



SALINAN

BUPATI TANGERANG
PROVINSI BANTEN

PERATURAN BUPATI TANGERANG
NOMOR 33 TAHUN 2025
TENTANG

PENGELOLAAN PENGADUAN PELAYANAN PERIZINAN BERUSAHA
BERBASIS RISIKO, PERIZINAN NONBERUSAHA, DAN NONPERIZINAN

DENGAN RAHMAT TUHAN YANG MAHA ESA

BUPATI TANGERANG,

- Menimbang : a. bahwa untuk menjamin pengelolaan pengaduan pelayanan perizinan berusaha berbasis risiko, perizinan nonberusaha, dan nonperizinan yang sesuai dengan asas-asas umum pemerintahan yang baik, guna terpenuhinya hak-hak masyarakat dalam memperoleh pelayanan publik secara maksimal;
- b. bahwa untuk mewujudkan tertib administrasi dalam pengelolaan pengaduan pelayanan perizinan berusaha berbasis risiko, perizinan nonberusaha, dan nonperizinan yang dilaksanakan secara cepat, tepat, tertib, tuntas, transparan, dan akuntabel;
- c. bahwa untuk memberikan arah, landasan, dan kepastian hukum dalam pengelolaan pengaduan pelayanan perizinan berusaha berbasis risiko, perizinan nonberusaha, dan nonperizinan, maka perlu adanya pedoman bagi aparatur sipil negara di lingkungan Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu dalam melaksanakan pengelolaan pengaduan;
- d. bahwa berdasarkan pertimbangan sebagaimana dimaksud dalam huruf a, huruf b, dan huruf c, perlu menetapkan Peraturan Bupati tentang Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko, Perizinan Non-Berusaha, dan Non-Perizinan;

Mengingat...

- Mengingat : 1. Pasal 18 ayat (6) Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945
2. Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2000 tentang Pembentukan Propinsi Banten (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2000 Nomor 182, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4010);
3. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2009 Nomor 112, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5038);
4. 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 6 Tahun 2023 tentang Penetapan Peraturan Pemerintah Pengganti Undang-Undang tentang Cipta Kerja menjadi Undang-Undang (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2023 Nomor 41, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 6856);
5. Undang-Undang Nomor 118 Tahun 2024 tentang Kabupaten Tangerang di Provinsi Banten (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2024 Nomor 304, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 7055);
6. 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);
7. Peraturan Pemerintah Nomor 6 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusaha di Daerah (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2021 Nomor 16, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 6618);
8. Peraturan Presiden Nomor 76 Tahun 2013 tentang Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2013 Nomor 191);
9. Peraturan Presiden Nomor 97 Tahun 2014 tentang Penyelenggaraan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2014, Nomor 221);
10. Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 138 Tahun 2017 tentang Penyelenggaraan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Daerah (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2017 Nomor 1956);

11. Peraturan...

11. Peraturan Menteri Negara Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 62 Tahun 2018 tentang Pedoman Sistem Pengaduan Pelayanan Publik Nasional (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2018 Nomor 1726);
12. Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 25 Tahun 2021 tentang Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2021 Nomor 885);
13. Peraturan Daerah Nomor 3 Tahun 2024 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusaha (Lembaran Daerah Kabupaten Tangerang Tahun 2024 Nomor 3, Tambahan Lembaran Daerah Kabupaten Tangerang Nomor 0324);
14. Peraturan Bupati Nomor 35 Tahun 2024 tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas dan Fungsi, Serta Tata Kerja Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (Berita Daerah Kabupaten Tangerang Tahun 2024 Nomor 35);

MEMUTUSKAN:

Menetapkan : PENGELOLAAN PENGADUAN PELAYANAN PERIZINAN BERUSAHA BERBASIS RISIKO, PERIZINAN NONBERUSAHA, DAN NONPERIZINAN.

BAB I

Ketentuan Umum

Pasal 1

Dalam Peraturan Bupati ini yang dimaksud dengan:

1. Daerah adalah Kabupaten Tangerang.
2. Pemerintah Daerah adalah Bupati sebagai unsur penyelenggara Pemerintahan Daerah yang memimpin pelaksanaan urusan pemerintahan yang menjadi kewenangan daerah otonom.
3. Bupati adalah Bupati Tangerang.
4. Perangkat Daerah adalah unsur pembantu Bupati dan Dewan Perwakilan Rakyat Daerah dalam Penyelenggaraan Urusan Pemerintahan yang menjadi kewenangan Daerah.
5. Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu yang selanjutnya disingkat DPMPSTP adalah Perangkat Daerah yang menyelenggarakan urusan pemerintahan di bidang penanaman modal dan pelayanan terpadu satu pintu di Daerah.

6. Perizinan...

6. Perizinan Berusaha adalah legalitas yang diberikan kepada pelaku usaha untuk memulai dan menjalankan usaha dan/atau kegiatannya.
7. Risiko adalah potensi terjadinya cedera atau kerugian dari suatu bahaya atau kombinasi kemungkinan dan akibat bahaya.
8. Perizinan Berusaha Berbasis Risiko adalah Perizinan Berusaha berdasarkan tingkat Risiko kegiatan usaha.
9. Perizinan Non-Berusaha adalah segala bentuk persetujuan yang dikeluarkan oleh pemerintah dan Pemerintah Daerah untuk kegiatan nonusaha yang dilakukan oleh perorangan, badan usaha/badan hukum, atau badan usaha pemerintah.
10. Non-Perizinan adalah pemberian dokumen atau bukti legalitas atas sahnya sesuatu kepada seseorang atau sekelompok orang dalam kemudahan pelayanan dan informasi sesuai dengan peraturan perundang-undangan.
11. Sistem Perizinan Berusaha Terintegrasi Secara Elektronik atau *Online Single Submission* yang selanjutnya disebut Sistem OSS adalah sistem elektronik terintegrasi yang dikelola dan diselenggarakan oleh Lembaga OSS untuk penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko.
12. Sistem Informasi Pelayanan Perizinan Terpadu yang selanjutnya disebut Sipinter adalah sistem pendukung pelaksanaan OSS secara elektronik yang dikelola dan diselenggarakan oleh DPMPSTSP untuk mendukung Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko sesuai dengan norma, standar, prosedur, dan kriteria yang ditetapkan pemerintah pusat.
13. Aplikasi Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional menggunakan aplikasi yang selanjutnya disebut SP4N-LAPOR! adalah layanan penyampaian semua aspirasi dan pengaduan rakyat secara *online* yang terintegrasi dalam pengelolaan pengaduan secara berjenjang pada setiap penyelenggara pelayanan publik dan dikelola Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi bekerjasama dengan Kantor Staf Presiden dan Ombudsman Republik Indonesia.

14. Pelayanan...

14. Pelayanan adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga Negara dan penduduk atas layanan Perizinan Berusaha berbasis risiko, Perizinan Non-Berusaha, dan Non-Perizinan yang disediakan oleh DPMPTSP.
15. Pengelolaan Pengaduan Pelayanan adalah kegiatan penanganan pengaduan yang dilakukan sesuai dengan mekanisme dan tata cara yang berlaku.
16. Pengelola Pengaduan Pelayanan yang selanjutnya disebut Pengelola adalah pejabat atau pegawai aparatur sipil negara yang ditugaskan untuk mengelola pengaduan layanan.
17. Pengadu adalah orang perseorangan, kelompok, dan/atau badan hukum yang menyampaikan pengaduan kepada Pengelola.
18. Pengaduan adalah penyampaian keluhan yang disampaikan Pengadu kepada Pengelola Pengaduan atas pelayanan pelaksana yang tidak sesuai dengan standar Pelayanan, atau pengabaian kewajiban dan/atau pelanggaran larangan oleh penyelenggara.

BAB II

PENGELOLAAN PENGADUAN PELAYANAN PERIZINAN BERUSAHA BERBASIS RISIKO, PERIZINAN NONBERUSAHA DAN NONPERIZINAN

Bagian Kesatu Umum

Pasal 2

- (1) Pemerintah Daerah dalam menyelenggarakan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko, Perizinan Non-Berusaha, dan Non-Perizinan memiliki layanan Pengaduan.
- (2) Layanan Pengaduan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) mulai dari proses penerimaan permohonan, verifikasi dokumen, evaluasi teknis, sampai dengan pemberian atau penolakan layanan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko, Perizinan Non-Berusaha, dan Non-Perizinan.

Bagian...

Bagian Kedua
Mekanisme Pengelolaan Pengaduan

Pasal 3

- (1) Pengaduan sebagaimana dimaksud dalam Pasal 2 ayat (2) dilakukan oleh:
 - a. pemohon
 - b. kuasa pemohon; dan/atau
 - c. masyarakat.
- (2) Pengaduan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) disampaikan kepada DPMPTSP.
- (3) Pengaduan sebagaimana dimaksud pada ayat (2) dapat dilakukan dengan cara:
 - a. lisan;
 - b. tertulis; dan/atau
 - c. media elektronik.
- (4) Pengaduan secara lisan sebagaimana dimaksud pada ayat (3) huruf a disampaikan melalui:
 - a. petugas pada loket Pengaduan; atau
 - b. layanan telepon atau *hotline* yang ditujukan untuk Pengaduan.
- (5) Pengadu yang menyampaikan Pengaduan secara lisan melalui telepon atau *hotline* sebagaimana dimaksud pada ayat (4) huruf b wajib menindaklanjuti dengan Pengaduan secara tertulis paling lambat 7 (tujuh) hari kerja setelah pengaduan lisan disampaikan.
- (6) Pengaduan secara tertulis sebagaimana dimaksud pada ayat (2) huruf b disampaikan melalui:
 - a. petugas pada loket Pengaduan;
 - b. kotak Pengaduan; atau
 - c. jasa pengiriman.
- (7) Pengaduan secara tertulis sebagaimana dimaksud pada ayat (6) memuat:
 - a. identitas lengkap pemohon;
 - b. uraian jelas mengenai masalah yang diadukan termasuk kronologi kejadian; dan
 - c. bukti pendukung yang relevan.
- (8) Pengaduan secara media elektronik sebagaimana dimaksud pada ayat (2) huruf c disampaikan melalui:
 - a. media sosial yang dikelola oleh DPMPTSP;
 - b. surel dengan alamat dpmpptsp@tangerangkab.go.id.
 - c. Sistem OSS;
 - d. Sipinter; atau
 - e. SP4N lapor!.

Pasal...

Pasal 4

- (1) DPMPTSP dalam menyelesaikan setiap permohonan Pengaduan sebagaimana dimaksud dalam Pasal 3 dibantu oleh tim kerja Pengelola Pengaduan Layanan.
- (2) Tim kerja sebagaimana dimaksud pada ayat (1) terdiri atas:
 - a. Pengelola;
 - b. pejabat fungsional; dan
 - c. pelaksana.
- (3) Tim kerja sebagaimana dimaksud pada ayat (2) bertugas:
 - a. menelaah permohonan Pengaduan;
 - b. mengklasifikasi permohonan Pengaduan;
 - c. memprioritaskan penyelesaian Pengaduan;
 - d. memproses penyelesaian;
 - e. menyelesaikan Pengaduan; dan
 - f. menyampaikan informasi atau tanggapan.
- (4) Tim kerja sebagaimana dimaksud pada ayat (2) ditetapkan dengan Keputusan Kepala DPMPTSP.

Pasal 5

Tim kerja sebagaimana dimaksud dalam Pasal 4, dalam penyelesaian Pengaduan layanan dapat melibatkan:

- a. Perangkat Daerah terkait; dan/atau
- b. instansi vertikal.

Pasal 6

DPMPTSP menyelesaikan setiap Pengaduan paling lambat 60 (enam puluh) hari kerja sejak berkas Pengaduan diterima.

BAB III

LAPORAN DAN EVALUASI

Pasal 7

- (1) Setiap hasil penanganan Pengaduan wajib dilaporkan kepada Bupati melalui Kepala DPMPTSP.
- (2) Laporan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) paling sedikit memuat:
 - a. identifikasi Pengaduan;
 - b. uraian singkat Pengaduan;
 - c. proses penanganan;
 - d. keputusan akhir; dan
 - e. rekomendasi atau tindak lanjut.
- (3) identifikasi Pengaduan sebagaimana dimaksud pada ayat (2) huruf a memuat nomor referensi, nama pemohon, dan tanggal Pengaduan diterima.

(4) Uraian...

- (4) Uraian singkat Pengaduan sebagaimana dimaksud pada ayat (2) huruf b memuat penjelasan singkat tentang masalah yang diadukan termasuk fakta atau data pendukung.
- (5) Proses penanganan sebagaimana dimaksud pada ayat (2) huruf c memuat uraian tindakan yang telah diambil oleh tim kerja, investigasi, verifikasi, dan klasifikasi.
- (6) Keputusan akhir sebagaimana dimaksud pada ayat (2) huruf d memuat hasil Pengaduan apakah Pengaduan diterima atau ditolak, serta tindakan perbaikan atau penyelesaian yang diambil.
- (7) Rekomendasi atau tindak lanjut sebagaimana dimaksud pada ayat (2) huruf e dibuat apabila ada perbaikan maka laporan harus mencantumkan rekomendasi untuk meningkatkan kualitas layanan di masa mendatang.
- (8) Laporan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) disampaikan oleh ketua tim kerja.

Pasal 8

- (1) Laporan sebagaimana dimaksud dalam Pasal 7 sebagai bahan evaluasi penyelenggaraan perizinan.
- (2) Evaluasi sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dilaksanakan secara berkala oleh tim evaluasi.
- (3) Tim evaluasi sebagaimana dimaksud pada ayat (2) terdiri dari unsur:
 - a. DPMPTSP;
 - b. Perangkat Daerah yang menyelenggarakan urusan pemerintahan di bidang pengawasan; dan
 - c. Perangkat Daerah terkait.
- (4) Tim evaluasi sebagaimana dimaksud pada ayat (3) ditetapkan oleh Keputusan Bupati.

BAB IV

PEMBINAAN DAN PENGAWASAN

Pasal 9

Bupati melakukan pembinaan dan pengawasan Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko, Perizinan Non-Berusaha, dan Non-Perizinan.

Pasal 10

- (1) Pembinaan sebagaimana dimaksud dalam Pasal 9 dilakukan oleh Kepala DPMPTSP.
- (2) Pembinaan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dilakukan melalui:
 - a. pelatihan; dan/atau
 - b. rapat koordinasi.

Pasal ...

Pasal 11

Pengawasan sebagaimana dimaksud dalam Pasal 9 dilakukan oleh Perangkat Daerah yang menyelenggarakan urusan pemerintahan di bidang pengawasan.

BAB V
PEMBIAYAAN

Pasal 12

Segala biaya yang diperlukan untuk pelaksanaan Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko, Perizinan Non-Berusaha, dan Non-Perizinan bersumber dari:

- a. anggaran pendapatan dan belanja Daerah; dan/atau
- b. sumber lainnya yang sah dan tidak mengikat, sesuai dengan ketentuan peraturan perundangan-undangan.

BAB VI
KETENTUAN PENUTUP

Pasal 13

Peraturan Bupati ini mulai berlaku pada tanggal diundangkan.

Agar setiap orang mengetahuinya, memerintahkan pengundangan Peraturan Bupati ini dengan penempatannya dalam Berita Daerah Kabupaten Tangerang.

Ditetapkan di Tigaraksa
pada tanggal 13 Agustus 2025

BUPATI TANGERANG,

Ttd.

MOCHAMMAD MAESYAL RASYID

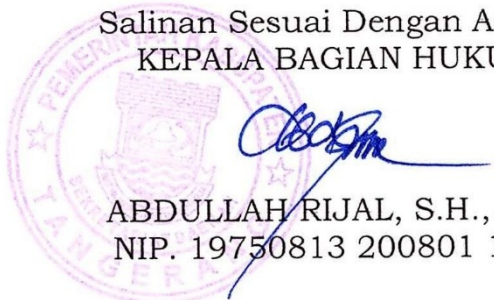
Diundangkan di Tigaraksa
pada tanggal 13 Agustus 2025

SEKRETARIS DAERAH
KABUPATEN TANGERANG,

Ttd.

SOMA ATMAJA

Salinan Sesuai Dengan Aslinya
KEPALA BAGIAN HUKUM,



ABDULLAH RIJAL, S.H., M.Si.
NIP. 19750813 200801 1 006

BERITA DAERAH KABUPATEN TANGERANG TAHUN 2025 NOMOR 33