



BUPATI BOALEMO
PROVINSI GORONTALO

PERATURAN DAERAH KABUPATEN BOALEMO
NOMOR 2 TAHUN 2022
TENTANG
PENYELENGGARAAN PELAYANAN TERPADU SATU PINTU

DENGAN RAHMAT TUHAN YANG MAHA ESA

BUPATI BOALEMO,

- Menimbang : a. bahwa dalam rangka mendekatkan dan meningkatkan pelayanan kepada masyarakat serta memperpendek 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 dilaksanakan untuk menyatukan proses pengelolaan pelayanan baik yang menyelenggarakan pelayanan Perizinan Berusaha dan Nonperizinan;
- c. bahwa untuk memberikan landasan hukum dan pedoman bagi Pemerintah Daerah dan masyarakat dalam penyelenggaraan pelayanan terpadu satu pintu di Daerah yang dilaksanakan secara terintegrasi berbasis elektronik berdasarkan norma, standar, prosedur, dan kriteria, perlu mengatur pelayanan terpadu satu pintu dalam Peraturan Daerah;
- d. bahwa berdasarkan pertimbangan sebagaimana dimaksud dalam huruf a, huruf b, dan huruf c, perlu menetapkan Peraturan Daerah tentang Penyelenggaraan Pelayanan Terpadu Satu Pintu;

KABUPATEN BOALEMO	DINAS DAERAH KORPORASI	ASIS	SEKDA	WABUP
----------------------	---------------------------	------	-------	-------

- Mengingat : 1. Pasal 18 ayat (6) Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945;
2. Undang-Undang Nomor 50 Tahun 1999 tentang Pembentukan Kabupaten Boalemo (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 1999 Nomor 178, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 3899) sebagaimana telah diubah dengan Undang-Undang Nomor 10 Tahun 2000 tentang Perubahan Atas Undang-Undang Nomor 50 Tahun 1999 tentang Pembentukan Kabupaten Boalemo (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2000 Nomor 77, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 3965);
3. Undang-Undang Nomor 12 Tahun 2011 tentang Pembentukan Peraturan Perundang-Undangan (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2011 Nomor 82, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5234) sebagaimana telah diubah dengan Undang-Undang Nomor 15 Tahun 2019 tentang Perubahan Atas Undang-Undang Nomor 12 Tahun 2011 tentang Pembentukan Peraturan Perundang-Undangan (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2019 Nomor 183, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 6398);
4. Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2014 Nomor 244, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5587) sebagaimana telah diubah beberapa kali terakhir dengan Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2020 tentang Cipta Kerja (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2020 Nomor 245, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 6573);
5. Peraturan Pemerintah Republik Indonesia 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);

KABAG HUKUM	DIN SIEADIN NINTOR	ASS	SEKDA	WABUR
----------------	--------------------------	-----	-------	-------

6. Peraturan Presiden Nomor 97 Tahun 2014 tentang Penyelenggaraan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2014 Nomor 221);
7. Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 80 Tahun 2015 tentang Pembentukan Produk Hukum Daerah sebagaimana telah diubah dengan Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 120 Tahun 2018 tentang Perubahan Atas Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 80 Tahun 2015 tentang Pembentukan Produk Hukum Daerah (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2018 Nomor 157);
8. Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 138 Tahun 2017 tentang Penyelenggaraan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Daerah (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2017 Nomor 1956);

Dengan Persetujuan Bersama

DEWAN PERWAKILAN RAKYAT DAERAH KABUPATEN BOALEMO

dan

BUPATI BOALEMO

MEMUTUSKAN:

**Menetapkan : PERATURAN DAERAH TENTANG PENYELENGGARAAN
PELAYANAN TERPADU SATU PINTU.**

BAB I
KETENTUAN UMUM

Pasal 1

Dalam Peraturan Daerah ini yang dimaksud dengan:

1. 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 satu pintu.
2. Penyelenggara PTSP Daerah adalah Pejabat Pemerintah Daerah sesuai dengan kewenangan berdasarkan peraturan perundang-undangan.
3. Penyelenggaraan PTSP adalah kegiatan penyelenggaraan Perizinan dan

KABAG HUKUM	DIREKSI/DAIRAH KANTOR	ASS	SEK/DA	WABUP
				

Nonperizinan yang proses pengelolaannya mulai dari tahap permohonan sampai tahap terbitnya dokumen dilakukan secara terpadu dalam satu pintu dan satu tempat.

4. Perizinan adalah pemberian dokumen dan bukti legalitas persetujuan dari pemerintah kepada seseorang atau pelaku usaha/kegiatan tertentu sesuai dengan peraturan perundang-undangan.
5. Perizinan Berusaha adalah legalitas yang diberikan kepada Pelaku Usaha untuk memulai dan menjalankan usaha dan/ atau kegiatannya.
6. Nonperizinan 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.
7. Maklumat Pelayanan Publik adalah pernyataan kesanggupan Pemerintah Daerah dalam menyelenggarakan pelayanan publik.
8. Pelayanan Secara Elektronik yang selanjutnya disingkat PSE adalah pelayanan Perizinan dan Nonperizinan yang diberikan melalui PTSP secara elektronik yang selanjutnya disebut PTSP-el.
9. Survei Kepuasan Masyarakat, yang selanjutnya disingkat SKM adalah pengukuran secara komprehensif kegiatan tentang tingkat kepuasan masyarakat yang diperoleh dari hasil pengukuran atas pendapat masyarakat dalam memperoleh pelayanan dari penyelenggara pelayanan publik.
10. Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu yang selanjutnya disingkat DPMPTSP adalah perangkat daerah Pemerintah Daerah yang mempunyai tugas dan fungsi menyelenggarakan urusan pemerintahan di bidang penanaman modal yang menjadi kewenangan Daerah.
11. Pemerintah Daerah adalah Bupati sebagai unsur penyelenggara pemerintahan Daerah yang memimpin pelaksanaan urusan pemerintahan yang menjadi kewenangan daerah otonom.
12. Daerah adalah Kabupaten Boalemo.
13. Bupati adalah Bupati Boalemo.

Pasal 2

Penyelenggaraan PTSP bertujuan:

- a. meningkatkan kualitas PTSP, mewujudkan perlindungan dan kepastian hukum kepada masyarakat;

KABAG HUKUM	DIREKTOR MINTOR	ASS	SEKDA	WABUP
4	h	/	/	

- b. memberikan akses yang lebih luas kepada masyarakat untuk memperoleh pelayanan prima; dan
- c. meningkatkan kemudahan berusaha dan daya saing Daerah.

Pasal 3

Ruang lingkup Penyelenggaraan PTSP meliputi pelayanan Perizinan Berusaha dan Nonperizinan dari urusan wajib dan urusan pilihan yang menjadi kewenangan Pemerintah Daerah dan ketentuan peraturan perundang-undangan.

BAB II KELEMBAGAAN DAN KEWENANGAN

Pasal 4

- (1) Penyelenggaraan PTSP di Daerah dilaksanakan dan melekat pada DPMPTSP.
- (2) Dalam menyelenggarakan PTSP, Bupati memberikan pendelegasian kewenangan Perizinan Berusaha dan Nonperizinan sebagaimana dimaksud pada ayat (1), kepada Kepala DPMPTSP.
- (3) Ketentuan mengenai tata cara pendelegasian kewenangan sebagaimana dimaksud pada ayat (2), diatur dengan Peraturan Bupati.

Pasal 5

- (1) DPMPTSP sebagaimana dimaksud dalam Pasal 4 ayat (1), dapat membentuk Unit Pelaksana Teknis Daerah dan bentuk layanan lainnya sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.
- (2) Bentuk layanan lainnya sebagaimana dimaksud pada ayat(1) terdiri atas:
 - a. pelayanan administrasi terpadu kecamatan;
 - b. gerai layanan atau *outlet*;
 - c. layanan keliling;
 - d. layanan antar jemput; dan/atau
 - e. layanan bersama antar PTSP yang terintegrasi pada tingkat Pemerintah Provinsi.
- (3) Pelayanan administrasi terpadu sebagaimana dimaksud pada ayat (2) huruf a, sebagai simpul layanan PTSP di Daerah sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.
- (4) Pembinaan teknis pelayanan administrasi terpadu sebagaimana dimaksud pada ayat (2) huruf a, dilakukan oleh Kepala DPMPTSP.

KABAG HUKUM	DINAS/BAKAM KANTOR	ASS	SEKTA	WASUP
4	h	f	l	

- (5) Gerai layanan atau *outlet* sebagaimana dimaksud pada ayat (2) huruf b, dapat berupa Mall Pelayanan Publik.

Pasal 6





- (1) Berdasarkan pendelegasian kewenangan sebagaimana dimaksud dalam Pasal 4 ayat (2), penyelenggaraan pelayanan Perizinan Berusaha dan Nonperizinan oleh PTSP meliputi:
- penerimaan dan/atau penolakan berkas permohonan;
 - penerbitan dokumen Perizinan Berusaha dan Nonperizinan;
 - penyerahan dokumen Perizinan Berusaha dan Nonperizinan; dan
 - pencabutan dan pembatalan dokumen Perizinan Berusaha dan Nonperizinan.
- (2) DPMPTSP dalam menyelenggarakan pelayanan Perizinan Berusaha dan Nonperizinan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) berkoordinasi dengan perangkat daerah terkait.

Pasal 7

- (1) Dalam penyelenggaraan pelayanan Perizinan Berusaha dan Nonperizinan, PTSP bertanggung jawab secara administratif, sedangkan tanggung jawab teknis berada pada perangkat Daerah terkait.
- (2) Pengawasan dan evaluasi setelah terbitnya Perizinan Berusaha dan Nonperizinan dilakukan dan menjadi tanggung jawab perangkat Daerah terkait, sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.

Pasal 8

- (1) Dalam rangka menunjang kelancaran pelaksanaan PTSP, pada bidang yang menyelenggarakan pelayanan dibentuk tim teknis sesuai dengan kebutuhan yang merupakan representasi dari perangkat Daerah terkait.
- (2) Tim teknis PTSP sebagaimana dimaksud pada ayat (1), memiliki kewenangan untuk memberikan pertimbangan teknis untuk memberikan rekomendasi Perizinan Berusaha dan Nonperizinan.
- (3) Pembentukan dan anggota tim teknis sebagaimana dimaksud pada ayat (2) sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.

KABAG HUKUM	DANSIBADAN MANTOR	ASS	SEKTA	WABUP
				

BAB III
MAKLUMAT PELAYANAN PUBLIK, STANDAR, DAN
MANAJEMEN PELAYANAN

Bagian Kesatu
Maklumat Pelayanan Publik

Pasal 9

- (1) Pemerintah Daerah dalam menyelenggarakan pelayanan Perizinan Berusaha dan Nonperizinan wajib membentuk Maklumat Pelayanan Publik Perizinan Berusaha dan Nonperizinan.
- (2) Maklumat Pelayanan Publik Perizinan Berusaha dan Nonperizinan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) paling sedikit memuat:
 - a. jenis pelayanan yang disediakan;
 - b. syarat;
 - c. prosedur;
 - d. biaya;
 - e. waktu;
 - f. hak dan kewajiban Pemerintah Daerah dan warga masyarakat; dan
 - g. penanggung jawab penyelenggaraan pelayanan.
- (3) Maklumat Pelayanan Publik Perizinan Berusaha dan Nonperizinan Pemerintah Daerah sebagaimana dimaksud pada ayat (1) ditandatangani oleh Bupati dan dipublikasikan secara luas kepada masyarakat.

Bagian Kedua
Standar

Pasal 10

Dalam penyelenggaraan pelayanan Perizinan Berusaha dan Nonperizinan pemerintah daerah wajib menyusun, menetapkan, dan menerapkan:

- a. standar pelayanan; dan
- b. standar operasional prosedur.

Pasal 11




- (1) Komponen standar pelayanan sebagaimana dimaksud dalam Pasal 10 huruf a, paling sedikit meliputi:
 - a. dasar hukum;
 - b. persyaratan;

KABAG HUKUM	DINAS/IBADAN KANTOR	ASS	SEKITA	WABUP
				

- c. sistem, mekanisme, dan prosedur;
 - d. jangka waktu penyelesaian;
 - e. biaya/tarif;
 - f. produk pelayanan;
 - g. sarana, prasarana, dan/atau fasilitas;
 - h. kompetensi pelaksana;
 - i. pengawasan internal;
 - j. penanganan pengaduan, saran, dan masukan;
 - k. jumlah pelaksana;
 - l. jaminan pelayanan yang memberikan kepastian pelayanan dilaksanakan sesuai dengan standar pelayanan;
 - m. jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan dalam bentuk komitmen untuk memberikan rasa aman, bebas dari bahaya, dan risiko keragu-raguan; dan
 - n. evaluasi kinerja pelaksana.
- (2) Standar pelayanan sebagaimana dimaksud ayat (1) ditetapkan dengan keputusan Bupati.

Pasal 12

- (1) Komponen Standar Operasional Prosedur sebagaimana dimaksud dalam Pasal 10 huruf b, meliputi:
- a. nomor standar operasional prosedur;
 - b. tanggal pembuatan;
 - c. tanggal revisi;
 - d. tanggal pengesahan;
 - e. disahkan oleh;
 - f. nama standar operasional prosedur;
 - g. dasar hukum;
 - h. kualifikasi pelaksana;
 - i. keterkaitan;
 - j. peralatan dan perlengkapan;
 - k. peringatan;
 - l. pencatatan dan pendataan;
 - m. uraian prosedur;
 - n. pelaksana;
 - o. kelengkapan;
 - p. waktu; dan
 - q. *output*.

KABAG HUKUM	DINAS PENDAH KIRAN	ASS	SEKDA	WABUP
				

- (2) Standar Operasional Prosedur sebagaimana dimaksud pada ayat (1) ditetapkan dengan keputusan Bupati.

Bagian Ketiga
Manajemen Pelayanan

Pasal 13

- (1) Dalam menyelenggarakan pelayanan Perizinan Berusaha dan Nonperizinan sebagaimana dimaksud dalam Pasal 6, DPMPTSP wajib menerapkan manajemen PTSP.
- (2) Manajemen PTSP sebagaimana dimaksud pada ayat (1) meliputi:
- a. pelaksanaan pelayanan;
 - b. pengelolaan pengaduan masyarakat;
 - c. pengelolaan informasi;
 - d. pengawasan internal;
 - e. penyuluhan kepada masyarakat; dan
 - f. pelayanan konsultasi.

Paragraf 1
Pelaksanaan Pelayanan

Pasal 14

- (1) Pelaksanaan pelayanan Perizinan Berusaha dan Nonperizinan pada PTSP sebagaimana dimaksud dalam Pasal 13 ayat (2) huruf a, dengan tahapan paling sedikit meliputi:
- a. menerima dan memverifikasi berkas permohonan;
 - b. memberikan tanda terima kepada pemohon;
 - c. menolak permohonan Perizinan Berusaha dan/atau Nonperizinan yang tidak sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan;
 - d. memproses dan menerbitkan dokumen Perizinan Berusaha dan/atau Nonperizinan;
 - e. memproses pencabutan dan pembatalan dokumen Perizinan Berusaha dan/atau Nonperizinan; dan
 - f. menyerahkan dokumen Perizinan Berusaha dan/atau Nonperizinan yang telah selesai kepada pemohon.
- (2) Pelaksanaan pelayanan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) huruf a, huruf b, dan huruf f, dilakukan oleh pegawai yang ditugaskan pada kantor depan/*front office*.

KABAG HUKUM	DINAS BACAN KANTOR	ASS	SEKDA	WABUP
<i>[Signature]</i>	<i>[Signature]</i>	<i>[Signature]</i>	<i>[Signature]</i>	

- (3) Pelaksanaan pelayanan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) huruf c, huruf d, dan huruf e, dilakukan oleh pegawai yang ditugaskan pada kantor belakang/ *back office*.
- (4) Penyerahan dokumen Perizinan Berusaha dan/atau Nonperizinan kepada pemohon sebagaimana dimaksud pada ayat (1) huruf f, ditembuskan kepada perangkat daerah terkait.

Pasal 15





- (1) Pengolahan pelayanan Perizinan Berusaha dan Nonperizinan sebagaimana dimaksud dalam Pasal 14 ayat (1) mulai dari tahap menerima dan memverifikasi berkas permohonan sampai dengan tahap penyerahan dokumen dilakukan secara terpadu satu pintu.
- (2) Proses pelaksanaan pelayanan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dilakukan untuk satu jenis Perizinan Berusaha dan Nonperizinan tertentu atau paralel.
- (3) Dalam hal proses penerbitan Perizinan Berusaha dan Nonperizinan perlu pemeriksaan teknis di lapangan dan/atau rekomendasi, dilakukan oleh tim teknis.

Pasal 16

- (1) Pelaksanaan pelayanan Perizinan Berusaha dan Nonperizinan tidak dipungut biaya oleh penyelenggara PTSP.
- (2) Dalam hal suatu Perizinan Berusaha dan Nonperizinan yang dikenakan retribusi Daerah, besarnya dihitung dan ditetapkan oleh pejabat perangkat daerah terkait yang berwenang sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.
- (3) Pelaksanaan retribusi Daerah sebagaimana dimaksud pada ayat (2) dapat diintegrasikan dalam pelayanan perizinan Berusaha di PTSP.
- (4) Pelaksanaan pembayaran retribusi Daerah dilaksanakan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.

Pasal 17

Dalam pelaksanaan tugas dan fungsi pelayanan Perizinan Berusaha dan Nonperizinan, DPMPTSP tidak dibebani target penerimaan retribusi Daerah sebagaimana dimaksud dalam Pasal 16 ayat (2).

KEMANG HUKUM	DIN SEKDA WABUP	ASS	SEKDA	WABUP
				

Paragraf 2
Pengelolaan Pengaduan Masyarakat

Pasal 18

- (1) Pengelolaan pengaduan masyarakat sebagaimana dimaksud dalam Pasal 13 ayat (2) huruf b, dilakukan secara cepat, tepat, tertib, tuntas, transparan, dan dapat dipertanggungjawabkan.
- (2) Pelaksanaan pengelolaan pengaduan masyarakat sebagaimana dimaksud pada ayat (1), dengan tahapan paling sedikit meliputi:
 - a. menerima pengaduan atas layanan Perizinan Berusaha dan Nonperizinan, memeriksa kelengkapan dokumen pengaduan, menanggapi, dan memberikan tanda terima kepada pengadu;
 - b. menelaah, mengklasifikasi, dan memprioritaskan penyelesaian pengaduan;
 - c. memproses penyelesaian setiap pengaduan dalam hal substansi pengaduan terkait langsung dengan layanan Perizinan Berusaha dan Nonperizinan;
 - d. dalam hal substansi pengaduan tidak menjadi kewenangan penyelenggara PTSP, pengaduan disalurkan kepada kepala perangkat Daerah terkait;
 - e. menyampaikan informasi dan/atau tanggapan kepada pengadu dan/atau pihak terkait;
 - f. melakukan pencatatan dan pelaporan hasil pengelolaan pengaduan; dan
 - g. pemantauan dan evaluasi pengelolaan pengaduan.
- (3) Pelaksanaan layanan pengaduan sebagaimana dimaksud pada ayat (2) huruf a dan huruf e, dilakukan oleh pegawai yang ditugaskan pada kantor depan/*front office*.
- (4) Pelaksanaan layanan pengaduan sebagaimana dimaksud pada ayat (2) huruf b sampai dengan huruf g kecuali huruf e, dilakukan oleh pegawai yang ditugaskan pada kantor belakang/*back office*.
- (5) Pegawai yang ditugaskan sebagaimana dimaksud pada ayat (3) dan ayat (4) dari bidang yang memiliki fungsi pengaduan pada DPMPTSP.

Pasal 19

- (1) DPMPTSP wajib menyediakan sarana pengaduan untuk mengelola pengaduan masyarakat terkait layanan Perizinan Berusaha dan Nonperizinan.

KABAG HUKUM	DINAS KANTOR	ASS	SEKDA	WABUP
				

- (2) Layanan pengaduan dapat dilakukan secara manual dan elektronik.
- (3) Sarana pengaduan secara manual menggunakan formulir dan kotak pengaduan.
- (4) Formulir sebagaimana dimaksud pada ayat (3) digunakan untuk pengaduan yang disampaikan secara langsung.
- (5) Kotak pengaduan sebagaimana dimaksud pada ayat (3) untuk pengaduan yang disampaikan secara tidak langsung.
- (6) Sarana pengaduan secara elektronik dapat menggunakan surat elektronik dan/atau pesan layanan singkat dan/atau telepon.

Paragraf 3
Pengelolaan Informasi

Pasal 20

- (1) Pengelolaan informasi sebagaimana dimaksud dalam Pasal 13 ayat (2) huruf c wajib dilakukan secara terbuka dan mudah diakses oleh masyarakat.
- (2) Pelaksanaan pengelolaan informasi sebagaimana dimaksud pada ayat (1), paling sedikit meliputi:
 - a. menerima permintaan layanan informasi;
 - b. menyediakan informasi terkait layanan Perizinan Berusaha dan Nonperizinan; dan
 - c. memberikan informasi terkait layanan Perizinan Berusaha dan Nonperizinan.
- (3) Pelaksanaan pelayanan informasi sebagaimana dimaksud pada ayat (2) huruf a dan huruf c, dilakukan oleh pegawai yang ditugaskan pada kantor depan/*front office*.
- (4) Pelaksanaan pelayanan informasi sebagaimana dimaksud pada ayat (2) huruf b, dilakukan oleh pegawai yang ditugaskan pada kantor belakang/*back office*.

Pasal 21

- (1) Penyediaan informasi sebagaimana dimaksud dalam Pasal 20 ayat (2) huruf b, paling sedikit meliputi:
 - a. profil kelembagaan;
 - b. profil struktur organisasi;
 - c. Maklumat Pelayanan Publik Perizinan Berusaha dan Nonperizinan Pemerintah Daerah, dan maklumat layanan penyelenggara PTSP;

KUBAG HUKUM	DINASIBADAN KANTOR	ASS	SEKDA	WABUP
----------------	-----------------------	-----	-------	-------

- d. standar pelayanan;
 - e. penelusuran proses penerbitan Perizinan Berusaha dan Nonperizinan;
 - f. pengelolaan pengaduan Perizinan Berusaha dan Nonperizinan; dan
 - g. penilaian kinerja PTSP.
- (2) Layanan informasi dapat dilakukan secara manual dan elektronik.
 - (3) Penyediaan dan pemberian informasi kepada masyarakat tidak dipungut biaya.
 - (4) Pelaksanaan pemberian informasi sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.

Paragraf 4
Pengawasan Internal

Pasal 22

Pengawasan internal sebagaimana dimaksud dalam Pasal 13 ayat (2) huruf d, meliputi:

- a. pengawasan oleh atasan langsung; dan
- b. pengawasan oleh pengawas fungsional.

Pasal 23

Pelaksanaan pengawasan sebagaimana dimaksud dalam Pasal 22 dilakukan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.

Paragraf 5
Penyuluhan Kepada Masyarakat

Pasal 24

- (1) Penyuluhan kepada masyarakat sebagaimana dimaksud dalam Pasal 13 ayat (2) huruf e, paling sedikit meliputi:
 - a. hak dan kewajiban Pemerintah Daerah dan masyarakat terhadap pelayanan Perizinan Berusaha dan Nonperizinan;
 - b. manfaat Perizinan Berusaha dan Nonperizinan bagi masyarakat;
 - c. jenis pelayanan;
 - d. persyaratan dan mekanisme layanan Perizinan Berusaha dan Nonperizinan; dan
 - e. waktu dan tempat pelayanan.
- (2) Penyelenggaraan penyuluhan kepada masyarakat dilakukan melalui:
 - a. media elektronik;

KABUPATEN	KANTON	DINAS	ASS	SEKDA	WABUP

- b. media massa;
 - c. media cetak; dan/atau
 - d. pertemuan.
- (3) Pelaksanaan penyuluhan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dikoordinasikan oleh bidang yang memiliki fungsi penyuluhan pada DPMPTSP.

Paragraf 6
Pelayanan Konsultasi

Pasal 25

- (1) Pelayanan konsultasi sebagaimana dimaksud dalam Pasal 13 ayat (2) huruf f, paling sedikit meliputi:
- a. konsultasi teknis jenis layanan Perizinan Berusaha dan Nonperizinan;
 - b. konsultasi aspek hukum Perizinan Berusaha dan Nonperizinan; dan
 - c. pendampingan teknis.
- (2) Pelayanan konsultasi sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dilakukan pada ruang konsultasi.
- (3) Layanan konsultasi dilakukan oleh pejabat pada bidang yang memiliki tugas dan fungsi konsultasi pada DPMPTSP.

Bagian Keempat
Waktu

Pasal 26

Jangka waktu pelayanan Perizinan Berusaha dan Nonperizinan sebagaimana dimaksud dalam Pasal 14 ayat (1) huruf a sampai dengan huruf f kecuali huruf e ditetapkan paling lama 5 (lima) hari kerja terhitung sejak diterimanya dokumen Perizinan Berusaha dan Nonperizinan secara lengkap dan benar, kecuali yang diatur waktunya sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.

Pasal 27

Jangka waktu pengelolaan pengaduan layanan Perizinan Berusaha dan Nonperizinan sebagaimana dimaksud dalam Pasal 18 ayat (2) huruf a sampai dengan huruf e paling lama 5 (lima) hari kerja terhitung sejak diterimanya dokumen pengaduan layanan Perizinan Berusaha dan Nonperizinan secara lengkap, kecuali yang diatur waktunya sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.

KABAG HUKUM	DINAS KANTOR	ASS	SEKDA	WABUP

BAB IV
PERENCANAAN

Pasal 28

- (1) DPMPTSP menyusun perencanaan sesuai kewenangan ke dalam dokumen perencanaan pembangunan Daerah.
- (2) Perencanaan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) wajib disusun paling sedikit memuat pencapaian sasaran peningkatan tata laksana, kualitas, dan percepatan pelayanan Perizinan Berusaha dan Nonperizinan.
- (3) Penyusunan dan penetapan dokumen perencanaan pembangunan Daerah sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.

BAB V
PENYEDERHANAAN JENIS DAN PROSEDUR

Pasal 29

Penyelenggaraan PTSP dapat dilakukan penyederhanaan untuk meningkatkan mutu pelayanan dan daya saing Daerah yang meliputi:

- a. jenis pelayanan Perizinan Berusaha dan Nonperizinan; dan/atau
- b. prosedur pelayanan Perizinan Berusaha dan Nonperizinan.

Pasal 30

- (1) Penyederhanaan jenis pelayanan Perizinan Berusaha dan Nonperizinan sebagaimana dimaksud dalam Pasal 29 huruf a, dilakukan dengan cara:
 - a. paket paralel Perizinan Berusaha dan Nonperizinan; dan
 - b. menyatukan beberapa jenis perizinan yang sama menjadi satu izin.
- (2) Penyederhanaan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dibagi berdasarkan jenis:
 - a. usaha; dan
 - b. nonusaha.
- (3) Penyederhanaan berdasarkan jenis usaha sebagaimana dimaksud pada ayat (2) huruf a, meliputi bidang antara lain:
 - a. pendidikan;
 - b. kesehatan;
 - c. perhubungan;
 - d. komunikasi dan informatika;
 - e. koperasi dan usaha mikro;

KABAG HUKUM	DINAS/BADAN KANTOR	ASS	SEKDA	WABUP
				

- f. kelautan dan perikanan;
 - g. pariwisata;
 - h. pertanian;
 - i. kehutanan;
 - j. energi dan sumber daya mineral;
 - k. perdagangan; dan
 - l. industri.
- (4) Penyederhanaan berdasarkan jenis nonusaha sebagaimana dimaksud pada ayat (2) huruf b, meliputi bidang antara lain:
- a. pekerjaan umum dan penataan ruang;
 - b. perumahan rakyat dan kawasan permukiman;
 - c. ketentraman dan ketertiban serta perlindungan masyarakat;
 - d. sosial;
 - e. tenaga kerja;
 - f. pertanahan;
 - g. lingkungan hidup; dan
 - h. kebudayaan.

Pasal 31

Penyederhanaan prosedur Perizinan Berusaha dan Nonperizinan sebagaimana dimaksud dalam Pasal 29 huruf b, dilakukan dengan cara:

- a. mengintegrasikan pelayanan dengan pihak lain yang terkait dengan peningkatan kualitas layanan publik;
- b. mengintegrasikan pelayanan antara provinsi dan kabupaten/kota;
- c. menyatukan tempat penyelenggaraan layanan; dan
- d. mengurangi persyaratan Perizinan Berusaha dan Nonperizinan.

Pasal 32

Penyederhanaan jenis dan prosedur pelayanan Perizinan Berusaha dan Nonperizinan sebagaimana dimaksud dalam Pasal 30 dan Pasal 31 dilaksanakan sesuai peraturan perundang-undangan.

BAB VI PELAYANAN SECARA ELEKTRONIK

Bagian Kesatu Tujuan dan Ruang Lingkup PSE

KABAG HUKUM	DINASBADAN KANTOR	ASS	SEKDA	WABUP
<i>[Signature]</i>	<i>[Signature]</i>	<i>[Signature]</i>	<i>[Signature]</i>	

Pasal 33

- (1) Dalam penyelenggaraan pelayanan Perizinan Berusaha dan Nonperizinan oleh PTSP menggunakan PSE.
- (2) PSE bertujuan untuk memberikan akses yang lebih luas kepada masyarakat untuk memperoleh pelayanan Perizinan Berusaha dan Nonperizinan yang lebih mudah, cepat, tepat, efisien, transparan, dan akuntabel.
- (3) Pelaksanaan PSE sebagaimana dimaksud pada ayat (1) melalui PTSP-el.
- (4) PTSP dalam melaksanakan PTSP-el sebagaimana dimaksud pada ayat (1) wajib menyelenggarakan sistem elektronik secara andal dan aman serta bertanggung jawab.

Pasal 34

- (1) Ruang lingkup PTSP-el terdiri atas:
 - a. subsistem pelayanan informasi;
 - b. subsistem pelayanan Perizinan Berusaha dan Nonperizinan; dan
 - c. subsistem pendukung.
- (2) Subsistem Pelayanan Informasi sebagaimana dimaksud pada ayat (1) huruf a menyediakan jenis informasi paling sedikit terdiri atas:
 - a. panduan Perizinan Berusaha dan Nonperizinan;
 - b. direktori PTSP daerah;
 - c. data realisasi penerbitan Perizinan Berusaha dan Nonperizinan yang disediakan untuk publik;
 - d. jenis, persyaratan teknis, mekanisme penelusuran posisi dokumen pada setiap proses, biaya retribusi, dan waktu pelayanan;
 - e. tata cara layanan pengaduan Perizinan dan Nonperizinan;
 - f. peraturan perundang-undangan di bidang PTSP;
 - g. pelayanan informasi publik kepada masyarakat; dan
 - h. data referensi yang digunakan dalam pelayanan Perizinan Berusaha dan Nonperizinan.
- (3) Subsistem pelayanan Perizinan Berusaha dan Nonperizinan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) huruf b paling sedikit terdiri atas sistem elektronik yang menyediakan layanan:
 - a. Perizinan Berusaha dan Nonperizinan sesuai tahapan sebagaimana dimaksud dalam Pasal 14 ayat (1) huruf a sampai dengan huruf f kecuali huruf e;

KABAG HUKUM	DIN/SIBADAN PANTOR	ASS	SEKDA	WABUP
----------------	-----------------------	-----	-------	-------

- b. integrasi dengan pihak lain yang terkait;
 - c. penelusuran proses penerbitan Perizinan Berusaha dan Nonperizinan (*Online Tracking System*); dan
 - d. penerbitan dokumen Perizinan Berusaha dan Nonperizinan dapat berwujud kertas yang ditandatangani secara manual dibubuhi stempel basah, atau secara elektronik yang memiliki tanda tangan elektronik.
- (4) Subsistem Pendukung sebagaimana dimaksud pada ayat (1) huruf c paling sedikit terdiri atas sistem elektronik:
- a. pengaturan administrasi jaringan elektronik;
 - b. pengaturan administrasi basis data (*database*);
 - c. pengaturan keamanan informasi dan jaringan elektronik;
 - d. bantuan permasalahan aplikasi (*help desk*) untuk petugas pelayanan;
 - e. pelayanan konsultasi;
 - f. pelaporan perkembangan penerbitan izin dan nonizin;
 - g. catatan sistem (*log system*) elektronik;
 - h. jejak audit (*audit trail*) atas seluruh kegiatan dalam pelayanan Perizinan dan Nonperizinan;
 - i. cadangan (*back up*) sistem elektronik dan basis data secara berkala; dan
 - j. pusat pemulihan bencana.

Bagian Kedua Hak Akses

Pasal 35

- (1) PTSP-el dapat diakses dengan menggunakan hak akses atau tanpa menggunakan hak akses.
- (2) Pelayanan Informasi sebagaimana dimaksud dalam Pasal 34 ayat (2) dapat diakses oleh pengguna tanpa menggunakan hak akses.
- (3) Pelayanan Perizinan Berusaha dan Nonperizinan sebagaimana dimaksud dalam Pasal 34 ayat (3) dan Subsistem Pendukung sebagaimana dimaksud dalam Pasal 34 ayat (4) dapat diakses oleh pengguna dengan menggunakan hak akses.
- (4) Hak akses sebagaimana dimaksud pada ayat (3) diberikan kepada Kepala DPMPTSP, petugas pelayanan, pemohon Perizinan Berusaha

KABAG HUKUM	DINASIBACAN ANTOR	ASS	SEKDA	WABUP
				

dan Nonperizinan, dan pegawai instansi lain sesuai dengan kewenangan.

- (5) Tata cara pemberian hak akses sebagaimana dimaksud pada ayat (4) dilakukan oleh Kepala DPMPTSP dalam bentuk petunjuk teknis.

Pasal 36

- (1) Pemilik hak akses sebagaimana dimaksud dalam Pasal 35 ayat (4), wajib menjaga keamanan hak akses dan kerahasiaan kode akses yang dimilikinya.
- (2) Penyalahgunaan dan/atau pemindahtanganan hak akses oleh pihak lain menjadi tanggung jawab pemilik hak akses.

Bagian Ketiga Pemanfaatan Tanda Tangan Elektronik

Pasal 37

- (1) Tanda tangan elektronik memiliki kekuatan hukum dan akibat hukum yang sah selama memenuhi persyaratan meliputi:
- a. data pembuatan tanda tangan elektronik terkait hanya kepada penandatanganan;
 - b. data pembuatan tanda tangan elektronik pada saat proses penandatanganan elektronik hanya berada dalam kuasa penandatanganan;
 - c. segala perubahan terhadap tanda tangan elektronik yang terjadi setelah waktu penandatanganan dapat diketahui;
 - d. segala perubahan terhadap informasi elektronik yang terkait dengan tanda tangan elektronik tersebut setelah waktu penandatanganan dapat diketahui;
 - e. terdapat cara tertentu yang dipakai untuk mengidentifikasi siapa penandatanganannya; dan
 - f. terdapat cara tertentu untuk menunjukkan bahwa penandatanganan telah memberikan persetujuan terhadap informasi elektronik yang terkait.
- (2) Pemanfaatan tanda tangan elektronik sebagaimana dimaksud dalam Pasal 34 ayat (3) huruf d paling sedikit memenuhi persyaratan meliputi:
- a. laman/*website* PSE menggunakan sertifikat elektronik atau *Secure Socet Layer* (SSL);
 - b. penyelenggara dan pemohon wajib memiliki sertifikat elektronik;

KABAG HUKUM	DINAS/BAKOR KANTOR	ASS	SEKTA	WABUR
				





- c. penerimaan permohonan dan persyaratan Perizinan Berusaha dan Nonperizinan dalam bentuk elektronik;
 - d. dokumen Perizinan Berusaha dan Nonperizinan diterbitkan dalam bentuk dokumen elektronik dengan format *PDF (Portable Document Format)*;
 - e. seluruh proses penerbitan dokumen izin dan nonizin melalui transaksi elektronik yang menggunakan tanda tangan elektronik;
 - f. tidak memberikan keterangan atau notifikasi dalam bentuk kertas;
 - g. penyerahan dokumen izin dan nonizin secara elektronik; dan
 - h. arsip digital.
- (3) Sertifikat elektronik sebagaimana dimaksud pada ayat (2) huruf b diterbitkan oleh Penyelenggara Sertifikasi Elektronik Tersertifikasi sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.
 - (4) Sertifikat elektronik bagi pemohon layanan sebagaimana dimaksud pada ayat (2) huruf b dapat diperoleh pada loket khusus PTSP setempat.
 - (5) Tanda tangan elektronik yang tersertifikasi sebagaimana dimaksud pada ayat (2) disebut tanda tangan digital atau *digital signature*.

Pasal 38

- (1) Dokumen elektronik sebagaimana dimaksud dalam Pasal 37 ayat (2) huruf d dan transaksi elektronik sebagaimana dimaksud dalam Pasal 37 ayat (2) huruf e yang dibubuhi tanda tangan digital memiliki kekuatan hukum yang sah.
- (2) Proses pembubuhan tanda tangan digital pada dokumen elektronik dan transaksi elektronik tidak dibatasi oleh tempat dan waktu penandatanganan.
- (3) Pembubuhan tanda tangan digital sebagaimana dimaksud pada ayat (2) wajib menggunakan waktu yang mengacu pada waktu server (*times stamp*) milik Penyelenggara Sertifikasi Elektronik.

Pasal 39

- (1) Dokumen Perizinan Berusaha dan Nonperizinan elektronik sebagaimana dimaksud dalam Pasal 37 ayat (2) huruf d dapat diverifikasi melalui laman PTSP atau aplikasi yang dibuat khusus untuk melakukan verifikasi.
- (2) Tanda tangan digital pada transaksi elektronik sebagaimana dimaksud dalam Pasal 37 ayat (2) huruf e dapat diverifikasi melalui layanan

KABAG HUKUM	DINASIBADAN KANTOR	ASS	SEKDA	WAGUP
				

otoritas validasi (*validation authority*) pada Penyelenggara Sertifikasi Elektronik.

- (3) Dokumen Perizinan Berusaha dan Nonperizinan elektronik sebagaimana dimaksud pada ayat (1) yang dibubuhi tanda tangan digital yang valid merupakan dokumen otentik.
- (4) Hasil cetak dokumen Perizinan Berusaha dan Nonperizinan elektronik sebagaimana dimaksud pada ayat (3) menjadi salinan dari dokumen otentik.

BAB VII SARANA DAN PRASARANA

Pasal 40

- (1) Sarana dan prasarana penyelenggaraan PTSP, paling sedikit meliputi:
 - a. kantor depan/*front office*;
 - b. kantor belakang/*back office*;
 - c. ruang pendukung; dan
 - d. alat/fasilitas pendukung.
- (2) Kantor depan/*front office* sebagaimana dimaksud pada ayat (1) huruf a, paling sedikit terdiri atas:
 - a. loket penerimaan;
 - b. loket penyerahan;
 - c. loket pembayaran;
 - d. ruang/tempat layanan informasi;
 - e. ruang/tempat layanan pengaduan; dan
 - f. ruang layanan konsultasi.
- (3) Kantor belakang/*back office* sebagaimana dimaksud pada ayat (1) huruf b, paling sedikit terdiri atas:
 - a. ruang rapat; dan
 - b. ruang pemrosesan.
- (4) Ruang pendukung sebagaimana dimaksud pada ayat (1) 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;

KABAG HUKUM	DINAS/BADAN KANTOR	ASS	SEKDA	WABUP
				

- g. tempat ibadah;
 - h. tempat parkir; dan
 - i. ruang/tempat penjualan makanan dan minuman.
- (5) Alat/fasilitas pendukung sebagaimana dimaksud pada ayat (1) huruf d, paling sedikit terdiri atas:
- a. seragam pelayanan;
 - b. formulir;
 - c. telepon 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; dan
 - s. alat/fasilitas pendukung lainnya sesuai dengan kebutuhan.

BAB VIII SUMBER DAYA MANUSIA

Pasal 41

- (1) Pemenuhan kebutuhan sumber daya manusia penyelenggara fungsi PTSP pada DPMPTSP dilakukan secara proporsional untuk mencapai tujuan dan sasaran PTSP.
- (2) Sumber Daya Manusia yang ditugaskan pada PTSP harus memiliki keahlian dan kompetensi dibidangnya.
- (3) Kompetensi sebagaimana dimaksud pada ayat (2) dapat ditingkatkan melalui pendidikan formal, pendidikan dan pelatihan secara berkala.

KABAG HUKUM	DINASIBADAN KANTOR	ASS	SEKDA	WABUP
				

- (4) Untuk meningkatkan kualitas pelayanan Perizinan Berusaha dan Nonperizinan, dapat menggunakan Pegawai Pemerintah dengan Perjanjian Kerja dan Tenaga Ahli Pendamping.
- (5) Mutasi pegawai PTSP dapat dilakukan setelah mendapatkan rekomendasi dari Kepala DPMPTSP sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.

Pasal 42

- (1) Dalam rangka efektivitas dan percepatan pelayanan Perizinan Berusaha dan Nonperizinan, tim teknis PTSP dari perangkat Daerah terkait ditempatkan dan berkantor di DPMPTSP berdasarkan kebutuhan penyelenggaraan pelayanan yang diajukan oleh Kepala DPMPTSP.
- (2) Penempatan tim teknis pada kantor PTSP ditetapkan oleh Bupati.

Pasal 43

- (1) Dalam rangka pelaksanaan layanan bersama sebagaimana dimaksud dalam Pasal 5 ayat (2) huruf e, PTSP dapat menempatkan pegawainya (*person in charge*) pada PTSP Pemerintah Provinsi.
- (2) Penempatan pegawai sebagaimana dimaksud pada ayat (1) disesuaikan dengan kebutuhan pelayanan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.

Pasal 44

Dalam rangka meningkatkan kinerja penyelenggaraan pelayanan Perizinan Berusaha dan Nonperizinan, Bupati memberikan tunjangan khusus kepada penyelenggara dan tim teknis sesuai dengan kemampuan keuangan Daerah.

BAB IX ETIKA PELAYANAN

Pasal 45

- (1) Dalam Penyelenggaraan PTSP wajib diterapkan etika pelayanan.
- (2) Etika pelayanan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) merupakan sikap aparatur penyelenggara dalam pelaksanaan pelayanan Perizinan Berusaha dan Nonperizinan.

KABUPATEN	DINAS BIDAN KANTOR	ASS	SEKDA	WADUP

Pasal 46

- (1) Etika pelayanan sebagaimana dimaksud dalam Pasal 45 meliputi:
- a. disiplin;
 - b. cepat;
 - c. tegas;
 - d. sopan;
 - e. ramah dan simpatik;
 - f. adil/tidak diskrimatif;
 - 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 Berusaha 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 Berusaha dan Nonperizinan.
- (6) Ramah dan simpatik sebagaimana dimaksud pada ayat (1) huruf e, dilakukan dengan cara berbudi bahasa yang menarik, bertutur kata

KABAG HUKUM	DINAS/BADAN KANTOR	ASS	SEKDA	WAJIB
f	r	//	✓	

- yang manis dan perbuatan yang menyenangkan dalam melaksanakan pelayanan Perizinan Berusaha 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 Perizinan Berusaha dan Nonperizinan.
 - (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 Berusaha dan Nonperizinan.
 - (13) Komunikatif sebagaimana dimaksud pada ayat (1) huruf l, dilakukan dengan cara berkomunikasi secara efektif dengan para pengguna jasa layanan pada saat memberikan pelayanan Perizinan dan Nonperizinan.
 - (14) Kreatif sebagaimana dimaksud pada ayat (1) huruf m, dilakukan dengan cara melakukan inovasi yang konstruktif dan produktif untuk mempercepat dan mengoptimalkan pelaksanaan pelayanan Perizinan Berusaha dan Nonperizinan.
 - (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 Perizinan Berusaha dan Nonperizinan.

KASAG HUKUM	DIPABADAN KANTOR	ASS	SEKTA	W
----------------	---------------------	-----	-------	---

BAB X
SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT

Pasal 47

- (1) PTSP wajib melakukan SKM untuk mengukur mutu dan kualitas pelayanan kepada masyarakat.
- (2) SKM sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dilakukan secara periodik paling sedikit 1 (satu) kali dalam setahun.
- (3) SKM sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dilakukan melalui survei internal dan/atau eksternal.

BAB XI
INOVASI

Pasal 48

- (1) Pemerintah Daerah dapat melakukan inovasi untuk meningkatkan kinerja penyelenggaraan PTSP sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.
- (2) Inovasi sebagaimana dimaksud pada ayat (1) merupakan semua bentuk pembaharuan dalam penyelenggaraan PTSP.

Pasal 49

Ketentuan mengenai jenis, prosedur dan metode Penyelenggaraan PTSP yang bersifat inovatif sebagaimana dimaksud dalam Pasal 48, diatur dengan Peraturan Bupati.

BAB XII
FORUM KOMUNIKASI PTSP

Pasal 50

- (1) Pemerintah Daerah dalam rangka penyelenggaraan PTSP dapat membentuk forum komunikasi antara Pemerintah Daerah dengan masyarakat dan pemangku kepentingan terkait.
- (2) Keanggotaan forum komunikasi sebagaimana dimaksud pada ayat (1) paling sedikit terdiri atas unsur:
 - a. DPMPTSP;
 - b. perwakilan asosiasi penerima layanan;
 - c. ombudsman; dan

KAB. AG. MUM	DINAS/IRADAN KANTOR	ASE	SEKDA	WABU
<i>[Signature]</i>	<i>[Signature]</i>	<i>[Signature]</i>	<i>[Signature]</i>	

- d. unsur lainnya yang terkait.
- (3) Forum komunikasi sebagaimana dimaksud pada ayat (1) mempunyai fungsi paling sedikit:
- menyelesaikan permasalahan Perizinan Berusaha dan Nonperizinan;
 - melakukan evaluasi Penyelenggaraan PTSP; dan
 - memberikan rekomendasi kepada Bupati.
- (4) Forum komunikasi sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dibentuk dengan Keputusan Bupati.

BAB XIII PEMBINAAN DAN PENGAWASAN

Pasal 51

- Pembinaan dan pengawasan terhadap Penyelenggaraan PTSP di Daerah dilakukan oleh Gubernur sebagai wakil Pemerintah Pusat.
- Pembinaan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dilakukan sesuai kebutuhan Daerah dalam bentuk fasilitasi, konsultasi, pendidikan dan pelatihan serta penelitian dan pengembangan.
- Pembinaan sebagaimana dimaksud pada ayat (1), juga dalam bentuk pemberian bimbingan, supervisi serta pengembangan, pemantauan dan evaluasi Penyelenggaraan PTSP di Daerah.

BAB XIV PELAPORAN

Pasal 52

- Bupati menyampaikan laporan Penyelenggaraan PTSP kepada gubernur secara periodik setiap triwulan.
- Laporan Penyelenggaraan PTSP sebagaimana dimaksud pada ayat (1) meliputi:
 - kelembagaan dan struktur organisasi DPMPTSP;
 - pendelegasian kewenangan;
 - sumber daya manusia;
 - sarana dan prasarana;
 - Maklumat Pelayanan Publik, standar pelayanan dan standar operasional prosedur;
 - survei kepuasan masyarakat;

KABAG HUKUM	DINAS/IBADAN KANTOR	ASS	SEKDA	WABUP

- g. pengelolaan pengaduan;
 - h. inovasi layanan;
 - i. penyelenggaraan penyuluhan;
 - j. penyederhanaan jenis dan prosedur;
 - k. pemberian insentif dan kemudahan penanaman modal;
 - l. jumlah Perizinan Berusaha dan Nonperizinan terbit;
 - m. rencana dan realisasi investasi; dan
 - n. kendala dan solusi.
- (3) Khusus pelaporan jumlah Perizinan Berusaha dan Non perizinan sebagaimana dimaksud pada ayat (2) huruf 1, 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 XV PENDANAAN

Pasal 53

Biaya Penyelenggaraan PTSP dibebankan pada:

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

BAB XVII KETENTUAN PENUTUP

Pasal 54

Pada saat Peraturan Daerah ini mulai berlaku, semua peraturan Bupati yang berkaitan dengan Penyelenggaraan PTSP masih tetap berlaku, sepanjang tidak bertentangan dengan Peraturan Daerah ini.

Pasal 55

Peraturan pelaksanaan dari Peraturan Daerah ini, ditetapkan paling lama 6 (enam) bulan sejak Peraturan Daerah ini diundangkan.

KABAG HUKUM	DINASIBADAN PANTOR	ASS	SEKDA	WABUP
/	/	/	/	/

Pasal 56

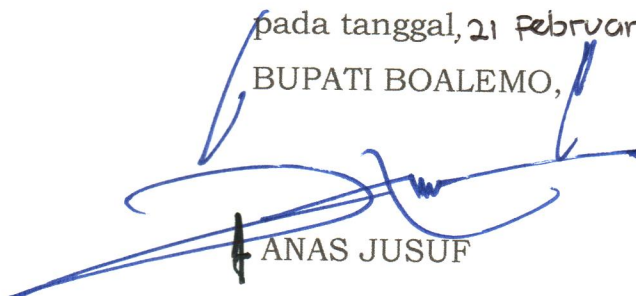
Peraturan Daerah ini mulai berlaku pada tanggal diundangkan.

Agar setiap orang mengetahuinya, memerintahkan pengundangan Peraturan Daerah ini dengan penempatannya dalam Lembaran Daerah Kabupaten Boalemo.

Ditetapkan di Tilamuta

pada tanggal, 21 Februari 2022

BUPATI BOALEMO,



ANAS JUSUF

Diundangkan di Tilamuta

pada tanggal, 21 Februari 2022

SEKRETARIS DAERAH KABUPATEN BOALEMO,



SHERMAN MORIDU

LEMBARAN DAERAH KABUPATEN BOALEMO TAHUN 2022 NOMOR .2

PENJELASAN
ATAS
PERATURAN DAERAH KABUPATEN BOALEMO
NOMOR 2 TAHUN 2022
TENTANG
PENYELENGGARAAN PELAYANAN TERPADU SATU PINTU

I. UMUM

Penyelenggaraan pemerintahan daerah pada hakekatnya merupakan pelaksanaan kewenangan yang dimiliki daerah untuk mengatur dan mengurus rumah tangganya sendiri. Hal ini sesuai dengan Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah sebagaimana telah diubah beberapa kali terakhir dengan Undang-Undang Nomor 9 Tahun 2015 tentang Perubahan Kedua Atas Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah, kondisi ini mewajibkan daerah untuk mempercepat terwujudnya kesejahteraan masyarakat melalui peningkatan pelayanan, pemberdayaan, dan peran serta masyarakat, serta peningkatan daya saing daerah dengan memperhatikan prinsip demokrasi, pemerataan, keadilan, dan kekhasan suatu daerah salah satunya dalam pemberian pelayanan perizinan.

Pelayanan perizinan dan nonperizinan merupakan bentuk tindakan administratif pemerintah sebagai wujud dari pelayanan administratif. Salah satu bentuk reformasi pelayanan publik antara lain penyelenggaraan pelayanan perizinan terpadu satu pintu. Sistem yang dikembangkan dalam penyelenggaraan perizinan terpadu satu pintu yaitu cara proses perizinan secara bersama-sama dengan penyedia layanan lain mulai dari tahap permohonan sampai tahap terbitnya dokumen dilakukan dalam satu tempat dan menggunakan media elektronik. Melalui pelayanan perizinan terpadu satu pintu maka adanya kepastian dalam standar, biaya, dan waktu serta menciptakan kemudahan dalam proses pelayanan yang diberikan oleh Pemerintah Daerah.

Sehubungan dengan hal tersebut, agar pelayanan perizinan dan nonperizinan dapat dilakukan secara efektif, dan untuk memberikan landasan hukum dan pedoman bagi Pemerintah Daerah dan

KUASA WAKIL PEMERINTAH	DINAS/BADAN KANTOR	ASS	SEKDA	WABUP
				

masyarakat dalam penyelenggaraan pelayanan terpadu satu pintu di Daerah, perlu disusun peraturan yang ditetapkan dengan Peraturan Daerah.

Berdasarkan pertimbangan dan latar belakang pemikiran tersebut di atas, Pemerintah Kabupaten Boalemo memandang perlu untuk membentuk dan menetapkan Peraturan Daerah tentang 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.

KABUPATEN BOALEMO	DINAS/SEKSI/STAF KANTOR	ASS	SEKDA	WABUP

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.
Pasal 34
Cukup jelas.
Pasal 35
Cukup jelas.
Pasal 36
Cukup jelas.
Pasal 37
Cukup jelas.
Pasal 38
Cukup jelas.
Pasal 39
Cukup jelas.
Pasal 40
Cukup jelas.
Pasal 41
Cukup jelas.
Pasal 42
Cukup jelas.
Pasal 43
Cukup jelas.
Pasal 44
Cukup jelas.
Pasal 45
Cukup jelas.
Pasal 46
Cukup jelas.
Pasal 47
Cukup jelas.
Pasal 48
Cukup jelas.

KEMENKUMHUR	DINASIBADAN KANTOR	ASS	SEKDA	WABUP
-------------	-----------------------	-----	-------	-------

Pasal 49
Cukup jelas.
Pasal 50
Cukup jelas.
Pasal 51
Cukup jelas.
Pasal 52
Cukup jelas.
Pasal 53
Cukup jelas.
Pasal 54
Cukup jelas.
Pasal 55
Cukup jelas.
Pasal 56
Cukup jelas.

TAMBAHAN LEMBARAN DAERAH KABUPATEN BOALEMO NOMOR ..2

KARAG HUKUM	DINASIBADAN KANTOR	ASS	SEKDA	WABUP
<i>[Signature]</i>	<i>[Signature]</i>	<i>[Signature]</i>	<i>[Signature]</i>	