotak saran/pengaduan melalui pos.

- (3) Penanganan pengaduan sebagaimana dimaksud pada ayat (2) harus disertai dengan data dan fakta yang mendukung.
- (4) Penanganan pengaduan yang disampaikan sebagaimana dimaksud pada ayat (2) dapat diselesaikan dengan prosedur sebagai berikut :
 - a. petugas pelayanan pengaduan mencatat dan merekam data dan informasi yang disampaikan dalam pengaduan;
 - b. petugas pelayanan pengaduan melakukan penelitian mengenai kebenaran pengaduan baik meneliti secara administratif maupun teknis dengan melakukan konfirmasi dengan petugas loket, petugas administrasi atau petugas teknis; dan
 - c. apabila setelah dilakukan penelitian ternyata tidak benar, selanjutnya diberikan penjelasan kepada pengadu;
 - d. setelah dilakukan penelitian ternyata benar, maka pengaduan diselesaikan dengan cara :
 - 1. berkaitan dengan teknis pelayanan kegiatan PATEN, diselesaikan oleh Kepala Seksi yang terkait;
 - 2. berkaitan dengan kebijakan operasional penyelenggaraan PATEN, diselesaikan oleh Sekretaris Kecamatan; dan
 - 3. berkaitan dengan kebijakan umum penyelenggaraan PATEN, diteruskan oleh Camat kepada Sekretaris Kota/Sekretaris Kabupaten melalui Bagian Ketatalaksanaan Sekretariat Kota/Sekretariat Kabupaten.

BAB X

PEMBINAAN

Pasal 24

Sesuai dengan kedudukannya sebagai atasan Camat, Walikota/Bupati melaksanakan monitoring dan evaluasi terhadap penyelenggaraan PATEN yang hasilnya dilaporkan secara berkala satu kali dalam 6 (enam) bulan atau sewaktu-waktu sesuai kebutuhan kepada Gubernur melalui Sekretaris Daerah dengan tembusan kepada Asisten Pemerintahan, Biro Tapem dan Biro Ortala.

Pasal 25

- (1) Dalam rangka meningkatkan kualitas pelayanan publik melalui PATEN, Biro Tapem berkewajiban melaksanakan pembinaan melalui :
 - a. pembinaan administrasi pelayanan;
 - b. fasilitasi bimbingan teknis petugas pelayanan;
 - c. pelimpahan kewenangan pelayanan dari SKPD/UKPD;
 - d. koordinasi antara Kecamatan dan SKPD/UKPD terkait; dan
 - e. pembinaan transparansi dan akuntabilitas pelayanan.

- (2) Hasil pembinaan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dilaporkan oleh Kepala Biro Tapem kepada Sekretaris Daerah melalui Asisten Pemerintahan dengan tembusan Walikota/Bupati yang bersangkutan dan Biro Ortala.

Pasal 26

- (1) Dalam rangka kelancaran penyelenggaraan kegiatan PATEN, penyediaan Sumber Daya Manusia disesuaikan dengan kebutuhan dan peraturan perundang-undangan.
- (2) Penyediaan Sumber Daya Manusia sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dikoordinasikan oleh BKD.

Pasal 27

- (1) Dalam rangka kelancaran penyelenggaraan kegiatan PATEN di bidang teknologi informasi, penyediaan teknologi informasi disesuaikan dengan kebutuhan dan peraturan perundang-undangan.
- (2) Penyediaan teknologi informasi sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dikoordinasikan oleh Diskominfomas.

BAB XI

KERJA SAMA

Pasal 28

- (1) Dalam rangka penyelenggaraan PATEN, Camat, Biro Tapem, Biro Ortala dapat melakukan kerja sama dengan Perguruan Tinggi/Lembaga Swadaya Masyarakat, asosiasi usaha dan pihak lain sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.
- (2) Kerja sama sebagaimana dimaksud pada ayat (1) meliputi :
 - a. kerja sama pendampingan manajemen oleh Camat;
 - b. kerja sama monitoring oleh Biro Tapem; dan
 - c. kerja sama evaluasi kebijakan oleh Biro Ortala.
- (3) Anggaran Pelaksanaan Kerja sama sebagaimana dimaksud pada ayat (2) dibebankan pada APBD melalui alokasi DPA Biro Tapem, Biro Ortala dan Kecamatan.

BAB XII

EVALUASI DAN PELAPORAN

Pasal 29

- (1) Dalam penyelenggaraan PATEN, Camat melakukan pengendalian kegiatan pelayanan.
- (2) Hasil pengendalian sebagaimana dimaksud pada ayat (1) diolah secara berkala sekurang-kurangnya per triwulan atau sewaktu-waktu sesuai kebutuhan, sebagai bahan optimalisasi kegiatan pelayanan.

- (3) Apabila hasil pengolahan sebagaimana dimaksud pada ayat (2) ditemukan adanya kendala/hambatan/permasalahan yang tidak bisa diselesaikan di tingkat Kecamatan, Camat wajib melaporkannya kepada Gubernur melalui Walikota/Bupati dengan tembusan kepada Sekretaris Daerah u.p. Kepala Biro Tapem.
- (4) Walikota/Bupati menindaklanjuti penyelesaian kendala/hambatan/permasalahan yang dilaporkan oleh Camat sesuai dengan tugas dan fungsi Walikota/Bupati.
- (5) Kepala Biro Tapem menindaklanjuti penyelesaian kendala/hambatan/permasalahan yang dilaporkan oleh Camat sebagaimana dimaksud dalam Pasal 25.
- (6) Apabila kendala/hambatan/permasalahan sebagaimana dimaksud pada ayat (3) berhubungan dengan SKPD/UKPD terkait, sesegera mungkin Biro Tapem melakukan koordinasi.

Pasal 30

- (1) Dalam penyelenggaraan PATEN, Biro Tapem melakukan monitoring implementasi pelimpahan tugas pelayanan dari SKPD/UKPD kepada Camat.
- (2) Hasil monitoring sebagaimana dimaksud pada ayat (1) diolah secara berkala sekurang-kurangnya per semester atau sewaktu-waktu sesuai kebutuhan, sebagai bahan penguatan pelimpahan tugas pelayanan dari SKPD/UKPD kepada Camat.
- (3) Hasil monitoring sebagaimana dimaksud pada ayat (2) dilaporkan kepada Gubernur melalui Sekretaris Daerah dengan tembusan kepada Asisten Pemerintahan.
- (4) Sesuai dengan hasil monitoring, Asisten Pemerintahan melaksanakan koordinasi dengan SKPD/UKPD terkait guna penguatan pelimpahan tugas pelayanan kepada Camat.

Pasal 31

- (1) Dalam penyelenggaraan PATEN, Biro Ortala melakukan evaluasi kebijakan penyelenggaraan PATEN.
- (2) Evaluasi sebagaimana dimaksud pada ayat (1) meliputi :
 - a. pengaturan penyelenggaraan PATEN;
 - b. standar pelayanan;
 - c. standar pelayanan minimal;
 - d. standar operasional prosedur;
 - e. standar prasarana dan sarana;
 - f. formasi jabatan petugas pelayanan; dan
 - g. kepuasan penerima layanan.
- (3) Hasil evaluasi sebagaimana dimaksud pada ayat (2) diolah sesuai kebutuhan, sebagai bahan penyempurnaan kebijakan.
- (4) Hasil evaluasi sebagaimana dimaksud pada ayat (2) dilaporkan kepada Gubernur melalui Sekretaris Daerah dengan tembusan kepada Asisten Pemerintahan.

BAB XIII

PENGAWASAN

Pasal 32

Pengawasan terhadap PATEN dilaksanakan oleh :

- a. Lembaga Negara yang mempunyai tugas memeriksa pengelolaan dan tanggung jawab keuangan negara;
- b. Lembaga Negara yang mempunyai tugas mengawasi pelaksanaan pelayanan publik; dan
- c. Aparat pengawas Internal Pemerintah.

BAB XIV

KEUANGAN

Bagian Kesatu

Belanja

Pasal 33

Anggaran belanja penyelenggaraan PATEN dibebankan pada APBD melalui :

- a. DPA Kecamatan untuk :
 1. perawatan/pemeliharaan dan penataan kantor/ruang PATEN;
 2. pengadaan alat tulis kantor;
 3. pengadaan sistem dan sarana informasi dan teknologi PATEN;
 4. pengadaan dan pemeliharaan komputer/mesin tik/laptop; dan
 5. pengadaan dan pemeliharaan meja/kursi, termasuk kebutuhan barang-barang yang diperlukan, telepon, lampu, formulir pelayanan, filling cabinet/lemari dan lain-lain yang sejenis.
- b. DPA Biro Tapem untuk :
 1. penyusunan petunjuk pelaksanaan/petunjuk teknis pelaporan PATEN;
 2. monitoring dan evaluasi penyelenggaraan PATEN;
 3. bimbingan teknis personal PATEN;
 4. standardisasi prasarana dan sarana; dan
 5. evaluasi pelimpahan jenis pelayanan.
- c. DPA Biro Ortala untuk :
 1. penyusunan kebijakan umum PATEN;
 2. pengendalian penyelenggaraan PATEN;
 3. evaluasi kebijakan PATEN;
 4. sosialisasi kebijakan umum penyelenggaraan PATEN; dan
 5. pendampingan penyusunan Standar Pelayanan, Standar Pelayanan Minimal dan Standar Operasional Prosedur.

Bagian Kedua

Pendapatan

Pasal 34

- (1) Seluruh penerimaan pelayanan pada PATEN sesuai ketentuan peraturan perundang-undangan merupakan penerimaan daerah dan disetorkan ke kas daerah dalam kurun waktu dan batas waktu yang ditentukan.
- (2) Pencatatan, pembukuan, penatausahaan, pelaporan dan pertanggungjawaban penerimaan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dilaksanakan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.

BAB XV

KETENTUAN PENUTUP

Pasal 35

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 10 Oktober 2013

GOVERNUR PROVINSI DAERAH KHUSUS
IBUKOTA JAKARTA,

Ttd.

JOKO WIDODO

Diundangkan di Jakarta
pada tanggal 28 Oktober 2013

Plt. SEKRETARIS DAERAH PROVINSI DAERAH KHUSUS
IBUKOTA JAKARTA,

Ttd.

WIRIYATMOKO
NIP195803121986101001

BERITA DAERAH PROVINSI DAERAH KHUSUS IBUKOTA JAKARTA
TAHUN 2013 NOMOR 52034

Salinan sesuai dengan aslinya
KEPALA BIRO HUKUM SEKRETARIAT DAERAH
PROVINSI DAERAH KHUSUS IBUKOTA JAKARTA,


SRI RAHAYU
NIP 195712281985032003