



BUPATI MALUKU BARAT DAYA
PROVINSI MALUKU

PERATURAN BUPATI MALUKU BARAT DAYA
NOMOR 19 TAHUN 2018

TENTANG

PENDELEGASIAN KEWENANGAN PELAYANAN PERIZINAN DAN NONPERIZINAN
DALAM RANGKA PENYELENGGARAAN PELAYANAN TERPADU
SATU PINTU

DENGAN RAHMAT TUHAN YANG MAHA ESA

BUPATI MALUKU BARAT DAYA,

- Menimbang : a. bahwa dalam rangka meningkatkan pelayanan kepada masyarakat khususnya di bidang perizinan dan nonperizinan serta mendorong pertumbuhan ekonomi melalui peningkatan iklim investasi, maka perlu adanya sistem pemberian izin yang cepat, tepat, efisien, akuntabel, dan terpadu;
- b. bahwa dalam rangka kelancaran pelaksanaan tugas, hak, kewajiban, tanggungjawab perizinan dan nonperizinan di bidang Penanaman Modal, perlu mendelegasikan Kewenangan Pelayanan dan Penandatanganan Perizinan dan Nonperizinan;
- c. bahwa sesuai ketentuan Pasal 6 ayat (1) dan ayat (4) Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 138 Tahun 2017 tentang Penyelenggaraan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Daerah, Bupati mendelegasikan kewenangan penyelenggaraan pelayanan perizinan dan nonperizinan kepada Kepala DPMPSTSP yang ditetapkan dengan peraturan Daerah;

- d. bahwa berdasarkan pertimbangan sebagaimana dimaksud dalam huruf a dan huruf b, perlu menetapkan Peraturan Bupati tentang Pendelegasian Kewenangan Pelayanan Perizinan dan Nonperizinan Dalam Rangka Penyelenggaraan Pelayanan Terpadu Satu Pintu.

Mengingat : 1. Undang-Undang 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);

2. Undang-Undang Nomor 33 Tahun 2004 tentang Pertimbangan Keuangan Antara Pemerintah Pusat dan Pemerintah Daerah (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2004 Nomor 126, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4438);

3. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2007 tentang Penanaman Modal (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2007 Nomor 67, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4724);

4. Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2007 Nomor 61, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4846);

5. Undang – Undang Nomor 31 Tahun 2008 tentang Pembentukan Kabupaten Maluku Barat Daya di Provinsi Maluku (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2008 Nomor 104, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4877);

6. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia tahun 2009 Nomor 112, Tambahan Negara Republik Indonesia Nomor 5038);

7. 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);

8. Undang – Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintah

Daerah (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2014 Nomor 244, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5587) sebagaimana diubah 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);

9. Peraturan Pemerintah Nomor 58 Tahun 2005 tentang Pengelolaan Keuangan Daerah (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2005 Nomor 140, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4578);
10. Peraturan Pemerintah Nomor 65 Tahun 2005 tentang Pedoman Penyusunan dan Penerapan Standar Pelayanan Minimal (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2005 Nomor 150, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4585);
11. 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);
12. Peraturan Presiden Nomor 27 Tahun 2009 tentang Pelayanan Terpadu Satu Pintu di Bidang Penanaman Modal;
13. Peraturan Presiden Nomor 97 Tahun 2014 tentang Penyelenggaraan Pelayanan Terpadu Satu Pintu;
14. Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 24 Tahun 2006 tentang Pedoman Penyelenggaraan Pelayanan Terpadu Satu Pintu;
15. Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 53 Tahun 2011 tentang Pembentukan Produk Hukum Daerah (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2011 Nomor 694);
16. Peraturan Daerah Nomor 07 Tahun 2013 tentang Retribusi Daerah Kabupaten Maluku Barat Daya (Lembaran Daerah Kabupaten Maluku Barat Daya Tahun 2013 Nomor 07, tambahan Lembaran Daerah Nomor 07);
17. Peraturan Daerah Maluku Barat Daya Nomor 09 Tahun 2016 tentang Pembentukan dan Susunan Perangkat Daerah

Kabupaten Maluku Barat Daya (Lembaran Daerah Kabupaten Maluku Barat Daya Tahun 2016 Nomor 09, tambahan Lembaran Daerah Nomor 09);

18. Peraturan Bupati Maluku Barat Daya Nomor 24 Tahun 2016 tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas dan Fungsi Serta Tata Kerja Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (Berita Daerah Kabupaten Maluku Barat Daya Tahun 2016 Nomor 24);
19. Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 138 Tahun 2017 tentang Penyelenggaraan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Daerah (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2017 Nomor 1956).

MEMUTUSKAN:

Menetapkan : PERATURAN BUPATI TENTANG PENDELEGASIAN KEWENANGAN PELAYANAN PERIZINAN DAN NONPERIZINAN DALAM RANGKA PENYELENGGARAAN PELAYANAN TERPADU SATU PINTU

BAB I KETENTUAN UMUM

Pasal 1

Dalam Peraturan Bupati ini yang dimaksud dengan :

1. Daerah adalah Kabupaten Maluku Barat Daya;
2. Pemerintah Daerah adalah Pemerintah Kabupaten Maluku Barat Daya;
3. Bupati adalah Bupati Maluku Barat Daya;
4. Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu yang selanjutnya disingkat DPMPTSP adalah Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Maluku Barat Daya;
5. Penyelenggaraan PTSP adalah penyelenggaraan perizinan dan nonperizinan yang proses pengelolaannya mulai dari tahap permohonan sampai tahap terbitnya dokumen dilakukan secara terpadu dalam satu pintu dan satu tempat;

6. Izin adalah dokumen yang dikeluarkan oleh Pemerintah Kabupaten Maluku Barat Daya berdasarkan peraturan yang berlaku, sebagai bukti legalitas atas usaha yang dilakukan oleh perorangan atau badan hukum dalam menjalankan kegiatan usahanya;
7. Perizinan adalah pemberian dokumen dan bukti legalitas persetujuan dari pemerintah kepada seseorang atau pelaku usaha/kegiatan tertentu sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan;
8. Non Perizinan 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;
9. Pendelegasian Kewenangan adalah penyerahan tugas, hak, kewajiban dan pertanggungjawaban perizinan dan nonperizinan, termasuk penandatanganan perizinan dan nonperizinan kepada Kepala Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Maluku Barat Daya;
10. Pelayanan Perizinan adalah segala bentuk pelayanan dokumen legalitas untuk melakukan usaha penanaman modal yang dikeluarkan oleh Pemerintah Daerah yang memiliki kewenangan sesuai dengan peraturan perundang-undangan;
11. Pelayanan Nonperizinan adalah segala bentuk pelayanan dokumen persetujuan, dukungan, fasilitas dan informasi untuk melakukan usaha penanaman modal yang dikeluarkan oleh Pemerintah Daerah berdasarkan peraturan perundang-undangan;
12. Penanaman Modal adalah segala bentuk kegiatan penanaman modal, baik oleh Penanaman Modal Dalam Negeri maupun Penanaman Modal Asing untuk melakukan usaha di Kabupaten Maluku Barat Daya;
13. Pemohon adalah perorangan yang berwenang dan/atau diberikan kewenangan untuk mengurus dan bertindak atas nama badan usaha untuk memohon izin dan/atau nonperizinan penanaman modal;

14. Pendaftaran Penanaman Modal yang selanjutnya disebut Pendaftaran adalah bentuk persetujuan awal Pemerintah sebagai dasar awal memulai rencana penanaman modal, baik penanaman modal dalam negeri maupun penanaman modal asing;
15. Izin Prinsip Penanaman Modal yang selanjutnya disebut izin prinsip adalah izin untuk memulai kegiatan penanaman modal dibidang usaha yang dapat memperoleh fasilitas fiskal dan dalam pelaksanaan penanaman modalnya memerlukan fasilitas fiskal;
16. Izin Usaha adalah izin dari Pemerintah Kabupaten Maluku Barat Daya yang wajib dimiliki perusahaan untuk memulai pelaksanaan kegiatan produksi/operasi yang menghasilkan barang atau jasa, kecuali ditentukan lain oleh peraturan perundang-undangan yang berlaku;
17. Izin Prinsip Perluasan Penanaman Modal yang selanjutnya disebut izin prinsip perluasan adalah izin prinsip yang wajib dimiliki perusahaan untuk memulai kegiatan dalam rangka perluasan usaha;
18. Izin Usaha Perluasan adalah izin yang wajib dimiliki perusahaan untuk memulai pelaksanaan kegiatan produksi/operasi yang menghasilkan barang atau jasa atas perluasan usaha, kecuali ditentukan lain oleh peraturan perundang-undangan yang berlaku;
19. Izin Prinsip Perubahan Penanaman Modal yang selanjutnya disebut izin prinsip perubahan adalah izin prinsip yang wajib dimiliki perusahaan dalam rangka legalisasi perubahan rencana atau realisasi penanaman modal yang telah ditetapkan sebelumnya;
20. Izin Usaha Perubahan adalah izin yang wajib dimiliki perusahaan dalam rangka legalisasi terhadap perubahan perubahan realisasi penanaman modal yang telah ditetapkan sebelumnya;
21. Fasilitas Penanaman Modal adalah fasilitas yang diberikan oleh Pemerintah Daerah kepada penanaman modal dan peraturan perundang-undangan;
22. Izin Prinsip Penggabungan Perusahaan Penanaman Modal yang disebut izin prinsip penggabungan adalah izin prinsip

yang wajib dimiliki perusahaan hasil penggabungan dalam rangka memulai pelaksanaan kegiatan produksi/operasi untuk menghasilkan barang atau jasa.

BAB II PELIMPAHAN KEWENAGAN

Pasal 2

- (1) Bupati Mendelegasikan kewenangan pelayanan perizinan dan non perizinan kepada kepala DPMPTSP.
- (2) Pendelegasian kewenangan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) meliputi:
 - a. Penerimaan dan/atau penolakan berkas permohonan;
 - b. Penerbitan dokumen izin dan non izin;
 - c. Penandatanganan dokumen izin dan non izin;
 - d. Penyerahan dokumen izin dan non izin; dan
 - e. Pencabutan dan pembatalan izin dan non izin.
- (3) Penandatanganan dokumen sebagaimana dimaksud pada ayat (2) huruf c dilakukan atas nama Bupati.
- (4) Ketentuan mengenai jenis perizinan dan nonperizinan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) tercantum dalam lampiran yang merupakan bagian tidak terpisahkan dari peraturan Bupati ini.

Pasal 3

Pelimpahan kewenangan pengelolaan dan penandatanganan perizinan dan Non Perizinan dari Bupati kepada Kepala Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu sebagaimana dimaksud dalam pasal 2 ayat (2) terdapat dalam lampiran Peraturan Bupati ini.

Pasal 4

DPMPTSP dalam menyelenggarakan pelayanan perizinan dan nonperizinan sebagaimana dimaksud dalam pasal 3 berkoordinasi dengan perangkat daerah terkait.

Pasal 5

- (1) Dalam penyelenggaraan pelayanan perizinan dan nonperizinan, PTSP bertanggung jawab secara administratif, sedangkan tanggung jawab teknis berada pada perangkat daerah terkait.
- (2) Pengawasan dan evaluasi setelah terbitnya perizinan dan nonperizinan dilakukan dan menjadi tanggung jawab perangkat daerah terkait, sesuai dengan

ketentuan peraturan perundang-undangan.

Pasal 6

- (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 dan nonperizinan.

BAB III

MAKLUMAT PELAYANAN PUBLIK, STANDAR, DAN MANAJEMEN PELAYANAN

Bagian Kesatu

Maklumat Pelayanan Publik

Pasal 7

- (1) DPMPTSP dalam menyelenggarakan pelayanan perizinan dan non perizinan membentuk MPP perizinan dan non perizinan.
- (2) MPP perizinan dan non perizinan 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. Penanggungjawab penyelenggaraan pelayanan.
- (3) MPP perizinan dan non perizinan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) ditandatangani oleh Bupati dan dipublikasikan secara luas kepada masyarakat.

Bagian Kedua

Standar

Pasal 8

Dalam penyelenggaraan pelayanan perizinan dan non perizinan DPMPTSP menyusun, menetapkan, dan menerapkan:

- a. Standar pelayanan; dan

- b. Standar operasional prosedur.

Pasal 9

Ketentuan lebih lanjut mengenai standar pelayanan dan standar operasional prosedur sebagaimana dimaksud pada pasal 8 diatur dengan Peraturan Bupati.

Bagian Ketiga Manajemen Pelayanan

Pasal 10

- (1) Dalam menyelenggarakan pelayanan perizinan dan non perizinan sebagaimana dimaksud pada pasal 7, 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 11

- (1) Pelaksanaan pelayanan Perizinan dan Nonperizinan pada PTSP sebagaimana dimaksud dalam Pasal 10 ayat (2) huruf a, dengan tahapan meliputi:
 - a. menerima dan memverifikasi berkas permohonan;
 - b. memberikan tanda terima kepada pemohon;
 - c. menolak permohonan izin dan/atau nonizin yang tidak sesuai dengan ketentuan peraturan perundang- undangan;
 - d. memproses dan menerbitkan dokumen izin dan/atau nonizin;
 - e. memproses pencabutan dan pembatalan dokumen izin dan/atau nonizin; dan
 - f. menyerahkan dokumen izin dan/atau nonizin 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*.
- (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 izin dan/atau nonizin kepada pemohon sebagaimana dimaksud pada ayat (1) huruf f, ditembuskan kepada perangkat daerah terkait.

Pasal 12

- (1) Pengolahan pelayanan Perizinan dan Nonperizinan sebagaimana dimaksud dalam Pasal 11 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 dan Nonperizinan tertentu atau paralel.
- (3) Dalam hal proses penerbitan Perizinan dan Nonperizinan perlu pemeriksaan teknis di lapangan dan/atau rekomendasi, dilakukan oleh Tim Teknis sebagaimana dimaksud dalam Pasal 6 ayat (2).

Pasal 13

- (1) Pelaksanaan pelayanan Perizinan dan Nonperizinan tidak dipungut biaya.
- (2) Dalam hal suatu Perizinan 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 di PTSP.
- (4) Pelaksanaan pembayaran retribusi dilakukan sebelum penyerahan dokumen izin kepada pemohon, dan disetorkan langsung ke kas daerah sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.
- (5) Pelaksanaan pembayaran retribusi daerah sebagaimana dimaksud pada ayat (4) dapat dilakukan secara nontunai sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.

Pasal 14

Dalam pelaksanaan tugas dan fungsi pelayanan Perizinan dan Nonperizinan, DPMPTSP tidak dibebani target penerimaan retribusi daerah sebagaimana dimaksud dalam Pasal 13 ayat (2).

Paragraf 2

Pengelolaan Pengaduan Masyarakat

Pasal 15

- (1) Pengelolaan pengaduan masyarakat sebagaimana dimaksud dalam Pasal 10 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 meliputi:
 - a. menerima pengaduan atas layanan Perizinan 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 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 16

- (1) DPMPTSP menyediakan sarana pengaduan untuk mengelola pengaduan masyarakat terkait layanan Perizinan dan Nonperizinan.
- (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 17

- (1) Pengelolaan informasi sebagaimana dimaksud dalam Pasal 10 ayat (2) huruf c dilakukan secara terbuka dan mudah diakses oleh masyarakat.
- (2) Pelaksanaan pengelolaan informasi sebagaimana dimaksud pada ayat (1), meliputi:
 - a. menerima permintaan layanan informasi;
 - b. menyediakan informasi terkait layanan Perizinan dan Nonperizinan; dan
 - c. memberikan informasi terkait layanan Perizinan 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 18

- (1) Penyediaan informasi sebagaimana dimaksud dalam Pasal 17 ayat (2) huruf b, meliputi:
 - a. profil kelembagaan;
 - b. profil struktur organisasi;
 - c. MPP Perizinan dan Nonperizinan Pemerintah Daerah, dan maklumat layanan penyelenggara PTSP;
 - d. standar pelayanan;
 - e. penelusuran proses penerbitan Perizinan dan Nonperizinan;
 - f. pengelolaan pengaduan Perizinan 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 19

Pengawasan internal sebagaimana dimaksud dalam Pasal 10 ayat (2) huruf d, meliputi:

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

Pasal 20

Pelaksanaan pengawasan sebagaimana dimaksud dalam Pasal 19 dilakukan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.

Paragraf 5

Penyuluhan Kepada Masyarakat

Pasal 21

- (1) Penyuluhan kepada masyarakat sebagaimana dimaksud dalam Pasal 10 ayat (2) huruf e, paling sedikit meliputi:
 - a. hak dan kewajiban pemerintah daerah dan masyarakat terhadap pelayanan Perizinan dan Nonperizinan;
 - b. manfaat Perizinan dan Nonperizinan bagi masyarakat;
 - c. jenis pelayanan;
 - d. persyaratan dan mekanisme layanan Perizinan dan Nonperizinan; dan
 - e. waktu dan tempat pelayanan.
- (2) Penyelenggaraan penyuluhan kepada masyarakat dilakukan melalui:
 - a. media elektronik;
 - 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 22

- (1) Pelayanan konsultasi sebagaimana dimaksud dalam Pasal 10 ayat (2) huruf f, meliputi:
 - a. konsultasi teknis jenis layanan Perizinan dan Nonperizinan;

- b. konsultasi aspek hukum Perizinan 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 23

Jangka waktu pelayanan Perizinan dan Nonperizinan sebagaimana dimaksud dalam Pasal 11 ayat (1) huruf a sampai dengan huruf f kecuali huruf e ditetapkan paling lama 5 (lima) hari kerja terhitung sejak diterimanya dokumen Perizinan dan Nonperizinan secara lengkap dan benar, kecuali yang diatur waktunya sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.

Pasal 24

Jangka waktu pengelolaan pengaduan layanan Perizinan dan Nonperizinan sebagaimana dimaksud dalam Pasal 15 ayat (2) huruf a sampai dengan huruf e paling lama 5 (lima) hari kerja terhitung sejak diterimanya dokumen pengaduan layanan Perizinan dan Nonperizinan secara lengkap, kecuali yang diatur waktunya sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.

BAB IV

PERENCANAAN

Pasal 25

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

BAB V

PENYEDERHANAAN JENIS DAN PROSEDUR

Pasal 26

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

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

Pasal 27

- (1) Penyederhanaan jenis pelayanan Perizinan dan Nonperizinan sebagaimana dimaksud dalam Pasal 26 huruf a, dilakukan dengan cara:
 - a. paket paralel Perizinan 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, usaha kecil dan menengah;
 - 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 28

Penyederhanaan prosedur Perizinan dan Nonperizinan sebagaimana dimaksud dalam Pasal 26 huruf b, dilakukan dengan cara:

- a. mengintegrasikan pelayanan dengan Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil, Badan Penyelenggara Jaminan Sosial, Direktorat Jenderal Pajak Kementerian Keuangan, Kementerian Hukum dan Hak Asasi Manusia, Badan Pertanahan Nasional, perbankan, asuransi, dan pihak lain yang terkait dengan peningkatan kualitas layanan publik;
- b. mengintegrasikan pelayanan antara daerah provinsi dengan daerah kabupaten;
- c. menyatukan tempat penyelenggaraan layanan; dan
- d. mengurangi persyaratan Perizinan dan Nonperizinan.

BAB VI

PELAYANAN SECARA ELEKTRONIK

Bagian Kesatu

Tujuan dan Ruang Lingkup PSE

Pasal 29

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

Pasal 30

- (1) Ruang lingkup PTSP-el terdiri atas:
 - a. subsistem pelayanan informasi;
 - b. subsistem pelayanan Perizinan 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 dan Nonperizinan;
- b. direktori PTSP daerah;
- c. data realisasi penerbitan Perizinan 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 dan Nonperizinan.

(3) Subsistem pelayanan Perizinan dan Nonperizinan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) huruf b paling sedikit terdiri atas sistem elektronik yang menyediakan layanan:

- a. Perizinan dan Nonperizinan sesuai tahapan sebagaimana dimaksud dalam Pasal 11 ayat (1) huruf a sampai dengan huruf f kecuali huruf e;
- b. integrasi dengan Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil, Badan Penyelenggara Jaminan Sosial, Direktorat Jenderal Pajak Kementerian Keuangan, Kementerian Hukum dan Hak Asasi Manusia, Badan Pertanahan Nasional, perbankan, asuransi, dan pihak lain yang terkait;
- c. penelusuran proses penerbitan Perizinan dan Nonperizinan (Online Tracking System); dan
- d. penerbitan dokumen izin dan nonizin 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 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 31

- (1) PTSP-el dapat diakses dengan menggunakan hak akses atau tanpa menggunakan hak akses.
- (2) Pelayanan Informasi sebagaimana dimaksud dalam Pasal 30 ayat (2) dapat diakses oleh pengguna tanpa menggunakan hak akses.
- (3) Pelayanan Perizinan dan Nonperizinan sebagaimana dimaksud dalam Pasal 30 ayat (3) dan Subsistem Pendukung sebagaimana dimaksud dalam Pasal 30 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 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 32

- (1) Pemilik hak akses sebagaimana dimaksud dalam Pasal 31 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 33

- (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

penandatangannya; 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 30 ayat (3) huruf d paling sedikit memenuhi persyaratan meliputi:
- a. laman/*website* PSE menggunakan sertifikat elektronik atau *Secure Socket Layer* (SSL);
 - b. penyelenggara dan pemohon wajib memiliki sertifikat elektronik;
 - c. penerimaan permohonan dan persyaratan Perizinan dan Nonperizinan dalam bentuk elektronik;
 - d. dokumen izin dan nonizin 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 34

- (1) Dokumen elektronik sebagaimana dimaksud dalam Pasal 33 ayat (2) huruf d dan transaksi elektronik sebagaimana dimaksud dalam Pasal 33 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 35

- (1) Dokumen izin dan nonizin elektronik sebagaimana dimaksud dalam Pasal 33 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 33 ayat (2) huruf e dapat diverifikasi melalui layanan otoritas validasi (*validation authority*) pada Penyelenggara Sertifikasi Elektronik.
- (3) Dokumen izin dan nonizin elektronik sebagaimana dimaksud pada ayat (1) yang dibubuhi tanda tangan digital yang valid merupakan dokumen otentik.
- (4) Hasil cetak dokumen izin dan nonizin elektronik sebagaimana dimaksud pada ayat (3) menjadi salinan dari dokumen otentik.

BAB VII

SARANA DAN PRASARANA

Pasal 36

- (1) Sarana dan prasarana penyelenggaraan PTSP, 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, 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, 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;
 - 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, 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.

Pasal 37

- (1) Sarana dan prasarana untuk penyelenggaraan PTSP-el, paling sedikit meliputi:
- a. koneksi internet;
 - b. aplikasi pelayanan perizinan, pengaduan, penelusuran proses penerbitan perizinan dan nonperizinan (tracking system), jejak audit (audit trail), sms gateway, dan arsip digital;
 - c. pusat data (data center), dan serve aplikasi dan pengamanan;
 - d. telepon pintar (smartphone); dan
 - e. alat/fasilitas pendukung lainnya sesuai dengan kebutuhan.
- (2) Pusat data (*data center*) dan server sebagaimana dimaksud pada ayat (1) huruf c dapat berbagi pakai dengan pemerintah dan/atau perangkat daerah lain.

BAB VIII

SUMBER DAYA MANUSIA

Pasal 38

Pemenuhan kebutuhan sumber daya manusia penyelenggara fungsi PTSP pada DPMPTSP dilakukan secara proporsional untuk mencapai tujuan dan sasaran PTSP.

Pasal 39

- (1) Sumber Daya Manusia yang ditugaskan pada PTSP harus memiliki keahlian dan kompetensi dibidangnya.
- (2) Kompetensi sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dapat ditingkatkan melalui pendidikan formal, pendidikan dan pelatihan secara berkala.
- (3) Untuk meningkatkan kualitas pelayanan Perizinan dan Nonperizinan, dapat menggunakan Pegawai Pemerintah dengan Perjanjian Kerja dan Tenaga Ahli Pendamping.
- (4) Mutasi pegawai pelayanan penyelenggaraan Perizinan dan Nonperizinan dapat dilakukan setelah mendapatkan rekomendasi dari Kepala DPMPTSP sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.

Pasal 40

- (1) Dalam rangka efektivitas dan percepatan pelayanan Perizinan 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 41

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

BAB IX

ETIKA PELAYANAN

Pasal 42

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

Nonperizinan.

Pasal 43

- (1) Etika pelayanan sebagaimana dimaksud dalam Pasal 42 meliputi:
 - a. disiplin;
 - b. cepat;
 - c. tegas;
 - d. sopan;
 - e. ramah dan simpatik;
 - f. adil/tidak diskriminatif;
 - 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 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 dan Nonperizinan.
- (6) Ramah dan simpatik sebagaimana dimaksud pada ayat (1) huruf e dilakukan dengan cara berbudi bahasa yang menarik, bertutur kata yang manis dan perbuatan yang menyenangkan dalam melaksanakan pelayanan Perizinan 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 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 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 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 dan Nonperizinan.

BAB X

SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT

Pasal 44

- (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 45

- (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 46

Jenis, prosedur dan metode Penyelenggaraan PTSP yang bersifat inovatif ditetapkan dengan Peraturan Bupati.

BAB XII FORUM KOMUNIKASI PTSP

Pasal 47

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

BAB XIII
PELAPORAN
Pasal 48

- (1) Bupati menyampaikan laporan Penyelenggaraan PTSP Kabupaten kepada gubernur secara periodik setiap triwulan.
- (2) Laporan penyelenggaraan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) meliputi:
 - a. kelembagaan dan struktur organisasi DPMPTSP;
 - b. pendelegasian kewenangan;
 - c. sumber daya manusia;
 - d. sarana dan prasarana;
 - e. MPP, standar pelayanan dan standar operasional prosedur;
 - f. survei kepuasan masyarakat;
 - g. pengelolaan pengaduan;
 - h. inovasi layanan;
 - i. penyelenggaraan penyuluhan;
 - j. penyederhanaan jenis dan prosedur;
 - k. pemberian insentif dan kemudahan penanaman modal;
 - l. jumlah izin dan nonizin terbit;
 - m. rencana dan realisasi investasi; dan
 - n. kendala dan solusi.
- (3) Khusus pelaporan jumlah izin dan nonizin sebagaimana dimaksud pada ayat (3) huruf l juga dilaporkan setiap bulan paling lambat pada minggu kedua bulan berikutnya.
- (4) Laporan penyelenggaraan sebagaimana dimaksud pada ayat (3) dan ayat (4) dapat dilakukan secara manual dan/atau elektronik.

BAB XIV
PENDANAAN
Pasal 49

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.

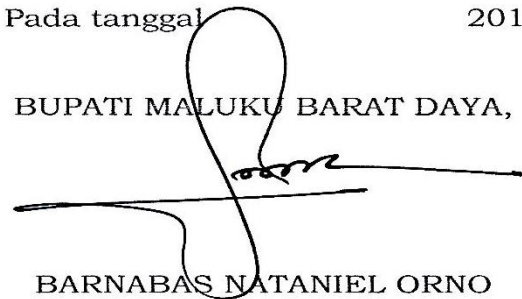
BAB XV
KETENTUAN PENUTUP
Pasal 50

Peraturan Bupati ini berlaku pada tanggal diundangkan.

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

Ditetapkan di Tiakur
Pada tanggal 2018

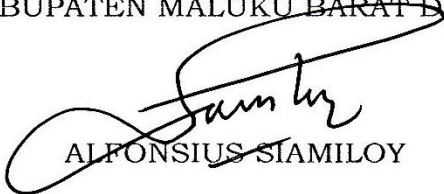
BUPATI MALUKU BARAT DAYA,



BARNABAS NATANIEL ORNO

Diundangkan di Tiakur
pada tanggal 2018

SEKRETARIS DAERAH
KABUPATEN MALUKU BARAT DAYA,



ALFONSIUS SIAMILOY

BERITA DAERAH KABUPATEN MALUKU BARAT DAYA TAHUN 2018 NOMOR