



RANCANGAN PERATURAN DAERAH KOTA SERANG

NOMOR .. TAHUN ..

TENTANG

PENYELENGGARAAN PELAYANAN TERPADU SATU PINTU

DENGAN RAHMAT TUHAN YANG MAHA ESA

WALIKOTA SERANG,

- Menimbang :
- a. bahwa dalam rangka mendekatkan dan meningkatkan pelayanan kepada masyarakat serta menyederhanakan proses pelayanan guna mewujudkan pelayanan yang cepat, mudah, murah, transparan, pasti dan terjangkau dilaksanakan suatu pelayanan terpadu satu pintu;
 - b. bahwa pelayanan terpadu satu pintu dilakukan untuk menyatukan proses pengelolaan pelayanan baik yang bersifat pelayanan Perizinan dan Nonperizinan;
 - c. bahwa untuk memberikan arah, landasan dan kepastian hukum kepada semua pihak yang terlibat dalam pelayanan perizinan dan nonperizinan yang diselenggarakan dalam PTSP, maka diperlukan pengaturan tentang penyelenggaraan pelayanan terpadu satu pintu;
 - d. bahwa berdasarkan pertimbangan sebagaimana dimaksud dalam huruf a, huruf b dan huruf c perlu menetapkan Peraturan Daerah Kota Serang tentang

Penyelenggaraan Pelayanan Terpadu Satu Pintu
Daerah;

- Mengingat :
1. Pasal 18 Ayat (6) Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945;
 2. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2007 Tentang Penanaman Modal (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2007 Nomor 67, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4724) sebagaimana telah diubah dengan Undang-Undang Nomor 6 Tahun 2023 tentang Penetapan Peraturan Pemerintah Pengganti Undang-Undang Nomor 2 Tahun 2022 tentang Cipta Kerja (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2023 Nomor 41, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 6856);
 3. Undang-Undang Nomor 32 Tahun 2007 tentang Pembentukan Kota Serang Di Provinsi Banten (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2007 Nomor 98, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4748); = Belum Diatur
 4. ~~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) sebagaimana telah diubah dengan Undang-Undang Nomor 19 Tahun 2016 tentang Perubahan Atas Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2008 tentang Informasi dan Transaksi Elektronik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2016 Nomor 251, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5952);~~
 5. 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);
6. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2009 Nomor 112, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5038);
 7. ~~Undang-Undang Nomor 1 Tahun 2022 Tentang Hubungan Keuangan Antara Pemerintah Pusat dan Pemerintah Daerah;~~
 8. 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 diubah beberapa kali terakhir dengan **Undang-Undang Nomor 6 Tahun 2023 tentang Penetapan Peraturan Pemerintah Pengganti Undang-Undang Nomor 2 Tahun 2022 tentang Cipta Kerja (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2023 Nomor 41, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 6856)**~~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);~~
 9. ~~Undang-Undang Nomor 30 Tahun 2014 tentang Administrasi Pemerintahan (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2014 Nomor 292, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5601);~~
 10. ~~Undang-undang Nomor 11 Tahun 2020 tentang Cipta~~

~~Kerja (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2020 Nomor 245, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 6573);~~

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 12 Tahun 2017 tentang Pembinaan dan Pengawasan Penyelenggaraan Pemerintahan Daerah (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2017 Nomor 73, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 6041);~~
- ~~13. Peraturan Pemerintah Nomor 24 Tahun 2018 tentang Pelayanan Perizinan Berusaha Terintegrasi Secara Elektronik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2018 Nomor 90, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 6215); (Dobel Pengaturan Dengan Nomor 15)~~
14. Peraturan Pemerintah Nomor 91 Tahun 2017 tentang Percepatan Berusaha (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2017 Nomor ..., Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor ...);
15. Peraturan Pemerintah Nomor 24 Tahun 2018 tentang Pelayanan Perizinan Berusaha Terintegrasi Secara Elektronik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2018 Nomor 90, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 6215);
16. Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 5 Tahun 2021 Tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2021 Nomor ..., Tambahan

Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor ...);

17. 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);
- ~~18. Peraturan Pemerintah nomor 10 Tahun 2021 Tentang Pajak Daerah dan Retribusi Daerah Dalam Rangka Mendukung Kemudahan Berusaha dan Layanan Daerah:~~
19. Peraturan Presiden Nomor 97 Tahun 2014 tentang Penyelenggaraan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2014 Nomor 221);
20. Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 138 Tahun 2017 tentang Penyelenggaraan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Daerah (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2017 Nomor ...);

Dengan Persetujuan Bersama

DEWAN PERWAKILAN RAKYAT DAERAH KOTA SERANG

dan

WALIKOTA SERANG

MEMUTUSKAN:

Menetapkan : **PERATURAN DAERAH TENTANG PENYELENGGARAAN**

PELAYANAN TERPADU SATU PINTU.

BAB I

KETENTUAN UMUM

Pasal 1

Dalam Peraturan Daerah ini yang dimaksud dengan:

1. Daerah adalah Kota Serang.
2. ~~Pemerintahan Daerah adalah penyelenggaraan urusan pemerintahan oleh pemerintah daerah dan dewan perwakilan rakyat daerah menurut asas otonomi dan tugas pembantuan dengan prinsip otonomi seluas-luasnya dalam sistem dan prinsip Negara Kesatuan Republik Indonesia sebagaimana dimaksud dalam Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945.~~
3. Pemerintah Daerah adalah Kepala Daerah sebagai unsur penyelenggara pemerintahan Daerah yang memimpin pelaksanaan urusan pemerintahan yang menjadi kewenangan daerah otonom.
4. Walikota adalah Walikota Serang.
5. Perangkat Daerah adalah unsur pembantu Walikota dan DPRD dalam penyelenggaraan urusan pemerintahan yang menjadi kewenangan Daerah.
6. Dinas adalah Perangkat Daerah yang menyelenggarakan urusan di bidang penanaman modal dan pelayanan terpadu satu pintu.
7. Pelayanan Terpadu Satu Pintu yang selanjutnya disingkat PTSP adalah pelayanan secara terintegrasi dalam satu kesatuan proses dimulai dari tahap permohonan sampai dengan tahap penyelesaian produk pelayanan melalui satu pintu.
8. Pelayanan Publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa dan/atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik.

9. Perizinan adalah pemberian dokumen dan bukti legalitas persetujuan dari pemerintah kepada seseorang atau pelaku usaha/kegiatan tertentu sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.
10. Non Perizinan adalah pemberian dokumen atau bukti legalitas atas sahnya sesuatu kepada seseorang atau sekelompok orang dalam kemudahan pelayanan dan informasi sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.
11. Penyelenggaraan Perizinan Berusaha di Daerah adalah kegiatan perizinan berusaha yang proses pengeloalaannya secara elektronik mulai dari tahap permohonan sampai dengan terbitnya dokumen yang dilakukan secara terpadu dalam satu pintu.
12. Perizinan berusaha adalah legalitas yang diberikan kepada pelaku usaha untuk memulai dan menjalankan usaha dan/atau kegiatannya.
13. Perizinan Berusaha Berbasis Risiko adalah Perizinan Berusaha berdasarkan tingkat risiko kegiatan usaha.
14. Sistem Perizinan Berusaha Terintegrasi secara Elektronik (Online Single Submission) yang selanjutnya disebut sistem OSS adalah sistem elektronik terintegrasi yang dikelola dan diselenggarakan oleh sistem OSS untuk Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko.
15. Pelayanan Secara Elektronik yang selanjutnya disingkat PSE adalah pelayanan Perizinan dan Nonperizinan yang diberikan melalui PTSP secara elektronik yang selanjutnya disebut PTSP-el.

Pasal 2

PTSP bertujuan:

- a. memberikan perlindungan dan kepastian hukum kepada masyarakat;
- b. memperpendek proses pelayanan;
- c. mewujudkan proses pelayanan yang cepat, mudah, murah, transparan, pasti, dan terjangkau; dan
- d. mendekatkan dan memberikan pelayanan yang lebih luas kepada masyarakat.

(Mohon Disesuaikan Dengan Pasal 2 ayat (2) Permendagri No. 138 Tahun 2017)

Pasal 3

Penyelenggaraan PTSP diselenggarakan berdasarkan asas:

- a. keterpaduan;
- b. ekonomis;
- c. berdaya guna;
- d. koordinasi;
- e. pendelegasian atau pelimpahan wewenang;
- f. akuntabilitas;
- g. aksesibilitas;
- h. kenyamanan; dan
- i. kemanfaatan

Pasal 4

(Sama Dengan Pasal 3 Permendagri No. 138/2017)

Sasaran penyelenggaraan PTSP yaitu terwujudnya PTSP yang cepat, mudah, transparan, pasti, sederhana, terjangkau, profesional, berintegrasi, dan meningkatkan hak masyarakat untuk mendapatkan pelayanan Perizinan dan Nonperizinan.

BAB II

KEWENANGAN

Pasal 5

Penyelenggaraan Perizinan dan Non Perizinan dilaksanakan oleh Pemerintah Daerah sesuai dengan kewenangannya berdasarkan ketentuan peraturan perundang-undangan.

(Disesuaikan Dengan

Pasal 6

- (1) Walikota mendelegasikan kewenangan dalam Penyelenggaraan Perizinan, Perizinan Berusaha dan non perizinan kepada kepala DPMPTSP.
- (2) Pendelegasian kewenangan oleh walikota sebagaimana dimaksud pada ayat (1) meliputi:
 - a. penyelenggaraan Perizinan berusaha, Perizinan dan non perizinan yang menjadi kewenangan Pemerintah Daerah sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan; dan
 - b. penyelenggaraan Perizinan, Perizinan Berusaha dan non perizinan yang menjadi kewenangan Pemerintah Pusat yang dilimpahkan kepada Wali Kota berdasarkan asas tugas pembantuan.
- (3) Pendelegasian wewenang sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dan ayat (2) ditetapkan dengan Peraturan Walikota.

BAB III

Bagian Kesatu

Manajemen Penyelenggaraan

Pasal 7

- (1) Penyelenggaraan Perizinan, Perizinan Berusaha dan non perizinan dilaksanakan oleh DPMPTSP.
- (2) DPMPTSP melakukan pengintegrasian PTSP antara perangkat daerah dan instansi vertikal di daerah sesuai dengan kewenangannya.

Pasal 8

- (1) DPMPTSP dalam melaksanakan pelayanan Perizinan, Perizinan Berusaha dan non perizinan wajib menerapkan manajemen Penyelenggaraan Perizinan Berusaha di Daerah.

- (2) Manajemen Penyelenggaraan Perizinan, Perizinan Berusaha dan non perizinan di Daerah sebagaimana dimaksud pada ayat (1) meliputi:
- a. pelaksanaan pelayanan;
 - b. pengelolaan pengaduan masyarakat;
 - c. pengelolaan informasi;
 - d. penyuluhan kepada masyarakat;
 - e. pelayanan konsultasi; dan
 - f. pendampingan hukum.

Paragraf 1

Pelaksanaan Pelayanan

Pasal 9

- (1) Pelaksanaan pelayanan Perizinan, Perizinan Berusaha dan non perizinan oleh DPMPTSP sebagaimana dimaksud dalam Pasal 8 ayat (2) huruf a sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan mengenai penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko.
- (2) Pelaksanaan pelayanan Perizinan, Perizinan Berusaha dan non perizinan di daerah wajib menggunakan Sistem OSS yang dikelola oleh Pemerintah Pusat terhitung sejak Sistem OSS berlaku efektif sesuai dengan ketentuan peraturan perundang undangan mengenai penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko.
- (3) Pelaksanaan pelayanan Perizinan, Perizinan Berusaha dan non perizinan di daerah sebagaimana dimaksud pada ayat (2) dilengkapi dengan layanan khusus bagi kelompok rentan, lanjut usia, dan penyandang disabilitas dalam mendapatkan jasa pelayanan Perizinan Berusaha.
- (4) Pemerintah Daerah dapat mengembangkan sistem pendukung pelaksanaan Sistem OSS sesuai dengan norma, standar, prosedur, dan kriteria yang ditetapkan Pemerintah Pusat.

Pasal 10

- (1) Pelayanan Sistem OSS pada Perizinan, Perizinan Berusaha dan non perizinan di daerah dilakukan secara mandiri oleh Pelaku Usaha.
- (2) Pelayanan secara mandiri sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dilakukan dengan perangkat/fasilitas sendiri atau yang disediakan oleh DPMPTSP.
- (3) Dalam hal pelayanan Sistem OSS belum dapat dilaksanakan secara mandiri, DPMPTSP melakukan:
 - a. pelayanan berbantuan; dan/atau
 - b. pelayanan bergerak.
- (4) Pelayanan berbantuan sebagaimana dimaksud pada ayat (3) huruf a dilakukan secara interaktif antara DPMPTSP dan Pelaku Usaha.
- (5) Pelayanan bergerak sebagaimana dimaksud pada ayat (3) huruf b dilakukan dengan mendekatkan keterjangkauan pelayanan kepada Pelaku Usaha dengan menggunakan sarana transportasi atau sarana lainnya.

Pasal 11

- (1) Pelayanan berbantuan sebagaimana dimaksud dalam Pasal 10 ayat (3) huruf a juga dilakukan apabila pelayanan Sistem OSS:
 - a. belum tersedia; atau
 - b. terjadi gangguan teknis.
- (2) Dalam hal diperlukan pelayanan berbantuan sebagaimana dimaksud pada ayat (1), DPMPTSP berkoordinasi dengan Lembaga OSS agar pelayanan tetap berlangsung.
- (3) Dalam hal pelayanan Sistem OSS belum tersedia sebagaimana dimaksud pada ayat (1) huruf a pelayanan berbantuan dilakukan dengan tahapan:
 - a. Pelaku Usaha dapat mengajukan permohonan Perizinan Berusaha secara luring kepada petugas DPMPTSP;
 - b. petugas DPMPTSP menghubungkan perizinan luring sebagaimana dimaksud dalam huruf a ke dalam Sistem OSS pada DPMPTSP terdekat; dan

- c. persetujuan atau penolakan diterbitkannya dokumen Perizinan Berusaha diinformasikan kepada Pelaku Usaha melalui sarana komunikasi.
- (4) Dalam hal pelayanan Sistem OSS terjadi gangguan teknis sebagaimana dimaksud pada ayat (1) huruf b, pelayanan berbantuan harus tersedia paling lama 1 (satu) Hari sejak dinyatakan terjadinya gangguan teknis.
- (5) Pernyataan terjadinya gangguan teknis pelayanan Sistem OSS sebagaimana dimaksud pada ayat (4) disampaikan kepada masyarakat oleh kepala DPMPTSP.

Pasal 12

- (1) Bagi Pelaku Usaha di wilayah yang belum memiliki aksesibilitas yang memadai, permohonan Perizinan, Perizinan Berusaha dan non perizinan dapat diajukan di kantor kecamatan atau kantor kelurahan.
- (2) Selain mengajukan di kantor kecamatan atau kantor kelurahan sebagaimana dimaksud pada ayat (1), Pelaku Usaha dapat mengajukan permohonan Perizinan, Perizinan Berusaha dan non perizinan pada pelayanan bergerak yang diselenggarakan oleh DPMPTSP.
- (3) Pengajuan Perizinan, Perizinan Berusaha dan non perizinan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dan ayat (2), didaftarkan di Sistem OSS oleh perangkat kecamatan atau perangkat kelurahan dengan menggunakan hak akses yang dimiliki oleh Pelaku Usaha paling lama 3 (tiga) Hari setelah diterima dari Pelaku Usaha yang memberi kuasa pengajuan Perizinan Berusaha di daerah.

Pasal 13

- (1) Pelaksanaan pelayanan Perizinan, Perizinan Berusaha dan non perizinan oleh DPMPTSP sebagaimana dimaksud dalam Pasal 8 ayat (2) huruf a tidak dipungut biaya.
- (2) Perizinan, Perizinan Berusaha dan non perizinan tertentu pada DPMPTSP dikenakan retribusi daerah sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.

- (3) DPMPTSP tidak dibebani target penerimaan retribusi daerah sebagaimana dimaksud pada ayat (2).

Paragraf 2

Pengelolaan Pengaduan Masyarakat

Pasal 14

- (1) Pengelolaan pengaduan masyarakat sebagaimana dimaksud dalam Pasal 8 ayat (2) huruf b, dilakukan secara cepat, tepat, transparan, adil, tidak diskriminatif, dan tidak dipungut biaya.
- (2) Pengelolaan pengaduan masyarakat sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dilaksanakan dengan tahapan:
- a. menerima dan memberikan tanda terima;
 - b. memeriksa kelengkapan dokumen;
 - c. mengklasifikasi dan memprioritaskan penyelesaian;
 - d. menelaah dan menanggapi;
 - e. menatausahakan;
 - f. melaporkan hasil; dan
 - g. memantau dan mengevaluasi.
- (3) Durasi waktu pengelolaan pengaduan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) diatur sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.
- (4) Pelaksanaan pengelolaan pengaduan masyarakat sebagaimana dimaksud pada ayat (1) terintegrasi dengan kementerian/lembaga dan perangkat daerah melalui Sistem OSS.

Pasal 15

- (1) DPMPTSP wajib menyediakan sarana pengaduan untuk mengelola pengaduan masyarakat terkait pelayanan Perizinan, Perizinan Berusaha dan non perizinan.
- (2) Sarana pengaduan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) harus mudah diakses dan dijangkau oleh masyarakat dengan mengupayakan penggunaan teknologi informasi dan komunikasi.

Paragraf 3
Pengelolaan Informasi

Pasal 16

- (1) Pengelolaan informasi sebagaimana dimaksud dalam Pasal 8 ayat (2) huruf c, dilakukan secara terbuka dan mudah diakses oleh masyarakat.
- (2) Pelaksanaan pengelolaan informasi sebagaimana dimaksud pada ayat (1), paling sedikit:
 - a. menerima permintaan layanan informasi; dan
 - b. menyediakan dan memberikan informasi terkait layanan Perizinan, Perizinan Berusaha dan non perizinan.

Pasal 17

- (1) Penyediaan dan pemberian informasi sebagaimana dimaksud dalam Pasal 16 ayat (2) huruf b dilakukan melalui subsistem pelayanan informasi dalam Sistem OSS.
- (2) Selain pelayanan informasi sebagaimana dimaksud pada ayat (1), Pemerintah Daerah dapat menyediakan dan memberikan informasi lainnya, paling sedikit memuat:
 - a. profil kelembagaan perangkat daerah;
 - b. standar pelayanan Perizinan Berusaha di daerah; dan
 - c. penilaian kinerja PTSP.
- (3) Layanan informasi sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dilakukan melalui media elektronik dan media cetak.
- (4) Penyediaan dan pemberian informasi kepada masyarakat tidak dipungut biaya.
- (5) Pelaksanaan pemberian informasi dilaksanakan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.

Paragraf 4
Penyuluhan Kepada Masyarakat

Pasal 18

- (1) Penyuluhan kepada masyarakat sebagaimana dimaksud dalam Pasal 8 ayat (2) huruf d, meliputi:
 - a. hak dan kewajiban Pemerintah Daerah dan masyarakat terhadap pelayanan Perizinan, Perizinan Berusaha dan non perizinan;
 - b. manfaat Perizinan, Perizinan Berusaha dan non perizinan bagi masyarakat;
 - c. persyaratan dan mekanisme layanan Perizinan, Perizinan Berusaha dan non perizinan;
 - d. waktu dan tempat pelayanan; dan
 - e. tingkat risiko kegiatan usaha.
- (2) Penyelenggaraan penyuluhan kepada masyarakat dilakukan melalui:
 - a. media elektronik;
 - b. media cetak; dan/atau
 - c. pertemuan.
- (3) Pelaksanaan penyuluhan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dan ayat (2) dilakukan oleh DPMPTSP berkoordinasi dengan perangkat daerah teknis secara periodik.

Paragraf 5

Pelayanan konsultasi

Pasal 19

- (1) Pelayanan konsultasi sebagaimana dimaksud dalam Pasal 8 ayat (2) huruf e, paling sedikit:
 - a. konsultasi teknis jenis layanan Perizinan Berusaha;
 - b. konsultasi aspek hukum Perizinan Berusaha; dan
 - c. pendampingan teknis.
- (2) Pelayanan konsultasi sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dilakukan di ruang konsultasi yang disediakan dan/atau daring.
- (3) Layanan konsultasi sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dilakukan oleh DPMPTSP berkoordinasi dengan perangkat daerah teknis secara interaktif.

Paragraf 6
Pendampingan Hukum

Pasal 20

- (1) Pendampingan hukum sebagaimana dimaksud dalam Pasal 8 ayat (2) huruf f dilakukan dalam hal terdapat permasalahan hukum dalam proses dan pelaksanaan perizinan yang melibatkan DPMPTSP.
- (2) Pendampingan hukum sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dilakukan oleh perangkat daerah yang membidangi hukum.

BAB IV
FASILITAS PENDUKUNG
Bagian Kesatu
Sarana dan Prasarana

Pasal 21

- (1) Penyelenggaraan Perizinan Berusaha pada DPMPTSP harus dilengkapi dengan sarana dan prasarana sesuai standar pelayanan.
- (2) Sarana dan prasarana sebagaimana dimaksud pada ayat (1) paling sedikit:
 - a. kantor depan ~~/front office~~;
 - b. kantor belakang ~~/back office~~;
 - c. ruang pendukung; dan
 - d. alat/fasilitas pendukung.
- (3) Kantor depan ~~/front office~~ sebagaimana dimaksud pada ayat (2) huruf a, paling sedikit terdiri atas:
 - a. loket penerimaan;
 - b. loket penyerahan;
 - c. loket pembayaran;
 - d. ruang atau tempat layanan informasi;
 - e. ruang atau tempat layanan pengaduan; dan
 - f. ruang layanan konsultasi.

- (4) Kantor belakang/~~back-office~~ sebagaimana dimaksud pada ayat (2) huruf b, paling sedikit terdiri atas:
- a. ruang rapat; dan
 - b. ruang pemrosesan.
- (5) Ruang pendukung sebagaimana dimaksud pada ayat (2) huruf c, paling sedikit terdiri atas:
- a. ruang tunggu;
 - b. ruang laktasi;
 - c. ruang difabel dan manula;
 - d. ruang bermain anak;
 - e. ruang arsip dan perpustakaan;
 - f. toilet/kamar mandi;
 - g. tempat ibadah;
 - h. tempat parkir; dan
 - i. ruang/tempat penjualan makanan dan minuman.
- (6) Alat/fasilitas pendukung sebagaimana dimaksud pada ayat (2) huruf d, paling sedikit terdiri atas:
- a. seragam pelayanan;
 - b. formulir;
 - c. telepon pintar dan mesin faksimile;
 - d. perangkat komputer, printer, dan *scanner*;
 - e. mesin antrian;
 - f. alat pengukur kepuasan layanan;
 - g. kotak pengaduan;
 - h. mesin foto kopi;
 - i. kamera pengawas (CCTV);
 - j. koneksi internet;
 - k. laman/*website* dan *e-mail*;
 - l. alat penyedia daya listrik atau *uninterruptible power supply* (UPS);
 - m. alat pemadaman kebakaran;
 - n. pendingin ruangan;

- o. televisi;
 - p. brosur;
 - q. banner;
 - r. petunjuk arah lokasi;
 - s. alat/fasilitas pendukung lainnya sesuai dengan kebutuhan;
 - t. pusat data dan server aplikasi; dan
 - u. sistem keamanan teknologi informasi dan komunikasi.
- (7) Pusat data dan server aplikasi sebagaimana dimaksud pada ayat (3) huruf b dapat berbagi pakai dengan Pemerintah Pusat dan/atau Pemerintah Daerah sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan

Bagian Kedua

Sumber Daya Manusia Aparatur

Pasal 22

- (1) Penyelenggaraan Perizinan, Perizinan Berusaha dan non perizinan pada DPMPTSP harus didukung oleh aparatur sipil negara yang merupakan pelaksana tugas dan fungsi pelayanan Perizinan, Perizinan Berusaha dan non perizinan yang disediakan secara proporsional untuk mendukung kinerja DPMPTSP.
- (2) Dalam rangka meningkatkan kualitas, jangkauan, dan akses yang lebih luas kepada masyarakat, DPMPTSP dapat mendayagunakan aparatur sipil negara di kecamatan atau kelurahan atau perangkat kelurahan.

Pasal 23

- (1) Aparatur sipil negara yang ditugaskan pada DPMPTSP sebagaimana dimaksud dalam Pasal 22 ayat (1) harus memenuhi standar kualifikasi dan kompetensi yang ditetapkan.
- (2) Kompetensi aparatur sipil negara sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dapat ditingkatkan melalui pengembangan kompetensi.
- (3) Pegawai negeri sipil sebagai pelaksana tugas dan fungsi pelayanan Perizinan Berusaha di daerah pada DPMPTSP dapat dimutasi sesuai dengan ketentuan

peraturan perundang-undangan setelah mendapatkan rekomendasi dari kepala DPMPTSP.

Pasal 24

Dalam rangka meningkatkan kinerja pelayanan Penyelenggaraan Perizinan, Perizinan Berusaha dan non perizinan di Daerah, Walikota dapat memberikan tambahan penghasilan pegawai kepada aparatur sipil negara pada DPMPTSP sesuai dengan kemampuan keuangan daerah dan ketentuan peraturan perundang-undangan.

BAB V

Tata Hubungan Kerja

Pasal 25

DPMPTSP dalam melaksanakan tugas memiliki hubungan kerja yang meliputi:

- a. hubungan kerja DPMPTSP dengan lembaga pemerintah yang menyelenggarakan Urusan Pemerintahan di bidang koordinasi penanaman modal selaku Lembaga OSS; dan
- b. hubungan kerja DPMPTSP dengan perangkat daerah, termasuk kecamatan dan kelurahan.

Pasal 26

- (1) Hubungan kerja DPMPTSP dengan Lembaga OSS sebagaimana dimaksud dalam Pasal 25 huruf a, dilakukan secara fungsional dalam melaksanakan Perizinan, Perizinan Berusaha dan non perizinan di daerah.
- (2) Hubungan kerja secara fungsional sebagaimana dimaksud pada ayat (1) meliputi:
 - a. pendampingan pelaksanaan Perizinan, Perizinan Berusaha dan non perizinan;
 - b. verifikasi usulan Perizinan, Perizinan Berusaha dan non perizinan;
 - c. pengembangan kompetensi sumber dayamasyarakat;

- d. pengadaan perangkat keras dan perangkat lunak untuk mendukung pelaksanaan Sistem OSS; dan
- e. penanganan pengaduan layanan Perizinan, Perizinan Berusaha dan non perizinan di daerah.

Pasal 27

- (1) Hubungan kerja DPMPTSP dengan perangkat daerah sebagaimana dimaksud dalam Pasal 25 huruf b dilakukan secara fungsional dan koordinatif dalam Penyelenggaraan Perizinan, Perizinan Berusaha dan non perizinan di Daerah.
- (2) Hubungan kerja secara fungsional dan koordinatif sebagaimana dimaksud pada ayat (1) meliputi:
 - a. pelaksanaan Perizinan, Perizinan Berusaha dan non perizinan sesuai dengan kewenangan masing-masing;
 - b. verifikasi Perizinan, Perizinan Berusaha dan non perizinan;
 - c. monitoring dan evaluasi dalam rangka pengawasan Perizinan, Perizinan Berusaha dan non perizinan;
 - d. fasilitasi penyelesaian permasalahan Perizinan, Perizinan Berusaha dan non perizinan; dan
 - e. sinergi program dan kegiatan Perizinan, Perizinan Berusaha dan non perizinan.

Pasal 28

Selain hubungan kerja sebagaimana dimaksud dalam Pasal 27 ayat (2), hubungan kerja DPMPTSP dengan perangkat daerah dilakukan dalam rangka pemberian dukungan Perizinan, Perizinan Berusaha dan non perizinan di wilayah kecamatan dan kelurahan.

BAB VI

ETIKA PELAYANAN

Pasal 29

- (1) Dalam Penyelenggaraan PTSP wajib diterapkan etika pelayanan.

- (2) Etika pelayanan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) merupakan sikap aparaturnya penyelenggara dalam pelaksanaan pelayanan.

Pasal 30

- (1) Etika pelayanan sebagaimana dimaksud dalam Pasal 29 meliputi:
- a. disiplin;
 - b. cepat;
 - c. tegas;
 - d. sopan;
 - e. ramah dan simpatik;
 - f. adil/tidak diskriminatif;
 - g. terbuka dan jujur;
 - h. loyal;
 - i. sabar;
 - j. kepatuhan;
 - k. teladan;
 - l. komunikatif;
 - m. kreatif;
 - n. bertanggung jawab; dan
 - o. obyektif
- (2) Disiplin sebagaimana dimaksud pada ayat (1) huruf a dilakukan dengan cara hadir tepat waktu sesuai dengan jam kerja, tertib berpakaian sesuai dengan ketentuan tata cara pakaian dinas, tertib berbicara dalam batas etika dan moralitas serta tidak melanggar ketentuan peraturan perundang-undangan.
- (3) Cepat sebagaimana dimaksud pada ayat (1) huruf b dilakukan dengan cara menyelesaikan berbagai urusan pelayanan publik yang menjadi kewajiban dan tanggung jawab penyelenggara pelayanan sesuai dengan jadwal waktu layanan yang sudah ditentukan.
- (4) Tegas sebagaimana dimaksud pada ayat (1) huruf c dilakukan dengan cara tidak memberikan ruang toleransi terhadap kolusi, korupsi dan nepotisme dalam bentuk apapun yang terkait dengan pelayanan Perizinan dan Nonperizinan.

- (5) Sopan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) huruf d dilakukan dengan cara tingkah laku yang baik dan berbicara yang wajar sesuai dengan etika dan norma kesopanan pada saat melayani pengguna jasa layanan Perizinan dan Nonperizinan.
- (6) Ramah dan simpatik sebagaimana dimaksud pada ayat (1) huruf e dilakukan dengan cara berbudi bahasa yang menarik, bertutur kata yang manis dan perbuatan yang menyenangkan dalam melaksanakan pelayanan Perizinan dan Nonperizinan.
- (7) Adil/tidak diskriminatif sebagaimana dimaksud pada ayat (1) huruf f dilakukan dengan cara memberikan kesempatan yang sama terhadap pengguna layanan.
- (8) Terbuka dan jujur sebagaimana dimaksud pada ayat (1) huruf g dilakukan dengan cara memberikan informasi tentang materi, data dan proses pelayanan yang jelas dan benar.
- (9) Loyal sebagaimana dimaksud pada ayat (1) huruf h dilakukan dengan cara melaksanakan perintah atasan dan wajib melaporkan secara cepat dan benar kepada atasan terkait dengan pelaksanaan pelayanan.
- (10) Sabar sebagaimana dimaksud pada ayat (1) huruf i, dilakukan dengan cara menahan emosi manakala mendengar pernyataan dan perilaku pengguna jasa layanan yang menyinggung perasaan.
- (11) Kepatuhan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) huruf j, dilakukan dengan cara menyelesaikan keseluruhan kegiatan pelayanan sesuai dengan standar pelayanan dan standar operasional prosedur untuk memenuhi tingkat kepuasan para pengguna jasa layanan.
- (12) Teladan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) huruf k, dilakukan dengan cara memberikan contoh perilaku yang baik kepada rekan kerja maupun kepada para pengguna jasa layanan Perizinan, Perizinan Berusaha dan non perizinan.
- (13) Komunikatif sebagaimana dimaksud pada ayat (1) huruf l, dilakukan dengan cara berkomunikasi secara efektif dengan para pengguna jasa layanan pada saat memberikan pelayanan.

- (14) Kreatif sebagaimana dimaksud pada ayat (1) huruf m, dilakukan dengan cara melakukan inovasi yang konstruktif dan produktif untuk mempercepat dan mengoptimalkan pelaksanaan pelayanan.
- (15) Bertanggung jawab sebagaimana dimaksud pada ayat (1) huruf n, dilakukan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.
- (16) Objektif sebagaimana dimaksud pada ayat (1) huruf o, dilakukan dengan cara tidak memihak kepada salah satu dari pengguna jasa layanan.

BAB VII

PELAPORAN

Pasal 31

- (1) WaliKota menyampaikan laporan Penyelenggaraan PTSP kepada gubernur secara periodik setiap triwulan.
- (2) Laporan penyelenggaraan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dan meliputi:
 - a. kelembagaan dan struktur organisasi DPMPTSP;
 - b. pendelegasian kewenangan;
 - c. sumber daya manusia;
 - d. sarana dan prasarana;
 - e. MPP, standar pelayanan dan standar operasional prosedur;
 - f. survei kepuasan masyarakat;
 - g. pengelolaan pengaduan;
 - h. inovasi layanan;
 - i. penyelenggaraan penyuluhan;
 - j. penyederhanaan jenis dan prosedur;
 - k. pemberian insentif dan kemudahan penanaman modal;
 - l. jumlah izin dan nonizin terbit;
 - m. rencana dan realisasi investasi; dan
 - n. kendala dan solusi.
- (3) Khusus pelaporan jumlah izin dan nonizin sebagaimana dimaksud pada ayat (2) huruf l juga dilaporkan setiap bulan paling lambat pada minggu kedua bulan berikutnya.

- (4) Laporan penyelenggaraan sebagaimana dimaksud pada ayat (2) dan ayat (3) dapat dilakukan secara manual dan/atau elektronik.

BAB VIII PENDANAAN

Pasal 32

Biaya Penyelenggaraan PTSP dibebankan pada:

- a. Anggaran Pendapatan dan Belanja Negara;
- b. Anggaran Pendapatan dan Belanja Daerah; dan/atau
- c. Sumber lainnya yang sah dan tidak mengikat, sesuai dengan ketentuan peraturan perundangan-undangan.

BAB IX KETENTUAN PENUTUP

Pasal 33

Peraturan Daerah ini mulai berlaku pada tanggal diundangkan.

Agar setiap orang mengetahuinya, memerintahkan pengundangan Peraturan Daerah ini dengan penempatannya dalam Lembaran Daerah Kota Serang.

Ditetapkan di Serang
pada tanggal

WALIKOTA SERANG,

SYAFRUDIN

Diundangkan di Serang

pada tanggal

SEKRETARIS DAERAH KOTA SERANG,

NANANG SAEFUDIN

LEMBARAN DAERAH KOTA SERANG TAHUN ... NOMOR

NOREG PERATURAN DAERAH KOTA SERANG PROVINSI BANTEN

(NOMOR URUT PERDA) / (TAHUN)

PENJELASAN

ATAS

RANCANGAN PERATURAN DAERAH KOTA SERANG

NOMOR .. TAHUN ..

TENTANG

PENYELENGGARAAN PELAYANAN TERPADU SATU PINTU

I. UMUM

Pembukaan Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945 mengamanatkan bahwa tujuan didirikan Negara Republik Indonesia, antara lain adalah untuk memajukan kesejahteraan umum dan mencerdaskan kehidupan bangsa. Amanat tersebut mengandung makna negara berkewajiban memenuhi kebutuhan setiap warga negara melalui suatu sistem pemerintahan yang mendukung terciptanya penyelenggaraan pelayanan publik yang prima dalam rangka memenuhi kebutuhan dasar dan hak sipil setiap warga negara atas barang publik, jasa publik, dan pelayanan administratif.

Pelayanan publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundangundangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa, dan/atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik. Penyelenggara pelayanan publik dalam hal ini dapat menyelenggarakan sistem pelayanan terpadu. Sistem pelayanan terpadu merupakan satu kesatuan proses pengelolaan pelayanan terhadap beberapa jenis pelayanan yang dilakukan secara terintegrasi dalam satu tempat baik secara fisik maupun virtual sesuai dengan Standar Pelayanan. Sistem pelayanan terpadu secara fisik dapat dilaksanakan melalui sistem pelayanan terpadu satu pintu dan atau sistem pelayanan terpadu satu atap. Sedangkan untuk pelayanan terpadu secara virtual merupakan sistem pelayanan yang dilakukan dengan memadukan pelayanan secara elektronik.

Kualitas pelayanan publik masih menjadi perhatian bagi masyarakat Kota Serang. Pelayanan publik di Kota Serang hingga saat ini dinilai masih belum memenuhi kebutuhan masyarakat akan pelayanan publik yang mencerminkan prinsip tata kelola pemerintahan yang baik. Hal ini kemudian menjadi hambatan bagi Pemerintah Daerah Kota Serang untuk mencapai kemudahan investasi di Kota Serang. Salah satu cara untuk mengatasi hal tersebut yaitu dengan melakukan peningkatan kualitas pelayanan publik di Kota Serang dengan membentuk sebuah peraturan daerah yang menjadi regulasi pelaksana bagi Perangkat Daerah pelaksana penyelenggaraan pelayanan terpadu satu pintu.

II. PASAL DEMI PASAL

Pasal 1

Cukup jelas.

Pasal 2

Cukup jelas.

Pasal 3

Cukup jelas.

Pasal 4

Cukup jelas

Pasal 5

Cukup jelas.

Pasal 6

Cukup jelas.

Pasal 7

Cukup jelas.

Pasal 8

Cukup jelas.

Pasal 9

Cukup jelas.

Pasal 10

Cukup jelas.

Pasal 11

Cukup jelas

Pasal 12

Cukup jelas.

Pasal 13

Cukup jelas.

Pasal 14

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

TAMBAHAN LEMBARAN DAERAH KOTA SERANG NOMOR ...