



# BERITA NEGARA REPUBLIK INDONESIA

No.1491, 2019

KEMENHUB. PTSA. Pedoman Penyelenggaraan.

PERATURAN MENTERI PERHUBUNGAN REPUBLIK INDONESIA  
NOMOR 71 TAHUN 2019  
TENTANG  
PEDOMAN PENYELENGGARAAN PELAYANAN TERPADU SATU ATAP

DENGAN RAHMAT TUHAN YANG MAHA ESA

MENTERI PERHUBUNGAN REPUBLIK INDONESIA,

- Menimbang : a. bahwa dalam rangka mendorong pertumbuhan ekonomi melalui peningkatan investasi dengan memberikan perhatian yang lebih besar pada peran usaha mikro, kecil, dan menengah, serta perbaikan pelayanan perizinan berusaha pada bidang transportasi di Lingkungan Kementerian Perhubungan, perlu dilakukan penyederhanaan penyelenggaraan pelayanan terpadu sesuai Instruksi Presiden Nomor 3 Tahun 2006 tentang Paket Kebijakan Perbaikan Iklim Investasi;
- b. bahwa berdasarkan pertimbangan sebagaimana dimaksud dalam huruf a, perlu menetapkan Peraturan Menteri Perhubungan tentang Pedoman Penyelenggaraan Pelayanan Terpadu Satu Atap;
- Mengingat : 1. Pasal 17 ayat (3) Undang-Undang Dasar Republik Indonesia;
2. Undang-Undang Kementerian Negara Nomor 39 Tahun 2008 (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2008 Nomor 166, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4916);

3. Peraturan Presiden Nomor 40 Tahun 2015 tentang Kementerian Perhubungan (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2015 Nomor 75)
4. Peraturan Menteri Perhubungan Nomor PM 122 tahun 2018 tentang Organisasi dan Tata Kerja Kementerian Perhubungan (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2018 Nomor 1756);
5. Peraturan Presiden Nomor 67 Tahun 2019 tentang Penataan Tugas dan Fungsi Kementerian Negara Kabinet Indonesia Maju Periode 2019-2024 (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2019 Nomor 202);
6. Peraturan Presiden Nomor 68 Tahun 2019 tentang Organisasi Kementerian Negara (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2019 Nomor 203);

MEMUTUSKAN:

Menetapkan : PERATURAN MENTERI PERHUBUNGAN TENTANG PEDOMAN PENYELENGGARAAN PELAYANAN TERPADU SATU ATAP.

Pasal 1

Dalam Peraturan Menteri ini yang dimaksud dengan:

1. Pelayanan Terpadu Satu Atap yang selanjutnya disingkat PTSA adalah pelayanan yang dirancang untuk dilaksanakan dalam satu tempat/satu ruangan yang dilakukan dengan cara memadukan beberapa jenis pelayanan dan/atau beberapa satuan kerja penyelenggara untuk menyelenggarakan pelayanan secara bersama mulai dari proses permohonan sampai dengan diterbitkannya produk pelayanan.
2. Izin Usaha adalah izin yang diterbitkan oleh Lembaga OSS untuk dan atas nama menteri, pimpinan lembaga, gubernur, atau bupati/wali kota setelah Pelaku Usaha melakukan Pendaftaran dan untuk memulai usaha dan/atau kegiatan sampai sebelum pelaksanaan komersial atau operasional dengan memenuhi persyaratan dan/atau Komitmen.

3. Izin Komersial atau Operasional adalah izin yang diterbitkan oleh Lembaga OSS untuk dan atas nama menteri, pimpinan lembaga, gubernur, atau bupati/wali kota setelah Pelaku Usaha mendapatkan Izin Usaha dan untuk melakukan kegiatan komersial atau operasional dengan memenuhi persyaratan dan/atau Komitmen.
4. Unit Pelaksana Teknis yang selanjutnya disingkat UPT adalah unit kerja yang bertugas menyelenggarakan pelayanan publik yang berhubungan langsung dengan pengguna layanan yang berada di bawah pembinaan unit organisasi eselon I di lingkungan Kementerian Perhubungan.
5. Kementerian adalah kementerian yang menyelenggarakan urusan pemerintahan di bidang transportasi.
6. Menteri adalah menteri yang menyelenggarakan urusan pemerintahan di bidang transportasi.

## Pasal 2

Peraturan Menteri ini disusun dengan tujuan untuk:

- a. mewujudkan pelayanan yang efektif dan efisien dalam rangka meningkatkan kualitas pelayanan kepada pengguna jasa transportasi;
- b. mewujudkan proses pelayanan yang cepat, mudah, murah, transparan, pasti, dan terjangkau;
- c. mendekatkan dan memberikan pelayanan yang lebih luas kepada masyarakat;
- d. memberikan perlindungan dan kepastian hukum kepada masyarakat; dan
- e. menyederhanakan proses pelayanan.

## Pasal 3

- (1) PTSA diselenggarakan oleh Kementerian di bawah pembinaan Menteri.
- (2) Penyelenggaraan PTSA sebagaimana dimaksud pada ayat (1) terdiri atas:
  - a. PTSA pusat yang bertempat di gedung pusat Kementerian; dan

- b. PTSA daerah yang bertempat di kantor UPT.
- (3) PTSA pusat sebagaimana dimaksud pada ayat (2) huruf a memberikan pelayanan perizinan berusaha yang ditetapkan oleh Menteri.
- (4) PTSA daerah sebagaimana dimaksud pada ayat (2) huruf b memberikan pelayanan perizinan berusaha yang ditetapkan oleh pimpinan UPT sesuai tugas dan fungsi masing-masing.

#### Pasal 4

Tempat penyelenggaraan PTSA sebagaimana dimaksud dalam Pasal 3 ayat (2) harus memiliki sarana dan prasarana yang berkaitan dengan mekanisme pelayanan, paling sedikit berupa ruang:

- a. informasi dan/atau antrian;
- b. pemrosesan berkas;
- c. penyerahan dokumen; dan
- d. penanganan pengaduan.

#### Pasal 5

Mekanisme pelayanan pada PTSA dilakukan mulai dari tahap permohonan sampai dengan terbitnya dokumen perizinan berusaha.

#### Pasal 6

- (1) PTSA sebagaimana dimaksud dalam Pasal 3 melaksanakan pelayanan perizinan berusaha di sektor perhubungan terdiri atas:
  - a. Izin Usaha; dan
  - b. Izin Komersial atau Operasional.
- (2) Pelayanan PTSA sebagaimana dimaksud pada ayat (1) terdiri atas:
  - a. bidang perhubungan darat;
  - b. bidang perhubungan laut;
  - c. bidang perhubungan udara; dan
  - d. bidang perkeretaapian.

- (3) Uraian jenis perizinan berusaha sektor perhubungan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dan ayat (2) mengacu pada peraturan perundang-undangan mengenai perizinan berusaha terintegrasi secara elektronik.
- (4) Perizinan berusaha sebagaimana dimaksud pada ayat (3) dikenakan tarif sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.

#### Pasal 7

PTSA sebagaimana dimaksud dalam Pasal 3 dilaksanakan dengan berpedoman pada norma, standar, prosedur, dan kriteria yang diatur dalam Peraturan Menteri mengenai norma, standar, prosedur, dan kriteria perizinan berusaha.

#### Pasal 8

Penyelenggaraan PTSA dilaksanakan sesuai standar operasional prosedur sebagaimana tercantum dalam Lampiran yang merupakan bagian tidak terpisahkan dari Peraturan Menteri ini.

#### Pasal 9

- (1) PTSA sebagaimana dimaksud dalam Pasal 6 dilaksanakan oleh petugas operasional pada satuan kerja penyelenggara sesuai dengan jenis layanan yang diberikan.
- (2) Penugasan petugas operasional sebagaimana dimaksud pada ayat (1) ditetapkan dengan keputusan atasan satuan kerja penyelenggara.

#### Pasal 10

Petugas operasional yang memberikan layanan secara nonelektronik harus melakukan verifikasi, validasi dokumen permohonan perizinan, dan memberikan bukti penerimaan terhadap permohonan yang telah lengkap dan benar.

## Pasal 11

- (1) PTSA sebagaimana dimaksud dalam Pasal 10 dilaksanakan oleh petugas operasional pada unit organisasi eselon I sesuai dengan jenis layanan yang diberikan.
- (2) Penugasan petugas operasional sebagaimana dimaksud pada ayat (1) ditetapkan dengan keputusan pimpinan unit organisasi eselon I sesuai kewenangan masing-masing.
- (3) Petugas operasional yang ditugaskan pada PTSA mempunyai kompetensi di bidangnya.

## Pasal 12

Penyelenggaraan PTSA dalam memberikan pelayanan perizinan berusaha tidak dikenakan biaya.

## Pasal 13

PTSA harus menyediakan sarana pengaduan dengan menggunakan media yang disesuaikan dengan kondisi daerahnya.

## Pasal 14

PTSA harus menindaklanjuti pengaduan masyarakat dengan memberikan jawaban dan penyelesaian secara cepat dan tepat, paling lama 10 (sepuluh) hari kerja sejak pengaduan diterima.

## Pasal 15

- (1) Dalam pelaksanaan PTSA, dapat dilakukan survei kepuasan masyarakat secara berkala sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.
- (2) Pelaksanaan survei kepuasan masyarakat sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dilaksanakan oleh Sekretaris Jenderal Kementerian yang secara fungsional dilaksanakan oleh unit kerja yang menangani pelayanan publik dan pengelolaan transportasi berkelanjutan.

Pasal 16

- (1) PTSA harus menyediakan dan menyebarkan informasi berkaitan dengan jenis pelayanan, persyaratan teknis, mekanisme, penelusuran posisi dokumen pada setiap proses, biaya dan waktu, serta tata cara pengaduan yang dilakukan secara jelas melalui media yang mudah diakses dan diketahui masyarakat.
- (2) PTSA harus memiliki basis data dengan menggunakan sistem informasi manajemen.
- (3) Penyediaan dan penyebarluasan informasi serta penyediaan basis data sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dan ayat (2) dilaksanakan oleh Sekretaris Jenderal Kementerian yang secara fungsional dilaksanakan oleh unit kerja yang menangani pelayanan publik dan pengelolaan transportasi berkelanjutan.

Pasal 17

- (1) Pembinaan atas penyelenggaraan PTSA dilakukan secara berjenjang dan berkesinambungan oleh Menteri sesuai dengan kewenangan masing-masing.
- (2) Pembinaan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) meliputi pengembangan sistem, sumber daya manusia, dan jaringan kerja sesuai kebutuhan unit kerja, yang dilaksanakan melalui:
  - a. koordinasi secara berkala;
  - b. pemberian bimbingan, supervisi, dan konsultasi;
  - c. pendidikan, pelatihan, dan pemagangan; dan
  - d. perencanaan, penelitian, pengembangan, pemantauan, dan evaluasi pelaksanaan pelayanan publik.
- (3) Selain pembinaan sebagaimana dimaksud pada ayat (2) pimpinan unit organisasi eselon I harus melakukan pengembangan sumber daya manusia pengelola PTSA secara berkesinambungan.

## Pasal 18

- (1) Pengawasan atas penyelenggaraan PTSA dilakukan secara berjenjang dan berkesinambungan oleh Menteri sesuai dengan tingkat urusan pemerintahan masing-masing melalui mekanisme koordinasi, integrasi, dan sinkronisasi.
- (2) Materi pengawasan yang dilakukan oleh Menteri kepada unit kerja didasarkan pada:
  - a. pengintegrasian program PTSA dalam dokumen perencanaan pembangunan dan penyediaan anggarannya;
  - b. ketersediaan personil operasional sesuai dengan jumlah dan kualifikasi yang diperlukan;
  - c. ketersediaan sarana dan prasarana untuk mendukung PTSA; dan
  - d. kinerja PTSA berpedoman pada standar pelayanan minimal sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.
- (3) Pengawasan oleh Menteri sebagaimana dimaksud pada ayat (2) dilaksanakan oleh masing-masing pimpinan unit organisasi eselon I yang dikoordinasikan oleh Sekretaris Jenderal Kementerian yang secara fungsional dilaksanakan oleh unit kerja yang menangani urusan pelayanan dan transportasi berkelanjutan.

## Pasal 19

Dalam pengembangan PTSA, pimpinan unit organisasi eselon I dapat melakukan kerja sama dengan pihak perguruan tinggi, lembaga swadaya masyarakat, asosiasi usaha, lembaga-internasional, dan/atau dengan pemangku kepentingan lainnya sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.

## Pasal 20

- (1) Pimpinan unit organisasi eselon I menyampaikan laporan secara tertulis kepada Menteri melalui Sekretaris Jenderal Kementerian mengenai perkembangan proses

pembentukan PTSA, penyelenggaraan pelayanan, capaian kinerja, kendala yang dihadapi, dan pembiayaan yang disampaikan secara berkala setiap 3 (tiga) bulan.

- (2) Sekretaris Jenderal Kementerian menyampaikan laporan secara tertulis kepada Menteri mengenai perkembangan proses pembentukan PTSA dan penyelenggaraan pelayanan terpadu satu pintu di wilayahnya berdasarkan laporan dari pimpinan unit organisasi eselon I.

#### Pasal 21

Pada saat Peraturan Menteri ini mulai berlaku:

- a. pimpinan unit organisasi eselon I yang telah melaksanakan penyelenggaraan PTSA harus menyesuaikan dengan Peraturan Menteri ini; dan
- b. unit organisasi eselon I yang belum mempunyai PTSA harus membentuk perangkat unit kerja tersebut paling lambat 1 (satu) tahun sejak Peraturan Menteri ini ditetapkan.

#### Pasal 22

Peraturan Menteri ini mulai berlaku pada tanggal diundangkan.

Agar setiap orang mengetahuinya, memerintahkan pengundangan Peraturan Menteri ini dengan Penempatannya dalam Berita Negara Republik Indonesia.

Ditetapkan di Jakarta  
pada tanggal 13 November 2019

MENTERI PERHUBUNGAN  
REPUBLIK INDONESIA,

ttd

BUDI KARYA SUMADI

Diundangkan di Jakarta  
pada tanggal 22 November 2019

DIREKTUR JENDERAL  
PERATURAN PERUNDANG-UNDANGAN  
KEMENTERIAN HUKUM DAN HAK ASASI MANUSIA  
REPUBLIK INDONESIA

ttd

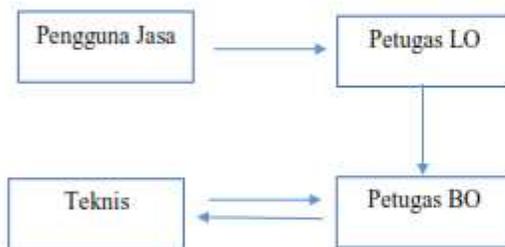
WIDODO EKATJAHJANA

LAMPIRAN  
PERATURAN MENTERI PERHUBUNGAN  
REPUBLIK INDONESIA  
NOMOR 71 TAHUN 2019  
TENTANG PEDOMAN PENYELENGGARAAN  
PELAYANAN TERPADU SATU ATAP

**STANDAR OPERSIONAL PROSEDUR PELAYANAN TERPADU SATU ATAP**

Prosedur PTSA perizinan berusaha di bidang transportasi dilakukan secara cepat, mudah, murah, kepastian, transparan, akuntabel, dan terjangkau kepada masyarakat sehingga terwujud pelayanan yang efektif, efisien, dan berkualitas kepada masyarakat.

**PROSEDUR**



**Keterangan:**

1. Pengguna Jasa mengajukan permohonan izin ke PTSA.
2. Petugas Liasion Officer LO menerima berkas dan diarahkan ke bidang masing-masing.
3. Petugas LO melakukan evaluasi administrasi.
4. Setelah administrasi memenuhi syarat berkas dikirim ke Back Officer (BO).
5. Petugas BO menginput data administrasi ke data base.
6. Petugas BO menyampaikan dokumen ke pejabat yang berwenang direktorat teknis.
7. Direktorat teknis melakukan evaluasi teknis
8. Setelah memenuhi persyaratan teknis, pengguna jasa membayar PNBPNBP.
9. Pengguna jasa mengambil izin/sertifikat dengan bukti pembayaran PNBPNBP ke petugas LO.

**PELAYANAN PERIZINAN MANUAL:**

1. Penerimaan, pelaksanaan verifikasi, dan dan pelaksanaan validasi dokumen permohonan perizinan dan memberikan bukti penerimaan terhadap permohonan yang telah lengkap dan benar;
2. Penyampaian dokumen permohonan perizinan yang telah lengkap dan benar kepada unit teknis yang menangani perizinan;
3. Penyampaian perizinan yang telah diterbitkan oleh unit teknis kepada pemohon perizinan melalui PTSA.

**PELAYANAN PERIZINAN ELEKTRONIK:**

1. Pengguna jasa mengajukan perizinan melalui elektronik;
2. Direktorat teknis melakukan evaluasi teknis; dan
3. Penyampaian perizinan yang telah diterbitkan oleh unit teknis kepada pemohon perizinan melalui elektronik (Pengguna jasa bisa cetak sendiri) /diambil ke PTSA.

MENTERI PERHUBUNGAN  
REPUBLIK INDONESIA,

ttd

BUDI KARYA SUMADI