



79

*Gubernur Provinsi Daerah Khusus  
Ibukota Jakarta*

PERATURAN GUBERNUR PROVINSI DAERAH KHUSUS  
IBUKOTA JAKARTA

NOMOR 74 TAHUN 2011

TENTANG

PENYELENGGARAAN PELAYANAN TERPADU SATU PINTU  
PADA KOTA ADMINISTRASI

DENGAN RAHMAT TUHAN YANG MAHA ESA

GUBERNUR PROVINSI DAERAH KHUSUS IBUKOTA JAKARTA,

- Menimbang :
- a. bahwa sebagai tindak lanjut ketentuan Pasal 4 Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 24 Tahun 2006 tentang Pedoman Penyelenggaraan Pelayanan Terpadu Satu Pintu dan untuk memberikan kemudahan, percepatan serta keterjangkauan biaya pelayanan perizinan dan non perizinan, diperlukan pengaturan mengenai Penyelenggaraan Pelayanan Terpadu Satu Pintu pada Kota Administrasi;
  - b. bahwa dalam rangka memberikan pelayanan publik yang efektif, efisien, ekonomis, transparan, dan akuntabel perlu dilakukan, penyederhanaan sistem dan mendekatkan pelayanan kepada masyarakat di Wilayah Kota Administrasi yang ditetapkan oleh Gubernur;
  - c. bahwa berdasarkan pertimbangan sebagaimana dimaksud dalam huruf a dan huruf b, perlu menetapkan Peraturan Gubernur tentang Penyelenggaraan Pelayanan Terpadu Satu Pintu pada Kota Administrasi;
- Mengingat :
1. Undang-Undang Nomor 17 Tahun 2003 tentang Keuangan Negara;
  2. Undang-Undang Nomor 10 Tahun 2004 tentang Pembentukan Peraturan Perundang-undangan;
  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. Peraturan Pemerintah Nomor 58 Tahun 2005 tentang Pengelolaan Keuangan Daerah;
10. Peraturan Pemerintah Nomor 65 Tahun 2005 tentang Pedoman Penyusunan dan Penerapan Standar Pelayanan Minimal;
11. Peraturan Pemerintah Nomor 38 Tahun 2007 tentang Pembagian Urusan Pemerintahan antara Pemerintah, Pemerintahan Daerah Provinsi dan Pemerintahan Daerah Kabupaten/Kota;
12. Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 24 Tahun 2006 tentang Pedoman Penyelenggaraan Pelayanan Terpadu Satu Pintu;
13. Peraturan Daerah Nomor 10 Tahun 2008 tentang Organisasi Perangkat Daerah;
14. Peraturan Gubernur Nomor 18 Tahun 2005 tentang Petunjuk Pelaksanaan Penyelenggaraan Pelayanan Publik di Lingkungan Pemerintah Provinsi Daerah Khusus Ibukota Jakarta;
15. Peraturan Gubernur Nomor 64 Tahun 2008 tentang Standarisasi Ruang Pelayanan Publik;
16. Peraturan Gubernur Nomor 222 Tahun 2009 tentang Organisasi dan Tata Kerja Kota Administrasi;

#### MEMUTUSKAN :

Menetapkan : PERATURAN GUBERNUR TENTANG PENYELENGGARAAN PELAYANAN TERPADU SATU PINTU PADA KOTA ADMINISTRASI.

#### BABI

#### 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. Kota Administrasi adalah Kota Administrasi di Provinsi Daerah Khusus Ibukota Jakarta.
5. Walikota adalah Walikota Kota Administrasi di Provinsi Daerah Khusus Ibukota Jakarta.
6. Satuan Kerja Perangkat Daerah yang selanjutnya disingkat SKPD adalah Satuan Kerja Perangkat Daerah pada Pemerintah Provinsi Daerah Khusus Ibukota Jakarta.
7. Unit Kerja Perangkat Daerah yang selanjutnya disingkat UKPD adalah Unit Kerja Perangkat Daerah di Kota Administrasi yang terkait dengan penyelenggaraan pelayanan terpadu satu pintu.
8. Pelayanan Terpadu Satu Pintu yang selanjutnya disingkat PTSP adalah Kegiatan pelayanan perizinan dan non perizinan yang proses pengelolaannya mulai dari tahap permohonan sampai ke tahap terbitnya dokumen dilakukan dalam satu tempat melalui satu pintu.
9. Penyelenggara Pelayanan Terpadu Satu Pintu yang selanjutnya disingkat PPTSP adalah Penyelenggara Pelayanan Terpadu Satu Pintu di Kota Administrasi.
10. Tim Teknis adalah Tim yang anggotanya terdiri atas pejabat/pegawai SKPD/UKPD yang ditunjuk/ditugaskan dengan Keputusan Kepala SKPD/UKPD yang bersangkutan sebagai Tim Teknis pada PTSP.
11. Perizinan adalah Pemberian legalitas kepada badan usaha/orang perseorangan pelaku usaha/kegiatan tertentu, dalam bentuk izin.
12. Non Perizinan adalah Pemberian legalitas kepada badan usaha/orang perseorangan dalam bentuk pendaftaran, persetujuan, rekomendasi dan dokumen administrasi pemerintahan lainnya.
13. Izin adalah Dokumen yang dikeluarkan oleh SKPD/UKPD terkait 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.
14. Izin Prinsip adalah Izin yang diberikan kepada orang perseorangan atau badan untuk memulai kegiatan usaha.
15. Izin Usaha adalah Izin yang harus dimiliki oleh orang perseorangan atau badan usaha untuk melakukan suatu kegiatan usaha.
16. Rekomendasi adalah Keterangan/penjelasan dari pejabat yang berwenang mengenai suatu hal/masalah yang dapat dijadikan bahan pertimbangan bagi penerbitan izin dan non perizinan.
17. Paket Pelayanan adalah Layanan perizinan dan non perizinan yang diberikan kepada pemohon oleh PTSP untuk beberapa jenis pelayanan yang pelaksanaannya dilakukan secara sekaligus, terpadu dan bersamaan (paralel).

4. Kota Administrasi adalah Kota Administrasi di Provinsi Daerah Khusus Ibukota Jakarta.
5. Walikota adalah Walikota Kota Administrasi di Provinsi Daerah Khusus Ibukota Jakarta.
6. Satuan Kerja Perangkat Daerah yang selanjutnya disingkat SKPD adalah Satuan Kerja Perangkat Daerah pada Pemerintah Provinsi Daerah Khusus Ibukota Jakarta.
7. Unit Kerja Perangkat Daerah yang selanjutnya disingkat UKPD adalah Unit Kerja Perangkat Daerah di Kota Administrasi yang terkait dengan penyelenggaraan pelayanan terpadu satu pintu.
8. Pelayanan Terpadu Satu Pintu yang selanjutnya disingkat PTSP adalah Kegiatan pelayanan perizinan dan non perizinan yang proses pengelolaannya mulai dari tahap permohonan sampai ke tahap terbitnya dokumen dilakukan dalam satu tempat melalui satu pintu.
9. Penyelenggara Pelayanan Terpadu Satu Pintu yang selanjutnya disingkat PPTSP adalah Penyelenggara Pelayanan Terpadu Satu Pintu di Kota Administrasi.
10. Tim Teknis adalah Tim yang anggotanya terdiri atas pejabat/pegawai SKPD/UKPD yang ditunjuk/ditugaskan dengan Keputusan Kepala SKPD/UKPD yang bersangkutan sebagai Tim Teknis pada PTSP.
11. Perizinan adalah Pemberian legalitas kepada badan usaha/orang perseorangan pelaku usaha/kegiatan tertentu, dalam bentuk izin.
12. Non Perizinan adalah Pemberian legalitas kepada badan usaha/orang perseorangan dalam bentuk pendaftaran, persetujuan, rekomendasi dan dokumen administrasi pemerintahan lainnya.
13. Izin adalah Dokumen yang dikeluarkan oleh SKPD/UKPD terkait 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.
14. Izin Prinsip adalah Izin yang diberikan kepada orang perseorangan atau badan untuk memulai kegiatan usaha.
15. Izin Usaha adalah Izin yang harus dimiliki oleh orang perseorangan atau badan usaha untuk melakukan suatu kegiatan usaha.
16. Rekomendasi adalah Keterangan/penjelasan dari pejabat yang berwenang mengenai suatu hal/masalah yang dapat dijadikan bahan pertimbangan bagi penerbitan izin dan non perizinan.
17. Paket Pelayanan adalah Layanan perizinan dan non perizinan yang diberikan kepada pemohon oleh PTSP untuk beberapa jenis pelayanan yang pelaksanaannya dilakukan secara sekaligus, terpadu dan bersamaan (paralel).

18. Surat Ketetapan Retribusi Daerah yang selanjutnya disingkat SKRD adalah Surat ketetapan yang menentukan besarnya retribusi daerah terutama yang diterbitkan oleh Kepala SKPD/UKPD Pemungut Retribusi berdasarkan permohonan yang diajukan oleh Wajib Retribusi.
19. Biaya Pelayanan adalah Biaya yang dikeluarkan oleh pemohon untuk memperoleh dokumen yang besarnya telah ditetapkan sesuai dengan peraturan daerah atau peraturan perundang-undangan lainnya.

## BAB II

### TUJUAN, SASARAN DAN ASAS

#### Bagian Kesatu

##### Tujuan

##### Pasal 2

Tujuan penyelenggaraan PTSP adalah :

- a. meningkatkan kualitas layanan publik; dan
- b. memberikan akses yang lebih luas kepada masyarakat untuk memperoleh pelayanan publik.

#### Bagian Kedua

##### Sasaran

##### Pasal 3

Sasaran penyelenggaraan PTSP adalah :

- a. terwujudnya pelayanan publik yang cepat, murah, mudah, transparan, pasti dan terjangkau; dan
- b. meningkatnya hak-hak masyarakat terhadap pelayanan publik.

#### Bagian Ketiga

##### Asas

##### Pasal 4

Dalam penyelenggaraan PTSP harus didasarkan pada asas pelayanan yang baik 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 m 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 permohonan pelayanan pada PTSP adalah :

- a. orang perseorangan;
- b. badan usaha yang berbentuk badan hukum dengan kriteria :
  - 1. memiliki modal dasar paling banyak Rp 10.000.000.000,00 (sepuluh miliar rupiah); dan
  - 2. didirikan menurut hukum Indonesia dan berkedudukan di Indonesia.
- c. badan usaha yang tidak berbentuk badan hukum; dan
- d. badan yang bukan badan usaha, baik yang berbentuk badan hukum maupun yang tidak berbentuk badan hukum.

### BAB IV

#### PENYELENGGARA PTSP

##### Pasal 6

- (1) Walikota sebagai PPTSP pada Kota Administrasi masing-masing.
- (2) PPTSP sebagaimana dimaksud pada ayat (1) mempunyai tugas :
  - a. menerima dan meneliti berkas permohonan perizinan dan non perizinan;
  - b. menyerahkan dokumen perizinan dan non perizinan yang telah selesai kepada pemohon; dan
  - c. melakukan koordinasi dengan SKPD/UKPD yang terkait dengan proses permohonan perizinan dan non perizinan.

##### Pasal 7

- (1) Untuk membantu mengendalikan pelaksanaan tugas PTSP, Walikota menunjuk penanggung jawab PTSP.
- (2) Penanggung jawab sebagaimana dimaksud pada ayat (1) adalah pejabat eselon III yang membidangi pelayanan publik.
- (3) Penanggung jawab sebagaimana dimaksud pada ayat (2) bertugas :

- a. memantau pelaksanaan tugas PTSP;
- b. mengendalikan pelaksanaan tugas PTSP; dan
- c. melaporkan hasil pemantauan dan pengendalian kepada Walikota.

#### Pasal 8

- (1) Penyelenggaraan tugas PTSP sehari-hari dipimpin dan dikoordinasikan oleh seorang koordinator yang berkedudukan di bawah dan bertanggung jawab kepada Walikota melalui penanggung jawab.
- (2) Koordinator sebagaimana tersebut pada ayat (1) ditetapkan dengan Keputusan Walikota.
- (3) Koordinator mempunyai tugas :
  - a. memimpin dan mengoordinasikan pelaksanaan tugas sehari-hari PTSP; dan
  - b. melaporkan pelaksanaan tugas PTSP kepada Walikota melalui penanggung jawab.

#### Pasal 9

- (1) Selain petugas loket pada PTSP, petugas administrasi, petugas teknis dan pejabat lain yang terkait dengan pelayanan PTSP tidak diperkenankan memberikan pelayanan secara langsung kepada pemohon.
- (2) Hubungan/tatap muka langsung antara petugas loket PTSP dengan pemohon hanya dilakukan melalui loket PTSP, di luar loket PTSP tidak diperkenankan atau dilarang.
- (3) Hubungan langsung antara pemohon dengan Tim Teknis/PTSP dan/atau petugas SKPD/UKPD terkait hanya dapat dilakukan apabila sifat dan substansi permohonan secara teknis mengharuskan penelitian/peninjauan bersama seperti, pengukuran lahan, peninjauan lokasi, dan penelitian fisik bangunan.
- (4) Kegiatan hubungan langsung sebagaimana dimaksud pada ayat (3) tidak boleh memperpanjang waktu pelayanan pada PTSP.

### BAB V

#### PENYEDERHANAAN DAN PENYELENGGARAAN PELAYANAN

#### Pasal 10

- (1) Dalam penyelenggaraan PTSP dilakukan penyederhanaan pelayanan.
- (2) Penyederhanaan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) meliputi :
  - a. penyederhanaan persyaratan;
  - b. percepatan waktu proses pelayanan;
  - c. penggunaan berkas kelengkapan permohonan yang sama untuk dua atau lebih permohonan;
  - d. kejelasan prosedur pelayanan;
  - e. kepastian biaya pelayanan;
  - f. pembebasan biaya perizinan bagi Usaha Mikro, Kecil dan Menengah (UMKM) yang ingin memulai usaha baru sesuai peraturan perundang-undangan; dan
  - g. pemberian hak kepada masyarakat untuk memperoleh informasi dalam kaitannya dengan penyelenggaraan pelayanan.

## Pasal 11

- (1) Penyelenggaraan PTSP di Kota Administrasi dilakukan secara bertahap dengan berbasis teknologi informasi.
- (2) Informasi jenis dan prosedur pelayanan dapat diakses oleh masyarakat dan dunia usaha.
- (3) Penyebarluasan informasi sebagaimana dimaksud pada ayat (2) dilakukan oleh Walikota.

## BABVI

## JENIS PELAYANAN

## Pasal 12

Jenis pelayanan yang diselenggarakan oleh PTSP mencakup :

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

## Pasal 13

(1) Pelayanan Perizinan sebagaimana dimaksud dalam Pasal 12 huruf a terdiri atas :

- a. Izin Mendirikan Bangunan (IMB);
- b. Izin Pendahuluan (IP) Mendirikan Bangunan;
- c. Izin Kelayakan Penggunaan Bangunan;
- d. Rencana Tata Letak Bangunan;
- e. Ketetapan Rencana Kota (KRK);
- f. Izin Undang-Undang Gangguan/Tempat Usaha;
- g. Tanda Daftar Industri (TDP);
- h. Izin Usaha Industri;
- i. Izin Usaha Perdagangan (IUP);
- j. Izin Rekomendasi Pendirian Sekolah;
- k. Izin Praktek Perorangan Dokter;
- l. Izin Rumah Bersalin;
- m. Izin Apotek;
- n. Izin Toko Obat;
- o. Izin Kerja Bidang;
- p. Izin Balai Pengobatan Umum;
- q. Izin Balai Kesehatan Masyarakat;
- r. Izin Laboratorium;
- s. Izin Panti Pengobatan Tradisional;
- t. Izin Balai Pengobatan Gigi;
- u. Izin Praktek Bersama Dokter Umum;
- v. Izin Praktek Bersama Dokter Gigi;
- w. Izin Klinik Akupuntur;
- x. Izin Klinik Akupresur;
- y. Izin Usaha Pariwisata;
- z. Izin Usaha Hotel Melati I di bawah 10 (sepuluh) kamar;
- aa. Izin Usaha Barbershop/Gunting Rambut/Salon;
- ab. Izin Usaha Bakery/Roti;
- ac. Izin Pendirian Panti Sosial;
- ad. Izin Panti Pijat Tuna Netra;

- ae. Izin Penyaluran Pramuwisma;
- af. Izin Lapor Tenaga Kerja;
- ag. Izin Outsourcing (Tenaga Kerja);
- ah. Izin Penebangan Pohon;
- ai. Izin Penggunaan Taman;
- aj. Izin Menggali/Memindahkan Kerangka Jenazah;
- ak. Izin Pemasangan Plaket/Nisan;
- al. Izin Pemakaian Kendaraan Jenazah;
- am. Izin Usaha Jasa Konstruksi;
- an. Izin Reklame Baru;
- ao. Perpanjangan Izin Reklame; dan
- ap. Izin Pendirian Sekolah.

(2) Pelayanan Non Perizinan sebagaimana dimaksud dalam Pasal 12 huruf b terdiri atas :

- a. Upaya Pengelolaan Lingkungan (UKL)/Upaya Pemantauan Lingkungan;
- b. Akte Kelahiran Umum;
- c. Akte Perkawinan;
- d. Akte Kematian;
- e. Akte Perceraian;
- f. Akte Pengakuan dan Pengesahan Anak;
- g. Pelayanan Pajak Bumi dan Bangunan (PBB);
- h. Pajak Hotel;
- i. Pajak Restoran;
- j. Pajak Hiburan;
- k. Pajak Reklame;
- l. Pajak Parkir;
- m. Tanda Daftar Perusahaan;
- n. Legalisasi Ijazah/Surat Tanda Tamat Belajar (STTB);
- o. Pelayanan Perpindahan (Mutasi) Siswa;
- p. Pelayanan Kartu Kuning;
- q. Pelayanan Limbah Domestik;
- r. Pemakaian Toilet Mobil;
- s. Penerimaan Pajak;
- t. Penerimaan Retribusi;
- u. Penerimaan lain-lain pendapatan yang sah; dan
- v. Penerbitan SPP/SPMG/SP2D.

#### Pasal 14

(1) Pelayanan perizinan dan non perizinan sebagaimana dimaksud dalam Pasal 13 dapat dilakukan per jenis perizinan dan non perizinan atau secara paket/paralel untuk beberapa atau seluruh jenis perizinan dan non perizinan yang dimohonkan.

(2) Jenis pelayanan perizinan dan non perizinan yang dilakukan secara paket atau paket/paralel sebagaimana dimaksud pada ayat (1) adalah :

- a. paket pengurusan perizinan dan non perizinan tanpa lahan; atau
- b. paket pengurusan perizinan dan non perizinan dengan lahan yang luasnya di bawah 5.000 (lima ribu) meter persegi dan tanpa Surat Izin Penunjukan Penggunaan Tanah (SIPPT); atau
- c. paket pengurusan perizinan dan non perizinan lainnya.

## BAB VII

## PROSEDUR PELAYANAN

## Pasal 15

Prosedur pelayanan perizinan dan non perizinan pada PTSP adalah :

## a. Tahap Penerimaan Permohonan

## 1. Pemohon

- a) mengisi formulir permohonan masing-masing perizinan atau non perizinan dan melengkapi persyaratan yang ditentukan; dan
- b) menyampaikan permohonan beserta berkas kelengkapan persyaratan kepada petugas loket.

## 2. Petugas Administrasi (Petugas Loket)

- a) menerima dan meneliti (check list) kelengkapan berkas persyaratan permohonan yang diterima dari pemohon;
- b) mengembalikan berkas permohonan yang persyaratannya tidak lengkap kepada pemohon;
- c) mencatat/merekam data permohonan dan memberikan nomor penerimaan berkas permohonan bagi permohonan yang persyaratannya lengkap;
- d) membuat tanda terima berkas dan menyerahkannya kepada pemohon; dan
- e) menyerahkan berkas permohonan yang sudah diperiksa kepada petugas administrasi untuk input data detail ke sistem perizinan (manual maupun sistem informasi teknologi PTSP).

## b. Tahap Pemrosesan

## 1. Petugas Administrasi

- a) mencatat data-data yang ada ke dalam buku besar perizinan dan non perizinan serta sistem data base; dan
- b) memilah dan memperbanyak berkas permohonan sesuai dengan jenis perizinan dan non perizinan yang dimohonkan (paket) dan mendistribusikan kepada Tim Teknis.

## 2. Petugas Teknis

- a) menerima berkas permohonan dari petugas administrasi;
- b) meneliti secara teknis kebenaran berkas yang diterima dari petugas administrasi;
- c) menghitung biaya retribusi pelayanan yang akan dikenakan kepada pemohon dan membuat SKRD;
- d) memproses penandatanganan SKRD, kepada pejabat yang berwenang;
- e) menyusun jadwal pemeriksaan lapangan apabila memerlukan pemeriksaan lapangan dan menyerahkannya kepada petugas administrasi untuk diteruskan kepada petugas loket agar diserahkan kepada pemohon;
- f) menyampaikan SKRD kepada petugas administrasi untuk diteruskan kepada petugas loket agar diserahkan kepada pemohon;
- g) jika permohonan tidak memerlukan SKRD setelah penelitian berkas oleh petugas teknis, proses dilanjutkan ke tahap pemrosesan lanjutan;

- h) menerima tanda bukti pembayaran SKRD dari petugas administrasi;
- i) melakukan pemeriksaan lapangan secara bersama oleh seluruh anggota petugas teknis dan/atau petugas SKPD/UKPD terkait;
- j) memproses penyelesaian perizinan dan non perizinan yang dimohon sesuai dengan bidang teknis masing-masing berdasarkan peraturan perundang-undangan;
- k) menyelesaikan perizinan dan non perizinan yang dimohon sesuai dengan kewenangannya atau menerima perizinan dan non perizinan dari SKPD/UKPD yang bersangkutan;
- l) penandatanganan berkas dilaksanakan oleh SKPD/UKPD terkait sesuai dengan kewenangannya; dan
- m) menyampaikan perizinan dan non perizinan yang sudah selesai kepada petugas administrasi untuk diteruskan kepada petugas loket agar diserahkan kepada pemohon.

### 3. Petugas Administrasi

- a) menyusun laporan kepada Walikota dan Kepala UKPD terkait dengan perizinan dan non perizinan yang sudah ditandatangani Kepala UKPD;
- b) menginput perizinan dan non perizinan yang sudah ditandatangani Kepala UKPD terkait;
- c) menyampaikan izin dan non izin yang sudah ditandatangani kepada petugas loket; dan
- d) menyimpan arsip izin dan non izin ke dalam sistem pengarsipan yang berlaku di PTSP.

### c. Penyerahan izin dan non izin

#### 1. Petugas Administrasi (Petugas Loket)

- a) menyampaikan izin dan non izin kepada pemohon; dan
- b) menyiapkan dan menyimpan tanda terima izin dan non izin yang sudah ditandatangani pemohon.

#### 2. Pemohon

Menerima izin/non izin dari petugas administrasi/petugas loket.

## BAB VIII

### JANGKA WAKTU PENYELESAIAN

#### Pasal 16

- (1) Dalam rangka menjamin penyederhanaan prosedur dan kepastian waktu penyelesaian pelayanan permohonan, setiap SKPD/UKPD yang terkait dengan jenis pelayanan pada PTSP, wajib menyederhanakan dan membuat kepastian waktu pelayanan.
- (2) Dengan penyederhanaan prosedur dan kepastian waktu pelayanan sebagaimana dimaksud pada ayat (1), prosedur dan kepastian waktu pelayanan pada PTSP tidak berubah.

#### Pasal 17

Jangka waktu penyelesaian perizinan dan non perizinan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan dan jenis permohonan.

## Pasal 18

- (1) Terhadap pelayanan perizinan dan non perizinan pada PTSP sebagaimana dimaksud dalam Pasal 13 dikenakan biaya.
- (2) Biaya yang dikenakan dalam pengurusan perizinan dan non perizinan sebagaimana dimaksud pada ayat (1), besarnya sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.
- (3) Terhadap pelayanan perizinan dan non perizinan yang dilakukan secara paket, perhitungan pembayaran retribusi dilakukan sekaligus untuk seluruh paket perizinan yang dimohon.

## BAB IX

## LAYANAN INFORMASI

## Pasal 19

- (1) Pemohon dan masyarakat wajib memperoleh informasi mengenai:
  - a. tata cara 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 PTSP;
  - b. brosur, leaflet, booklet, atau buku saku;
  - c. website, telepon dan sms;
  - d. media cetak dan media elektronik; dan
  - e. papan informasi di Kantor PTSP maupun spanduk serta billboard yang ditempatkan di lokasi-lokasi strategis.
- (3) Informasi sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dan (2) disediakan oleh Kota Administrasi dan/atau SKPD/UKPD terkait.

## BAB X

## PENUNJUKAN PETUGAS

## Pasal 20

- (1) Petugas PTSP terdiri dari :
  - a. petugas administrasi; dan
  - b. petugas teknis.
- (2) Petugas administrasi sebagaimana dimaksud pada ayat (1) huruf a adalah pegawai dari Sekretariat Kota Administrasi yang ditugaskan dengan Keputusan Walikota sebagai :

- a. petugas loket;
  - b. petugas pelayanan informasi;
  - c. petugas administrasi; dan
  - d. petugas pelayanan pengaduan.
- (3) Petugas teknis sebagaimana dimaksud pada ayat (1) huruf b adalah petugas Tim Teknis sesuai jenis pelayanan perizinan dan non perizinan yang ditugaskan pada PTSP oleh Kepala SKPD/UKPD dengan keputusan.
- (4) Petugas teknis sebagaimana dimaksud pada ayat (3) merupakan pegawai SKPD/UKPD yang mempunyai kompetensi yang memadai dalam menyelesaikan dan/atau mengurus pelayanan perizinan dan non perizinan yang menjadi wewenang SKPD/UKPD yang bersangkutan.
- (5) Petugas PTSP sebagaimana dimaksud pada ayat (1) sebelum ditempatkan pada PTSP terlebih dahulu diberikan pendidikan dan pelatihan mengenai teknis dan administratif pelayanan perizinan dan non perizinan.
- (6) Penugasan pegawai SKPD/UKPD sebagai petugas teknis pada PTSP oleh Kepala SKPD/UKPD disertai dengan pelimpahan kewenangan dari Kepala SKPD/UKPD kepada petugas teknis.

#### Pasal 21

Untuk kelancaran pelayanan PTSP, koordinator PTSP diberikan kewenangan memberikan penilaian/peringatan/teguran/pelaporan terhadap kinerja petugas teknis dan petugas administrasi.

### BAB XI

#### PENANGANAN PENGADUAN

#### Pasal 22

- (1) Pengadu yang menyampaikan pengaduan kepada petugas pengaduan harus menyampaikan identitas diri pengadu dan masalahnya.
- (2) Penanganan pengaduan yang berkaitan dengan PPTSP 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 (1) harus disertai dengan data dan fakta yang mendukung.
- (4) Penanganan pengaduan yang disampaikan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) 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 di PTSP diselesaikan oleh Koordinator PTSP;
  2. berkaitan dengan kebijakan operasional penyelenggaraan PTSP maka diselesaikan oleh Walikota; dan
  3. berkaitan dengan kebijakan umum penyelenggara PTSP, diteruskan kepada Sekretaris Daerah melalui Biro Organisasi dan Tatalaksana Sekretariat Daerah.

## BAB XII

### PRASARANADANSARANA

#### Pasal 23

Walikota dan SKPD/UKPD terkait menyiapkan prasarana dan sarana yang diperlukan untuk terselenggaranya PTSP, sesuai dengan tugas dan fungsi masing-masing.

## BAB XIII

### KERJA SAMA

#### Pasal 24

Dalam penyelenggaraan PTSP, Gubernur dapat memberi kuasa kepada pejabat yang ditunjuk untuk melakukan kerja sama dengan Perguruan Tinggi/ Lembaga Swadaya Masyarakat, asosiasi usaha dan pihak lain sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.

## BAB XIV

### EVALUASI DAN PELAPORAN

#### Pasal 25

- (1) Dalam penyelenggaraan PTSP, Walikota melakukan evaluasi secara berkala setiap 6 (enam) bulan.
- (2) Evaluasi sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dilakukan dalam bentuk:
  - a. evaluasi kinerja penyelenggaraan PTSP; dan
  - b. survei Indeks Kepuasan Masyarakat.
- (3) Hasil evaluasi sebagaimana dimaksud pada ayat (2) merupakan bahan rapat koordinasi Walikota, SKPD/UKPD terkait dan Tim Teknis.
- (4) Hasil evaluasi dan hasil rapat koordinasi sebagaimana dimaksud pada ayat (3) dilaporkan kepada Gubernur melalui Sekretaris Daerah, sebagai bahan masukan pengambil keputusan perangkat PTSP.

## BAB XV

## PENGENDALIAN

## Pasal 26

(1) Pengendalian terhadap PPTSP dilaksanakan oleh Tim Pengendali Tingkat Provinsi.

(2) Tim Pengendali sebagaimana dimaksud pada ayat (1) mempunyai tugas :

- a. melakukan pemantauan implementasi kebijakan pelayanan perizinan dan non perizinan pada PTSP;
- b. memberikan masukan, saran dan pertimbangan kepada Gubernur mengenai kebijakan penyelenggaraan PTSP;
- c. memberikan masukan, saran dan pertimbangan kepada Walikota atas penyelenggaraan operasional PTSP; dan
- d. menghimpun, mengolah dan menyusun bahan kebijakan Gubernur di bidang penyelenggaraan PTSP.

(3) Tim Pengendali sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dan ayat (2) terdiri dari:

- Ketua : Sekretaris Daerah Provinsi DKI Jakarta
- Wakil Ketua : Asisten Pemerintahan Sekretaris Daerah Provinsi DKI Jakarta
- Sekretaris : Kepala Biro Organisasi dan Tatalaksana Sekretariat Daerah Provinsi DKI Jakarta
- Anggota : 1) Unsur Inspektorat Provinsi DKI Jakarta  
2) Unsur Badan Perencanaan Pembangunan Daerah Provinsi DKI Jakarta  
3) Unsur Badan Pengelola Keuangan Daerah Provinsi DKI Jakarta  
4) Unsur Badan Kepegawaian Daerah Provinsi DKI Jakarta  
5) Unsur Biro Tata Pemerintahan Sekretariat Daerah Provinsi DKI Jakarta  
6) Unsur Biro Hukum Sekretariat Daerah Provinsi DKI Jakarta
- Sekretariat : Bagian Tatalaksana dan Pelayanan Publik Biro Organisasi dan Tatalaksana Setda Provinsi DKI Jakarta.

(4) Tim Pengendali sebagaimana dimaksud pada ayat (3) ditetapkan dengan Keputusan Gubernur.

## BAB XVI

## PEMBIAYAAN

## Pasal 27

Biaya operasional yang diperlukan untuk penyelenggaraan PTSP dibebankan pada Anggaran Pendapatan dan Belanja Daerah (APBD) melalui :

- a. Dokumen Pelaksanaan Anggaran (DPA) Kota Administrasi untuk perawatan/pemeliharaan gedung PTSP, pengadaan alat tulis kantor, pengadaan sistem dan sarana informasi dan teknologi PTSP, pengadaan dan pemeliharaan komputer/mesin tik/laptop, pengadaan dan pemeliharaan meja/kursi, penataan ruang kantor PTSP termasuk kebutuhan barang-barang yang diperlukan, telepon, lampu, filling cabinet/lemari dan lain-lain yang sejenis;
- b. Dokumen Pelaksanaan Anggaran (DPA) SKPD/UKPD terkait untuk penyediaan formulir yang berkaitan dengan retribusi; dan
- c. Dokumen Pelaksanaan Anggaran (DPA) Biro Organisasi dan Tatalaksana Setda Provinsi DKI Jakarta untuk kegiatan pengendalian.

## BAB XVII

### KETENTUAN LAIN-LAIN

#### Pasal 28

Untuk pembentuk Unit Penyelenggara Pelayanan Terpadu Satu Pintu pada Kota Administrasi harus sudah dibentuk paling lama 2 (dua) tahun terhitung sejak berlakunya Peraturan Gubernur ini.

## BAB XVIII

### KETENTUAN PENUTUP

#### Pasal 29

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 27 Juli 2011

GUBERNUR PROVINSI DAERAH KHUSUS  
IBUKOTA JAKARTA,



FAUZI BOWO

Diundangkan di Jakarta  
pada tanggal 9 Agustus 2011

SEKRETARIS DAERAH PROVINSI DAERAH KHUSUS  
IBUKOTA JAKARTA,



FADJAR PANJAITAN  
NIP 195508261976011001

BERITA DAERAH PROVINSI DAERAH KHUSUS IBUKOTA JAKARTA  
TAHUN 2011 NOMOR 79