



PROVINSI JAWA TENGAH  
PERATURAN DAERAH KABUPATEN TEMANGGUNG  
NOMOR 9 TAHUN 2018  
TENTANG  
PENYELENGGARAAN PELAYANAN TERPADU SATU PINTU  
DENGAN RAHMAT TUHAN YANG MAHA ESA

BUPATI TEMANGGUNG,

- Menimbang : a. bahwa dalam meningkatkan pelayanan kepada masyarakat serta memperpendek proses pelayanan guna mewujudkan pelayanan yang cepat, sederhana, mudah, murah, transparan dan pasti, maka dilaksanakan pelayanan terpadu satu pintu;
- b. bahwa dengan berlakunya Peraturan Presiden Nomor 97 Tahun 2014 tentang Penyelenggaraan Pelayanan Terpadu Satu Pintu maka Peraturan Daerah Kabupaten Temanggung Nomor 14 Tahun 2009 tentang Penyelenggaraan Pelayanan Terpadu Satu Pintu sudah tidak sesuai dan perlu diganti;
- c. bahwa berdasarkan pertimbangan sebagaimana dimaksud dalam huruf a dan huruf b perlu menetapkan Peraturan Daerah tentang Penyelenggaraan Pelayanan Terpadu Satu Pintu;
- Mengingat : 1. Pasal 18 ayat (6) Undang-Undang Negara Republik Indonesia Tahun 1945;
2. Undang-Undang Nomor 13 Tahun 1950 tentang Pembentukan Daerah-daerah Kabupaten dalam Lingkungan Propinsi Jawa Tengah;
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 11 Tahun 2008 tentang Informasi dan Transaksi Elektronik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2008 Nomor 58, 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);

5. 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);
6. 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 beberapa kali diubah terakhir dengan Undang-Undang Nomor 9 Tahun 2015 (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2015 Nomor 58, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5679);
7. 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);
8. Peraturan Presiden Nomor 76 Tahun 2013 tentang Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2013 Nomor 191);
9. Peraturan Presiden Nomor 97 Tahun 2014 tentang Penyelenggaraan Pelayanan Terpadu Satu Pintu;
10. Peraturan Presiden Nomor 91 Tahun 2017 tentang Percepatan Pelaksanaan Berusaha (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2017 Nomor 210);
11. Peraturan Daerah Kabupaten Temanggung Nomor 6 Tahun 2015 tentang Pelayanan Publik (Lembaran Daerah Kabupaten Temanggung Tahun 2015 Nomor 6, Tambahan Lembaran Daerah Kabupaten Temanggung Nomor 51);
12. Peraturan Daerah Kabupaten Temanggung Nomor 10 Tahun 2016 tentang Pembentukan dan Susunan Perangkat Daerah Kabupaten Temanggung (Lembaran Daerah Kabupaten Temanggung Tahun 2016 Nomor 10 Tambahan Lembaran Daerah Kabupaten Temanggung Nomor 68);

Dengan Persetujuan Bersama

DEWAN PERWAKILAN RAKYAT DAERAH KABUPATEN TEMANGGUNG

dan

BUPATI TEMANGGUNG

MEMUTUSKAN :

Menetapkan : PERATURAN DAERAH TENTANG PENYELENGGARAAN  
PELAYANAN TERPADU SATU PINTU

BAB I  
KETENTUAN UMUM  
Pasal 1

Dalam Peraturan Daerah ini yang dimaksud dengan :

1. Daerah adalah Kabupaten Temanggung.
2. Pemerintah Daerah adalah Bupati sebagai unsur penyelenggara Pemerintahan Daerah yang memimpin pelaksanaan urusan pemerintahan yang menjadi kewenangan daerah otonom.

3. Bupati adalah Bupati Temanggung.
4. Pelayanan Terpadu Satu Pintu yang selanjutnya disingkat PTSP adalah pelayanan secara terintegrasi dalam satu kesatuan proses dimulai dari tahap permohonan sampai dengan tahap penyelesaian produk pelayanan melalui satu pintu.
5. Perangkat daerah adalah unsur pembantu Bupati dan Dewan Perwakilan Rakyat Daerah dalam menyelenggarakan urusan Pemerintahan yang menjadi kewenangan Daerah.
6. Penyelenggara PTSP adalah Perangkat daerah yang melaksanakan urusan pemerintahan daerah di bidang penanaman modal dan fungsi pelayanan terpadu perizinan dan nonperizinan.
7. Badan adalah suatu bentuk badan usaha yang meliputi perseroan terbatas, perseroan komanditer, perseroan lainnya, badan usaha milik negara atau daerah dengan nama dan dalam bentuk apapun, persekutuan, perkumpulan, firma, kongsi, koperasi, yayasan atau organisasi yang sejenis, lembaga, dana pensiun, bentuk usaha tetap serta bentuk badan usaha lainnya.
8. Perizinan adalah pemberian legalitas kepada seseorang atau pelaku usaha/kegiatan tertentu, baik dalam bentuk izin ataupun tanda daftar usaha.
9. Nonperizinan adalah pemberian dokumen atau bukti legalitas atas sahnyanya sesuatu kepada seseorang atau sekelompok orang dalam kemudahan pelayanan dan informasi sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.
10. Pelayanan Publik adalah rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan dasar sesuai dengan hak-hak sipil setiap warga negara dan penduduk atas suatu barang, jasa dan/atau pelayanan administrasi yang diselenggarakan oleh penyelenggara pelayanan publik.
11. Izin adalah dokumen yang dikeluarkan oleh Pemerintah Daerah berdasarkan Peraturan Daerah atau peraturan lainnya yang merupakan bukti legalitas, menyatakan sah atau diperbolehkannya seseorang atau badan untuk melakukan usaha atau kegiatan tertentu.
12. Perizinan paralel adalah penyelenggaraan perizinan yang diberikan kepada pelaku usaha yang dilakukan sekaligus mencakup lebih dari satu jenis izin, yang diproses secara terpadu dan bersamaan.
13. Sistem Pelayanan Informasi dan Perizinan Investasi Secara Elektronik yang selanjutnya disingkat SPIPISE adalah sistem pelayanan perizinan dan nonperizinan yang terintegrasi antara Pemerintah Daerah Kabupaten, Provinsi dan Pusat.
14. Maklumat Pelayanan Publik yang selanjutnya disingkat MPP adalah pernyataan kesanggupan Pemerintah Daerah dalam menyelenggarakan pelayanan publik.
15. Survei Kepuasan Masyarakat, yang selanjutnya disingkat SKM adalah pengukuran secara komprehensif kegiatan tentang tingkat kepuasan masyarakat yang diperoleh dari hasil pengukuran atas pendapat masyarakat dalam memperoleh pelayanan dari penyelenggara pelayanan publik.

## BAB II PRINSIP, MAKSUD DAN TUJUAN Pasal 2

PTSP dilaksanakan dengan prinsip :

- a. keterpaduan;
- b. ekonomis;
- c. koordinasi;
- d. pendelegasian atau pelimpahan wewenang;
- e. akuntabilitas; dan
- f. aksesibilitas

### Pasal 3

Penyelenggaraan PTSP dimaksudkan untuk efektifitas dan efisiensi dalam memberikan pelayanan perizinan dan nonperizinan serta informasi kepada masyarakat yang melakukan kegiatan tertentu dan para pelaku usaha.

### Pasal 4

PTSP bertujuan:

- a. memberikan perlindungan dan kepastian hukum kepada masyarakat;
- b. memperpendek proses pelayanan;
- c. mewujudkan proses pelayanan yang cepat, mudah, murah, transparan, pasti, terjangkau; dan
- d. mendekatkan dan memberikan pelayanan yang lebih luas kepada masyarakat.

### BAB III

#### PENYEDERHANAAN JENIS DAN PROSEDUR

### Pasal 5

- (1) Penyederhanaan Penyelenggaraan PTSP dilakukan untuk meningkatkan mutu pelayanan dan daya saing daerah yang meliputi :
  - a. jenis pelayanan perizinan dan nonperizinan; dan
  - b. prosedur pelayanan perizinan dan nonperizinan.
- (2) Jenis pelayanan perizinan dan nonperizinan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) huruf a diatur lebih lanjut dalam Peraturan Bupati.

### Pasal 6

- (1) Penyederhanaan jenis pelayanan perizinan dan nonperizinan sebagaimana dimaksud dalam Pasal 5 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. perikanan;
  - g. pariwisata;
  - h. pertanian;
  - i. kehutanan;
  - j. perdagangan; dan
  - k. 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 7

Penyederhanaan prosedur perizinan dan nonperizinan sebagaimana dimaksud dalam Pasal 5 huruf b, dilakukan dengan cara:

- a. mengintegrasikan pelayanan dengan pihak lain yang terkait dengan peningkatan kualitas layanan publik;
- b. mengintegrasikan pelayanan antara daerah dengan provinsi;
- c. menyatukan tempat penyelenggaraan layanan; dan
- d. mengurangi persyaratan perizinan dan nonperizinan.

## BAB IV PENYELENGGARAAN PTSP Bagian Kesatu Umum Pasal 8

- (1) Penyelenggaraan PTSP di daerah meliputi urusan pemerintahan daerah dalam penyelenggaraan perizinan dan nonperizinan yang diselenggarakan dalam PTSP.
- (2) Urusan pemerintahan daerah sebagaimana dimaksud pada ayat (1) terdiri atas:
  - a. urusan pemerintah daerah yang diatur dalam peraturan perundang-undangan; dan
  - b. urusan pemerintah yang diberikan pelimpahan wewenang kepada Bupati.

## Bagian Kedua Penyelenggara PTSP Paragraf 1 Penyelenggara Pasal 9

- (1) Penyelenggaraan PTSP di Daerah dilaksanakan oleh Penyelenggara PTSP;
- (2) Bupati memberikan pendelegasian wewenang perizinan dan nonperizinan yang menjadi urusan pemerintah daerah kepada Penyelenggara PTSP untuk mempercepat proses pelayanan dalam penyelenggaraan PTSP sebagaimana dimaksud pada ayat (1).
- (3) Penyelenggara PTSP mengkoordinasikan organisasi pelaksana pelayanan perizinan dan nonperizinan yang terdiri atas:
  - a. Tim Teknis Penyelenggara PTSP; dan
  - b. Perangkat daerah.
- (4) Ketentuan mengenai pendelegasian wewenang dan koordinasi organisasi pelaksana pelayanan perizinan dan nonperizinan sebagaimana dimaksud pada ayat (2) diatur dengan Peraturan Bupati.

## Pasal 10

- (1) Penyelenggara PTSP bertugas dan berfungsi menyelenggarakan pelayanan perizinan dan nonperizinan berdasarkan pendelegasian wewenang dari Bupati.
- (2) Penyelenggara PTSP sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dibantu oleh Tim Teknis Penyelenggara PTSP dengan keanggotaan terdiri dari unsur Perangkat Daerah yang merupakan pejabat struktural sesuai dengan bidangnya dan/atau pejabat fungsional umum yang mempunyai kompetensi dan/atau kemampuan sesuai dengan bidangnya.
- (3) Tim Teknis PTSP sebagaimana dimaksud pada ayat (2), memiliki kewenangan memberikan rekomendasi perizinan dan nonperizinan.
- (4) Dalam rangka mendekatkan pelayanan kepada masyarakat, Penyelenggara PTSP dapat berkoordinasi dengan kecamatan.

(5) Ketentuan lebih lanjut mengenai tugas dan fungsi Penyelenggara PTSP sebagaimana dimaksud pada ayat (1) diatur dengan Peraturan Bupati.

#### Pasal 11

- (1) Penyelenggara PTSP sebagaimana dimaksud dalam Pasal 9 ayat (1) dapat membentuk layanan lainnya sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.
- (2) Bentuk layanan lainnya sebagaimana dimaksud pada ayat (1) terdiri atas:
  - a. pelayanan administrasi terpadu kecamatan dan/atau kelurahan;
  - b. gerai layanan atau outlet;
  - c. layanan keliling;
  - d. layanan antar jemput; dan/atau
  - e. layanan bersama antar PTSP provinsi dan kabupaten/kota.
- (3) Pelayanan administrasi terpadu sebagaimana dimaksud pada ayat (2) huruf a, sebagai simpul layanan PTSP sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.
- (4) Pembinaan teknis pelayanan administrasi terpadu sebagaimana dimaksud pada ayat (2) huruf a dilakukan oleh Penyelenggara PTSP.

#### Paragraf 2

#### Kewajiban

#### Pasal 12

- (1) Penyelenggara PTSP wajib untuk menyelenggarakan pelayanan perizinan dan nonperizinan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.
- (2) Kewajiban Penyelenggara PTSP sebagaimana dimaksud pada ayat (1) meliputi:
  - a. membuat keputusan dan/atau tindakan sesuai dengan kewenangannya;
  - b. mematuhi tujuan dan prinsip PTSP sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan;
  - c. menyusun Standar Operasional Prosedur pembuatan keputusan dan/atau tindakan dalam pelayanan perizinan dan nonperizinan; dan
  - d. memeriksa dan meneliti kelengkapan dokumen perizinan dan nonperizinan, membuka akses dokumen perizinan dan nonperizinan kepada pemohon, serta menjamin keamanan dan kerahasiaan dokumen perizinan dan nonperizinan kecuali ditentukan lain oleh ketentuan peraturan perundang-undangan.

#### Pasal 13

Penyelenggara PTSP menyusun dan menyampaikan laporan tertulis kepada Bupati mengenai capaian kinerja pelayanan perizinan dan nonperizinan setiap 3 (tiga) bulan sekali.

#### Paragraf 3

#### Kewenangan

#### Pasal 14

- (1) Pelaksanaan pelayanan Perizinan dan Nonperizinan pada PTSP sebagaimana dimaksud dalam Pasal 12 ayat (2) huruf a, dengan tahapan paling sedikit 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;

- f. menyerahkan dokumen izin dan/atau nonizin yang telah selesai kepada pemohon; dan
  - g. melaksanakan koordinasi dengan Perangkat Daerah dan / atau tim teknis terkait, berkenaan dengan pelayanan, pengawasan, pengendalian, dan evaluasi pelaksanaan izin dan nonizin.
- (2) Penyelenggara PTSP sebagaimana dimaksud pada ayat(1) bertanggung jawab secara administratif, sedangkan tanggung jawab teknis berada pada perangkat daerah terkait.

Bagian Ketiga  
Etika Pelayanan  
Pasal 15

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

Pasal 16

Etika pelayanan sebagaimana dimaksud dalam Pasal 15 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.

Bagian Keempat  
Pelayanan Konsultasi  
Pasal 17

- (1) Guna peningkatan pelayanan perizinan dan nonperizinan Penyelenggara PTSP menyediakan pelayanan konsultasi.
- (2) Pelayanan konsultasi sebagaimana dimaksud pada ayat (1) paling sedikit meliputi:
- a. konsultasi teknis jenis layanan perizinan dan nonperizinan;
  - b. konsultasi aspek hukum perizinan dan nonperizinan; dan
  - c. pendampingan teknis.
- (3) Pelayanan konsultasi disediakan ruangan khusus konsultasi.
- (4) Layanan konsultasi dilakukan oleh pejabat pada bidang yang memiliki tugas dan fungsi konsultasi pada Penyelenggara PTSP

BAB V  
MPP PERIZINAN DAN NONPERIZINAN  
Pasal 18

- (1) Pemerintah Daerah dalam menyelenggarakan pelayanan perizinan dan nonperizinan wajib membentuk MPP perizinan dan nonperizinan.

- (2) MPP perizinan dan nonperizinan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) paling sedikit memuat:
- a. jenis;
  - b. syarat;
  - c. prosedur;
  - d. biaya;
  - e. waktu;
  - f. hak dan kewajiban Pemerintah Daerah dan warga masyarakat; dan
  - g. penanggung jawab penyelenggaraan pelayanan.
- (3) MPP perizinan dan nonperizinan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) ditandatangani oleh Bupati.

BAB VI  
PEMOHON  
Pasal 19

Pemohon atau subyek pelayanan pada penyelenggaraan PTSP terdiri dari :

- a. perorangan; dan
- b. badan.

BAB VII  
JENIS PERIZINAN DAN NONPERIZINAN  
Pasal 20

- (1) Jenis perizinan dan nonperizinan yang menjadi kewenangan penyelenggara PTSP meliputi urusan pemerintahan daerah dalam penyelenggaraan perizinan dan nonperizinan yang terdiri dari bidang :
- a. pendidikan;
  - b. kesehatan;
  - c. pekerjaan umum dan penataan ruang;
  - d. perumahan dan kawasan permukiman;
  - e. sosial;
  - f. tenaga kerja;
  - g. pertanahan;
  - h. lingkungan hidup;
  - i. perhubungan;
  - j. koperasi, usaha kecil dan menengah;
  - k. penanaman modal;
  - l. kebudayaan;
  - m. perikanan;
  - n. pariwisata;
  - o. pertanian;
  - p. perdagangan; dan
  - q. perindustrian.
- (2) Pengelompokan layanan jenis perizinan dan nonperizinan sebagaimana dimaksud pada ayat (1), terdiri atas:
- a. perizinan memulai usaha; dan
  - b. perizinan operasional usaha.
- (3) Mekanisme layanan perizinan dan nonperizinan sebagaimana dimaksud pada ayat (2) dapat dilaksanakan secara berkelanjutan (*parallel*) sesuai permohonan yang disampaikan kepada penyelenggara PTSP.
- (4) Rincian jenis perizinan dan nonperizinan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) diatur lebih lanjut dengan Peraturan Bupati.

BAB VIII  
PTSP-el  
Bagian Kesatu  
Umum  
Pasal 21

- (1) PSE bertujuan untuk memberikan akses yang lebih luas kepada masyarakat untuk memperoleh pelayanan perizinan dan nonperizinan.
- (2) Dalam penyelenggaraan pelayanan perizinan dan nonperizinan daerah oleh PTSP dapat menggunakan PSE.
- (3) Pelaksanaan PSE sebagaimana dimaksud pada ayat (2) melalui PTSP-el.

Pasal 22

PTSP-el terdiri atas subsistem:

- a. pelayanan informasi;
- b. pelayanan perizinan dan nonperizinan; dan
- c. pendukung.

Pasal 23

- (1) PSE oleh PTSP-el sebagaimana dimaksud dalam Pasal 22 huruf a mencakup aplikasi otomasi proses kerja dan informasi yang diperlukan dalam pelayanan perizinan dan nonperizinan.
- (2) Informasi sebagaimana dimaksud pada ayat (1), paling sedikit meliputi:
  - a. panduan perizinan dan nonperizinan;
  - b. direktori PTSP;
  - 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.

Bagian Kedua  
Hak Akses  
Pasal 24

- (1) PTSP-el dapat diakses dengan menggunakan hak akses atau tanpa menggunakan hak akses.
- (2) Pelayanan Informasi sebagaimana dimaksud dalam Pasal 22 huruf a dapat diakses oleh pengguna tanpa menggunakan hak akses.
- (3) Pelayanan perizinan dan nonperizinan sebagaimana dimaksud dalam Pasal 22 huruf b dan Subsistem Pendukung sebagaimana dimaksud dalam Pasal 22 huruf c dapat diakses oleh pengguna dengan menggunakan hak akses.
- (4) Hak akses sebagaimana dimaksud pada ayat (3) diberikan kepada Penyelenggara PTSP, petugas pelayanan, pemohon perizinan dan nonperizinan, dan pegawai instansi lain sesuai dengan kewenangannya.
- (5) Tata cara pemberian hak akses sebagaimana dimaksud pada ayat (4) dilakukan oleh Penyelenggara PTSP dalam bentuk petunjuk teknis.

Bagian Ketiga  
Pemanfaatan Tanda Tangan Elektronik  
Pasal 25

- (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 penandatanggannya; dan
  - f. terdapat cara tertentu untuk menunjukkan bahwa penandatanganan telah memberikan persetujuan terhadap informasi elektronik yang terkait.
- (2) Pemanfaatan tanda tangan elektronik dilaksanakan sesuai dengan peraturan perundang-undangan.

BAB IX  
STANDAR PELAYANAN  
Pasal 26

- (1) Penyelenggara PTSP wajib menyusun, menetapkan, dan menerapkan Standar Pelayanan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan di bidang pelayanan publik.
- (2) Standar Pelayanan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) meliputi komponen:
  - a. dasar hukum;
  - b. persyaratan;
  - c. sistem, mekanisme dan prosedur/Standar Operasional Prosedur;
  - d. jangka waktu penyelesaian;
  - e. biaya/tarif;
  - f. produk pelayanan;
  - g. prasarana dan sarana;
  - h. kompetensi pelaksana;
  - i. pengawasan internal; dan
  - j. penanganan pengaduan, saran dan masukan.
- (3) Ketentuan lebih lanjut mengenai Standar Pelayanan sebagaimana dimaksud pada ayat (2) ditetapkan dengan Peraturan Bupati.

BAB X  
SUMBER DAYA MANUSIA  
Pasal 27

- (1) Sumber daya manusia yang ditugaskan pada penyelenggara PTSP wajib memiliki kompetensi di bidang pelayanan publik.
- (2) Kompetensi sebagaimana dimaksud pada ayat (1) meliputi :
  - a. pengetahuan tentang perizinan/nonperizinan;
  - b. pengetahuan di bidang pelayanan publik;
  - c. keterampilan di bidang pelayanan publik; dan
  - d. integritas terhadap pelayanan publik.
- (3) Pemerintah Daerah berkewajiban untuk melakukan pengembangan kompetensi dan profesionalisme sumber daya manusia (SDM) penyelenggara PTSP secara berkesinambungan.

BAB XI  
SARANA DAN PRASARANA  
Pasal 28

- (1) Sarana dan prasarana penyelenggaraan PTSP berdasarkan pada standarisasi teknis dan mendukung pelaksanaan standar pelayanan minimum (SPM) penyelenggaraan PTSP.
- (2) Standarisasi sebagaimana dimaksud pada ayat (1) diatur dengan Peraturan Bupati.

BABXII  
KEUANGAN  
Pasal 29

- (1) Anggaran belanja yang dibutuhkan untuk penyelenggaraan PTSP dibebankan pada anggaran pendapatan dan belanja daerah.
- (2) Penerimaan dari penyelenggaraan PTSP merupakan pendapatan daerah.
- (3) Pembayaran atas retribusi izin/nonizin dibayarkan melalui Bank untuk selanjutnya masuk ke rekening kas daerah.
- (4) Pengelolaan anggaran belanja dan penerimaan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dan ayat (2) dilaksanakan sesuai ketentuan Peraturan Perundang-undangan.

BAB XIII  
PENGELOLAAN PENGADUAN  
Pasal 30

- (1) Pengelolaan pengaduan masyarakat dilakukan secara cepat, tepat, tertib, tuntas, transparan, dan dapat dipertanggungjawabkan.
- (2) Pelaksanaan pengelolaan pengaduan masyarakat sebagaimana dimaksud pada ayat (1), dengan tahapan paling sedikit meliputi:
  - a. menerima pengaduan atas layanan perizinan 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 Penyelenggara PTSP.

Pasal 31

- (1) Penyelenggara PTSP wajib menyediakan sarana pengaduan untuk mengelola pengaduan masyarakat terkait layanan perizinan dan nonperizinan yang mudah diakses oleh seluruh masyarakat.

- (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, pesan layanan singkat dan/atau telepon.

BAB XIV  
SKM  
Pasal 32

- (1) Penyelenggara 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 XV  
INOVASI  
Pasal 33

- (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.
- (3) Jenis, prosedur dan metode Penyelenggaraan PTSP yang bersifat inovatif ditetapkan dengan Peraturan Bupati

BAB XVI  
KETERBUKAAN INFORMASI  
Pasal 34

- (1) Penyelenggaraan PTSP memiliki basis data dengan menggunakan sistem manajemen informasi.
- (2) Data dari setiap perizinan dan nonperizinan yang diselesaikan oleh penyelenggaraan PTSP disampaikan kepada perangkat daerah teknis terkait setiap bulan.

Pasal 35

- (1) Penyelenggara PTSP wajib menyediakan dan menyebarkan informasi berkaitan dengan jenis pelayanan, persyaratan teknis, mekanisme dan prosedur, biaya/tarif, waktu penyelesaian usulan perizinan dan nonperizinan, dan hasil penanganan pengaduan secara jelas melalui media yang mudah diakses dan diketahui oleh masyarakat.
- (2) Penyebarluasan informasi sebagaimana dimaksud pada ayat (1), dilaksanakan oleh penyelenggara PTSP dengan melibatkan Perangkat Daerah.
- (3) Pejabat penyelenggara PTSP dapat menunjuk salah satu pejabat untuk menjadi Pejabat Pengelola Informasi Daerah (PPID) yang bertanggung jawab dalam menyebarluaskan informasi.

### Pasal 36

- (1) Penyebarluasan informasi sebagaimana dimaksud dalam Pasal 35 ayat (1) melalui:
  - a. media elektronik;
  - b. media informasi;
  - c. brosur/*leaflet*;
  - d. sosialisasi;
  - e. dialog pelayanan; dan
  - f. media informasi lainnya.
- (2) Keterbukaan dan kejelasan informasi sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dilakukan melalui penyampaian, penginformasian, pemberitahuan, sosialisasi, pengumuman, himbauan dan mengenai segala sesuatu terkait dengan pelayanan perizinan dan nonperizinan pada PTSP.
- (3) Mengenai segala sesuatu sebagaimana dimaksud pada ayat (2) meliputi:
  - a. tempat lokasi kantor PTSP;
  - b. alamat surat menyurat;
  - c. alamat email;
  - d. nomor telepon;
  - e. nomor surat elektronik;
  - f. alamat laman;
  - g. alamat sosial media;
  - h. jenis perizinan;
  - i. jenis nonperizinan;
  - j. persyaratan perizinan dan nonperizinan;
  - k. waktu penyelesaian; dan
  - l. biaya pelayanan.

### Pasal 37

Data dan informasi pelayanan tertentu dapat diakses oleh masyarakat dan dunia usaha melalui mekanisme dan prosedur yang ditetapkan oleh penyelenggara PTSP.

## BAB XVII

### PEMBINAAN DAN PENGAWASAN

#### Pasal 38

- (1) Bupati melakukan pembinaan dan pengawasan atas penyelenggaraan PTSP.
- (2) Pembinaan pengawasan sebagaimana dimaksud pada ayat (1), meliputi pengembangan sistem, sumber daya manusia, dan jaringan kerja sesuai kebutuhan yang dilaksanakan dengan koordinasi secara berkala, pemberian bimbingan dan supervisi, pendidikan dan pelatihan, serta evaluasi penyelenggaraan PTSP.

## BAB XVIII

### KETENTUAN PERALIHAN

#### Pasal 39

Dengan berlakunya Peraturan Daerah ini, maka :

- a. Seluruh proses pengurusan, pelaksanaan pemberian dan atau penerbitan perizinan dan nonperizinan dilaksanakan di PTSP sesuai dengan pendelegasian kewenangan; dan
- b. Permohonan izin yang diajukan dan diterima sebelum tanggal berlakunya Peraturan Daerah ini dan masih dalam proses penyelesaian, diproses berdasarkan ketentuan lama.

BAB XIX  
KETENTUAN PENUTUP  
Pasal 40

Pada saat Peraturan Daerah ini mulai berlaku maka Peraturan Daerah Kabupaten Temanggung Nomor 14 Tahun 2009 tentang Penyelenggaraan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (Lembaran Daerah Kabupaten Temanggung Tahun 2009 Nomor 14) dicabut dan dinyatakan tidak berlaku.

Pasal 41

Peraturan Daerah ini mulai berlaku pada tanggal diundangkan.

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

Ditetapkan di Temanggung  
pada tanggal 11 Oktober 2018

BUPATI TEMANGGUNG,

ttd

M. Al KHADZIQ

Diundangkan di Temanggung  
pada tanggal 11 Oktober 2018

Pj.SEKRETARIS DAERAH  
KABUPATEN TEMANGGUNG  
ASISTEN PEMERINTAHAN  
ttd

SUYONO

LEMBARAN DAERAH KABUPATEN TEMANGGUNG TAHUN 2018 NOMOR 9

NOREG PERATURAN DAERAH KABUPATEN TEMANGGUNG, PROVINSI JAWA  
TENGAH : (9/2018)

PENJELASAN  
ATAS  
PERATURAN DAERAH KABUPATEN TEMANGGUNG  
NOMOR 9 TAHUN 2018  
TENTANG  
PENYELENGGARAAN PELAYANAN TERPADU SATU PINTU

I. UMUM

Perizinan terpadu satu pintu di Daerah bertujuan untuk membangun sistem perizinan yang komprehensif dan konsisten. Implikasi dari perizinan terpadu satu pintu di Daerah akan mewujudkan proses pelayanan yang cepat, mudah, murah, transparan, pasti, terjangkau dan memberikan pelayanan yang lebih luas kepada masyarakat.

Dengan berlakunya Peraturan Presiden Nomor 97 Tahun 2014 tentang Penyelenggaraan Pelayanan Terpadu Satu Pintu, pelayanan perizinan dilaksanakan sesuai dengan asas kepastian hukum, tertib penyelenggaraan negara, kepentingan umum, keterbukaan, proporsionalitas, akuntabilitas, efisiensi, dan efektivitas guna menciptakan iklim usaha yang mendorong terciptanya keseragaman pola dan langkah penyelenggaraan dan pelayanan oleh Pemerintah Daerah kepada masyarakat serta adanya keterpaduan koordinasi dalam proses pemberian dokumen perizinan. Penyelenggaraan perizinan terpadu dapat memberikan pelayanan dengan prosedur yang sederhana sehingga memberikan kemudahan bagi masyarakat untuk mengurus perizinan dan nonperizinan.

Bahwa berdasarkan pertimbangan sebagaimana tersebut diatas maka perlu menetapkan Peraturan Daerah tentang Penyelenggaraan Pelayanan Terpadu Satu Pintu.

II. PASAL DEMI PASAL

- Pasal 1  
Cukup jelas.
- Pasal 2  
Cukup jelas.
- Pasal 3  
Cukup jelas.
- Pasal 4  
Cukup jelas.
- Pasal 5  
Cukup jelas.
- Pasal 6  
Cukup jelas.
- Pasal 7  
Cukup jelas.
- Pasal 8  
Cukup jelas.
- Pasal 9  
Cukup jelas.
- Pasal 10  
Cukup jelas.

Pasal 11

Cukup jelas.

Pasal 12

Cukup jelas.

Pasal 13

Cukup jelas.

Pasal 14

Cukup jelas.

Pasal 15

Cukup jelas.

Pasal 16

Huruf a.

Yang dimaksud disiplin adalah 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.

Huruf b.

Cepat adalah menyelesaikan berbagai urusan pelayanan publik yang menjadi kewajiban dan tanggung jawab penyelenggara pelayanan sesuai dengan jadwal waktu layanan yang sudah ditentukan.

Huruf c.

Tegas adalah tidak memberikan ruang toleransi terhadap kolusi, korupsi dan nepotisme dalam bentuk apapun yang terkait dengan pelayanan Perizinan dan Nonperizinan.

Huruf d.

Sopan adalah tingkah laku yang baik dan berbicara yang wajar sesuai dengan etika dan norma kesopanan pada saat melayani pengguna jasa layanan Perizinan dan Nonperizinan.

Huruf e.

Ramah dan simpatik adalah berbudi bahasa yang menarik, bertutur kata yang manis dan perbuatan yang menyenangkan dalam melaksanakan pelayanan Perizinan dan Nonperizinan.

Huruf f.

Adil/tidak diskriminatif adalah memberikan kesempatan yang sama terhadap pengguna layanan.

Huruf g.

Terbuka dan jujur adalah memberikan informasi tentang materi, data dan proses pelayanan yang jelas dan benar.

Huruf h.

Loyal adalah melaksanakan perintah atasan dan wajib melaporkan secara cepat dan benar kepada atasan terkait dengan pelaksanaan pelayanan.

Huruf i.

Sabar adalah menahan emosi manakala mendengar pernyataan dan perilaku pengguna jasa layanan yang menyinggung perasaan.

Huruf j.

Kepatuhan adalah keseluruhan kegiatan pelayanan sesuai dengan standar pelayanan dan standar operasional prosedur untuk memenuhi tingkat kepuasan para pengguna jasa layanan Perizinan dan Nonperizinan.

Huruf k.

Teladan adalah memberikan contoh perilaku yang baik kepada rekan kerja maupun kepada para pengguna jasa layanan Perizinan dan Nonperizinan.

Huruf l.

Komunikatif adalah cara berkomunikasi secara efektif dengan para pengguna jasa layanan pada saat memberikan pelayanan Perizinan dan Nonperizinan.

Huruf m.

Kreatif adalah melakukan inovasi yang konstruktif dan produktif untuk mempercepat dan mengoptimalkan pelaksanaan pelayanan Perizinan dan Nonperizinan.

Huruf n.

Bertanggung jawab adalah melaksanakan tugas sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.

Huruf o.

Objektif adalah tidak memihak kepada salah satu dari pengguna jasa layanan Perizinan dan Nonperizinan.

Pasal 17

Cukup jelas.

Pasal 18

Cukup jelas.

Pasal 19

Cukup jelas.

Pasal 20

Cukup jelas.

Pasal 21

Cukup jelas.

Pasal 22

Cukup jelas.

Pasal 23

Cukup jelas.

Pasal 24

Cukup jelas.

Pasal 25

Cukup jelas.

Pasal 26

Cukup jelas.

Pasal 27

Cukup jelas.

Pasal 28

Cukup jelas.

Pasal 29

Cukup jelas.

Pasal 30

Cukup jelas.

Pasal 31

Cukup jelas.

Pasal 32

Cukup jelas.

Pasal 33

Cukup jelas.

Pasal 34

Cukup jelas.

Pasal 35

Cukup jelas.

Pasal 36

Cukup jelas.

Pasal 37

Cukup jelas.

Pasal 38

Cukup jelas.

Pasal 39

Cukup jelas.

Pasal 40

Cukup jelas.

Pasal 41

Cukup jelas.

TAMBAHAN LEMBARAN DAERAH KABUPATEN TEMANGGUNG NOMOR 95