

BERITA DAERAH KABUPATEN LABUHANBATU
NOMOR 19 TAHUN 2017

PERATURAN BUPATI LABUHANBATU
NOMOR 19 TAHUN 2017
TENTANG
STANDAR PELAYANAN PUBLIK PADA DINAS PENANAMAN
MODAL DAN PELAYANAN TERPADU SATU PINTU
KABUPATEN LABUHANBATU

DENGAN RAHMAT TUHAN YANG MAHA ESA

BUPATI LABUHANBATU,

- Menimbang : bahwa untuk melaksanakan ketentuan Pasal 14 ayat (3) huruf c Peraturan Presiden Nomor 97 Tahun 2014 tentang Penyelenggaraan Pelayanan Terpadu Satu Pintu yang menyatakan bahwa Bupati menetapkan standar pelayanan publik untuk pelayanan perizinan dan non perizinan Kabupaten, maka perlu menetapkan Peraturan Bupati tentang Standar Pelayanan Publik Pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Labuhanbatu;
- Mengingat : 1. Undang-Undang Nomor 7 Drt Tahun 1956 tentang Pembentukan Daerah Otonom Kabupaten-Kabupaten Dalam Lingkungan Daerah Propinsi Sumatera Utara (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 1956 Nomor 58, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 1092);

2. Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2008 tentang Informasi dan Transaksi Elektronik (Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 58 Tahun 2008, 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);
3. 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);
4. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2009 Nomor 112, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5038);
5. Undang-Undang Nomor 28 Tahun 2009 tentang Pajak Daerah dan Retribusi Daerah (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2009 Nomor 130, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5049);

6. 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);
7. 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 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);
8. 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);
9. Peraturan Presiden Nomor 76 Tahun 2013 tentang Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2013 Nomor 191);

10. Peraturan Presiden Nomor 97 Tahun 2014 tentang Penyelenggaraan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2014 Nomor 221);
11. Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 24 Tahun 2006 tentang Pedoman Penyelenggaraan Pelayanan Terpadu Satu Pintu;
12. Peraturan Menteri Negara Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 15 Tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan;
13. Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 80 Tahun 2015 tentang Pembentukan Produk Hukum Daerah (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2015 Nomor 2036);
14. Peraturan Daerah Kabupaten Labuhanbatu Nomor 2 Tahun 2016 tentang Pembentukan Perangkat Daerah Kabupaten Labuhanbatu (Lembaran Daerah Kabupaten Labuhanbatu Tahun 2016 Nomor 2);
15. Peraturan Bupati Labuhanbatu Nomor 21 Tahun 2016 tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas dan Fungsi serta Tata Kerja Dinas Daerah Kabupaten Labuhanbatu (Berita Daerah Kabupaten Labuhanbatu Tahun 2016 Nomor 23);
16. Peraturan Bupati Labuhanbatu Nomor 1 Tahun 2017 tentang Pendelegasian Wewenang Pengelolaan Perizinan Kepada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten

Labuhanbatu (Berita Daerah Kabupaten Labuhanbatu Tahun 2017 Nomor 1);

MEMUTUSKAN :

Menetapkan : PERATURAN BUPATI TENTANG STANDAR PELAYANAN PUBLIK PADA DINAS PENANAMAN MODAL DAN PELAYANAN TERPADU SATU PINTU KABUPATEN LABUHANBATU.

BAB I
KETENTUAN UMUM

Pasal 1

Dalam Peraturan Bupati ini yang dimaksud dengan :

1. Daerah adalah Kabupaten Labuhanbatu.
2. Pemerintah Daerah adalah Bupati dan Perangkat Daerah sebagai unsur penyelenggara Pemerintahan Daerah yang memimpin pelaksanaan urusan pemerintahan yang menjadi kewenangan daerah otonom.
3. Bupati adalah Bupati Labuhanbatu.
4. Dinas adalah Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Labuhanbatu yang melaksanakan urusan pemerintahan dibidang penanaman modal dan pelayanan terpadu satu pintu di Kabupaten Labuhanbatu.
5. Kepala Dinas adalah Kepala Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Labuhanbatu.

6. Kepala Bidang adalah Aparatur Sipil Negara pada Dinas yang diberi tugas dan kewenangan mengelola serta memaraf produk pelayanan perizinan dan non perizinan berdasarkan distribusi pengelolaan dan kewenangan yang ditetapkan Kepala Dinas.
7. Kepala Seksi adalah Aparatur Sipil Negara pada Dinas yang bertugas membantu Kepala Bidang dalam hal memeriksa kelengkapan persyaratan permohonan perizinan dan/atau non perizinan, melakukan pencetakan produk pelayanan dan memaraf produk pelayanan.
8. Produk pelayanan perizinan dan/atau non perizinan yang selanjutnya disebut produk pelayanan adalah dokumen pemberian izin atau non izin yang ditandatangani oleh Kepala Dinas dalam bentuk Keputusan atau Tanda Daftar.
9. Standar Pelayanan Publik yang selanjutnya cukup disebut Standar Pelayanan adalah tolok ukur yang dipergunakan sebagai pedoman penyelenggaraan pelayanan dan acuan penilaian kualitas pelayanan sebagai kewajiban dan janji penyelenggara pelayanan kepada masyarakat dalam rangka pelayanan yang berkualitas, cepat, mudah, terjangkau dan terukur.
10. Pelayanan Terpadu Satu Pintu yang selanjutnya disingkat PTSP adalah kegiatan penyelenggaraan perizinan dan/atau non perizinan yang proses pengelolaannya mulai dari tahap permohonan sampai ke tahap terbitnya produk pelayanan dilakukan di Dinas.

11. Prosedur pelayanan adalah tahapan pelayanan yang diberikan kepada masyarakat dilihat dari sisi kesederhanaan alur pelayanan.
12. Persyaratan pelayanan adalah persyaratan administratif dan/atau teknis yang diperlukan untuk mendapatkan pelayanan sesuai dengan jenis pelayanannya.
13. Maklumat Pelayanan adalah pernyataan tertulis yang berisi keseluruhan rincian kewajiban dan janji yang terdapat dalam standar pelayanan.
14. Sistem Informasi Manajemen (SIM) adalah sistem yang terpadu untuk menyajikan informasi guna mendukung fungsi operasi, manajemen dan pengambilan keputusan pada Dinas dengan menggunakan perangkat keras (*hardware*) dan perangkat lunak (*software*) komputer, prosedur pedoman, model manajemen dan keputusan serta *database*.
15. Sistem Pelayanan Informasi dan Perizinan Investasi Secara Elektronik yang disingkat dengan SPIPSE adalah sistem pelayanan perizinan dan non perizinan yang terintegrasi antara Badan Koordinasi Penanaman Modal (BKPM) dengan Kementerian/Lembaga Pemerintah Non Kementerian yang memiliki kewenangan perizinan dan non perizinan, Dinas, Badan Pengusahaan Kawasan Perdagangan Bebas dan Pelabuhan Bebas (BPKPBPB) dan Administrator Kawasan Ekonomi Khusus (KEK).
16. Masyarakat adalah orang perseorangan, kelompok maupun badan yang berkedudukan sebagai penerima manfaat pelayanan publik baik secara langsung maupun tidak langsung.

17. Pelaksana pelayanan publik yang selanjutnya disebut pelaksana pelayanan adalah Aparatur Sipil Negara pada Dinas yang bertugas melaksanakan serangkaian tindakan pelayanan.
18. Penyederhanaan pelayanan adalah upaya penyingkatan terhadap waktu, prosedur dan biaya pemberian perizinan dan/atau non perizinan.
19. Pelayanan perizinan adalah penyelenggaraan perizinan dan non perizinan yang pengelolaannya mulai dari tahap permohonan sampai terbitnya dokumen dilakukan di Dinas.
20. Perizinan adalah dokumen dan bukti legalitas yang memperbolehkan perbuatan hukum seseorang atau Badan berdasarkan peraturan perundang-undangan.
21. Izin adalah dokumen yang diterbitkan oleh Kepala Dinas berdasarkan peraturan perundang-undangan yang berlaku yang merupakan bukti legalitas yang menyatakan sahnya seseorang atau Badan untuk melakukan usaha atau kegiatan tertentu.
22. Non Perizinan adalah jenis pelayanan publik yang memberikan legalitas kepada seseorang atau Badan dalam bentuk Tanda Daftar.
23. Badan adalah sekumpulan orang dan/atau modal yang merupakan kesatuan baik yang melakukan usaha maupun yang tidak melakukan usaha yang meliputi perseroan terbatas, perseroan komanditer, perseroan lainnya, badan usaha milik negara (BUMN) atau badan usaha milik daerah (BUMD) dengan nama dan dalam bentuk apapun, firma, kongsi, koperasi, dana pensiun,

persekutuan, perkumpulan, yayasan, organisasi massa, organisasi sosial politik atau organisasi lainnya, lembaga dan bentuk badan lainnya termasuk kontrak investasi kolektif dan bentuk usaha tetap.

24. Retribusi Daerah yang selanjutnya disebut Retribusi adalah pungutan daerah sebagai pembayaran atas jasa atau pemberian izin tertentu yang khusus disediakan dan/atau diberikan oleh Pemerintah Daerah untuk kepentingan orang pribadi atau Badan.
25. Pengaduan Masyarakat adalah laporan dari masyarakat mengenai adanya keluhan dalam rangka penyelenggaraan pelayanan perizinan baik secara langsung maupun tidak langsung.
26. Penanaman modal adalah bentuk kegiatan menanam modal baik oleh penanam modal dalam negeri maupun penanam modal asing untuk melakukan usaha di wilayah Negara Kesatuan Republik Indonesia.

BAB II MAKSUD DAN TUJUAN

Pasal 2

Penetapan standar pelayanan dalam Peraturan Bupati ini dimaksudkan agar diaplikasikan oleh seluruh Aparatur Sipil Negara pada Dinas dalam melaksanakan tugas dan fungsinya mewujudkan pelayanan perizinan dan non perizinan yang berkualitas serta memberikan kepastian hubungan antara Dinas dengan masyarakat dalam memperoleh pelayanan.

Pasal 3

Tujuan ditetapkanannya Peraturan Bupati ini adalah untuk memberikan kepastian dan meningkatkan kualitas serta kinerja pelayanan sesuai dengan kebutuhan masyarakat yang selaras dengan kemampuan penyelenggara sehingga mendapatkan kepercayaan dari masyarakat.

BAB III VISI DAN MISI

Pasal 4

- (1) Visi Dinas adalah terwujudnya peningkatan perekonomian daerah dan masyarakat melalui kegiatan penanaman modal dan dukungan pelayanan perizinan.
- (2) Misi Dinas adalah terwujudnya Dinas sebagai fasilitator pelayanan publik yang terpercaya di Daerah dengan pelayanan yang cepat, mudah, sederhana, transparansi dan berkualitas dalam pelayanan publik melalui :
 - a. peningkatan kualitas pelayanan perizinan dan non perizinan; dan
 - b. peningkatan promosi peluang investasi dan pengembangan iklim usaha.

BAB IV MAKLUMAT PELAYANAN

Pasal 5

Maklumat pelayanan merupakan pernyataan kesanggupan dan kewajiban Dinas untuk melaksanakan pelayanan sesuai dengan standar pelayanan yang berisikan :

- a. pernyataan janji dan kesanggupan untuk melaksanakan pelayanan sesuai dengan standar pelayanan; dan
- b. pernyataan memberikan pelayanan sesuai dengan kewajiban dan akan melakukan perbaikan secara terus menerus.

BAB V PRINSIP STANDAR PELAYANAN

Pasal 6

Penyusunan, penetapan dan penerapan standar pelayanan pada Dinas dilakukan dengan memperhatikan prinsip sebagai berikut :

- a. sederhana, yakni standar pelayanan yang mudah dimengerti, mudah diikuti, mudah dilaksanakan, mudah diukur dengan prosedur yang jelas dan biaya terjangkau bagi masyarakat maupun penyelenggara;
- b. partisipatif, yakni penyusunan standar pelayanan dengan mengikutsertakan masyarakat dan pihak terkait untuk membahas bersama dan mendapatkan keselarasan atas dasar komitmen atau hasil kesepakatan;
- c. akuntabel, yakni hal-hal yang diatur dalam standar pelayanan harus dapat dilaksanakan dan dipertanggungjawabkan kepada pihak yang berkepentingan;
- d. berkelanjutan, yakni standar pelayanan harus terus menerus dilakukan perbaikan sebagai upaya peningkatan kualitas dan inovasi pelayanan;
- e. transparan, yakni standar pelayanan harus dapat dengan mudah diakses oleh masyarakat; dan

- f. keadilan, yakni standar pelayanan harus menjamin bahwa pelayanan yang diberikan dapat menjangkau semua masyarakat yang berbeda status ekonomi, jarak lokasi geografis dan perbedaan kapabilitas fisik dan mental.

BAB VI KOMPONEN STANDAR PELAYANAN

Pasal 7

Komponen standar pelayanan pada Dinas meliputi :

- a. dasar hukum;
- b. persyaratan;
- c. sistem, mekanisme dan prosedur/standar operasional prosedur (SOP);
- d. jangka waktu penyelesaian;
- e. tarif retribusi;
- f. produk layanan;
- g. prasarana dan sarana;
- h. kompetensi pelaksana;
- i. pengawasan internal;
- j. penanganan pengaduan, saran dan masukan;
- k. jumlah pelaksana;
- l. jaminan pelayanan;
- m. jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan; dan
- n. evaluasi kinerja pelaksana.

BAB VII SARANA DAN PRASARANA (FASILITAS)

Pasal 8

Sarana dan prasarana (fasilitas) yang disediakan di Dinas meliputi :

- a. ruangan :
 1. ruang tunggu;
 2. *front office*, terdiri dari :
 - a. loket pelayanan informasi;
 - b. loket penerimaan permohonan;
 - c. loket pembayaran retribusi;
 - d. loket penyerahan produk pelayanan; dan
 - e. loket pengaduan, saran dan masukan.
 3. *Back Office* atau ruang proses yaitu merupakan ruangan setiap Kepala Bidang yang di fungsikan untuk mengelola perizinan dan non perizinan pada Dinas mulai dari tahapan pemeriksaan kelengkapan persyaratan permohonan sampai dengan tahapan pencetakan produk pelayanan yang akan ditandatangani oleh Kepala Dinas;
 4. ruang Kepala Dinas;
 5. ruang Sekretaris Dinas;
 6. ruang arsip berkas/gudang;
 7. musholla;
 8. tempat parkir;
 9. ruang ibu menyusui/laktasi;
 10. toilet; dan
 11. taman.
- b. sarana kerja meliputi komputer, *laptop*, *printer*, *scanner*, telepon, *Global Positioning System (GPS)*, *Wi Fi*, *Closed Circuit Television (CCTV)*, Televisi, lemari arsip, kursi, meja, *sound system*, pengharum ruangan, Alat Tulis Kantor (ATK) dan perlengkapan kantor.
- c. media informasi meliputi :
 1. tanda arah lokasi Dinas;
 2. papan nama Dinas;
 3. *website*;

4. papan identitas (bed nama) pelaksana pelayanan;
5. *lay out* Dinas;
6. kotak saran;
7. brosur, buku profil, buku potensi investasi, baliho perizinan, leaflet;
8. nomor antrian; dan
9. kendaraan Dinas untuk sosialisasi.

BAB VIII KOORDINASI PELAYANAN

Pasal 9

- (1) Dinas sebagai penyelenggara PTSP mengelola dokumen persyaratan perizinan dan non perizinan mulai dari tahap pengajuan permohonan sampai dengan terbitnya produk pelayanan.
- (2) Penyelenggaraan perizinan dan non perizinan oleh Dinas dilakukan secara manual (non elektronik) dan secara bertahap akan menggunakan Pelayanan Secara Elektronik (PSE).
- (3) Pelayanan perizinan pada Dinas dapat diproses melalui Sistem Informasi Manajemen (SIM) terintegrasi, sedangkan untuk pelayanan perizinan penanaman modal dapat diproses melalui Sistem Pelayanan Informasi dan Perizinan Investasi secara Elektronik (SPIPISE).

- (4) Proses penyelenggaraan pelayanan perizinan dapat dilakukan untuk satu jenis perizinan tertentu dan/atau perizinan paralel.
- (5) Dalam hal permohonan perizinan dan/atau non perizinan membutuhkan pemeriksaan lapangan atau kajian teknis maka Kepala Dinas memerintahkan anggota tim teknis untuk melakukan pemeriksaan lapangan atau kajian teknis.
- (6) Susunan keanggotaan dan tim teknis sebagaimana dimaksud pada ayat (5) ditetapkan dengan Keputusan Bupati.

BAB IX
TATA CARA PELAKSANAAN PELAYANAN
Bagian Kesatu
Loket Pelayanan Informasi

Pasal 10

- (1) Pelaksana pelayanan pada loket pelayanan informasi *front office* memberikan layanan informasi terhadap kebutuhan informasi kepada masyarakat mengenai pelayanan perizinan dan non perizinan serta penanaman modal.
- (2) Layanan informasi sebagaimana dimaksud pada ayat (1) diberikan secara lisan dan/atau tulisan.
- (3) Layanan informasi dalam bentuk tulisan sebagaimana dimaksud pada ayat (2) dapat berupa *leaflet*, brosur, baliho perizinan, buku profil investasi dan/atau melalui *website* Dinas.

Bagian Kedua
Loket Penerimaan dan Pemeriksaan Kelengkapan
Persyaratan Permohonan

Pasal 11

- (1) Pelaksana pelayanan pada loket penerimaan permohonan *front office* menerima permohonan yang diajukan oleh pemohon atau kuasanya.
- (2) Pelaksana sebagaimana dimaksud pada ayat (1) melakukan pemeriksaan kelengkapan persyaratan permohonan.
- (3) Terhadap permohonan yang lengkap dan benar maka pelaksana sebagaimana dimaksud pada ayat (2) menerbitkan dan menandatangani Tanda Terima Permohonan dalam rangkap 2 (dua) kemudian menyerahkan 1 (satu) rangkap Tanda Terima Permohonan kepada pemohon atau kuasanya dan 1 (satu) rangkap dilekatkan pada permohonan.
- (4) Apabila permohonan tidak lengkap dan tidak benar maka terhadap permohonan dimaksud tidak diterima oleh pelaksana pelayanan pada loket penerimaan permohonan *front office* dan tidak perlu dibuatkan Tanda Terima Permohonan.
- (5) Pelaksana sebagaimana dimaksud pada ayat (1) menyerahkan permohonan sebagaimana dimaksud pada ayat (3) kepada Kepala Seksi yang mengelola dan bertanggung jawab atas permohonan perizinan dan/atau non perizinan.

- (6) Pelaksanaan ketentuan ayat (3), ayat (4) dan ayat (5) dilakukan pada hari layanan masih berlangsung.

Bagian Ketiga
Loket Penerimaan Pembayaran Retribusi

Pasal 12

- (1) Pemohon atau kuasanya wajib membayar Retribusi kepada pelaksana pelayanan pada loket penerimaan pembayaran retribusi *front office* apabila permohonan perizinan atau non perizinan yang dimohonkannya diwajibkan membayar retribusi.
- (2) Pembayaran retribusi sebagaimana dimaksud pada ayat (1) didasarkan pada perhitungan anggota tim teknis.
- (3) Pelaksana pelayanan pada loket penerimaan pembayaran retribusi *front office* memberitahukan kepada pemohon atau kuasanya melalui telepon atau *short message service* (SMS) mengenai jumlah retribusi yang wajib dibayar oleh pemohon atau kuasanya.
- (4) Pembayaran sebagaimana dimaksud pada ayat (2) dilakukan dengan cara tunai atau dapat melalui transaksi elektronik dalam jangka waktu paling lama 30 (tiga puluh) hari sejak pemberitahuan kepada pemohon atau kuasanya.
- (5) Pemohon atau kuasanya menerima tanda bukti pembayaran retribusi sebagai persyaratan tambahan yang akan dilampirkan pada berkas permohonan.
- (6) Apabila dalam jangka waktu sebagaimana dimaksud pada ayat (4) pemohon atau kuasanya tidak melakukan pembayaran maka permohonan dinyatakan batal.

- (7) Permohonan yang dinyatakan batal sebagaimana dimaksud pada ayat (6) dapat diajukan kembali oleh pemohon atau kuasanya kepada Kepala Dinas.

Bagian Keempat
Ruang Proses Pencetakan, Pamarafan, Penandatanganan,
Penomoran dan Pengarsipan Produk Pelayanan

Pasal 13

- (1) Terhadap permohonan sebagaimana dimaksud dalam Pasal 11 ayat (5) maka Kepala Seksi :
 - a. dapat langsung mencetak konsep produk pelayanan apabila permohonan tidak membutuhkan pemeriksaan lapangan atau kajian teknis dan tidak dikenakan tarif retribusi; atau
 - b. dapat mencetak konsep produk pelayanan apabila telah dilaksanakan pemeriksaan lapangan atau kajian teknis dan menurut anggota tim teknis dalam Berita Acara Pemeriksaan Lapangan atau Kajian Teknis merekomendasikan kepada Kepala Dinas agar permohonan diterbitkan izinnya, serta setelah pemohon atau kuasanya membayar retribusi melalui pelaksana pelayanan di loket penerimaan pembayaran retribusi berdasarkan perhitungan retribusi dari anggota tim teknis.
- (2) Kepala Bidang memeriksa secara detail isi konsep produk pelayanan sebagaimana dimaksud pada ayat (1).
- (3) Setelah Kepala Bidang selesai memeriksa detail isi konsep sebagaimana dimaksud pada ayat (2) maka Kepala Bidang memerintahkan Kepala Seksi untuk

mencetak konsep produk pelayanan dalam rangkap 3 (tiga) dengan ketentuan :

- a. 1 (satu) rangkap untuk diparaf Kepala Seksi, Kepala Bidang, Sekretaris dan Kepala Dinas; dan
 - b. 2 (dua) rangkap ditandatangani oleh Kepala Dinas.
- (4) Pamarafan sebagaimana dimaksud pada ayat (3) huruf a dan penandatanganan sebagaimana dimaksud pada ayat (3) huruf b merupakan bentuk pertanggungjawaban secara administrasi dan hukum para pelaksana pelayanan di Dinas yaitu Kepala Seksi, Kepala Bidang, Sekretaris dan Kepala Dinas terhadap isi produk pelayanan.
 - (5) Pencetakan sebagaimana dimaksud pada ayat (3) menggunakan bahan kertas berkualitas F4, berat minimal 80 gram, berlogo *hologram* lambang Daerah.
 - (6) Produk pelayanan sebagaimana dimaksud pada ayat (3) diberi nomor, dan tanggal oleh Kepala Sub Bagian Umum dan Kepegawaian Dinas.
 - (7) 1 (satu) rangkap produk pelayanan yang diparaf dan 1 (satu) produk pelayanan yang ditandatangani sebagaimana dimaksud pada ayat (6) bersama dengan berkas permohonan disimpan oleh Kepala Seksi di ruang arsip berkas/gudang.

Bagian Kelima
Penyerahan Produk Pelayanan

Pasal 14

- (1) Pelaksana pelayanan pada loket penyerahan produk pelayanan *front office* memberitahukan kepada pemohon atau kuasanya melalui telepon atau *short message service* (SMS) untuk mengambil produk pelayanan.
- (2) Produk pelayanan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) adalah 1 (satu) rangkap produk pelayanan sebagaimana dimaksud pada Pasal 13 ayat (6).
- (3) Penyerahan atau penerimaan produk pelayanan sebagaimana dimaksud dalam ayat (1) dilaksanakan pada loket penyerahan produk pelayanan *front office* dan tidak dipungut biaya.
- (4) Kepala Seksi mencetak dan menandatangani Tanda Bukti Penyerahan Produk Pelayanan (TBP3) untuk diserahkan dan ditandatangani oleh pemohon atau kuasanya melalui pelaksana pelayanan pada loket penyerahan produk pelayanan *front office*.

Bagian Keenam
Pelayanan Secara Elektronik/ *On Line*

Pasal 15

- (1) Pemohon dapat melakukan pendaftaran permohonan perizinan dan/atau non perizinan secara elektronik/*online* melalui *website* e-perizinan.labuhanbatukab.go.id

- (2) Dalam pelayanan secara elektronik pemohon mengikuti alur proses sebagaimana telah ditentukan dalam sistem pelayanan secara elektronik/*online* melalui *website* Dinas.
- (3) Ketentuan sebagaimana termaktub dalam Pasal 10 sampai dengan Pasal 14 dalam Peraturan Bupati ini berlaku mutatis mutandis untuk Pelayanan Secara Elektronik/*Online*.

Pasal 16

Alur proses pelayanan sebagaimana dimaksud pada Pasal 10 sampai dengan Pasal 15 tercantum dalam Lampiran I Peraturan Bupati ini.

Bagian Ketujuh Pengaduan, Saran dan Masukan

Pasal 17

- (1) Pelaksana pelayanan pada loket pengaduan, saran dan masukan *front office* menerima pengaduan, saran dan masukan dari pemohon atau masyarakat secara lisan dan/atau tertulis.
- (2) Dinas menyediakan sarana pengaduan, saran dan masukan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dalam bentuk :
 - a. kuisioner indeks kepuasan pemohon;
 - b. *website* Dinas;
 - c. *email* Dinas;
 - d. alamat Dinas;
 - e. telepon Dinas;
 - f. kotak pengaduan;

- g. ruang konsultasi; dan/atau
- h. surat.

- (3) Hasil dari pengaduan, saran dan masukan sebagaimana dimaksud pada ayat (2) merupakan dasar bagi Kepala Dinas untuk memperbaiki dan/atau meningkatkan kualitas pelayanan Dinas.
- (4) Alur proses mekanisme penyampaian pengaduan, saran dan masukan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) tercantum dalam Lampiran II Peraturan Bupati ini.

BAB X
STANDAR OPERASIONAL PROSEDUR (SOP)
PERIZINAN DAN NON PERIZINAN

Pasal 18

- (1) Maksud ditetapkannya SOP adalah agar pelayanan berjalan efektif dan efisien sesuai dengan visi dan misi Dinas.
- (2) Tujuan ditetapkannya SOP Pelayanan adalah sebagai berikut :
 - a. untuk pembakuan tolok ukur yang dipergunakan sebagai acuan pelayanan kepada masyarakat;
 - b. memberi komitmen dari pihak Dinas selaku penyedia layanan kepada masyarakat untuk memberikan kualitas layanan yang terbaik; dan
 - c. untuk transparansi dan akuntabilitas pelayanan kepada masyarakat.

- (3) SOP setiap jenis permohonan perizinan dan/atau non perizinan yang dikelola oleh Dinas memuat komponen :
- a. dasar hukum;
 - b. persyaratan;
 - c. sistem, mekanisme dan prosedur;
 - d. jangka waktu penyelesaian;
 - e. tarif retribusi;
 - f. produk pelayanan;
 - g. sarana, prasarana dan fasilitas;
 - h. kompetensi pelaksana;
 - i. pengawasan internal;
 - j. penanganan pengaduan, saran dan masukan;
 - k. jumlah pelaksana;
 - l. jaminan pelayanan;
 - m. jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan; dan
 - n. evaluasi kinerja pelaksana.
- (4) SOP sebagaimana dimaksud pada ayat (3) tercantum dalam Lampiran III Peraturan Bupati ini.
- (5) SOP sebagaimana dimaksud pada ayat (4) dilaksanakan oleh pelaksana pelayanan *front office* dan *back office* yang terdiri dari anggota tim teknis, Kepala Seksi, Kepala Bidang, Kepala Sub Bagian Umum dan Kepegawaian, Sekretaris dan Kepala Dinas.

BAB XI MONITORING DAN EVALUASI

Pasal 19

- (1) Kepala Dinas melakukan monitoring pelaksanaan Peraturan Bupati ini secara reguler setiap 6 (enam) bulan dengan melakukan pertemuan atau pengumpulan informasi dan/atau data dari pelaksana pelayanan dan/atau masyarakat serta secara insidental dapat dilakukan sesuai dengan kebutuhan dalam rangka efektivitas dan efisiensi pelayanan.
- (2) Monitoring sebagaimana dimaksud pada ayat (1) secara umum melekat pada saat standar pelayanan dilaksanakan melalui penerapan kartu kontrol dokumen permohonan perizinan dan/atau non perizinan serta melalui pemanfaatan sistem informasi manajemen.
- (3) Kepala Dinas melaporkan hasil monitoring dan evaluasi standar pelayanan kepada Bupati.

BAB XII PEMBIAYAAN

Pasal 20

Seluruh biaya yang dibutuhkan sebagai akibat diberlakukannya Peraturan Bupati ini dibebankan kepada Anggaran Pendapatan dan Belanja Daerah Kabupaten Labuhanbatu.

BAB XIII
KETENTUAN PERALIHAN

Pasal 21

Seluruh rangkaian pelayanan publik pada Dinas sebelum diundangkannya Peraturan Bupati ini dinyatakan tetap berlaku dan dengan diundangkannya Peraturan Bupati ini maka seluruh rangkaian pelayanan publik pada Dinas mempedomani Peraturan Bupati ini.

BAB XIV
KETENTUAN PENUTUP

Pasal 22

Pada saat Peraturan Bupati ini mulai berlaku, Peraturan Bupati Labuhanbatu Nomor 04 Tahun 2010 tentang Standard Operating Procedure (SOP)/Standarisasi Prosedur Pelayanan Perizinan Pada Badan Penanaman Modal Dan Pelayanan Perizinan Terpadu Kabupaten Labuhanbatu dicabut dan dinyatakan tidak berlaku.

Pasal 23

Peraturan Bupati ini mulai berlaku pada tanggal diundangkan.

Agar setiap orang mengetahuinya, memerintahkan pengundangan Peraturan Bupati ini dengan penempatannya dalam Berita Daerah Kabupaten Labuhanbatu.

Ditetapkan di Rantauprapat
pada tanggal 28 Agustus 2017

BUPATI LABUHANBATU,

ttd

PANGONAL HARAHAP

Diundangkan dalam Berita Daerah
Kabupaten Labuhanbatu

Nomor 19 Tahun 2017
Tanggal 29 Agustus 2017

Plt. SEKRETARIS DAERAH
KABUPATEN LABUHANBATU,

ttd

AHMAD MUFLIH

Salinan sesuai dengan aslinya

KEPALA BAGIAN HUKUM SETDAKAB

3 13/17
7/11

SITI HAFSAH SILALAH, SH
PEMBINA
NIP. 19741119 200502 2 001

PEMERINTAH KABUPATEN LABUHANBATU DINAS PENANAMAN MODAL DAN PELAYANAN TERPADU SATU PINTU			
No	JABATAN	PARAF	TGL.
1	SEKDA		
2	ASISTEN		
3	KADIS		
4	SEKRETARIS		
5	KABID	<i>[Signature]</i>	26.10.17
6	KASUBBAG/KASUBBID	<i>[Signature]</i>	25/10 2017

Pasal 23

Peraturan Bupati ini mulai berlaku pada tanggal diundangkan.

Agar setiap orang mengetahuinya, memerintahkan pengundangan Peraturan Bupati ini dengan penempatannya dalam Berita Daerah Kabupaten Labuhanbatu.

Ditetapkan di Rantauprapat
pada tanggal 28 Agustus 2017

BUPATI LABUHANBATU,

ttd

PANGONAL HARAHAP

Diundangkan dalam Berita Daerah
Kabupaten Labuhanbatu

Nomor 19 Tahun 2017
Tanggal 29 Agustus 2017

Plt. SEKRETARIS DAERAH
KABUPATEN LABUHANBATU,

ttd

AHMAD MUFLIH

Salinan sesuai dengan aslinya

KEPALA BAGIAN HUKUM SETDAKAB,



SITI HAFSAH SILALAH, SH
PEMBINA
NIP. 19741119 200502 2 001