



**LEMBARAN DAERAH
KABUPATEN INDRAMAYU**

NOMOR : 7 TAHUN 2016

**PERATURAN DAERAH KABUPATEN INDRAMAYU
NOMOR : 7 TAHUN 2016**

TENTANG

PENYELENGGARAAN PELAYANAN
ADMINISTRASI PUBLIK
BERBASIS VIRTUAL DI KABUPATEN INDRAMAYU

*BAGIAN HUKUM
SETDA KABUPATEN INDRAMAYU*

2016

**LEMBARAN DAERAH KABUPATEN INDRAMAYU
NOMOR : 7 TAHUN 2016**

**BUPATI INDRAMAYU
PROVINSI JAWA BARAT**

PERATURAN DAERAH KABUPATEN INDRAMAYU
NOMOR : 7 TAHUN 2016

TENTANG

PENYELENGGARAAN PELAYANAN
ADMINISTRASI PUBLIK
BERBASIS VIRTUAL DI KABUPATEN INDRAMAYU

DENGAN RAHMAT TUHAN YANG MAHA ESA

BUPATI INDRAMAYU,

Menimbang : a. bahwa Pemerintah Daerah
bekewajiban untuk
mengembangkan dan
memanfaatkan teknologi
informasi dan komunikasi di
bidang Pelayanan
Administrasi Publik sesuai
dengan tuntutan dan
kebutuhan masyarakat
terhadap pelayanan

administrasi publik yang berkualitas, efektif, dan efisien;

- b. bahwa untuk meningkatkan kualitas Pelayanan Administrasi Publik sebagaimana dimaksud pada huruf a tersebut diatas, diperlukan norma hukum yang mengatur penyelenggaraan Pelayanan Administrasi Publik secara virtual yang dapat memberikan akses dan kemudahan bagi masyarakat;
- c. bahwa berdasarkan pertimbangan sebagaimana dimaksud pada huruf a dan huruf b tersebut diatas, perlu menetapkan Peraturan Daerah tentang Penyelenggaraan Pelayanan Administrasi Publik Berbasis Virtual.

Mengingat : 1. Pasal 18 ayat (6) Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945;

2. Undang-undang Nomor 14 Tahun 1950 tentang Pembentukan Daerah-daerah Kabupaten Dalam Lingkungan Provinsi Jawa Barat (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 1950) sebagaimana telah diubah dengan Undang-undang Nomor 4 Tahun 1968 tentang Pembentukan Kabupaten Purwakarta dan Kabupaten Subang dengan mengubah Undang-undang Nomor 14 Tahun 1950 tentang Pembentukan Daerah-Daerah Kabupaten dalam Lingkungan Provinsi Jawa Barat (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 1968 Nomor 31, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 2851);
3. Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2008 tentang Informasi dan Transaksi Elektronik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2008 Nomor 58, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4843);

4. Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2008 Nomor 61, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4846);
5. Undang-Undang Nomor 25 tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2009 Nomor 112, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5083);
6. Undang-Undang Nomor 12 Tahun 2011 tentang Pembentukan Peraturan Perundang-undangan (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2011 Nomor 82, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5234);
7. Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2014 Nomor 244, Tambahan

Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5587) sebagaimana telah beberapa kali diubah terakhir dengan Undang-Undang Nomor 9 Tahun 2015 tentang Perubahan Kedua Atas Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2015 Nomor 58, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5679);

8. Peraturan Pemerintah Nomor 65 Tahun 2005 tentang Pedoman Penyusunan dan Penerapan Standar Pelayanan Minimal (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2005 Nomor 150, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4585);
9. Peraturan Pemerintah Nomor 61 Tahun 2010 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2010 Nomor 99,

Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5149);

10. Peraturan Pemerintah Nomor 82 Tahun 2012 tentang Penyelenggaraan Sistem dan Transaksi Elektronik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2012 Nomor 189, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5348);
11. Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2012 Nomor 215, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5357);
12. Peraturan Pemerintah Nomor 18 Tahun 2016 tentang Perangkat Daerah (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2016 Nomor 114, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5887);

13. Peraturan Presiden Nomor 10 Tahun 2008 tentang Penggunaan Sistem Elektronik Dalam Kerangka Indonesia *National Single Window* sebagaimana telah diubah dengan Peraturan Presiden Nomor 35 Tahun 2012 tentang Perubahan Atas Peraturan Presiden Nomor 10 Tahun 2008 tentang Penggunaan Sistem Elektronik Dalam Kerangka Indonesia *National Single Window*;
14. Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 36 Tahun 2012 tentang Petunjuk Teknis Penyusunan, Penetapan, dan Penerapan Standar Pelayanan;
15. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 38 Tahun 2012 tentang Pedoman Peningkatan Kinerja Unit Pelayanan;

16. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 15 tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan;
17. Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 16 Tahun 2015 tentang Persyaratan Ruang Lingkup dan Tata Cara Pemberian Hak Akses serta Pemanfaatan Nomor Induk Kependudukan, Data Kependudukan dan Kartu Tanda Penduduk Elektronik;
18. Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 80 Tahun 2015 tentang Pembentukan Produk Hukum Daerah;

Dengan Persetujuan Bersama

DEWAN PERWAKILAN RAKYAT DAERAH
KABUPATEN INDRAMAYU

dan

BUPATI INDRAMAYU

MEMUTUSKAN :

Menetapkan : PERATURAN DAERAH TENTANG
PENYELENGGARAAN PELAYANAN
ADMINISTRASI PUBLIK BERBASIS
VIRTUAL DI KABUPATEN
INDRAMAYU.

BAB I KETENTUAN UMUM

Pasal 1

Dalam Peraturan Daerah ini, yang dimaksud dengan :

1. Daerah adalah Kabupaten Indramayu.
2. Bupati adalah Bupati Indramayu.
3. Pemerintah Daerah adalah Pemerintah Kabupaten Indramayu.
4. Dewan Perwakilan Rakyat Daerah yang selanjutnya disebut DPRD adalah Dewan Perwakilan Rakyat Daerah Kabupaten Indramayu.
5. Satuan Kerja Perangkat Daerah yang selanjutnya disebut SKPD adalah Satuan Kerja Perangkat Daerah di Lingkungan Pemerintah Kabupaten Indramayu.
6. Pelayanan Administrasi Publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap

warga negara dan penduduk atas barang, jasa, dan/atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik.

7. Pelayanan Administrasi Publik Berbasis Virtual disebut PINTAR, adalah Pelayanan Administrasi Publik yang dilakukan oleh Penyelenggara melalui implementasi pengembangan dan pemanfaatan Teknologi Informasi dan Komunikasi.
8. Penyelenggara Pelayanan Administrasi 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.
9. Pelaksana Pelayanan Administrasi Publik yang selanjutnya disebut Pelaksana adalah pejabat, pegawai, petugas, dan setiap orang yang bekerja pada SKPD, yang bertugas melaksanakan tindakan atau serangkaian tindakan pelayanan publik.
10. Kinerja adalah gambaran mengenai tingkat pencapaian sasaran ataupun tujuan SKPD, sebagai penjabaran dan visi, misi serta strategi SKPD, yang mengindikasikan tingkat keberhasilan dan kegagalan pelaksanaan kegiatan-kegiatan sesuai dengan program dan kebijakan yang ditetapkan.

11. Masyarakat adalah seluruh pihak, baik warga negara maupun penduduk sebagai orang-perseorangan, kelompok, maupun badan hukum yang berkedudukan sebagai penerima manfaat pelayanan publik, baik secara langsung maupun tidak langsung.
12. Standar Pelayanan 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.
13. Sistem Informasi Pelayanan Administrasi Publik adalah rangkaian kegiatan yang meliputi penyimpanan dan pengelolaan informasi serta mekanisme penyampaian informasi dari Penyelenggara kepada masyarakat dan sebaliknya dalam bentuk lisan, tulisan latin, tulisan dalam huruf braile, bahasa gambar, dan/atau bahasa lokal, serta disajikan secara manual atau elektronik.
14. Maklumat Pelayanan adalah pernyataan tertulis yang berisi keseluruhan rincian kewajiban dan janji yang terdapat dalam standar pelayanan.
15. Survey Indeks Kepuasan Masyarakat adalah pengukuran secara komprehensif kegiatan tentang tingkat kepuasan masyarakat yang

diperoleh dan hasil pengukuran atas pendapat masyarakat dalam memperoleh pelayanan dan penyelenggara pelayanan publik.

16. Pertanggungjawaban Pelayanan Administrasi Publik adalah perwujudan kewajiban Penyelenggara Pelayanan Administrasi Publik untuk mempertanggungjawabkan kepada masyarakat mengenai pencapaian tujuan yang telah ditetapkan, melalui mekanisme pertanggungjawaban secara periodik.
17. Pengaduan adalah pemberitahuan dan penerima pelayanan yang berisi informasi tentang ketidaksesuaian antara pelayanan yang diterima dengan standar pelayanan yang telah ditentukan.
18. Objek pengaduan adalah kegiatan penyelenggaraan Pelayanan Administrasi Publik yang diduga tidak sesuai dengan peraturan perundang-undangan.
19. Anggaran Pendapatan dan Belanja Daerah yang selanjutnya disebut APBD adalah Anggaran Pendapatan dan Belanja Daerah Kabupaten Indramayu.
20. Pihak lain adalah pihak di luar Penyelenggara yang diserahi atau diberi sebagian tugas oleh penyelenggara pelayanan untuk menyelenggarakan pelayanan kecuali yang menurut undang-undang tugas tersebut harus dilaksanakan sendiri oleh penyelenggara.

BAB II
MAKSUD DAN TUJUAN

Bagian Kesatu
Maksud

Pasal 2

Pengaturan penyelenggaraan pelayanan administrasi publik berbasis virtual dimaksudkan untuk memberikan kepastian hukum bagi masyarakat dalam memperoleh Pelayanan Administrasi Publik yang berkualitas, efektif dan efisien melalui implementasi pengembangan dan pemanfaatan Teknologi Informasi dan Komunikasi.

Bagian Kedua
Tujuan

Pasal 3

Tujuan penyelenggaraan pelayanan administrasi publik berbasis virtual adalah :

- a. mewujudkan prinsip-prinsip tata kelola pemerintahan yang baik;
- b. mewujudkan peningkatan kualitas dan kinerja birokrasi;

- c. mewujudkan Pelayanan Administrasi Publik yang berkualitas, terintegrasi dan berkesinambungan; dan
- d. mewujudkan batasan dan hubungan yang jelas tentang hak, tanggung jawab, kewajiban dan kewenangan seluruh pihak yang terkait dengan penyelenggaraan pelayanan publik.

BAB III

ASAS, PRINSIP, RUANG LINGKUP DAN SISTEM

Bagian Kesatu

Asas

Pasal 4

Penyelenggaraan Pelayanan Administrasi Publik Berbasis Virtual berasaskan :

- a. kepentingan umum;
- b. kepastian hukum;
- c. kesamaan hak;
- d. keseimbangan hak dan kewajiban;
- e. keprofesionalan;
- f. partisipatif;
- g. persamaan perlakuan/tidak diskriminatif;
- h. keterbukaan;
- i. akuntabilitas;
- j. fasilitas dan perlakuan khusus bagi kelompok rentan;

- k. ketepatan waktu;
- l. kecepatan, kemudahan, dan keterjangkauan;
- m. efisiensi dan efektivitas;
- n. konsistensi;
- o. kecermatan;
- p. motivasi;
- q. tidak melampaui kewenangan;
- r. kewajaran dan kepatutan;
- s. perlindungan hukum; dan
- t. proporsional.

Bagian Kedua
Prinsip

Pasal 5

Penyelenggaraan Pelayanan Administrasi Publik Berbasis Virtual dilakukan berdasarkan prinsip :

- a. kesederhanaan;
- b. kejelasan;
- c. kepastian waktu;
- d. akurasi;
- e. keamanan;
- f. tanggung jawab;
- g. kelengkapan sarana dan prasarana;
- h. kemudahan akses;
- i. kedisiplinan, kesopanan dan keramahan; dan
- j. kenyamanan.

Bagian Ketiga
Ruang Lingkup

Pasal 6

- (1) Ruang lingkup pelayanan administrasi publik merupakan pelayanan yang menghasilkan berbagai bentuk dokumen resmi yang dibutuhkan oleh publik, meliputi :
 - a. tindakan administratif Pemerintah Daerah dalam rangka mewujudkan perlindungan pribadi, keluarga, kehormatan, martabat, dan harta benda masyarakat; dan
 - b. tindakan administratif oleh instansi non Pemerintah yang diatur dalam ketentuan peraturan perundang-undangan.
- (2) Sektor-sektor Pelayanan Administrasi Publik pada ruang lingkup sebagaimana dimaksud pada ayat (1) meliputi :
 - a. Administrasi Kependudukan;
 - b. Administrasi Perizinan dan non perizinan;
 - c. Administrasi Rumah sakit dan/atau puskesmas;
 - d. Administrasi Ketenagakerjaan; dan
 - e. sektor lainnya yang berdasarkan peraturan perundang-undangan merupakan urusan pemerintahan yang menjadi kewenangan Pemerintah Daerah.
- (3) Ketentuan lebih lanjut mengenai ruang lingkup dan rincian jenis pelayanan administrasi publik sebagaimana dimaksud pada ayat (1) diatur lebih lanjut dengan Peraturan Bupati.

Bagian Keempat
Sistem Pelayanan

Pasal 7

- (1) Untuk meningkatkan pelayanan administrasi publik Penyelenggara mengimplementasikan teknologi informasi dan komunikasi berbasis data virtual melalui suatu sistem elektronik dinamakan PINTAR.
- (2) Pemanfaatan teknologi informasi dan komunikasi sebagaimana dimaksud pada ayat (1) menjadi alat bantu dalam mewujudkan tata kelola pemerintahan yang baik (*good governance*) berdasarkan prinsip-prinsip pemerintahan elektronik atau *electronic goverment (e-government)* yang efektif, efisien, transparan dan akuntabel.

BAB IV

PEMBINA, PENYELENGGARA, PELAKSANA
ORGANISASI PENYELENGGARA DAN EVALUASI

Bagian Kesatu
Pembina, Penyelenggara dan Pelaksana

Pasal 8

- (1) Bupati karena jabatannya merupakan Pembina penyelenggaraan Pelayanan Administrasi Publik di Daerah.

- (2) Pembina mempunyai tugas melakukan pembinaan, pengawasan, pengendalian dan evaluasi terhadap pelaksanaan tugas Penyelenggara.
- (3) Pembina wajib melaporkan hasil perkembangan kinerja pelayanan administrasi publik kepada DPRD setiap 1 (satu) tahun sekali.

Pasal 9

- (1) Bupati menunjuk Kepala SKPD yang melaksanakan Urusan pelayanan administrasi publik sebagai Penyelenggara.
- (2) Bupati menunjuk dinas yang mempunyai kewenangan melaksanakan urusan komunikasi dan informasi sebagai penyelenggara sistem PINTAR.
- (3) Penyelenggara sebagaimana dimaksud pada ayat (1), mempunyai tugas :
 - a. mengoordinasikan kelancaran penyelenggaraan Pelayanan Administrasi Publik di lingkungannya sesuai standar pelayanan;
 - b. melakukan evaluasi penyelenggaraan pelayanan publik; dan
 - c. melaporkan penyelenggaraan Pelayanan Administrasi Publik di lingkungannya kepada Pembina.

- (4) Selain pelaksana di lingkungan SKPD, Penyelenggara dapat mengoordinasikan pihak lain seperti petugas di Kecamatan dan Desa/Kelurahan untuk membantu melaksanakan tindakan atau serangkaian pelayanan administrasi publik sesuai dengan prinsip efisiensi dan mempercepat penyelenggaraan pemerintahan.
- (5) Tugas pembantuan sebagaimana dimaksud pada ayat (3) antara lain:
 - a. Pemberian informasi sesuai standar pelayanan;
 - b. Input data virtual;
 - c. Verifikasi data;
 - d. Validasi data; dan
 - e. Rekomendasi tertentu sesuai standar pelayanan.

Bagian Kedua
Organisasi Penyelenggara

Pasal 10

- (1) Organisasi penyelenggara wajib menyelenggarakan Pelayanan Administrasi Publik berbasis virtual sesuai dengan kewenangan yang dimilikinya.

- (2) Penyelenggaraan pelayanan administrasi publik pada masing-masing penyelenggara terintegrasi dalam satu sistem PINTAR yang dapat diakses oleh masyarakat.
- (3) Penyelenggaraan Pelayanan Administrasi Publik sebagaimana dimaksud pada ayat (1), paling kurang meliputi :
 - a. pelaksanaan pelayanan;
 - b. pengelolaan pengaduan masyarakat;
 - c. pengelolaan informasi;
 - d. pengawasan internal;
 - e. penyuluhan kepada masyarakat; dan
 - f. pelayanan konsultasi.
- (4) Penyelenggara dan seluruh bagian organisasi penyelenggara bertanggungjawab atas ketidakmampuan, pelanggaran, dan kegagalan penyelenggaraan Pelayanan Administrasi Publik sesuai batas kewenangannya.

Bagian Ketiga

Evaluasi dan Pengelolaan Pelaksana Pelayanan Publik

Pasal 11

- (1) Penyelenggara wajib melaksanakan evaluasi terhadap kinerja Pelaksana secara berkala dan berkelanjutan.

- (2) Berdasarkan hasil evaluasi sebagaimana dimaksud pada ayat (1), Penyelenggara wajib melakukan upaya peningkatan kapasitas Pelaksana dan/atau kelengkapan sarana dan prasarana.
- (3) Evaluasi terhadap kinerja Pelaksana sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dilakukan dengan indikator yang jelas dan terukur, dengan memperhatikan perbaikan prosedur dan/atau penyempurnaan organisasi sesuai dengan asas-asas Pelayanan Administrasi Publik dan ketentuan peraturan perundang-undangan.

Pasal 12

- (1) Penyelenggara wajib melakukan penyeleksian terhadap Pelaksana secara transparan, non diskriminatif dan adil, sesuai ketentuan peraturan perundang-undangan.
- (2) Penyelenggara wajib memberikan penghargaan kepada Pelaksana yang memiliki prestasi kerja.
- (3) Penyelenggara wajib memberikan sanksi kepada Pelaksana yang melakukan pelanggaran ketentuan internal penyelenggaraan pelayanan publik.
- (4) Ketentuan lebih lanjut mengenai mekanisme penyeleksian, pemberian penghargaan dan pemberian sanksi sebagaimana dimaksud pada ayat (1), ayat (2) dan ayat (3) ditetapkan dengan Peraturan Bupati.

Bagian Keempat
Hubungan Antar Penyelenggara

Pasal 13

- (1) Atas persetujuan Pembina, dalam rangka meningkatkan efisiensi dan efektivitas pelayanan, dapat dilakukan kerjasama antar penyelenggara.
- (2) Kerjasama antar penyelenggara sebagaimana dimaksud pada ayat (1) meliputi kegiatan yang berkaitan dengan teknis operasional pelayanan dan/atau pendukung pelayanan.
- (3) Dalam hal Penyelenggara yang memiliki lingkup kewenangan dan tugas Pelayanan Administrasi Publik tidak dapat dilakukan sendiri karena keterbatasan sumber daya dan/atau dalam keadaan darurat, Penyelenggara dapat meminta bantuan kepada Penyelenggara lain yang mempunyai kapasitas memadai dengan persetujuan Pembina.

Bagian Kelima
Kerjasama Penyelenggara dengan Pihak Lain

Pasal 14

- (1) Penyelenggara dapat melakukan kerjasama dalam bentuk penyerahan sebagian tugas penyelenggaraan Pelayanan Administrasi Publik kepada pihak lain dengan ketentuan :

- a. Perjanjian kerjasama penyelenggaraan Pelayanan Administrasi Publik dituangkan sesuai dengan peraturan perundang-undangan dan dalam pelaksanaannya didasarkan pada standar pelayanan;
 - b. Penyelenggara berkewajiban menginformasikan perjanjian kerjasama kepada masyarakat;
 - c. Tanggungjawab pelaksanaan kerjasama berada pada penerima kerjasama, sedangkan tanggungjawab penyelenggaraan secara menyeluruh berada pada penyelenggara;
 - d. Informasi tentang identitas pihak lain dan identitas Penyelenggara sebagai penanggungjawab kegiatan harus dicantumkan oleh Penyelenggara pada tempat yang jelas dan mudah diketahui masyarakat; dan
 - e. Penyelenggara dan pihak lain wajib mencantumkan alamat tempat mengadu dan sarana untuk menampung keluhan masyarakat yang mudah diakses, antara lain telepon, pesan layanan singkat (*short message service/sms*), laman (*website*), pos-el (*e-mail*), dan kotak pengaduan.
- (2) Pihak lain sebagaimana dimaksud pada ayat (1) wajib berbadan hukum Indonesia sesuai dengan peraturan perundang-undangan.

- (3) Kerjasama sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dan ayat (2) tidak menambah beban bagi masyarakat.
- (4) Selain kerjasama sebagaimana dimaksud pada ayat (1), penyelenggara dapat melakukan kerjasama tertentu dengan pihak lain untuk menyelenggarakan pelayanan publik.
- (5) Kerjasama sebagaimana dimaksud pada ayat (4) tidak boleh lebih dan 14 (empat belas) hari dan tidak boleh dilakukan pengulangan kecuali ditentukan lain oleh peraturan perundang-undangan.

BAB V
HAK, KEWAJIBAN DAN LARANGAN

Bagian Kesatu
Hak dan Kewajiban Penyelenggara

Pasal 15

Penyelenggara berhak :

- a. memberikan pelayanan tanpa dihambat pihak lain yang tidak berwenang;
- b. melakukan kerjasama;
- c. mengelola anggaran pembiayaan penyelenggaraan pelayanan publik;

- d. melakukan pembelaan terhadap pengaduan, tuntutan dan gugatan yang tidak sesuai dengan kenyataan dalam penyelenggaraan pelayanan publik; dan
- e. menolak permintaan pelayanan yang bertentangan dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.

Pasal 16

Penyelenggara berkewajiban :

- a. menyusun dan menerapkan Pengaturan Tingkat Layanan (*Service Level Arrangement*) dan Prosedur Operasional Baku (*Standard Operating Procedures*) dan ditetapkan dalam Standar Pelayanan;
- b. menyusun, menetapkan dan mempublikasikan Maklumat Pelayanan;
- c. memberikan jaminan kepastian hukum atas produk pelayanan;
- d. menempatkan Pelaksana yang berkompeten;
- e. menyediakan sarana, prasarana, dan/atau fasilitas Pelayanan Administrasi Publik yang mendukung terciptanya iklim pelayanan yang sehat;
- f. memberikan pelayanan yang berkualitas sesuai dengan asas-asas penyelenggaraan pelayanan publik;
- g. membantu masyarakat dalam memahami hak dan tanggungjawabnya;

- h. memberikan pertanggungjawaban Pelayanan Administrasi Publik yang diselenggarakan;
- i. menerima masukan data virtual sesuai dengan Standar Pelayanan;
- j. melakukan proses manajemen sistem informasi, validasi dan otorisasi secara elektronik;
- k. melakukan koordinasi dan sinkronisasi pertukaran data dan informasi secara langsung (*online*) diantara pengguna Sistem PINTAR;
- l. menghantarkan produk layanan langsung kepada pengguna layanan;
- m. menanggapi dan mengelola pengaduan masyarakat melalui mekanisme sesuai ketentuan peraturan perundang-undangan;
- n. menjamin sistem pelayanan pada Sistem PINTAR beroperasi secara terus menerus dan memenuhi standar keamanan data dan informasi;
- o. melakukan tindakan untuk mengatasi gangguan terhadap sistem PINTAR;
- p. menjamin keamanan dan kerahasiaan data dan informasi dalam Sistem PINTAR; dan
- q. menyediakan pusat layanan (*call center*).

Bagian Kedua
Kewajiban, Larangan dan Tata Perilaku Pelaksana

Pasal 17

Pelaksana berkewajiban :

- a. melakukan kegiatan pelayanan sesuai dengan penugasan yang diberikan oleh Penyelenggara;
- b. bertanggungjawab atas pelaksanaan pelayanan sesuai ketentuan peraturan perundang-undangan;
- c. memenuhi panggilan untuk hadir atau melaksanakan perintah suatu tindakan hukum atas permintaan pejabat yang berwenang dan lembaga negara atau instansi pemerintah yang berhak, berwenang dan sah sesuai dengan peraturan perundang-undangan;
- d. mempertanggungjawabkan pelayanan yang telah dilakukan, dalam hal yang bersangkutan mengundurkan diri atau melepaskan jabatan;
- e. melakukan evaluasi serta menyusun laporan sesuai dengan bidang tugas dan kewajibannya kepada Penyelenggara secara berkala;
- f. memberikan informasi yang terkait dengan pelayanan; dan
- g. menanggapi dan mengelola pengaduan masyarakat melalui mekanisme sesuai ketentuan peraturan perundang-undangan.

Pasal 18

Pelaksana dilarang :

- a. merangkap sebagai komisaris atau pengurus organisasi usaha bagi Pelaksana yang berasal dan lingkungan SKPD;
- b. meninggalkan tugas dan kewajiban, kecuali mempunyai alasan yang jelas, rasional, dan sah sesuai ketentuan peraturan perundang-undangan;
- c. menambah Pelaksana tanpa persetujuan Penyelenggara;
- d. membuat perjanjian kerjasama dengan pihak lain tanpa persetujuan Penyelenggara;
- e. melanggar asas-asas penyelenggaraan pelayanan publik; dan
- f. menerima hadiah atau suatu pemberian apa saja dari siapapun juga yang berhubungan dengan jabatan dan/atau pekerjaannya.

Pasal 19

Pelaksana wajib memiliki tata perilaku sebagai kode etik dalam memberikan pelayanan publik, sebagai berikut :

- a. bertindak jujur, disiplin, proporsional dan profesional;
- b. bertindak adil dan non diskriminatif;
- c. peduli, teliti dan cermat;
- d. bersikap ramah dan bersahabat;

- e. bersikap tegas dan memberikan pelayanan yang tidak berbelit-belit;
- f. bersikap mandiri dan dilarang menerima imbalan dalam bentuk apapun; dan
- g. perilaku lain yang menunjang terlaksananya penyelenggaraan Pelayanan Administrasi Publik yang cepat, tepat dan akurat.

Bagian Ketiga
Hak dan Kewajiban Masyarakat

Pasal 20

Masyarakat berhak :

- a. mendapat pelayanan yang berkualitas sesuai dengan asas dan tujuan pelayanan;
- b. mengetahui kebenaran substansi standar pelayanan;
- c. mengawasi pelaksanaan standar pelayanan;
- d. mendapatkan jaminan kepastian hukum atas produk pelayanan;
- e. mendapatkan tanggapan terhadap pengaduan yang diajukan;
- f. mendapatkan advokasi, perlindungan, dan/atau pemenuhan pelayanan;
- g. menyarankan kepada Pimpinan Penyelenggara dan/atau Pelaksana untuk memperbaiki pelayanan apabila pelayanan yang diberikan tidak sesuai dengan standar pelayanan;

- h. menyarankan kepada Pelaksana untuk memperbaiki pelayanan apabila pelayanan yang diberikan tidak sesuai dengan standar pelayanan;
- i. mengadukan Penyelenggara dan/atau Pelaksana yang melakukan penyimpangan standar pelayanan dan/atau tidak memperbaiki pelayanan kepada Pembina, Penyelenggara dan Ombudsman;
- j. menerima informasi yang terkait dengan pelayanan; dan
- k. menggugat Penyelenggara dan Pelaksana yang dianggap merugikan, melalui mekanisme sesuai ketentuan peraturan perundang-undangan.

Pasal 21

Masyarakat berkewajiban :

- a. mematuhi dan memenuhi ketentuan sebagaimana dipersyaratkan dalam standar pelayanan;
- b. menjaga sarana, prasarana, dan/atau fasilitas pelayanan publik;
- c. berpartisipasi aktif dan mematuhi peraturan yang terkait dengan penyelenggaraan pelayanan publik;
- d. menyampaikan data virtual sebagaimana dimaksud pada huruf a;
- e. menjamin keabsahan atas data yang disampaikan melalui Sistem PINTAR; dan

- f. menyediakan Arsip data atas data masukan yang disampaikan melalui Sistem PINTAR.

BAB VI
MANAJEMEN SISTEM PELAYANAN

Bagian Kesatu
Standar Pelayanan

Pasal 22

- (1) Penyelenggara wajib menyusun dan menetapkan standar pelayanan administrasi publik, sesuai ketentuan peraturan perundang-undangan.
- (2) Komponen standar pelayanan dibedakan menjadi :
- a. Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses penyampaian pelayanan (*service delivery*), meliputi :
 1. persyaratan;
 2. sistem, mekanisme, dan prosedur;
 3. jangka waktu pelayanan;
 4. biaya/tarif;
 5. produk pelayanan;
 6. penghantaran produk pelayanan; dan
 7. penanganan pengaduan, saran dan masukan.
 - b. Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses pengelolaan pelayanan di internal organisasi meliputi :

1. dasar hukum;
 2. sarana dan prasarana, dan/atau fasilitas;
 3. kompetensi pelaksana;
 4. pengawasan internal;
 5. jumlah pelaksana;
 6. jaminan pelayanan;
 7. jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan; dan
 8. evaluasi kinerja pelaksana.
- (3) Ketentuan lebih lanjut mengenai standar pelayanan ditetapkan dengan Peraturan Bupati.
- (4) Standar Pelayanan Administrasi Publik sebagaimana dimaksud pada ayat (1), harus dipublikasikan, sebagai jaminan kepastian hukum bagi penerima pelayanan.

Bagian Kedua
Peningkatan Kualitas Pelayanan Publik

Pasal 23

- (1) Penyelenggara wajib meningkatkan Pelayanan Administrasi Publik sesuai dengan tugas dan fungsinya yang telah ditetapkan berdasarkan peraturan perundang-undangan.
- (2) Untuk peningkatan pelayanan publik, Penyelenggara sebagaimana dimaksud pada ayat (1), harus memperhatikan :

- a. komitmen Penyelenggara dan Pelaksana;
- b. perubahan pola pikir terhadap fungsi pelayanan;
- c. partisipasi pengguna pelayanan;
- d. kepercayaan;
- e. kesadaran Penyelenggara dan Pelaksana;
- f. keterbukaan;
- g. ketersediaan anggaran;
- h. tumbuhnya rasa memiliki;
- i. survey kepuasan masyarakat;
- j. kejujuran.
- k. realistis dan cepat;
- l. umpan balik dan hubungan masyarakat;
- m. keberanian dan kebiasaan menerima keluhan/pengaduan; dan
- n. keberhasilan dalam menggunakan metode.

Bagian Ketiga
Survey Indeks Kepuasan Masyarakat

Pasal 24

- (1) Untuk mencapai kualitas pelayanan publik, diperlukan penilaian atas pendapat masyarakat melalui penyusunan survey indeks kepuasan masyarakat.

- (2) Ketentuan lebih lanjut mengenai langkah-langkah penyusunan survey indeks kepuasan masyarakat sebagaimana dimaksud pada ayat (1) ditetapkan dengan Peraturan Bupati.

Bagian Keempat
Maklumat Pelayanan

Pasal 25

- (1) Penyelenggara wajib menyusun dan menetapkan Maklumat Pelayanan yang merupakan pernyataan kesanggupan Penyelenggara dalam melaksanakan pelayanan sesuai dengan standar pelayanan sebagaimana dimaksud dalam Pasal 22 dan Pasal 23.
- (2) Maklumat Pelayanan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) wajib dipublikasikan.

Bagian Kelima
Sistem Informasi Pelayanan Publik

Pasal 26

- (1) Dalam rangka memberikan dukungan informasi terhadap penyelenggaraan pelayanan publik, diselenggarakan sistem informasi yang mudah diakses masyarakat.

- (2) Setiap informasi harus dapat diperoleh masyarakat dengan cara cepat, tepat, mudah dan sederhana.
- (3) Sistem informasi sebagaimana dimaksud pada ayat (1) memuat informasi pelayanan publik, yang terdiri atas sistem informasi elektronik dan non elektronik, paling kurang meliputi :
 - a. profil Penyelenggara;
 - b. profil Pelaksana;
 - c. standar pelayanan;
 - d. maklumat pelayanan;
 - e. pengelolaan pengaduan; dan
 - f. penilaian kinerja.

Bagian Keenam
Pengelolaan Sarana, Prasarana dan atau Fasilitas
Pelayanan Publik

Pasal 27

- (1) Penyelenggara dan Pelaksana wajib mengelola dan memelihara sarana, prasarana dan/atau fasilitas Pelayanan Administrasi Publik secara efektif, efisien, transparan, dan akuntabel.
- (2) Pelaksana wajib memberikan laporan kepada Penyelenggara mengenai kondisi dan kebutuhan sarana, prasarana dan/atau fasilitas pelayanan publik, sesuai standar pelayanan.

Bagian Ketujuh
Biaya/Tarif Pelayanan Publik

Pasal 28

- (1) Biaya pelayanan administrasi publik merupakan tanggungjawab Daerah dan/atau masyarakat, sesuai ketentuan peraturan perundang-undangan.
- (2) Pengaturan biaya Pelayanan Administrasi Publik sebagaimana dimaksud pada ayat (1) ditetapkan oleh Peraturan Bupati.

Pasal 29

Penyelenggara dan pelaksana berhak mendapatkan alokasi anggaran dari APBD sesuai dengan kinerja dan tingkat kebutuhan pelayanan.

Bagian Kedelapan
Penanganan Pengaduan

Pasal 30

- (1) Pemerintah Daerah wajib menyusun mekanisme penanganan pengaduan dan menyediakan sarana pengaduan, sesuai ketentuan peraturan perundang-undangan.

- (2) Prosedur dan mekanisme penanganan pengaduan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) ditetapkan dengan Peraturan Bupati dengan berpedoman pada ketentuan peraturan perundang-undangan.

BAB VII PERAN SERTA MASYARAKAT

Pasal 31

- (1) Peran serta masyarakat dalam penyelenggaraan Pelayanan Administrasi Publik dimulai sejak penyusunan standar pelayanan sampai dengan evaluasi dan pemberian penghargaan.
- (2) Peran serta masyarakat sebagaimana dimaksud pada ayat (1) diwujudkan dalam bentuk kerjasama, pemenuhan hak dan kewajiban masyarakat, serta peran aktif dalam penyusunan kebijakan pelayanan publik.
- (3) Masyarakat dapat membentuk lembaga pengawasan pelayanan publik.
- (4) Tata cara pengikutsertaan masyarakat dalam penyelenggaraan pelayanan publik, diatur dengan Peraturan Bupati.

BAB VIII
KERAHASIAAN DOKUMEN

Pasal 32

- (1) Penyelenggara wajib menjamin ketersediaan dokumen yang autentik dan terpercaya sesuai prinsip, kaidah dan standar kearsipan sebagaimana dibutuhkan dalam penyelenggaraan pelayanan publik, untuk diakses masyarakat.
- (2) Dokumen sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dapat diakses untuk kepentingan pemanfaatan, pendayagunaan dan efisiensi pelayanan publik, dengan memperhatikan prinsip keutuhan, keamanan dan keselamatan arsip.
- (3) Dokumen penyelenggaraan Pelayanan Administrasi Publik dapat dinyatakan tertutup apabila memenuhi persyaratan yang diatur dalam ketentuan peraturan perundang-undangan.
- (4) Penyelenggara dan Pelaksana yang membuka dan/atau tidak menjaga kerahasiaan dokumen Pelayanan Administrasi Publik yang seharusnya dirahasiakan kepada pihak yang tidak berwenang, dikenakan sanksi sesuai ketentuan peraturan perundang-undangan.

- (5) Ketentuan lebih lanjut mengenai kerahasiaan dokumen sebagaimana dimaksud pada ayat (3) dan ayat (4) ditetapkan dengan Peraturan Bupati.

BAB IX PENGAWASAN

Pasal 33

- (1) Pengawasan penyelenggaraan Aparatur Pelayanan Administrasi Publik dilakukan oleh pengawas internal dan pengawas eksternal.
- (2) Pengawasan internal penyelenggaraan Pelayanan Administrasi Publik dilakukan melalui :
 - a. pengawasan oleh atasan langsung; dan
 - b. pengawasan oleh aparatur pengawasan internal pemerintah.
- (3) Pengawasan eksternal penyelenggaraan Pelayanan Administrasi Publik dilakukan melalui:
 - a. pengawasan oleh masyarakat;
 - b. pengawasan oleh DPRD; dan
 - c. pengawasan oleh Ombudsman.

BAB X
KETENTUAN SANKSI

Bagian Kesatu
Sanksi Administrasi

Pasal 34

- (1) Pelanggaran terhadap ketentuan Pasal 10 ayat (1), Pasal 12, Pasal 14, Pasal 16, Pasal 17, Pasal 21, Pasal 22, Pasal 23, Pasal 25, Pasal 27, Pasal 30 dan Pasal 32, dikenakan sanksi administrasi.
- (2) Jenis-jenis sanksi administrasi sebagaimana dimaksud pada ayat (1) berupa :
 - a. peringatan lisan;
 - b. peringatan tertulis;
 - c. penundaan kenaikan pangkat;
 - d. penurunan pangkat;
 - e. mutasi jabatan;
 - f. pembebasan tugas dan jabatan dalam waktu tertentu;
 - g. pemberhentian dengan hormat tidak atas permintaan sendiri; dan/atau
 - h. pemberhentian tidak dengan hormat.
- (3) Tata cara dan mekanisme penerapan sanksi administrasi diatur lebih lanjut dengan Peraturan Bupati.

Bagian Kedua
Gugatan Ganti Rugi dan Sanksi Pidana

Pasal 35

Pimpinan penyelenggara dan/atau pelaksana yang dikenai sanksi sebagaimana dimaksud dalam Pasal 34, dapat dilanjutkan pemrosesan perkara ke lembaga peradilan umum apabila melakukan perbuatan melawan hukum dan/atau melakukan tindak pidana.

BAB XI
KETENTUAN PERALIHAN

Pasal 36

Paling lambat 2 (dua) tahun terhitung sejak berlakunya Peraturan Daerah ini seluruh penyelenggaraan Pelayanan Administrasi Publik wajib disesuaikan dengan Peraturan Daerah ini.

Pasal 37

Petunjuk Pelaksanaan Peraturan Daerah ini harus ditetapkan dalam waktu paling lambat 1 (satu) tahun terhitung sejak berlakunya Peraturan Daerah ini.

BAB XII
KETENTUAN PENUTUP

Pasal 38

Peraturan Daerah ini mulai berlaku pada tanggal diundangkan.

Agar setiap orang mengetahuinya, memerintahkan pengundangan Peraturan Daerah ini dengan penempatannya dalam Lembaran Daerah Kabupaten Indramayu.

Ditetapkan di Indramayu
pada tanggal 29 September 2016

BUPATI INDRAMAYU,

Cap/ttd

ANNA SOPHANAH

Diundangkan di Indramayu
pada tanggal 4 Oktober 2016

SEKRETARIS DAERAH KABUPATEN INDRAMAYU,

AHMAD BAHTIAR

LEMBARAN DAERAH KABUPATEN INDRAMAYU
TAHUN 2016 NOMOR : 7

NOMOR REGISTRASI PERATURAN DAERAH
KABUPATEN INDRAMAYU
PROVINSI JAWA BARAT : 7/196/2016

PENJELASAN
ATAS
PERATURAN DAERAH KABUPATEN INDRAMAYU
NOMOR : 7 TAHUN 2016

TENTANG

PENYELENGGARAAN PELAYANAN ADMINISTRASI
PUBLIK
BERBASIS VIRTUAL DI KABUPATEN INDRAMAYU

I. UMUM

Pelayanan publik dewasa ini menjadi isu yang kian strategis karena kualitas kinerja birokrasi pelayanan publik memiliki implikasi luas pada berbagai aspek kehidupan masyarakat. Secara politis, perbaikan kinerja pelayanan birokrasi akan berdampak tumbuhnya kepercayaan (*trust*), dan legitimasi terhadap pemerintah sehingga mendorong partisipasi masyarakat. Pelayanan publik yang berkualitas merupakan salah satu indikator terjadinya perubahan penyelenggaraan pemerintahan yang berpihak pada peningkatan kesejahteraan masyarakat. Negara berkewajiban melayani setiap warga negara dan penduduk untuk memenuhi hak dan kebutuhan dasarnya dalam kerangka pelayanan publik yang

merupakan amanat Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945. Kewajiban pemerintah membangun kepercayaan masyarakat atas pelayanan publik yang dilakukan penyelenggara pelayanan publik merupakan kegiatan yang harus dilakukan seiring dengan harapan dan tuntutan seluruh warga negara dan penduduk tentang peningkatan pelayanan publik.

Pemberian pelayanan publik oleh aparatur pemerintah kepada masyarakat merupakan implikasi dan fungsi aparat negara sebagai pelayan masyarakat sehingga kedudukan aparatur pemerintah dalam pelayanan umum (*public services*) sangat strategis karena akan menentukan sejauh mana pemerintah mampu memberikan pelayanan yang sebaik-baiknya bagi masyarakat dan sejauh mana negara telah menjalankan perannya dengan baik sesuai dengan tujuan pendiriannya.

Berangkat dan adanya kesadaran untuk dapat memenuhi kewajiban dalam memberikan pelayanan publik kepada masyarakat dengan sebaik-baiknya, Pemerintah Kabupaten Indramayu tergerak untuk mengembangkan dan memanfaatkan teknologi informasi dan komunikasi di bidang pelayanan publik sesuai dengan tuntutan dan kebutuhan masyarakat

terhadap pelayanan publik yang berkualitas, efektif, dan efisien serta dapat memberikan akses dan kemudahan bagi masyarakat.

Maksud Peraturan Daerah tentang Penyelenggaraan Pelayanan Administrasi Publik Berbasis Virtual di Kabupaten Indramayu ini pada hakikatnya adalah untuk memberikan kepastian hukum bagi masyarakat dalam memperoleh pelayanan publik yang berkualitas, efektif dan efisien melalui implementasi pengembangan dan pemanfaatan Teknologi Informasi dan Komunikasi. Sedangkan tujuannya antara lain untuk mewujudkan prinsip-prinsip tata kelola pemerintahan yang baik, mewujudkan peningkatan kualitas dan kinerja birokrasi, mewujudkan pelayanan publik yang berkualitas, terintegrasi dan berkesinambungan, serta mewujudkan batasan dan hubungan yang jelas tentang hak, tanggung jawab, kewajiban dan kewenangan seluruh pihak yang terkait dengan penyelenggaraan pelayanan publik.

II. PASAL DEMI PASAL

Pasal 1

Cukup jelas.

Pasal 2

Cukup jelas.

Pasal 3

Cukup jelas.

Pasal 4

Huruf a

Asas kepentingan umum, adalah bahwa pemberian pelayanan tidak boleh mengutamakan kepentingan pribadi dan/atau golongan.

Huruf b

Asas kepastian hukum, adalah bahwa jaminan terwujudnya hak dan kewajiban dalam penyelenggaraan pelayanan.

Huruf c

Asas kesamaan hak, adalah bahwa pemberian pelayanan tidak membedakan suku, ras, agama, golongan, gender, dan status ekonomi.

Huruf d

Asas keseimbangan hak dan kewajiban, adalah bahwa pemenuhan hak harus sebanding dengan kewajiban yang harus dilaksanakan, baik oleh pemberi maupun penerima pelayanan.

Huruf e

Asas keprofesionalan, adalah bahwa pelaksana pelayanan harus memiliki kompetensi yang sesuai dengan bidang tugas.

Huruf f

Asas partisipatif, adalah bahwa peningkatan peran serta masyarakat dalam penyelenggaraan pelayanan dengan memperhatikan aspirasi, kebutuhan, dan harapan masyarakat.

Huruf g

Asas persamaan perlakuan/tidak diskriminatif, adalah bahwa setiap penduduk berhak memperoleh pelayanan yang adil.

Huruf h

Asas keterbukaan, adalah bahwa setiap penerima pelayanan dapat dengan mudah mengakses dan memperoleh informasi mengenai pelayanan yang diinginkan.

Huruf i

Asas akuntabilitas, adalah bahwa proses penyelenggaraan pelayanan harus dapat dipertanggungjawabkan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.

Huruf j

Asas fasilitas dan perlakuan khusus bagi kelompok rentan, adalah bahwa pemberian kemudahan terhadap penduduk rentan sehingga tercipta keadilan dalam pelayanan.

Huruf k

Asas ketepatan waktu, adalah bahwa penyelesaian setiap jenis pelayanan dilakukan tepat waktu sesuai dengan standar pelayanan.

Huruf l

Asas kecepatan, kemudahan, dan keterjangkauan, adalah bahwa setiap jenis pelayanan dilakukan secara cepat, mudah, dan terjangkau.

Huruf m

Asas efisiensi dan efektivitas, adalah bahwa setiap jenis pelayanan dilakukan secara tepat guna dan tepat waktu dengan mengutamakan prosedur yang sederhana dan hemat waktu.

Huruf n

Asas konsistensi, adalah bahwa penyelenggaraan pelayanan harus dapat dijaga kekonsistennannya sehingga model dan prosedur, pelayanan tidak berubah-ubah.

Huruf o

Asas kecermatan, adalah bahwa setiap jenis pelayanan dilakukan secara cermat dan selalu berupaya untuk tidak terjadi kesalahan (*zero accident*).

Huruf p

Asas motivasi, adalah bahwa setiap jenis pelayanan dilakukan untuk mendorong penyelenggaraan, pelaksana, dan penduduk untuk mematuhi ketentuan peraturan perundang-undangan.

Huruf q

Asas tidak melampaui kewenangan, adalah bahwa setiap penyelenggaraan dan pelaksana wajib mengindahkan tugas dan wewenang masing-masing dalam penyelenggaraan pelayanan.

Huruf r

Asas kewajaran dan kepatutan, adalah bahwa kewajaran dan kepatutan dalam pelayanan diukur berdasarkan nilai-nilai yang tumbuh di dalam masyarakat Kabupaten Indramayu.

Huruf s

Asas perlindungan hukum, adalah bahwa pelayanan dilakukan untuk memberikan perlindungan hukum kepada penduduk Kabupaten Indramayu.

Huruf t

Asas proporsional, adalah bahwa setiap jenis pelayanan dilakukan proporsional antara hak dan kewajiban, manfaat dan kepentingan untuk mewujudkan tujuan pelayanan kepada penduduk.

Pasal 5

Cukup jelas.

Pasal 6

Ayat (1)

Huruf a

Tindakan administratif pemerintah daerah merupakan pelayanan pemberian dokumen oleh pemerintah daerah, antara lain yang dimulai dan seseorang yang lahir memperoleh akta kelahiran hingga meninggal dan memperoleh akta kematian, termasuk segala hal ihwal yang diperlukan oleh penduduk dalam menjalani kehidupannya, seperti memperoleh izin mendirikan bangunan, izin usaha, dan surat nikah.

Huruf b

Tindakan administratif non pemerintah daerah merupakan pelayanan pemberian dokumen oleh instansi di luar pemerintah daerah, antara lain urusan perbankan, asuransi, kesehatan, keamanan, pengelolaan kawasan industri, dan pengelolaan kegiatan sosial.

Ayat (2)

Huruf a

Cukup jelas.

Huruf b

Cukup jelas.

Huruf c

Cukup jelas.

Huruf d

Cukup jelas.

Huruf e

Cukup jelas.

Ayat (3)

Cukup jelas.

Pasal 7

Ayat (1)

PINTAR adalah akronim dari **P**elayanan **admINisTrasi** publik **berbA**sis **viRt**ual, yang merupakan sistem elektronik yang dibangun oleh pemerintahan daerah kabupaten Indramayu untuk meningkatkan pelayanan administrasi publik.

Ayat (2)

Cukup jelas.

Pasal 8

Ayat (1)

Cukup jelas.

Ayat (2)

Cukup jelas.

Ayat (3)

Laporan hasil perkembangan kinerja pelayanan publik diintegrasikan ke dalam materi Laporan Keterangan Pertanggungjawaban Bupati.

Pasal 9

Ayat (1)

Bupati melimpahkan kewenangan dalam hal pelayanan administrasi publik sesuai dengan tugas pokok dan fungsi penyelenggara pada masing-masing SKPD dan BLUD.

Ayat (2)

Pemerintah Kabupaten Indramayu selaku Penyelenggara Pelayanan Publik serta SKPD dan BLUD selaku Pelaksana Pelayanan Publik berkewajiban untuk melaksanakan Kebijakan dan Strategi Nasional Pengembangan *e-govemment* yang mensyaratkan adanya implementasi pengembangan dan pemanfaatan Teknologi Informasi dan Komunikasi (TIK) di Lingkungan Pemerintah Daerah dalam bentuk penyediaan laman (*website*) yang saling

terhubung (*connecting*) baik antara laman (*website*) Penyelenggara dengan Pelaksana, maupun laman (*website*) Pelaksana dengan Pelaksana lainnya yang memuat informasi mengenai penyelenggaraan pelayanan administrasi publik.

Melalui pengembangan *e-govemment* dilakukan penataan sistem manajemen dan proses kerja di lingkungan Pemerintah Kabupaten Indramayu dengan mengoptimalkan pemanfaatan teknologi informasi.

Pemanfaatan teknologi informasi tersebut mencakup 2 (dua) aktivitas yang berkaitan yaitu:

- a. pengolahan data, pengelolaan informasi, sistem manajemen dan prose kerja secara elektronik
- b. pemanfaatan kemajuan teknologi informasi agar pelayanan publik dapat diakses *secara* mudah dan murah oleh masyarakat di seluruh wilayah negara.

- c. Untuk melaksanakan maksud tersebut pengembangan *e-government* diarahkan untuk mencapai 4 (empat) tujuan, yaitu:
 - a. Pembentukan jaringan informasi dan transaksi pelayanan publik yang memiliki kualitas dan lingkup yang dapat memuaskan masyarakat luas serta dapat terjangkau di seluruh wilayah Indonesia pada setiap saat tidak dibatasi oleh sekat waktu dan dengan biaya yang terjangkau oleh masyarakat.
 - b. Pembentukan hubungan interaktif dengan dunia usaha untuk meningkatkan perkembangan perekonomian nasional dan memperkuat kemampuan menghadapi perubahan dan persaingan perdagangan internasional.
 - c. Pembentukan mekanisme dan saluran komunikasi dengan lembaga-lembaga negara serta penyediaan fasilitas dialog publik bagi

masyarakat agar dapat berpartisipasi dalam perumusan kebijakan negara.

- d. Pembentukan sistem manajemen dan proses kerja yang transparan dan efisien serta memperlancar transaksi dan layanan antar lembaga pemerintah dan pemerintah daerah otonom.

Ayat (3)

Cukup jelas.

Ayat (4)

Pelibatan pemerintah desa dimaksudkan untuk meningkatkan validasi data dan mendekatkan pelayanan kepada masyarakat.

Ayat (5)

Cukup jelas.

Pasal 10

Cukup jelas.

Pasal 11

Ayat (1)

Secara berkala dan berkelanjutan merupakan periode yang dilakukan dalam waktu 3 (tiga) bulan, 6 (enam)

bulan, 12 (dua belas) bulan, atau 24 (dua puluh empat) bulan sekali yang diatur sesuai dengan standar pelayanan yang ditetapkan

Ayat (2)

Cukup jelas.

Ayat (3)

Cukup jelas.

Pasal 12

Cukup jelas.

Pasal 13

Ayat (1)

Cukup jelas.

Ayat (2)

Teknis operasional pelayanan merupakan kegiatan yang terkait langsung dengan pelaksanaan pelayanan, antara lain penyediaan sumber daya pelayanan, seperti teknologi, peralatan dan sumber daya lain, serta standar operasional prosedur (SOP). Pendukung pelayanan merupakan kegiatan yang tidak terkait langsung dengan

operasional pelayanan tetapi diperlukan dalam pelaksanaan pelayanan, antara lain penelitian dan pengembangan serta pendidikan dan pelatihan.

Ayat (3)

Keadaan darurat merupakan keadaan yang ditetapkan oleh instansi yang bertanggung jawab. Dalam menetapkan kejadian sebagai keadaan darurat, dilakukan sesuai dengan *peraturan* perundang-undangan. Pemberian bantuan sebagaimana dimaksud pada ayat (2) dapat dilakukan dalam hal :

- a. adanya alasan hukum bahwa pelayanan publik tidak dapat dilaksanakan sendiri oleh Penyelenggara yang meminta bantuan;
- b. kurangnya sumber daya dan fasilitas yang dimiliki Penyelenggara, yang mengakibatkan pelayanan publik tidak dapat dilaksanakan sendiri oleh Penyelenggara;
- c. Penyelenggara tidak memiliki pengetahuan dan kemampuan untuk melaksanakannya sendiri;

- d. dalam hal *untuk* melakukan kegiatan pelayanan publik, Penyelenggara membutuhkan surat keterangan atau dokumen yang diperlukan dan Penyelenggara lainnya; dan
- e. dalam hal pelayanan publik hanya dapat dilaksanakan dengan biaya, peralatan dan fasilitas yang tidak mampu ditanggung sendiri oleh Penyelenggara.

Pasal 14

Ayat (1)

Penyerahan sebagian tugas merupakan pemberian sebagian tugas kepada pihak lain dan seluruh tugas penyelenggaraan pelayanan, kecuali yang menurut undang-undang harus dilaksanakan sendiri oleh penyelenggara, misalnya pelayanan KTP, akta kelahiran, sertifikat tanah dan pelayanan perizinan lain. Pihak lain adalah pihak di luar penyelenggara yang disertai atau diberi sebagian tugas oleh penyelenggara pelayanan. Pengertian kerja sama juga termasuk

penunjukan operator pelaksana atau kontraktor yang diberi hak menjalankan fungsi penyelenggara, misalnya pengelolaan pakir yang diserahkan kepada swasta.

Huruf a

Cukup jelas.

Huruf b

Materi perjanjian kerja sama yang wajib diinformasikan adalah hal-hal penting yang perlu diketahui oleh masyarakat, misalnya apa yang dikerjakan, siapa yang mengerjakan, jangka waktu kerjasama dan pekerjaan yang dilaksanakan sesuai dengan standar pelayanan yang penginformasiannya merupakan bagian dan maklumat pelayanan.

Huruf c

Cukup jelas.

Huruf d

Informasi tentang identitas pihak lain dan identitas penyelenggara sebagai penanggungjawab kegiatan meliputi nama, alamat, telepon, pesan layanan singkat dan laman.

Huruf e

Cukup jelas.

Ayat (2)

Cukup jelas.

Ayat (3)

Tidak menambah beban bagi masyarakat dimaksudkan tidak memberikan tambahan biaya, prosedur yang berbelit, waktu penyelesaian yang lama atau hambatan akses.

Ayat (4)

Kerja sama tertentu merupakan kerja sama yang tidak melalui prosedur sebagaimana dimaksud pada ayat (1) huruf a dan huruf b yang bukan bersifat darurat yang harus diselesaikan dalam waktu tertentu, misalnya pengamanan pada saat penerimaan tamu negara, transportasi pada masa liburan lebaran dan pengamanan pada saat pemilihan umum.

Ayat (5)

Cukup jelas.

Pasal 15

Cukup jelas.

Pasal 16

Cukup jelas.

Pasal 17
Cukup jelas.

Pasal 18
Cukup jelas.

Pasal 19
Cukup jelas.

Pasal 20
Cukup jelas.

Pasal 21
Cukup jelas.

Pasal 22
Cukup jelas.

Pasal 23
Cukup jelas.

Pasal 24
Cukup jelas.

Pasal 25
Cukup jelas.

Pasal 26
Cukup jelas.

Pasal 27
Cukup jelas.

Pasal 28
Cukup jelas.

Pasal 29
Cukup jelas.

Pasal 30
Cukup jelas.

Pasal 31
Cukup jelas.

Pasal 32
Cukup jelas.

Pasal 33
Cukup jelas.

Pasal 34
Cukup jelas.

Pasal 35
Cukup jelas.

Pasal 36
Cukup jelas.

Pasal 37
Cukup jelas.

Pasal 38
Cukup jelas.

TAMBAHAN LEMBARAN DAERAH KABUPATEN
INDRAMAYU NOMOR :

Salinan

NO : /LD/201

