



*Gubernur Provinsi Daerah Khusus  
Ibukota Jakarta*

PERATURAN GUBERNUR PROVINSI DAERAH KHUSUS  
IBUKOTA JAKARTA

NOMOR 71 TAHUN 2012

TENTANG

STANDARDISASI PRASARANA DAN SARANA  
PELAYANAN TERPADU SATU PINTU PADA KOTA ADMINISTRASI

DENGAN RAHMAT TUHAN YANG MAHA ESA

GUBERNUR PROVINSI DAERAH KHUSUS IBUKOTA JAKARTA,

- Menimbang :
- a. bahwa dalam rangka pelaksanaan Peraturan Gubernur Nomor 74 Tahun 2011 tentang Penyelenggaraan Pelayanan Terpadu Satu Pintu pada Kota Administrasi, perlu dilakukan standardisasi prasarana dan sarana pelayanan terpadu satu pintu;
  - b. bahwa materi muatan Peraturan Gubernur Nomor 64 Tahun 2008 tentang Standarisasi Ruang Pelayanan Publik sepanjang mengenai standardisasi prasarana dan sarana pelayanan terpadu satu pintu pada Kota Administrasi belum diatur;
  - c. bahwa berdasarkan pertimbangan sebagaimana dimaksud dalam huruf a dan huruf b, perlu menetapkan Peraturan Gubernur tentang Standardisasi Prasarana dan Sarana Pelayanan Terpadu Satu Pintu pada Kota Administrasi;

- Mengingat :
1. Undang-Undang Nomor 32 Tahun 2004 tentang Pemerintahan Daerah sebagaimana telah beberapa kali diubah terakhir dengan Undang-Undang Nomor 12 Tahun 2008;
  2. Undang-Undang Nomor 29 Tahun 2007 tentang Pemerintahan Daerah Khusus Ibukota Jakarta sebagai Ibukota Negara Kesatuan Republik Indonesia;
  3. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik;
  4. Undang-Undang Nomor 12 Tahun 2011 tentang Pembentukan Peraturan Perundang-undangan;
  5. Peraturan Presiden Nomor 73 Tahun 2011 tentang Pembangunan Bangunan Gedung Negara;

6. Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 24 Tahun 2006 tentang Pedoman Penyelenggaraan Pelayanan Terpadu Satu Pintu;
7. Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 20 Tahun 2008 tentang Pedoman Organisasi dan Tata Kerja Unit Pelayanan Perizinan Terpadu di Daerah;
8. Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 45 Tahun 2008 tentang Pola Organisasi Perangkat Daerah Provinsi Daerah Khusus Ibukota Jakarta;
9. Keputusan Menteri Negara Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63/KEP/M.PAN/2003 tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik;
10. Keputusan Menteri Negara Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 25/KEP/M.PAN/2/2004 tentang Pedoman Penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat Unit Pelayanan Instansi Pemerintah;
11. Keputusan Menteri Negara Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 26/KEP/M.PAN/2/2004 tentang Petunjuk Teknis Transparansi dan Akuntabilitas dalam Penyelenggaraan Pelayanan Publik;
12. Keputusan Menteri Pekerjaan Umum Nomor 30/PRT/M/2006 tentang Pedoman Teknis Fasilitas dan Aksesibilitas pada Bangunan dan Lingkungan;
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;
17. Peraturan Gubernur Nomor 74 Tahun 2011 tentang Penyelenggaraan Pelayanan Terpadu Satu Pintu pada Kota Administrasi;
18. Peraturan Gubernur Nomor 114 Tahun 2011 tentang Unit Pelayanan Terpadu Satu Pintu;

MEMUTUSKAN :

Menetapkan : PERATURAN GUBERNUR TENTANG STANDARDISASI PRASARANA DAN SARANA PELAYANAN TERPADU SATU PINTU PADA KOTA ADMINISTRASI.

## BAB I

## 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 Provinsi Daerah Khusus Ibukota Jakarta.
5. Walikota adalah Walikota 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. Unit Pelayanan Terpadu Satu Pintu yang selanjutnya disebut Unit PTSP adalah Unit Pelayanan Terpadu Satu Pintu di Kota Administrasi.
9. Pelayanan Terpadu Satu Pintu yang selanjutnya disingkat PTSP adalah kegiatan penyelenggaraan perizinan dan non perizinan yang proses pengelolaannya mulai dari tahap permohonan sampai ke tahap terbitnya dokumen dilakukan dalam satu pintu dan satu tempat.
10. Izin adalah dokumen yang dikeluarkan oleh Pemerintah Daerah berdasarkan Peraturan Daerah atau peraturan lainnya yang merupakan bukti legalitas, menyatakan sah atau diperbolehkannya seseorang atau badan hukum untuk melakukan usaha atau kegiatan tertentu.
11. Perizinan adalah pemberian legalitas kepada seseorang atau pelaku usaha/kegiatan tertentu, baik dalam bentuk izin maupun tanda daftar usaha.
12. Penyederhanaan Pelayanan adalah upaya peningkatan terhadap waktu, prosedur dan biaya pemberian perizinan dan non perizinan.
13. Biaya Pelayanan adalah biaya yang dikeluarkan oleh pemohon untuk memperoleh dokumen yang besarnya telah ditetapkan sesuai dengan Peraturan Daerah atau Peraturan perundang-undangan lainnya.

14. Pemberi Pelayanan Publik adalah pejabat/pegawai pada Satuan Kerja Perangkat Daerah dan/atau Unit Kerja Perangkat Daerah yang melaksanakan tugas dan fungsi pelayanan publik di lingkungan Pemerintah Provinsi Daerah Khusus Ibukota Jakarta.
15. Penerima Pelayanan Publik adalah orang, masyarakat, instansi pemerintah dan/atau badan hukum.
16. Indeks Kepuasan Masyarakat yang selanjutnya disingkat IKM adalah tingkat kepuasan masyarakat dalam memperoleh pelayanan yang diperoleh dari penyelenggara atau pemberi pelayanan sesuai dengan harapan dan kebutuhan masyarakat.
17. Ruang pelayan terpadu satu pintu pada Kota Administrasi Provinsi Daerah Khusus Ibukota Jakarta adalah tempat penyelenggaraan pelayanan terpadu satu pintu yang hanya dipergunakan untuk pemberian pelayanan masyarakat untuk memperoleh pelayanan perizinan dan non perizinan serta perpanjangan izin pada satu tempat yang ditunjang dengan unit kerja teknis disertai dengan petugas sesuai dengan bidang perizinan.
18. Front office adalah ruangan tempat penerimaan dan penyerahan berkas perizinan dan non perizinan pelayanan terpadu satu pintu pada Kota Administrasi.
19. Back office adalah ruangan tempat pemrosesan berkas perizinan dan non perizinan pelayanan terpadu satu pintu pada Kota Administrasi.

## BAB II

### MAKSUD DAN TUJUAN

#### Pasal 2

Peraturan Gubernur ini dimaksudkan sebagai acuan dalam melakukan Standardisasi prasarana dan sarana penyelenggaraan pelayanan terpadu satu pintu pada Kota Administrasi.

#### Pasal 3

Standardisasi prasarana dan sarana pelayanan terpadu satu pintu bertujuan untuk mewujudkan :

- a. transparansi pelayanan;
- b. kelancaran proses perizinan;
- c. keseragaman prasarana dan sarana pelayanan;
- d. keamanan dan kenyamanan kegiatan pelayanan;
- e. kejelasan tempat pelayanan; dan
- f. kemudahan pengawasan.

## BAB III

## PRASARANA DAN SARANA

## Bagian Kesatu

## Prasarana

## Pasal 4

- (1) Ruangan PTSP harus berada pada lantai dasar dan hanya digunakan untuk pelayanan PTSP.
- (2) Prasarana pelayanan terpadu satu pintu terdiri dari :
  - a. Front office, terdiri dari :
    1. Ruang Tunggu sekurang-kurangnya seluas 25 m<sup>2</sup> (dua puluh lima meter persegi);
    2. Ruang petugas informasi sekurang-kurangnya seluas 4 m<sup>2</sup> (empat meter persegi);
    3. Loker terdiri dari :
      - a) loket penerimaan berkas sekurang-kurangnya seluas 18 m<sup>2</sup> (delapan belas meter persegi); dan
      - b) loket penyerahan dokumen hasil pelayanan sekurang-kurangnya seluas 18 m<sup>2</sup> (delapan belas meter persegi).
    4. Ruang pengaduan sekurang-kurangnya seluas 4 m<sup>2</sup> (empat meter persegi); dan
    5. Ruang pelayanan Bank sekurang-kurangnya seluas 13 m<sup>2</sup> (tiga belas meter persegi).
  - b. Back office, terdiri dari :
    1. Ruang Kepala Unit sekurang-kurangnya seluas 22 m<sup>2</sup> (dua puluh dua meter persegi);
    2. Ruang Tata Usaha sekurang-kurangnya seluas 30 m<sup>2</sup> (tiga puluh meter persegi);
    3. Ruang Tim teknis sekurang-kurangnya seluas 30 m<sup>2</sup> (tiga puluh meter persegi);
    4. Ruang komputer dan monitor CCTV sekurang-kurangnya seluas 30 m<sup>2</sup> (tiga puluh meter persegi);
    5. Ruang basis data (Database) dan arsip sekurang-kurangnya seluas 45 m<sup>2</sup> (empat puluh lima meter persegi); dan
    6. Ruang rapat sekurang-kurangnya seluas 30 m<sup>2</sup> (tiga puluh meter persegi).
- (3) Apabila ukuran ruangan masing-masing sebagaimana dimaksud pada ayat (2) belum memungkinkan karena keterbatasan ruangan kantor, maka ukuran masing-masing dapat disesuaikan paling lama 2 (dua) tahun setelah diundangkannya Peraturan Gubernur ini.

- (4) Denah/Sketsa Ruangan Pelayanan Terpadu Satu Pintu pada Kota Administrasi sebagaimana tercantum dalam Lampiran Peraturan Gubernur ini.

Bagian Kedua

Sarana

Pasal 5

- (1) Sarana pelayanan terpadu satu pintu pada masing-masing ruangan sebagaimana dimaksud dalam Pasal 4, yaitu :

a. Front office, terdiri dari :

1. Ruang Tunggu sekurang-kurangnya tersedia :
  - a) kursi tunggu;
  - b) kotak saran/pengaduan;
  - c) informasi pelayanan;
  - d) rak majalah dan koran;
  - e) sarana pengukuran IKM;
  - f) CCTV;
  - g) meja dan kursi petugas Pengamanan;
  - h) mesin antrian elektronik;
  - i) telepon umum;
  - j) mesin fotokopi;
  - k) media Informasi proses perizinan dan non perizinan; dan
  - l) meja pengisian formulir.
2. Ruang petugas informasi sekurang-kurangnya tersedia :
  - a) meja dan kursi petugas;
  - b) komputer;
  - c) printer;
  - d) filling cabinet; dan
  - e) alat komunikasi.
3. Loker penerimaan dan penyerahan berkas sekurang-kurangnya tersedia :
  - a) meja dan kursi petugas;
  - b) alat tulis kantor;
  - c) komputer;
  - d) printer; dan
  - e) alat komunikasi.
4. Ruang pengaduan sekurang-kurangnya tersedia :
  - a) meja dan kursi petugas;
  - b) formulir pengaduan;

- c) buku data pengaduan;
  - d) komputer;
  - e) printer; dan
  - f) telepon.
5. Ruang pelayanan bank sesuai dengan ketentuan bank (loket pelayanan penerimaan retribusi);

b. Back office, terdiri dari :

1. Ruang Kepala Unit sekurang-kurangnya tersedia:
  - a) meja dan kursi kerja;
  - b) meja dan kursi tamu;
  - c) komputer;
  - d) printer;
  - e) telepon;
  - f) monitor CCTV; dan
  - g) filling cabinet.
2. Ruang Tata Usaha sekurang-kurangnya tersedia :
  - a) meja dan kursi kerja;
  - b) komputer;
  - c) printer;
  - d) telepon;
  - e) mesin faks;
  - f) handkeys (mesin absensi); dan
  - g) filling cabinet.
3. Ruang Tim teknis sekurang-kurangnya tersedia :
  - a) meja dan kursi kerja;
  - b) komputer;
  - c) printer;
  - d) telepon;
  - e) filling cabinet;
  - f) meja rapat; dan
  - g) peralatan kerja teknis sesuai kebutuhan.
4. Ruang komputer dan monitor CCTV sekurang-kurangnya tersedia :
  - a) meja dan kursi kerja;
  - b) komputer;
  - c) printer;
  - d) filling cabinet; dan
  - e) telepon.

5. Ruang basis data (Database) dan arsip sekurang-kurangnya tersedia :
    - a) meja dan kursi kerja;
    - b) komputer;
    - c) server;
    - d) printer;
    - e) telepon; dan
    - f) peralatan kerja teknis.
  6. Ruang rapat sekurang-kurangnya tersedia :
    - a) meja rapat;
    - b) kursi rapat;
    - c) white board/electronic board/white screen; dan
    - d) proyektor.
  - c. Kelengkapan pendukung prasarana dan sarana pelayanan, antara lain :
    1. petunjuk ruangan;
    2. petunjuk pelayanan;
    3. media informasi dokumen yang sudah selesai;
    4. fasilitas dan aksesibilitas bagi penyandang cacat dan khusus;
    5. website PTSP; dan
    6. wifi.
- (2) Peralatan teknis yang dibutuhkan oleh masing-masing tim teknis menjadi tanggung jawab masing-masing UKPD terkait.

#### BAB IV

#### PRASARANA DAN SARANA PENDUKUNG

#### Pasal 6

Prasarana dan sarana pendukung pelayanan terpadu satu pintu terdiri dari :

- a. kamar mandi/toilet;
- b. area parkir kendaraan;
- c. ruang tunggu penyandang cacat; dan
- d. ruang fotokopi.



BAB V

PENUTUP

Pasal 7

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 26 Juni 2012

GUBERNUR PROVINSI DAERAH KHUSUS  
IBUKOTA JAKARTA,



FAUZI BOWO

Diundangkan di Jakarta  
pada tanggal 3 Juli 2012

SEKRETARIS DAERAH PROVINSI DAERAH KHUSUS  
IBUKOTA JAKARTA,



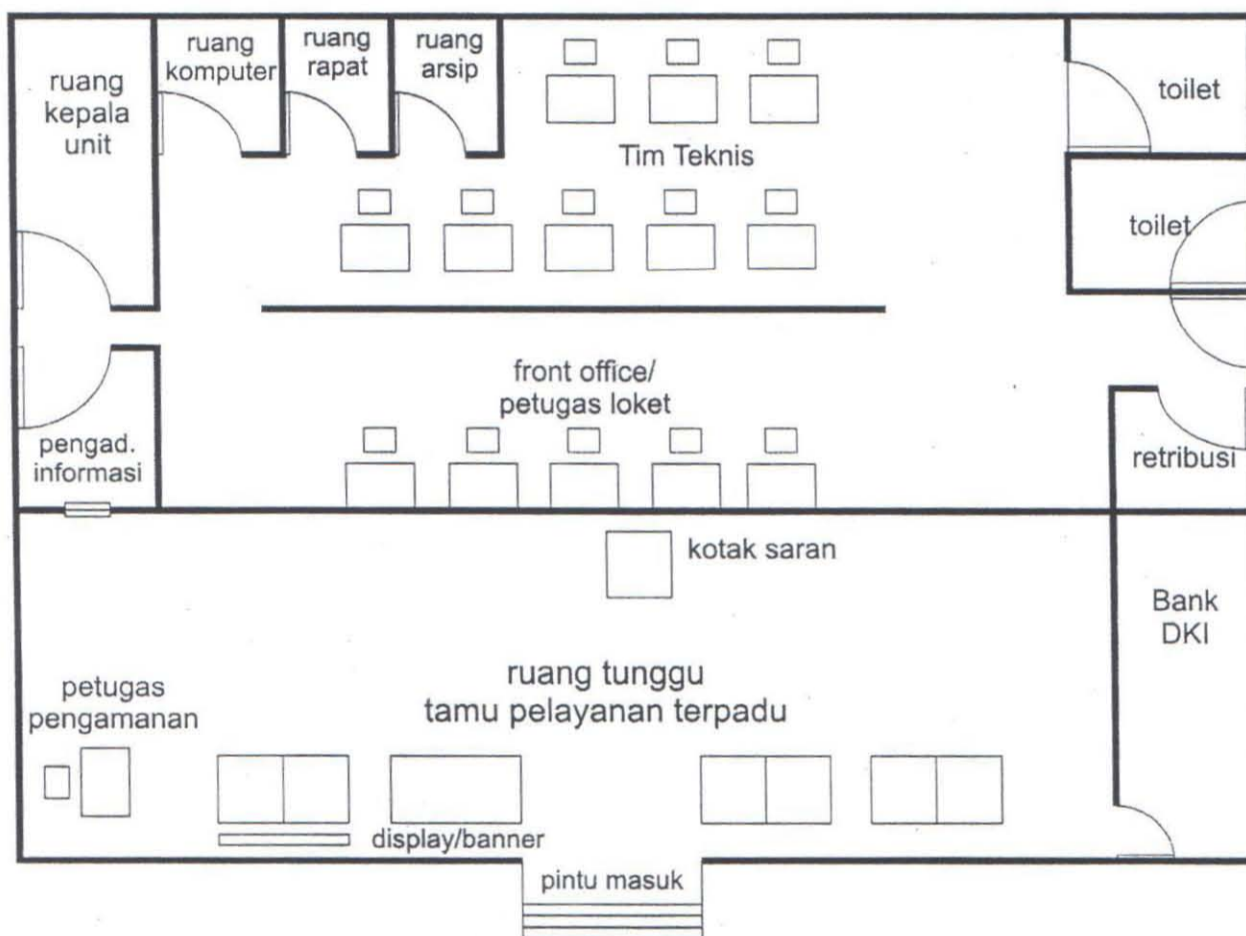
FADJAR PANJAITAN  
NIP 195508261976011001

BERITA DAERAH PROVINSI DAERAH KHUSUS IBUKOTA JAKARTA  
TAHUN 2012 NOMOR 70

Lampiran : Peraturan Gubernur Provinsi Daerah Khusus  
Ibukota Jakarta

Nomor 71 TAHUN 2012  
Tanggal 26 Juni 2012

DENAH/SKETSA RUANGAN PELAYANAN TERPADU SATU PINTU  
PADA KOTA ADMINISTRASI PROVINSI DAERAH KHUSUS IBUKOTA JAKARTA



GUBERNUR PROVINSI DAERAH KHUSUS  
IBUKOTA JAKARTA,

FAUZI BOWO