



**GUBERNUR PROVINSI DAERAH KHUSUS  
IBUKOTA JAKARTA**

**INSTRUKSI GUBERNUR PROVINSI DAERAH KHUSUS  
IBUKOTA JAKARTA**

**NOMOR 161 TAHUN 2014**

**TENTANG**

**FASILITASI PENYEDIAAN PRASARANA DAN SARANA DALAM PELAKSANAAN  
PELIMPAHAN KEWENANGAN PENYELENGGARAAN  
PELAYANAN TERPADU SATU PINTU**

**GUBERNUR PROVINSI DAERAH KHUSUS IBUKOTA JAKARTA,**

Menindaklanjuti ketentuan Pasal 3 Peraturan Gubernur Nomor 58 Tahun 2014 tentang Masa Transisi Pelaksanaan Pelimpahan Kewenangan Pelayanan Perizinan dan Non Perizinan dari Satuan Kerja Perangkat Daerah/Unit Kerja Perangkat Daerah Teknis ke Badan Pelayanan Terpadu Satu Pintu, dengan ini menginstruksikan :

- Kepada :
1. Para Walikota Provinsi DKI Jakarta
  2. Bupati Kepulauan Seribu Provinsi DKI Jakarta
  3. Sekretaris Daerah Provinsi DKI Jakarta
  4. Asisten Pemerintahan Sekda Provinsi DKI Jakarta
  5. Kepala Badan Pengelola Keuangan Daerah Provinsi DKI Jakarta
  6. Kepala Badan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Provinsi DKI Jakarta
  7. Para Kepala SKPD/UKPD Teknis Penyelenggara Pelayanan
  8. Kepala Dinas Komunikasi, Informatika dan Kehumasan Provinsi DKI Jakarta
  9. Kepala Biro Umum Setda Provinsi DKI Jakarta
  10. Kepala Biro Tata Pemerintahan Setda Provinsi DKI Jakarta
  11. Para Camat Provinsi DKI Jakarta
  12. Para Lurah Provinsi DKI Jakarta

Untuk :

**KESATU** : Kepala Badan PTSP, Kepala Dinas Komunikasi, Informatika dan Kehumasan (Diskominfomas), para Kepala SKPD/UKPD Teknis Penyelenggara Layanan, Camat dan Lurah agar memfasilitasi penyediaan dan memastikan berfungsinya prasarana dan sarana yang mendukung Pelayanan Terpadu Satu Pintu secara online, fasilitasi penyediaan jaringan internet dan aplikasi online pada lokasi pelayanan di tingkat Provinsi sampai dengan Kelurahan, dengan rincian tugas sebagai berikut :

1. Para Walikota dan Bupati Kepulauan Seribu agar :
  - a. menyiapkan ruang pelayanan Kantor PTSP Kota/Kabupaten Administrasi yang terdiri dari ruang untuk Front Office (FO) dan Back Office (BO).

*K*

- 1) ruang FO disiapkan untuk mendukung proses pengajuan/penerimaan berkas permohonan, penanganan pengaduan masyarakat, pelaksanaan konsultasi perizinan, penyampaian informasi perizinan serta pembayaran retribusi oleh pemohon di tingkat Kota/Kabupaten Administrasi. Kebutuhan sarana pada ruang FO, paling sedikit terdiri dari :
  - a) meja front office beserta 3 (tiga) kursi;
  - b) meja dan kursi pada ruang pengaduan/konsultasi;
  - c) perangkat komputer sebanyak 2 (dua) unit (dengan spesifikasi minimal prosesor i3 atau setara) dilengkapi dengan printer pada meja front office dan ruang pengaduan/konsultasi;
  - d) kursi tunggu untuk pemohon;
  - e) mesin antrian/alat antrian;
  - f) media informasi elektronik/non elektronik; dan
  - g) perangkat telepon dan saluran telepon pada ruang pengaduan.
  
- 2) ruang BO disiapkan untuk mendukung pemrosesan dokumen perizinan oleh penyelenggara pelayanan publik di tingkat Kota/Kabupaten Administrasi. Kebutuhan sarana pada ruang BO, paling sedikit terdiri dari :
  - a) meja dan kursi untuk 15 (lima belas) orang;
  - b) perangkat komputer sebanyak 10 (sepuluh) unit (dengan spesifikasi minimal prosesor i3 atau setara), dilengkapi printer sebanyak 4 (empat) unit;
  - c) perangkat telepon/fax dan saluran telepon sebanyak 1 (satu) saluran;
  - d) ruang rapat beserta meja/kursi rapat; dan
  - e) lemari penyimpanan arsip.
  
- b. menetapkan titik penempatan personal komputer di setiap ruang FO dan BO;
  
- c. ruang BO PTSP didesain agar tidak terdapat kontak langsung antara pemohon dengan petugas pelayanan; dan
  
- d. batas waktu penyiapan ruang FO dan BO Kantor PTSP Kota/Kabupaten Administrasi paling lambat minggu kedua Desember 2014.
  
2. Sekretaris Daerah Provinsi DKI Jakarta agar mengoordinasikan pelaksanaan fasilitasi penyediaan prasarana dan sarana dalam pelaksanaan pelimpahan kewenangan penyelenggaraan Pelayanan Terpadu Satu Pintu.
  
3. Asisten Pemerintahan Sekda Provinsi DKI Jakarta agar melakukan monitoring dan pengendalian pelaksanaan fasilitasi penyediaan prasarana dan sarana dalam pelaksanaan pelimpahan kewenangan penyelenggaraan Pelayanan Terpadu Satu Pintu.
  
4. Kepala Badan Pengelola Keuangan Daerah Provinsi DKI Jakarta agar bersama Kepala BPTSP mengoordinasikan penyediaan sarana kerja pelayanan yang dipergunakan Badan PTSP dari SKPD/UKPD Teknis Penyelenggara Layanan, Kota/Kabupaten, Kecamatan dan Kelurahan.
  
5. Kepala Badan PTSP Provinsi DKI Jakarta agar :
  - a. mengoordinasikan penyiapan jaringan dan aplikasi online, dengan Dinas Komunikasi, Informatika dan Kehumasan, Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil serta SKPD terkait;

- b. mempersiapkan uji coba aplikasi pelayanan publik berbasis online; dan
  - c. batas waktu pelaksanaan uji coba aplikasi pelayanan online paling lambat minggu ketiga Desember 2014.
6. Para Kepala SKPD/UKPD Teknis Penyelenggara Layanan agar :
- a. melakukan inventarisasi sarana kerja pelayanan yang dapat dipergunakan oleh Badan PTSP;
  - b. menyediakan sarana kerja pelayanan yang dapat digunakan oleh Badan PTSP, Kantor PTSP, Satlak PTSP Kecamatan dan Satlak PTSP Kelurahan; dan
  - c. batas waktu penyiapan sarana Badan PTSP Provinsi paling lambat minggu kedua Desember 2014.
7. Kepala Dinas Komunikasi, Informatika dan Kehumasan Provinsi DKI Jakarta agar :
- a. melakukan verifikasi kesiapan jaringan pada lokasi pelayanan PTSP Provinsi, Kota/Kabupaten, Kecamatan dan Kelurahan bersama Badan PTSP;
  - b. melakukan instalasi jaringan dan memastikan berfungsinya jaringan dari personal komputer pelayanan dengan jaringan FO Pemerintah Daerah;
  - c. memastikan jaringan internet pelayanan memiliki kecepatan transfer data yang memadai untuk terselenggaranya pelayanan online (minimal 6 (enam) Mbps pada tingkat Kecamatan/Kelurahan, 10 (sepuluh) Mbps pada Kota/Kabupaten dan 20 (dua puluh) Mbps pada Provinsi);
  - d. membangun aplikasi pelayanan online berdasarkan SOP pelayanan online yang disusun BPTSP; dan
  - e. batas waktu penyiapan jaringan Badan PTSP, Kantor PTSP Kota/Kabupaten, Satlak PTSP Kecamatan dan Kelurahan paling lambat minggu kedua Desember 2014.
8. Kepala Biro Umum Setda Provinsi DKI Jakarta agar :
- a. menyiapkan ruang pelayanan Badan PTSP Provinsi yang terdiri dari ruang untuk Front Office (FO) dan perangkat telepon serta saluran telepon pada ruang pengaduan; dan
  - b. meja dan kursi untuk ruang Back Office (BO).
9. Biro Tata Pemerintahan Setda Provinsi DKI Jakarta agar :
- a. bersama Badan PTSP mengoordinasikan penyiapan jaringan internet pada kantor Kecamatan dan Kelurahan, termasuk pada gedung kantor Kecamatan dan Kelurahan yang sedang direhab total/pembangunan;
  - b. melakukan monitoring terhadap penyiapan ruang pelayanan, instalasi jaringan yang dilakukan di Kecamatan dan Kelurahan; dan
  - c. mengoordinasikan penyusunan kebijakan penyelenggaraan pelayanan administrasi.

F

## 10. Para Camat Provinsi DKI Jakarta agar :

- a. menyiapkan ruang pelayanan Satuan Pelaksana (Satlak) PTSP Kecamatan yang terdiri dari ruang untuk Front Office (FO) dan Back Office (BO).
  - 1) ruang FO disiapkan untuk mendukung proses pengajuan/penerimaan berkas permohonan, penanganan pengaduan masyarakat, pelaksanaan konsultasi perizinan, penyampaian informasi perizinan serta pembayaran retribusi oleh pemohon di tingkat Kecamatan. Kebutuhan sarana pada ruang FO, paling sedikit terdiri dari :
    - a) meja front office beserta 3 (tiga) kursi;
    - b) meja dan kursi pada ruang pengaduan/konsultasi;
    - c) perangkat komputer sebanyak 1 (satu) unit (dengan spesifikasi minimal prosesor i3 atau setara) dilengkapi dengan printer pada meja front office dan ruang pengaduan/konsultasi;
    - d) kursi tunggu untuk pemohon;
    - e) mesin antrian/alat antrian;
    - f) media informasi elektronik/non elektronik; dan
    - g) perangkat telepon dan saluran telepon pada ruang FO/ruang pengaduan.
  - 2) ruang BO disiapkan untuk mendukung pemrosesan dokumen perizinan oleh penyelenggara pelayanan publik di tingkat Kecamatan, kebutuhan sarana pada ruang BO, paling sedikit terdiri dari :
    - a) meja dan kursi untuk 5 (lima) orang;
    - b) perangkat komputer sebanyak 2 (dua) unit (dengan spesifikasi minimal prosesor i3 atau setara), dilengkapi printer sebanyak 1 (empat) unit;
    - c) perangkat telepon/fax dan saluran telepon sebanyak 1 (satu) saluran;
    - d) ruang rapat beserta meja/kursi rapat; dan
    - e) lemari penyimpanan arsip.
- b. menetapkan titik penempatan personal komputer di setiap ruang FO dan BO;
- c. ruang BO PTSP didesain agar tidak terdapat kontak langsung antara pemohon dengan petugas pelayanan;
- d. batas waktu penyiapan ruang FO dan BO Satlak PTSP Kecamatan paling lambat minggu kedua Desember 2014; dan
- e. batas waktu hasil pelaksanaan Instruksi Gubernur ini kepada Walikota/Bupati paling lambat minggu kedua Desember 2014.

## 11. Para Lurah Provinsi DKI Jakarta agar :

- a. menyiapkan ruang pelayanan Satuan Pelaksana (Satlak) PTSP Kelurahan yang terdiri dari ruang untuk Front Office (FO) dan Back Office (BO).
  - 1) ruang FO disiapkan untuk mendukung proses pengajuan/penerimaan berkas permohonan, penanganan pengaduan masyarakat, pelaksanaan konsultasi perizinan, serta penyampaian informasi perizinan di tingkat Kelurahan. Kebutuhan sarana pada ruang FO, paling sedikit terdiri dari :

f

- a) meja front office beserta 3 (tiga) kursi;
  - b) meja dan kursi pada ruang pengaduan/konsultasi;
  - c) perangkat komputer sebanyak 1 (satu) unit (dengan spesifikasi minimal prosesor i3 atau setara) dilengkapi dengan printer pada meja front office dan ruang pengaduan/konsultasi;
  - d) kursi tunggu untuk pemohon;
  - e) mesin antrian/alat antrian;
  - f) media informasi elektronik/non elektronik; dan
  - g) perangkat telepon dan saluran telepon pada ruang FO/ruang pengaduan.
- 2) ruang BO disiapkan untuk mendukung pemrosesan dokumen perizinan oleh penyelenggara pelayanan publik di tingkat Kelurahan. Kebutuhan sarana pada ruang BO, paling sedikit terdiri dari :
- a) meja dan kursi untuk 4 (empat) orang;
  - b) perangkat komputer sebanyak 1 (satu) unit (dengan spesifikasi minimal prosesor i3 atau setara), dilengkapi printer sebanyak 1 (empat) unit;
  - c) perangkat telepon/fax dan saluran telepon sebanyak 1 (satu) saluran; dan
  - d) lemari penyimpanan arsip.
- b. menetapkan titik penempatan personal komputer di setiap ruang FO dan BO;
  - c. ruang BO PTSP didesain agar tidak terdapat kontak langsung antara pemohon dengan petugas pelayanan;
  - d. batas waktu penyiapan ruang FO dan BO Satlak PTSP Kelurahan paling lambat minggu kedua Desember 2014; dan
  - e. melaporkan hasil pelaksanaan Instruksi Gubernur ini kepada Camat paling lambat minggu kedua Desember 2014.

**KEDUA** : Melakukan penyiapan/pengintegrasian database pelayanan, dengan ketentuan sebagai berikut :

1. Untuk mendukung tersedianya data dan informasi pelayanan secara berkelanjutan, para Kepala SKPD/UKPD Teknis Penyelenggara Layanan, Walikota/Bupati, Camat dan Lurah agar menyiapkan/memberikan kebutuhan pertukaran data aplikasi pelayanan yang dikeluarkan oleh setiap SKPD dan UKPD di bawahnya, agar memberikan akses dan dapat dikelola oleh Badan PTSP.
2. Dalam penyiapan/pemberian kebutuhan pertukaran data aplikasi pelayanan antar SKPD dan UKPD, dilakukan sebagai berikut :
  - a. SKPD dan UKPD memberikan kebutuhan akses data aplikasi pelayanan ke Badan PTSP dan interkoneksi pertukaran data antar aplikasi pelayanan dikelola oleh Dinas Komunikasi, Informatika dan Kehumasan;
  - b. Database pelayanan non online/manual disampaikan kepada Badan PTSP; dan

c. Database pelayanan berupa fisik dokumen disampaikan kepada Badan Perpustakaan dan Arsip Daerah, untuk dipergunakan/diakses oleh Badan PTSP.

3. Batas waktu penyiapan/pengintegrasian database pelayanan paling lambat minggu ketiga Desember 2014.

**KETIGA** : Para Kepala SKPD/UKPD Teknis Penyelenggara Pelayanan dan Walikota/Bupati agar melaporkan hasil pelaksanaan Instruksi Gubernur ini kepada Gubernur melalui Sekretaris Daerah paling lambat minggu ketiga Desember 2014.

**KEEMPAT** : Biaya yang diperlukan untuk pelaksanaan Instruksi Gubernur ini dibebankan pada Anggaran Pendapatan dan Belanja Daerah (APBD) Tahun 2014 melalui Dokumen Pelaksanaan Anggaran (DPA) masing-masing Satuan Kerja Perangkat Daerah/ Unit Kerja Perangkat Daerah (SKPD/UKPD) terkait.

Instruksi Gubernur ini mulai berlaku pada tanggal ditetapkan.

Ditetapkan di Jakarta  
pada tanggal 10 Desember 2014

Gubernur Provinsi Daerah Khusus  
Ibukota Jakarta,



Basuki T. Purnama

Tembusan :

1. Inspektur Provinsi DKI Jakarta
2. Para Asisten Sekda Provinsi DKI Jakarta