



**BERITA DAERAH KABUPATEN BANTAENG
TAHUN 2014 NOMOR 234**

PERATURAN BUPATI BANTAENG

NOMOR 55 TAHUN 2014

TENTANG

**MEKANISME PELAYANAN PERIZINAN, NON PERIZINAN, DAN
PENANGANAN PENGADUAN
DI KANTOR PTSP KABUPATEN BANTAENG**

DENGAN RAHMAT TUHAN YANG MAHA ESA

BUPATI BANTAENG

- Menimbang** :
- a. bahwa dalam rangka mewujudkan pelayanan publik yang cepat, mudah, transparan, pasti dan akuntabel serta meningkatnya hak-hak masyarakat terhadap pelayanan publik, maka perlu dilakukan penyederhanaan penyelenggaraan pelayanan pemberian izin melalui Kantor Pelayanan Terpadu Satu Pintu;
 - b. bahwa Peraturan Bupati Nomor 1 Tahun 2009 tentang Mekanisme Pelayanan Perizinan pada Kantor Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Bantaeng tidak sesuai lagi dengan perkembangan saat ini sehingga perlu ditinjau kembali;
 - c. bahwa untuk maksud tersebut pada huruf a dan b di atas, perlu ditetapkan dengan Peraturan Bupati tentang Mekanisme Pelayanan Perizinan pada Kantor Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Bantaeng.
- Mengingat** :
1. Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 29 Tahun 1959 tentang Pembentukan Daerah-daerah Tingkat II di Sulawesi (Lembaran Negara Tahun 1959 Nomor 47, Tambahan Lembaran Negara 1822);
 2. Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 8 Tahun 1974 tentang Pokok-Pokok Kepegawaian (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 1974 Nomor 55, Tambahan Lembaran Negara Nomor 3041), sebagaimana telah diubah dengan Undang-Undang Nomor 43 Tahun 1999 (Lembaran Negara Tahun 1999 Nomor 169, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 3890);
 3. Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 28 Tahun 1999 tentang Penyelenggaraan Negara yang Bersih dan Bebas dari Korupsi, Kolusi dan Nepotisme (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 1999 Nomor 75, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 3851);
 4. Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 33 Tahun 2004

- tentang Perimbangan Keuangan antara Pemerintah Pusat dan Pemerintahan Daerah (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2004 Nomor 126, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4438);
5. Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2007 tentang Penanaman Modal (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2007 Nomor 67, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4724);
 6. Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2009 Nomor 112, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5038);
 7. Undang-Undang Republik Indonesia 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);
 8. Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2008 Nomor 61);
 9. Undang-Undang Nomor 24 Tahun 2011 tentang Badan Penyelenggaraan Jaminan Sosial (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2011 Nomor 116, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5256);
 10. Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah (Lembaran Daerah Republik Indonesia Tahun 2014 Nomor 244, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5587);
 11. Peraturan Pemerintah Nomor 38 Tahun 2007 tentang Pembagian Urusan Pemerintah Antara Pemerintah, Pemerintahan Daerah Propinsi dan Pemerintahan Daerah Kabupaten / Kota (Lembaran Negara Republik Indonesia tahun 2007 Nomor 82, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4737);
 12. Peraturan Pemerintah Nomor 41 Tahun 2007 tentang Organisasi Perangkat Daerah (Lembaran Negara Republik Indonesia tahun 2007 Nomor 89, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4741);
 13. Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 215);
 14. Peraturan Presiden Nomor 97 Tahun 2014 tentang Penyelenggaraan Pelayanan Terpadu Satu Pintu;
 15. Peraturan Presiden Nomor 98 Tahun 2014 tentang Perizinan Untuk Usaha Mikro dan Kecil;
 16. Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 24 Tahun 2006 tentang Penyelenggaraan Perizinan Melalui Pelayanan Terpadu Satu Pintu;
 17. Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 57 Tahun 2007 tentang Petunjuk Teknis Penataan Organisasi Perangkat Daerah;
 18. Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 20 Tahun 2008 tentang Pedoman Organisasi dan Tata Kerja Unit Pelayanan Perizinan Terpadu di Daerah;
 19. Peraturan Kepala Badan Koordinasi Penanaman Modal Nomor 14 Tahun 2009 tentang Sistem Pelayanan Informasi

- dan Perizinan Investasi Secara Elektronik;
20. Peraturan Kepala Badan Koordinasi Penanaman Modal Nomor 7 Tahun 2010 tentang Pedoman dan Tata Pengendalian Pelaksanaan Penanaman Modal;
 21. Peraturan Kepala Badan Koordinasi Penanaman Modal Nomor 6 Tahun 2011 tentang Tata Cara Pelaksanaan, Pembinaan, dan Pelaporan Pelayanan Terpadu Satu Pintu dibidang Penanaman Modal;
 22. Peraturan Kepala Badan Koordinasi Penanaman Modal Nomor 5 Tahun 2013 tentang Pedoman dan Tata Cara Perizinan dan Non Perizinan Penanaman Modal;
 23. Peraturan Daerah Kabupaten Bantaeng Nomor 24 Tahun 2007 tentang Urusan Pemerintahan Daerah Kabupaten Bantaeng (Lembaran Daerah Kabupaten Bantaeng Tahun 2007 Nomor 24);
 24. Peraturan Daerah Kabupaten Bantaeng Nomor 25 Tahun 2007 tentang Pembentukan Organisasi, Kedudukan, Tugas dan Fungsi Sekretariat Daerah dan Sekretariat Dewan Perwakilan Rakyat Daerah Kabupaten Bantaeng (Lembaran Daerah Kabupaten Bantaeng Tahun 2007 Nomor 25);
 25. Peraturan Daerah Kabupaten Bantaeng Nomor 26 Tahun 2007 tentang Pembentukan Organisasi, Kedudukan, Tugas Pokok dan Fungsi Dinas-dinas Daerah Kabupaten Bantaeng (Lembaran Daerah Kabupaten Bantaeng Tahun 2007 Nomor 26) sebagaimana telah diubah dengan Perda Kabupaten Bantaeng Nomor 2 Tahun 2009 (Lembaran Daerah 2009 Nomor 2);
 26. Peraturan Daerah Kabupaten Bantaeng Nomor 27 Tahun 2007 tentang Pembentukan Organisasi, Kedudukan, Tugas dan Fungsi Lembaga Teknis Daerah Kabupaten Bantaeng (Lembaran Daerah Kabupaten Bantaeng Tahun 2007 Nomor 27) sebagaimana telah diubah dengan Perda Kabupaten Bantaeng Nomor 3 Tahun 2009 (Lembaran Daerah 2009 Nomor 7);
 27. Peraturan Daerah Kabupaten Bantaeng Nomor 3 Tahun 2011 tentang Penanaman Modal;
 28. Peraturan Daerah Kabupaten Bantaeng Nomor 11 Tahun 2011 tentang Retribusi Perizinan Tertentu sebagaimana telah diubah dengan Peraturan Daerah Nomor 6 Tahun 2013;
 29. Peraturan Daerah Kabupaten Bantaeng Nomor 1 Tahun 2012 tentang Penyelenggaraan Pelayanan Publik Kabupaten Bantaeng;
 30. Peraturan Bupati Bantaeng Nomor 1 Tahun 2014 tentang Kewajiban Kepesertaan BPJS Ketenagakerjaan Dalam Pemberian Pelayanan Perizinan Oleh Pemerintah Kabupaten Bantaeng;

MEMUTUSKAN

Menetapkan : PERATURAN BUPATI BANTAENG TENTANG MEKANISME PELAYANAN PERIZINAN, NON PERIZINAN, DAN PENANGANAN PENGADUAN PADA KANTOR PTSP KABUPATEN BANTAENG

BAB I

KETENTUAN UMUM

Pasal 1

Dalam Peraturan Bupati ini, yang dimaksud dengan :

1. Daerah adalah Kabupaten Bantaeng;
2. Bupati adalah Bupati Bantaeng;
3. Pemerintahan Daerah adalah penyelenggaraan urusan pemerintahan oleh pemerintah daerah dan DPRD menurut asas otonomi dan tugas pembantuan dengan prinsip otonomi seluas-luasnya dalam sistem dan prinsip Negara Kesatuan Republik Indonesia sebagaimana dimaksud dalam Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia tahun 1945;
4. Pemerintah Daerah adalah Bupati dan Perangkat Daerah sebagai unsur Penyelenggaraan Pemerintahan Daerah;
5. Satuan Kerja Perangkat Daerah selanjutnya disingkat SKPD adalah unsur pembantu kepada Bupati dalam penyelenggaraan pemerintahan daerah yang terdiri atas Sekretariat Daerah, Sekretariat DPRD, Dinas Daerah, Lembaga Teknis Daerah, Kecamatan dan Kelurahan serta lembaga lainnya yang dibentuk berdasarkan peraturan perundang-undangan;
6. Kantor PTSP selanjutnya disingkat KPTSP adalah merupakan Lembaga Lain sebagai bagian dari Satuan Kerja Perangkat Daerah yang memiliki tugas pokok dan fungsi mengelola perizinan dan non perizinan di daerah dengan Sistem PTSP Satu Pintu;
7. SKPD Teknis Terkait adalah Satuan Kerja Perangkat Daerah yang mempunyai tugas untuk melakukan pembinaan, pengawasan serta pengendalian perizinan dan non perizinan;
8. Tim Teknis adalah kelompok kerja dari SKPD Teknis Terkait yang mempunyai kewenangan untuk memberikan rekomendasi persetujuan dan / atau penolakan penerbitan izin kepada Kepala Kantor PTSP;
9. Izin adalah dokumen yang dikeluarkan oleh Pemerintah daerah berdasarkan Peraturan Daerah atau Peraturan lainnya yang berlaku yang merupakan bukti legalitas yang menyatakan sah dan/atau diperbolehkannya seseorang atau badan untuk melakukan usaha dan/atau kegiatan tertentu;
10. Perizinan adalah pemberian legalitas kepada seseorang atau pelaku usaha / kegiatan tertentu atau pemberian dokumen dalam bentuk izin oleh Pemerintah Daerah berdasarkan Peraturan daerah atau Peraturan lainnya yang berlaku sebagai bukti yang menyatakan sah dan/atau diperbolehkannya seseorang atau badan untuk melakukan usaha dan/atau kegiatan tertentu;
11. Non perizinan adalah pemberian legalitas kepada seseorang atau pelaku usaha dalam bentuk tanda daftar, rekomendasi, fatwa atau lainnya untuk melakukan kegiatan atau kegiatan tertentu;
12. Penyelenggaraan pelayanan terpadu satu pintu adalah penyelenggaraan yang memiliki tugas pokok dan fungsi mengelola semua atau sebagian bentuk pelayanan perizinan dan non perizinan di daerah dengan sistem satu pintu yang proses pengelolaannya mulai dari tahap permohonan pengambilan formulir sampai ketahap terbitnya dokumen yang dilakukan dalam satu tempat;
13. Penanaman Modal adalah segala bentuk kegiatan menanam modal, baik oleh penanam modal dalam negeri maupun penanam modal asing, untuk melakukan usaha di wilayah negara Republik Indonesia;
14. Penanam Modal adalah perorangan atau badan usaha yang melakukan Penanaman Modal yang dapat berupa Penanam Modal Dalam Negeri dan Penanam Modal Asing;

15. Penanaman Modal Dalam Negeri adalah kegiatan menanam modal untuk melakukan usaha di wilayah negara Republik Indonesia yang dilakukan oleh Penanam Modal Dalam Negeri dengan menggunakan modal Dalam Negeri;
16. Penanaman Modal Asing adalah kegiatan menanam modal untuk melakukan usaha di wilayah negara Republik Indonesia yang dilakukan oleh Penanam Modal Asing, baik yang menggunakan modal asing sepenuhnya maupun yang berpatungan dengan Penanam Modal Dalam Negeri;
17. Pelayanan perizinan dan non perizinan adalah proses, tahapan dan persyaratan pemberian pelayanan sehingga terjadi penyingkatan dan ketepatan waktu, kejelasan biaya dan prosedur serta kemudahan dalam pelayanan;
18. Jenis perizinan dan non perizinan adalah segala jenis izin dan non izin yang menjadi kewenangan pemerintah daerah sesuai dengan peraturan perundang-undangan;
19. Perizinan paralel adalah penyelenggaraan Perizinan yang diberikan kepada pelaku usah yang dilakukan sekaligus mencakup lebih dari satu jenis izin yang diproses secara terpadu dan bersamaan atau berurutan;
20. Biaya pelayanan adalah biaya yang dikeluarkan oleh permohonan untuk memperoleh izin atau non izin/dokumen yang besarnya ditetapkan sesuai dengan Peraturan Daerah atau Peraturan Perundang-Undangan lainnya;
21. Pengaduan adalah pemberitahuan secara tertulis dan/atau lisan mengenai dugaan terjadinya penyelenggaraan pelayanan publik yang menyimpang dan/ atau tidak sesuai dengan standar pelayanan serta melanggar ketentuan peraturan perundang-undangan;
22. Pembinaan adalah upaya pengembangan, pemantapan, pemantauan, evaluasi, penilaian dan pemberian penghargaan bagi Kantor PTSP dan aparat Pelayanan oleh Bupati;
23. Pengawasan Fungsional adalah penertiban atau pemeriksaan yang dilakukan oleh badan-badan pemeriksa teknis terhadap Kantor PTSP sesuai Peraturan Perundang-Undagan;
24. Pengawasan Masyarakat adalah kontrol sosial yang dilakukan oleh publik terhadap Kantor PTSP sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan;

BAB II MAKSUD DAN TUJUAN

Pasal 2

- (1) Maksud dari Peraturan Bupati ini adalah sebagai acuan dalam penyelenggaraan pelayanan perizinan dan non perizinan serta penanganan pengaduan pada Kantor PTSP Kabupaten Bantaeng.
- (2) Tujuan dari Peraturan Bupati ini adalah memberikan pedoman bagi aparatur Kantor PTSP dalam melaksanakan tugas dan fungsinya dalam memberikan pelayanan yang mudah, cepat, transparan, dan tepat sasaran, serta sebagai pedoman dalam penanganan jenis-jenis pengaduan pada Kantor PTSP Kabupaten Bantaeng.

BAB III MEKANISME DAN TATA CARA PELAYANAN PERIZINAN DAN NON PERIZINAN Bagian Kesatu Mekanisme

Pasal 3

- (1) Proses penyelenggaraan administrasi pelayanan perizinan dan non perizinan mulai dari tahap pendaftaran permohonan sampai pada penerbitan dokumen perizinan dan non perizinan dilaksanakan oleh Kantor PTSP sesuai dengan urusan kewenangan yang menjadi tugas dan fungsinya.
- (2) Proses pelayanan perizinan dan non perizinan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dapat dilakukan secara paralel / simultan.
- (3) Dokumen perizinan dan non perizinan hanya dapat diterbitkan oleh Kantor PTSP setelah memperoleh rekomendasi persetujuan penerbitan izin dari Tim Teknis.
- (4) Surat Ketetapan Retribusi Daerah (SKRD) ditetapkan oleh Kepala Kantor PTSP sesuai dengan kewenangannya.
- (5) Penandatanganan izin dan non izin ditandatangani oleh Kepala Kantor PTSP sesuai dengan urusan kewenangan yang menjadi tugas dan fungsinya.
- (6) Penandatanganan izin dan non izin sebagaimana dimaksud pada ayat (5) dapat dilakukan secara elektronik yang akan diatur lebih lanjut sesuai dengan ketentuan Peraturan Perundang-undangan.
- (7) Proses pelayanan perizinan dan non perizinan yang terkait penanaman modal dilaksanakan dengan Sistem Pelayanan Informasi dan Perizinan Investasi Secara Elektronik (SPIPISE) dan/atau secara manual oleh Kantor PTSP sesuai dengan kewenangannya.
- (8) Tim Teknis sebagaimana dimaksud pada ayat (3) merupakan Pegawai Negeri Sipil dari SKPD teknis terkait yang berkompeten dibidangnya dan mempunyai kewenangan untuk memberikan rekomendasi persetujuan dan / atau penolakan penerbitan izin untuk mendukung penyelenggaraan pelayanan perizinan dan non perizinan pada Kantor PTSP.
- (9) Tim Teknis sebagaimana dimaksud pada ayat (8) dikoordinir oleh Kantor PTSP.
- (10) Pembentukan Tim Teknis pada Kantor PTSP ditetapkan melalui Keputusan Bupati.

Bagian Kedua Tata Cara

Pasal 4

- (1) Prosedur Pengelolaan Pelayanan untuk jenis izin yang dikenakan retribusi pada Kantor PTSP Kabupaten Bantaeng meliputi :
 - a. Pengguna layanan mengambil formulir permohonan melalui Meja layanan Informasi pada Kantor PTSP, website, dan/atau di tempat lain yang telah ditentukan oleh Kantor PTSP;
 - b. Pengguna layanan melakukan pendaftaran di Meja layanan Pendaftaran pada Kantor PTSP atau ditempat yang telah ditetapkan dengan menyerahkan formulir permohonan disertai berkas kelengkapannya sesuai dengan standar pelayanan yang telah ditetapkan;
 - c. Petugas meja layanan pendaftaran menverifikasi, menerima berkas permohonan beserta kelengkapannya dan memberikan bukti penerimaan berkas permohonan kepada pengguna layanan;
 - d. Petugas meja layanan pemrosesan menginput data pengguna layanan dan mencetak surat permintaan rekomendasi untuk tim teknis kemudian diserahkan ke Kepala Seksi Perizinan dan Kepala Seksi Non Perizinan untuk ditanda tangani;

- e. Tim Teknis melakukan kajian teknis dan kunjungan lapangan bila diperlukan, membuat Berita Acara Peninjauan Lapangan (BAPL), dan memberikan rekomendasi persetujuan dan/atau penolakan penerbitan izin kepada Kepala Kantor PTSP;
 - f. Petugas pendaftaran memberikan informasi kepada pengguna layanan mengenai persetujuan dan / atau penolakan izin melalui telepon dan / atau SMS Gateway;
 - g. Petugas Meja Layanan SKRD melakukan verifikasi penghitungan retribusi sesuai dengan berita acara pemeriksaan lapangan tim teknis;
 - h. Apabila penerbitan izin ditolak, surat penolakan dan berkas permohonan akan dikembalikan ke pengguna layanan melalui Petugas Meja Layanan Informasi disertai dengan alasan penolakan penerbitan izin;
 - i. Apabila penerbitan izin disetujui, pengguna layanan mengambil SKRD dengan memperlihatkan bukti penerimaan berkas permohonan di Meja layanan SKRD pada Kantor PTSP kemudian melakukan pembayaran / pelunasan retribusi daerah di Meja Layanan Bank yang telah ditentukan;
 - j. Pengguna layanan menyerahkan bukti penyetoran/pelunasan retribusi di Meja layanan SKRD pada Kantor PTSP;
 - k. Petugas Meja Pemrosesan mencetak surat izin dan non izin;
 - l. Kepala Kantor menandatangani surat izin setelah diparaf oleh Kepala Seksi;
 - m. Petugas pengolahan data melakukan pengarsipan penerbitan surat izin;
 - n. Petugas Meja Layanan Penyerahan menyerahkan surat izin ke pengguna layanan;
- (2) Prosedur Pengelolaan Pelayanan bagi jenis izin yang non retribusi pada Kantor PTSP Kabupaten Bantaeng meliputi :
- a. Pengguna layanan mengambil formulir permohonan melalui Meja Layanan Informasi pada Kantor PTSP, Website, dan/atau di tempat lain yang telah ditentukan oleh Kantor PTSP;
 - b. Pengguna layanan melakukan pendaftaran di Meja Layanan Pendaftaran pada Kantor PTSP atau ditempat yang telah ditetapkan dengan menyerahkan formulir permohonan beserta berkas kelengkapannya sesuai dengan Standar Pelayanan yang telah ditetapkan;
 - c. Petugas Meja Layanan Pendaftaran menverifikasi, menerima berkas permohonan beserta kelengkapannya dan memberikan bukti penerimaan berkas permohonan kepada Pengguna layanan;
 - d. Petugas Meja Layanan Pendaftaran menginput data Pengguna layanan serta mencetak Surat Permintaan Rekomendasi untuk Tim Teknis kemudian diserahkan ke Kepala Seksi Perizinan untuk ditanda tangani;
 - e. Tim Teknis melakukan kajian teknis dan kunjungan lapangan bila diperlukan, membuat Berita Acara Peninjauan Lapangan (BAPL), dan memberikan rekomendasi persetujuan dan/atau penolakan penerbitan izin kepada Kepala Kantor PTSP;
 - f. Petugas Pemprosesan memberikan informasi kepada Pengguna layanan mengenai persetujuan dan/atau penolakan izin melalui telepon dan/atau SMS Gateway;
 - g. Apabila penerbitan izin ditolak, surat penolakan dan berkas permohonan akan dikembalikan ke pengguna layanan melalui petugas Meja layanan Informasi disertai dengan alasan penolakan penerbitan izin;
 - h. Petugas Pemprosesan mencetak surat izin yang telah disetujui oleh Tim Teknis;
 - i. Kepala kantor menandatangani surat izin setelah diparaf oleh kepala seksi;
 - j. Petugas pengolahan data melakukan pengarsipan penerbitan surat izin;
 - k. Petugas meja layanan penyerahan menyerahkan surat izin ke pengguna layanan dengan memperlihatkan bukti penerimaan berkas;

- (3) Tahapan proses tata cara pemberian izin penanaman modal sebagaimana dimaksud dalam pasal 3 ayat (7) dilaksanakan sesuai dengan ketentuan Peraturan Perundang-undangan yang berlaku.
- (4) Dalam penyelenggaraan pelayanan perizinan, Kantor PTSP menggunakan Sistem Teknologi Informasi dan menerapkan Kartu Kontrol Dokumen Permohonan Perizinan sebagai monitoring alur pelayanan perizinan.
- (5) Kartu kontrol dokumen permohonan perizinan sebagaimana dimaksud pada ayat (4) dan alur (*flow charts*) pelayanan Perizinan pada Kantor PTSP tercantum dalam lampiran I peraturan bupati ini sebagai bagian yang tidak terpisahkan dengan Peraturan ini.
- (6) Prosedur teknis pelaksanaan pelayanan perizinan pada Kantor PTSP akan diatur dalam Standar Operasional Prosedur (SOP) dan Standar Pelayanan (SP) yang akan ditetapkan sesuai dengan Peraturan Perundang-undangan.

BAB IV
PENOLAKAN PENERBITAN DAN PENCABUTAN IZIN
Bagian Kesatu
Penolakan Penerbitan Izin

Pasal 5

- (1) Izin dapat ditolak penerbitannya oleh Kantor PTSP berdasarkan rekomendasi dari tim teknis apabila :
 - a. Jenis kegiatan yang akan dilakukan tidak sesuai dengan berkas permohonan yang diajukan oleh pengguna layanan;
 - b. Tidak memenuhi persyaratan teknis sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan;
- (2) Penolakan penerbitan izin disertai alasan penolakan dari tim teknis disampaikan secara tertulis kepada pengguna layanan melalui meja layanan informasi dan / atau SMS Gateway pada Kantor PTSP selambat-lambatnya 3 hari sejak permohonan diterima.

Bagian Kedua
Pencabutan Izin

Pasal 6

- (1) Izin dapat dicabut apabila :
 - a. Permintaan dari pemilik izin;
 - b. Dasar yang menjadi persyaratan administrasi Izin terbukti tidak benar;
 - c. Izin yang dimiliki tidak sesuai dengan jenis kegiatan yang dilaksanakan;
 - d. Terbukti melakukan pelanggaran sesuai ketentuan Peraturan Perundang-undangan;
- (2) Pencabutan Izin sebagaimana dimaksud pada ayat (1) terlebih dahulu dikaji oleh tim teknis selanjutnya disampaikan kepada Kepala Kantor PTSP.
- (3) Pencabutan Izin sebagaimana dimaksud pada ayat (1) huruf b, c, dan d, dilakukan setelah SKPD teknis terlebih dahulu memberikan Surat Peringatan kepada Pemilik Izin sebanyak 3 (tiga) kali yang masing-masing berjangka waktu 7 (tujuh) hari kalender terhitung sejak tanggal terkirimnya surat dimaksud.
- (4) Apabila jangka waktu sebagaimana dimaksud pada ayat (3) berakhir dan belum ada tindakan nyata dari pemilik izin, SKPD Teknis terkait merekomendasikan kepada Kantor PTSP untuk menerbitkan keputusan pencabutan izin.

BAB V
MASA BERLAKU DAN DAFTAR ULANG (HERREGISTRASI)

Pasal 7

- (1) Masa berlaku izin dan non izin sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.
- (2) Pemilik Izin wajib melakukan daftar ulang sesuai ketentuan peraturan perundang-undangan sejak tanggal penetapan Izin.
- (3) Daftar ulang sebagaimana dimaksud pada ayat (2) diajukan ke Kantor PTSP selambat-lambatnya dalam jangka waktu 3 (tiga) bulan sebelum jatuh tempo.
- (4) Penerbitan dan penolakan daftar ulang perizinan dan non perizinan dilaksanakan oleh Kantor PTSP berdasarkan pertimbangan dan rekomendasi dari Tim Teknis.
- (5) Persyaratan administrasi, biaya, dan waktu penerbitan izin yang didaftar ulang akan diatur dalam Standar Pelayanan yang akan ditetapkan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.

BAB VI
PERUBAHAN DAN PENGGANTIAN PERIZINAN DAN NON PERIZINAN

Bagian Kesatu
Perubahan

Pasal 8

- (1) Badan usaha dan/atau perorangan yang telah mendapatkan izin melakukan perubahan nama, alamat, dan/atau penanggung jawab, wajib melakukan perubahan surat izin yang diajukan kepada Kantor PTSP.
- (2) Tata cara permohonan perubahan surat Izin diatur sesuai dengan ketentuan Peraturan Perundang-undangan.

Bagian Kedua
Penggantian

Pasal 9

- (1) Apabila surat Izin yang bersangkutan hilang atau rusak, dapat diajukan permohonan penggantian kepada Kantor PTSP sesuai dengan kewenangannya.
- (2) Persyaratan administrasi, yuridis, teknis, biaya dan waktu atas permohonan penggantian surat Izin sebagaimana dimaksud pada ayat (1) diatur sesuai ketentuan peraturan perundang-undangan.

Pasal 10

Kantor PTSP wajib menerbitkan surat Izin yang baru sebagai pengganti surat izin sebagaimana dimaksud pada Pasal 8 dan Pasal 9, setelah memenuhi segala ketentuan sesuai dengan peraturan perundang-undangan.

BAB VII
FORMULIR, REKOMENDASI, FORMAT IZIN, DAN PERSYARATAN IZIN

Pasal 11

Formulir, rekomendasi, format izin dan persyaratan izin ditetapkan dengan Keputusan Bupati dan/atau Kepala Kantor PTSP sesuai dengan peraturan perundang-undangan.

BAB VIII SARANA DAN PRASARANA

Pasal 12

Sarana dan prasarana yang wajib disediakan oleh Kantor PTSP dalam menyelenggarakan pelayanan perizinan dan non perizinan untuk menciptakan iklim pelayanan yang memadai, antara lain :

- a. Ruang tunggu yang nyaman dan bebas asap rokok;
- b. Tempat pelayanan yang bersih dan rapi;
- c. Tersedia penyejuk ruangan (*air conditioner*);
- d. Tersedia televisi dan bahan bacaan di ruang pelayanan;
- e. Meja layanan informasi;
- f. Meja layanan pendaftaran;
- g. Meja layanan SKRD;
- h. Meja layanan penyerahan Izin;
- i. Meja layanan pengaduan;
- j. Tersedia toilet;
- k. Area parkir;
- l. Papan informasi yang meliputi alur pelayanan, prosedur, persyaratan, biaya, dan waktu penyelesaian izin;
- m. Media informasi.
- n. Brosur jenis pelayanan;
- o. Website perizinan;
- p. Ruang pelayanan *front office* dan *back office* ;

BAB IX PENANGANAN PENGADUAN

Pasal 13

Jenis pengaduan pada Kantor PTSP Kabupaten Bantaeng terdiri atas :

- a. Pengaduan langsung;
- b. Pengaduan tidak langsung;

Pasal 14

- (1) Pengaduan langsung sebagaimana dimaksud dalam Pasal 13 huruf a terdiri atas:
 - a. Pengaduan melalui meja layanan pengaduan pada Kantor PTSP;
 - b. Pengaduan melalui via telepon;
- (2) Pengaduan tidak langsung sebagaimana dimaksud dalam Pasal 13 huruf b, meliputi:
 - a. Email;
 - b. Fax;
 - c. SMS; dan
 - d. Kotak pengaduan;
- (3) Pengaduan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dan ayat (2), dapat dilakukan di Ombudsman Republik Indonesia (ORI) perwakilan Sulawesi Selatan, Koalisi Lembaga Pemantau Kinerja Pelayanan Publik (KLP-KLiK) Sulawesi Selatan, dan lembaga pengawas pelayanan publik lainnya.

Pasal 15

- (1) Penanganan pengaduan pada Kantor PTSP wajib dilaksanakan setelah pengaduan diterima dari pelapor disertai dengan bukti-buktinya.

- (2) Pelapor menerima tanda bukti penerimaan pengaduan atas pengaduan yang diajukan melalui meja layanan pengaduan di Kantor PTSP.
- (3) Pelapor menerima tanggapan dari Kantor PTSP atas pengaduan paling lambat 10 (sepuluh) hari kerja setelah pengaduan diterima dan diregistrasi oleh petugas meja layanan pengaduan.
- (4) Penanganan pengaduan pada Kantor PTSP dilaksanakan oleh tim penanganan pengaduan yang akan ditetapkan melalui Keputusan Bupati.
- (5) Tim penanganan pengaduan sebagaimana dimaksud ayat (4) menangani pengaduan dengan melakukan tindakan langsung (*active response*) dan/atau diselesaikan tanpa membutuhkan tindakan langsung (*passive response*).
- (6) Penanganan Pengaduan diklasifikasikan menjadi 3 jenis, yakni :
 - a. Penanganan pengaduan ringan
 - b. Penanganan pengaduan sedang
 - c. Penanganan pengaduan berat
- (7) Apabila terjadi pengaduan yang melibatkan lintas SKPD, Kantor PTSP dapat memohon fasilitasi kepada Asisten Sekretariat Daerah yang membidangi.
- (8) Kantor PTSP wajib menindaklanjuti segala hasil pengaduan dengan berkoordinasi dengan Sekretaris Daerah dan SKPD Teknis Terkait.
- (9) Segala pengaduan yang diterima oleh Kantor PTSP dan hasil tindak lanjutnya wajib disampaikan ke Bupati melalui Sekretaris Daerah Kabupaten Bantaeng.
- (10) Alur penanganan pengaduan, formulir, dan tanda bukti penerimaan pengaduan pada Kantor PTSP tercantum pada lampiran II Peraturan Bupati ini sebagai bagian yang tidak terpisahkan.

BAB X PEMBIAYAAN

Pasal 16

Segala biaya yang dialokasikan dalam penyelenggaraan pengelolaan pelayanan perizinan dan non perizinan di Kantor PTSP dibebankan Anggaran Pendapatan dan Belanja Daerah Kabupaten Bantaeng.

BAB XI PEMBINAAN, PENGAWASAN, DAN EVALUASI

Pasal 17

- (1) Bupati akan melaksanakan pembinaan, pengawasan dan evaluasi terhadap pelaksanaan pengelolaan pelayanan perizinan, dan non perizinan serta penanganan pengaduan pada Kantor PTSP.
- (2) Dalam hal ditemukan dan/atau terdapat kekeliruan berdasarkan hasil pengawasan dalam pengelolaan pelayanan akan ditinjau kembali.
- (3) Evaluasi pelaksanaan pelayanan perizinan dan non perizinan pada Kantor PTSP dilakukan dengan metode Survei Kepuasan Masyarakat secara berkala minimal 1 kali setahun.

BAB XII KETENTUAN PERALIHAN

Pasal 18

- (1) Peraturan Bupati yang ada selama ini dan mengatur hal yang sama yang menjadi dasar pelaksanaan pelayanan perizinan, dan non perizinan serta

- penanganan pengaduan pada Kantor PTSP Kabupaten Bantaeng dinyatakan dicabut dan tidak berlaku.
- (2) Pengaturan lebih lanjut mengenai teknis pelaksanaannya akan diatur kemudian oleh Bupati dan/atau Kepala Kantor PTSP.

BAB XIII

KETENTUAN PENUTUP

Pasal 19

Peraturan Bupati ini mulai berlaku sejak tanggal diundangkan.

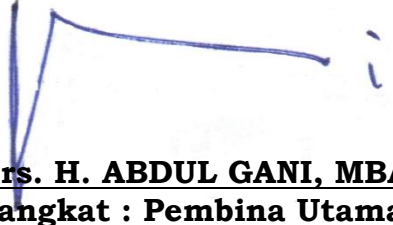
Agar setiap orang dapat mengetahuinya, memerintahkan pengundangan Peraturan Bupati ini dengan penempatannya dalam Berita Daerah Kabupaten Bantaeng.

Ditetapkan di Bantaeng
Pada tanggal 11 November 2014

BUPATI BANTAENG,
Cap./ttd.
H. M. NURDIN ABDULLAH

Diundangkan di Bantaeng
Pada tanggal 11 November 2014

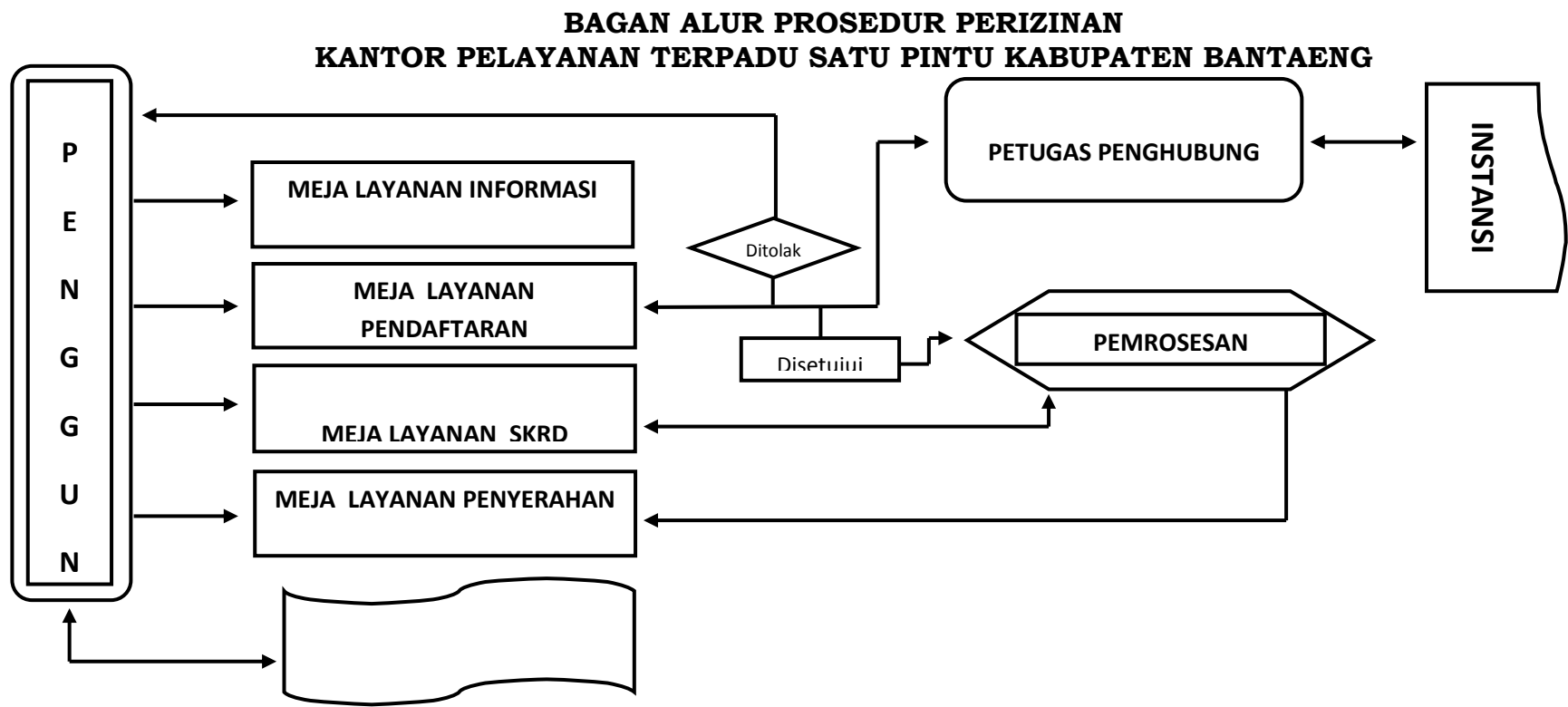
SEKRETARIS DAERAH KAB. BANTAENG



Drs. H. ABDUL GANI, MBA
Pangkat : Pembina Utama Muda
NIP. 19550712 197503 1 007

BERITA DAERAH KABUPATEN BANTAENG
TAHUN 2014 NOMOR 234

LAMPIRAN I : PERATURAN BUPATI BANTAENG
NOMOR : 55 TAHUN 2014
TANGGAL : 11 NOVEMBER 2014
MEKANISME PELAYANAN PERIZINAN, NON PERIZINAN, DAN PENANGANAN PENGADUAN PADA KANTOR PTSP
KABUPATEN BANTAENG



Ditetapkan di Bantaeng
Pada tanggal 11 November 2014

BUPATI BANTAENG,
Cap./ttd.
H. M. NURDIN ABDULLAH

Diundangkan di Bantaeng
Pada tanggal 11 November 2014

SEKRETARIS DAERAH KAB. BANTAENG

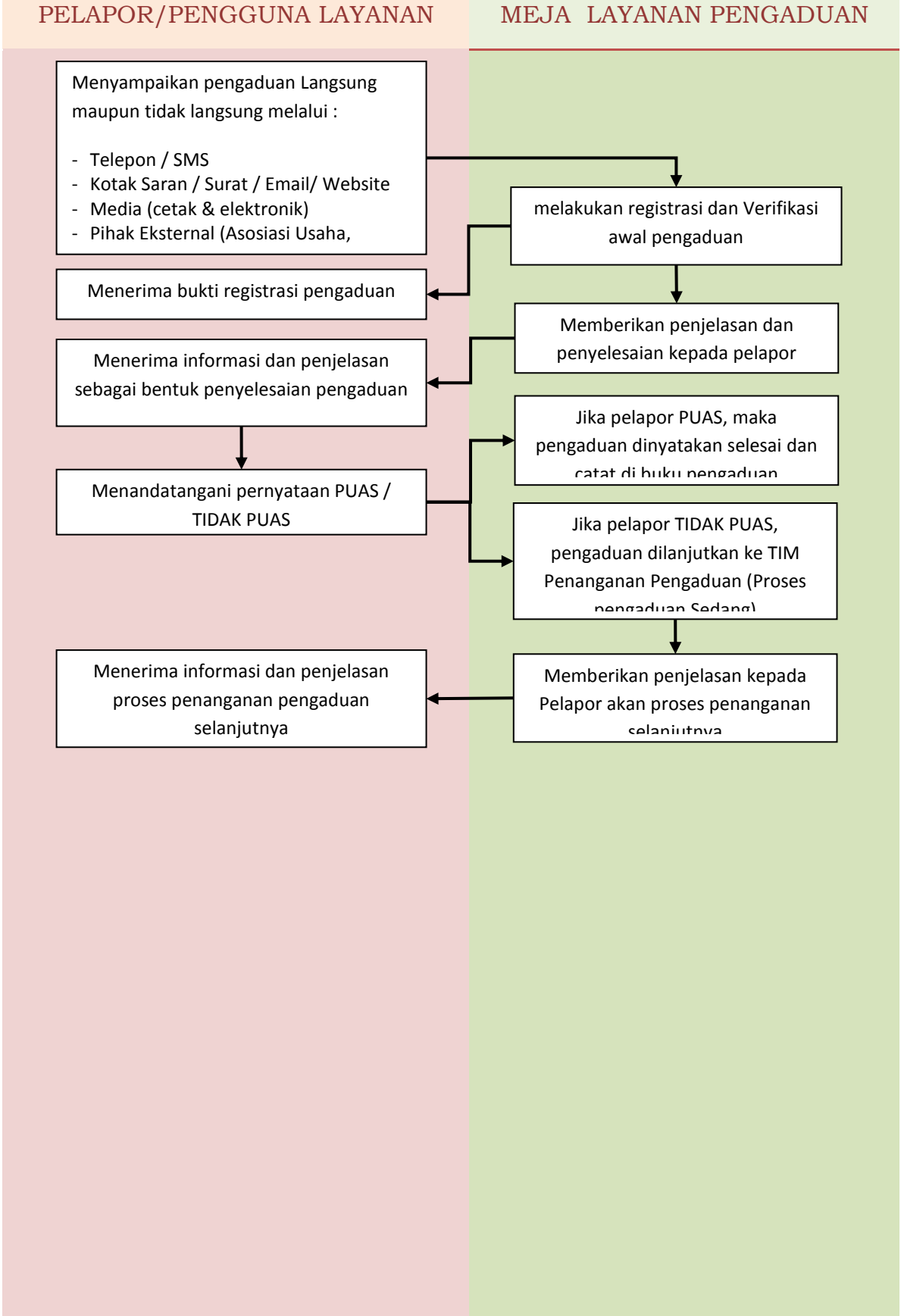


Drs. H. ABDUL GANI, MBA
Pangkat : Pembina Utama Muda
NIP. 19550712 197503 1 007

BERITA DAERAH KABUPATEN BANTAENG
TAHUN 2014 NOMOR 234

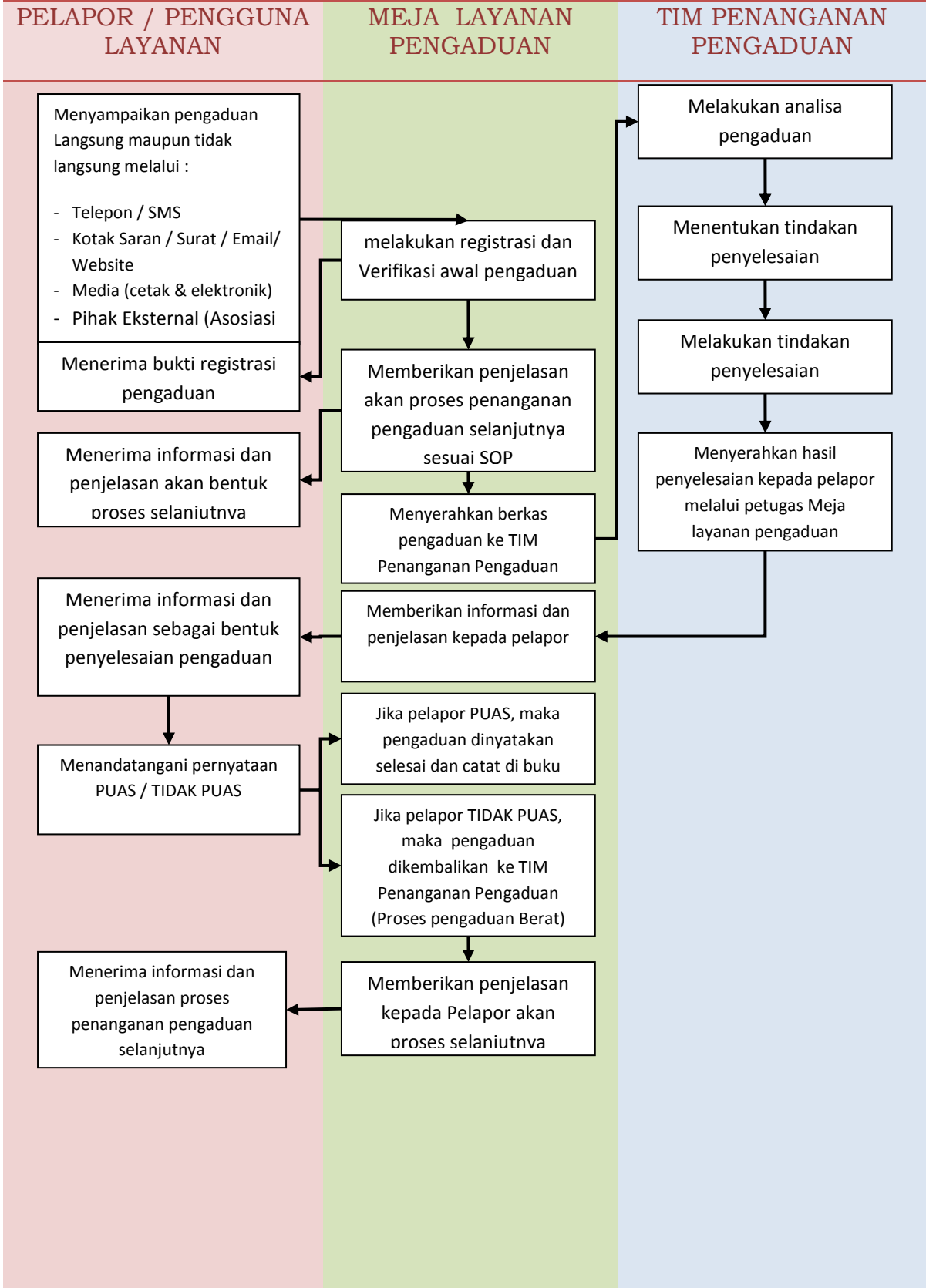
LAMPIRAN II : PERATURAN BUPATI BANTAENG
NOMOR : 55 TAHUN 2014
TANGGAL : 11 NOVEMBER 2014
MEKANISME PELAYANAN PERIZINAN, NON PERIZINAN, DAN
PENANGANAN PENGADUAN PADA KANTOR PTSP KABUPATEN
BANTAENG

1. Alur Penanganan Pengaduan Ringan



Standar Waktu : Maksimal 120 menit

2. Alur Penanganan Pengaduan Sedang



Standar Waktu : Maksimal 3 hari kerja

3. Alur Penanganan Pengaduan Berat

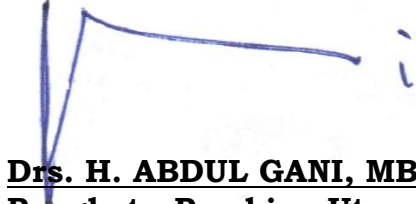
Mekanisme prosedur penanganan pengaduan berat pada prinsipnya sama dengan penanganan pengaduan sedang, hanya dalam proses analisa dan penyelesaian oleh TIM Penanganan pengaduan, dapat melibatkan pihak terkait di luar penyelenggara PTSP, dengan standar waktu yang lebih panjang yaitu maksimal 10 hari kerja.

Ditetapkan di Bantaeng
Pada tanggal 11 Nopember 2014

BUPATI BANTAENG,
Cap./ttd.
H. M. NURDIN ABDULLAH

Diundangkan di Bantaeng
Pada tanggal 11 Nopember 2014

SEKRETARIS DAERAH KAB. BANTAENG



Drs. H. ABDUL GANI, MBA
Pangkat : Pembina Utama Muda
NIP. 19550712 197503 1 007

BERITA DAERAH KABUPATEN BANTAENG
TAHUN 2014 NOMOR 234

LAMPIRAN III : PERATURAN BUPATI BANTAENG
NOMOR : 55 TAHUN 2014
TANGGAL : 11 NOVEMBER 2014
MEKANISME PELAYANAN PERIZINAN, NON PERIZINAN, DAN
PENANGANAN PENGADUAN PADA KANTOR PTSP KABUPATEN
BANTAENG

Contoh =

FORMULIR PENANGANAN PENGADUAN

1.	Nama Pelapor	
2.	Alamat Pelapor	
3.	Pekerjaan	
4	Telp. / HP	
5.	Status Pelapor : a. Perorangan b. Lembaga/Organisasi	Nama : Alamat : Telp. :
6.	Hal/Masalah yang diadukan	

**Harap mengambil Bukti Penerimaan Pengaduan pada Petugas Meja layanan Pengaduan*

Bantaeng,.....

Pelapor

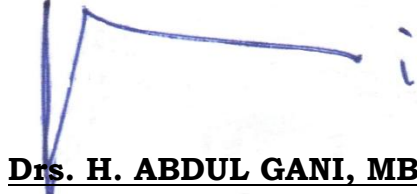
.....

Ditetapkan di Bantaeng
Pada tanggal 11 Nopember 2014

BUPATI BANTAENG,
Cap./ttd.
H. M. NURDIN ABDULLAH

Diundangkan di Bantaeng
Pada tanggal 11 Nopember 2014

SEKRETARIS DAERAH KAB. BANTAENG



Drs. H. ABDUL GANI, MBA
Pangkat : Pembina Utama Muda
NIP. 19550712 197503 1 007

BERITA DAERAH KABUPATEN BANTAENG
TAHUN 2014 NOMOR 234

LAMPIRAN IV : PERATURAN BUPATI BANTAENG
NOMOR : 55 TAHUN 2014
TANGGAL : 11 NOVEMBER 2014
MEKANISME PELAYANAN PERIZINAN, NON PERIZINAN, DAN
PENANGANAN PENGADUAN PADA KANTOR PTSP KABUPATEN
BANTAENG

Contoh =
FORM BUKTI PENERIMAAN PENGADUAN



PEMERINTAH KABUPATEN BANTAENG
KANTOR PELAYANAN TERPADU SATU PINTU
Jl. Andi Mannapiang No. 27 Telp. 0413-22703 Bantaeng

TANDA BUKTI PENERIMAAN PENGADUAN

Pada hari..... Tanggal..... Bulan.....
Tahun....., telah diterima pengaduan dari Bapak/Ibu/Sdr(i)
..... nomor registrasi pengaduan :
..... dengan perihal :

1.
.....
.....
2.
.....
.....
3.
.....
.....

Demikian Tanda Bukti Penerimaan Pengaduan ini dibuat untuk dipergunakan
sebagaimana mestinya.

Bantaeng,.....

Pelapor, Petugas Meja layanan Pengaduan,

.....

.....

Ditetapkan di Bantaeng
Pada tanggal 11 Nopember 2014

BUPATI BANTAENG,
Cap./ttd.
H. M. NURDIN ABDULLAH

Diundangkan di Bantaeng
Pada tanggal 11 Nopember 2014

SEKRETARIS DAERAH KAB. BANTAENG

Drs. H. ABDUL GANI, MBA
Pangkat : Pembina Utama Muda
NIP. 19550712 197503 1 007

BERITA DAERAH KABUPATEN BANTAENG
TAHUN 2014 NOMOR 234