



**SALINAN**

**BUPATI KOTAWARINGIN BARAT  
PROVINSI KALIMANTAN TENGAH**

**PERATURAN DAERAH KABUPATEN KOTAWARINGIN BARAT**

**NOMOR 8 TAHUN 2020**

**TENTANG**

**PENYELENGGARAAN PELAYANAN TERPADU SATU PINTU**

**DENGAN RAHMAT TUHAN YANG MAHA ESA**

**BUPATI KOTAWARINGIN BARAT,**

- Menimbang :**
- a. bahwa dalam rangka meningkatkan pelayanan kepada masyarakat yang efektif, cepat, mudah dan transparan yang diselenggarakan dalam rangka untuk mempermudah penyelenggaraan pelayanan secara terintegrasi melalui perizinan terpadu satu pintu;
  - b. bahwa berdasarkan Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 138 Tahun 2017 tentang Penyelenggaraan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Daerah, maka daerah menyelenggarakan pelayanan Perizinan dan Nonperizinan;
  - 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 Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945;
  2. Undang-Undang Nomor 27 Tahun 1959 tentang Penetapan Undang-Undang Darurat Nomor 3 Tahun 1953 tentang Pembentukan Daerah Tingkat II di Kalimantan (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 1959 Nomor 9) Sebagai Undang-Undang (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 1959 Nomor 72, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 1820);
  3. 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);



BUPATI KOTAWARINGIN BARAT  
PROVINSI KALIMANTAN TENGAH

PERATURAN DAERAH KABUPATEN KOTAWARINGIN BARAT

NOMOR 8 TAHUN 2020

TENTANG

PENYELENGGARAAN PELAYANAN TERPADU SATU PINTU

DENGAN RAHMAT TUHAN YANG MAHA ESA

BUPATI KOTAWARINGIN BARAT,

- Menimbang : a. bahwa dalam rangka meningkatkan pelayanan kepada masyarakat yang efektif, cepat, mudah dan transparan yang diselenggarakan dalam rangka untuk mempermudah penyelenggaraan pelayanan secara terintegrasi melalui perizinan terpadu satu pintu;
- b. bahwa berdasarkan Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 138 Tahun 2017 tentang Penyelenggaraan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Daerah, maka daerah menyelenggarakan pelayanan Perizinan dan Nonperizinan;
- 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 Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945;
2. Undang-Undang Nomor 27 Tahun 1959 tentang Penetapan Undang-Undang Darurat Nomor 3 Tahun 1953 tentang Pembentukan Daerah Tingkat II di Kalimantan (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 1959 Nomor 9) Sebagai Undang-Undang (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 1959 Nomor 72, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 1820);
3. 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);

4. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2009 Nomor 112, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5038);
5. Undang-Undang Nomor 12 Tahun 2011 tentang Pembentukan Peraturan Perundang-undangan (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2011 Nomor 82, Tambahan Lembaran Negara Nomor 5234) sebagaimana telah diubah dengan Undang-Undang Nomor 15 Tahun 2019 tentang Perubahan Atas Undang-Undang Nomor 12 Tahun 2011 tentang Pembentukan Peraturan Perundang-undangan (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2019 Nomor 183, Tambahan Lembaran Negara Nomor 6398);
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 diubah beberapa kali terakhir dengan Undang-Undang Nomor 9 Tahun 2015 tentang Perubahan Kedua Atas Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2015 Nomor 58, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5679);
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 Pemerintah Nomor 18 Tahun 2016 tentang Perangkat Daerah (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2016 Nomor 114, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5887) sebagaimana diubah dengan Peraturan Pemerintah Nomor 72 Tahun 2019 tentang Perubahan Atas Peraturan Pemerintah Nomor 18 Tahun 2016 tentang Perangkat Daerah (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2019 Nomor 187, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 6402);
9. Peraturan Pemerintah Nomor 12 Tahun 2019 tentang Pengelolaan Keuangan Daerah (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2019 Nomor 42, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 6322);
10. Peraturan Presiden Nomor 97 Tahun 2014 tentang Penyelenggaraan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2014 Nomor 221);
11. Peraturan Presiden Nomor 95 Tahun 2018 tentang Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2018 Nomor 182);
12. Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 138 Tahun 2017 tentang Penyelenggaraan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2017 Nomor );
13. Peraturan Daerah Kabupaten Kotawaringin Barat Nomor 6 Tahun 2016 Tentang Pembentukan Dan Susunan Perangkat Daerah Kabupaten Kotawaringin Barat (Lembaran Daerah Kabupaten Kotawaringin Barat Tahun 2016 Nomor 6, Tambahan Lembaran Daerah Kabupaten Kotawaringin Barat Nomor 66 );

14. Peraturan Daerah Kabupaten Kotawaringin Barat Nomor 10 Tahun 2019 tentang Pembentukan Produk Hukum Daerah (Lembaran Daerah Kabupaten Kotawaringin Barat Tahun 2019 Nomor 10, Tambahan Lembaran Daerah Kabupaten Kotawaringin Barat Nomor 98).

Dengan Persetujuan Bersama

DEWAN PERWAKILAN RAKYAT DAERAH  
KABUPATEN KOTAWARINGIN BARAT

dan

BUPATI KOTAWARINGIN BARAT

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 Kotawaringin Barat.
2. Pemerintahan Daerah adalah penyelenggaraan urusan pemerintahan oleh Pemerintah Daerah dan Dewan Perwakilan Rakyat Daerah 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 Republik Indonesia Tahun 1945.
3. Pemerintah Daerah adalah Kepala Daerah sebagai unsur penyelenggara Pemerintahan Daerah yang memimpin pelaksanaan urusan pemerintahan yang menjadi kewenangan daerah otonom.
4. Bupati adalah Bupati Kabupaten Kotawaringin Barat.
5. Dewan Perwakilan Rakyat Daerah yang selanjutnya disebut DPRD, adalah Dewan Perwakilan Rakyat Daerah Kabupaten Kotawaringin Barat yang merupakan Lembaga Perwakilan Rakyat Daerah sebagai unsur penyelenggara Pemerintahan Daerah.
6. Pejabat yang ditunjuk adalah pejabat dilingkungan Pemerintah Daerah yang berwenang dalam bidang penanaman modal, Perizinan dan Nonperizinan yang mendapat pendelegasian wewenang dari Bupati.
7. 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.

8. Penyelenggara PTSP Daerah adalah Pejabat Pemerintah Daerah sesuai dengan kewenangan berdasarkan peraturan perundang-undangan.
9. Penyelenggaraan PTSP adalah kegiatan penyelenggaraan Perizinan dan Nonperizinan yang proses pengelolaannya mulai dari tahap permohonan sampai tahap terbitnya dokumen dilakukan secara terpadu dalam satu pintu dan satu tempat.
10. Delegasi adalah pelimpahan Kewenangan dari Badan dan/atau Pejabat Pemerintahan yang lebih tinggi kepada Badan dan/atau Pejabat Pemerintahan yang lebih rendah dengan tanggung jawab dan tanggung gugat beralih sepenuhnya kepada penerima delegasi.
11. Izin adalah keputusan pejabat pemerintahan yang berwenang sebagai wujud persetujuan atas permohonan warga masyarakat sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.
12. Perizinan adalah pemberian dokumen dan bukti legalitas persetujuan dari pemerintah kepada seseorang atau pelaku usaha/kegiatan tertentu sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.
13. Nonperizinan adalah pemberian dokumen atau bukti legalitas atas sahnya sesuatu kepada seseorang atau sekelompok orang dalam kemudahan pelayanan dan informasi sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.
14. Maklumat Pelayanan adalah pernyataan kesanggupan Pemerintah Daerah dalam menyelenggarakan pelayanan publik.
15. Pelayanan Secara Elektronik yang selanjutnya disingkat PSE adalah pelayanan Perizinan dan Nonperizinan yang diberikan melalui PTSP secara elektronik.
16. Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik yang selanjutnya disingkat SPBE adalah penyelenggaraan pemerintahan yang memanfaatkan teknologi informasi dan komunikasi untuk memberikan layanan kepada Pengguna SPBE.
17. Perizinan Berusaha Terintegrasi Secara Elektronik atau *Online Single Submission* yang selanjutnya disingkat OSS adalah Perizinan Berusaha yang diterbitkan oleh Lembaga OSS untuk atas nama Bupati kepada Pelaku Usaha melalui sistem elektronik yang terintegrasi.
18. Pelaku Usaha adalah perseorangan atau nonperseorangan yang melakukan usaha dan/atau kegiatan pada bidang tertentu.
19. Tanda Tangan Elektronik adalah tanda tangan yang terdiri atas informasi elektronik yang dilekatkan, terasosiasi atau terkait dengan informasi elektronik lainnya yang digunakan sebagai alat verifikasi dan autentifikasi.
20. Tanda Tangan Elektronik Tersertifikasi adalah tanda tangan elektronik yang dibuat menggunakan jasa penyelenggara sertifikasi elektronik.
21. Penyelenggara Sertifikasi Elektronik adalah badan hukum yang berfungsi sebagai pihak yang layak dipercaya, yang memberikan dan mengaudit Sertifikat Elektronik.

22. Tata laksana Perizinan dan Nonperizinan adalah prosedur, syarat formal dan proses kerja yang harus dipenuhi oleh penyelenggara perizinan dalam rangka penetapan keputusan perizinan.
23. 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.
24. Mal Pelayanan Publik yang selanjutnya disingkat dengan MPP adalah tempat berlangsungnya kegiatan atau aktivitas penyelenggaraan pelayanan publik atas barang, jasa dan/atau pelayanan administrasi yang merupakan perluasan fungsi pelayanan terpadu baik pusat maupun daerah, serta pelayanan Badan Usaha Milik Negara/Badan Usaha Milik Daerah dan Swasta dalam rangka menyediakan pelayanan yang cepat, mudah, terjangkau, aman dan nyaman.

## BAB II ASAS DAN TUJUAN

### Pasal 2

Penyelenggaraan perizinan terpadu diselenggarakan berdasarkan asas:

- a. kepentingan umum;
- b. kepastian hukum;
- c. kesamaan hak;
- d. keseimbangan hak dan kewajiban;
- e. keprofesionalan;
- f. partisipatif;
- g. persamaan perlakuan/tidak diskriminatif;
- h. keterbukaan;
- i. akuntabilitas;
- j. fasilitas dan perlakuan khusus bagi kelompok rentan;
- k. ketepatan waktu; dan
- l. kecepatan, kemudahan dan keterjangkauan.

### Pasal 3

- (1) Peraturan Daerah ini dimaksudkan sebagai pedoman dalam penyelenggaraan PTSP Daerah.
- (2) Penyelenggaraan PTSP Daerah bertujuan:
  - a. meningkatkan kualitas PTSP, mewujudkan perlindungan dan kepastian hukum kepada masyarakat;
  - b. memberikan akses yang lebih luas kepada masyarakat untuk memperoleh pelayanan prima; dan
  - c. meningkatkan kemudahan berusaha dan daya saing daerah.

Pasal 4

Sasaran penyelenggaraan PTSP Daerah yaitu terwujudnya PTSP yang cepat, mudah, transparan, pasti, sederhana, terjangkau, profesional, berintegritas, dan meningkatkan hak masyarakat untuk mendapatkan pelayanan Perizinan dan Nonperizinan.

BAB III  
TATA LAKSANA

Bagian Kesatu  
Penyelenggaraan Perizinan dan Nonperizinan

Pasal 5

Penyelenggara Perizinan dan Nonperizinan terdiri dari:

- a. penyelenggara pelayanan Perizinan dan Nonperizinan; dan
- b. penyelenggara pembinaan, pengawasan dan pengendalian Perizinan dan Nonperizinan.

Bagian Kedua  
Subjek Perizinan dan Subjek Nonperizinan

Pasal 6

Subjek Perizinan dan Nonperizinan meliputi orang dan/atau badan yang wajib memiliki izin atau nonizin berdasarkan ketentuan peraturan perundang-undangan.

Bagian Ketiga  
Objek Perizinan dan Nonperizinan

Pasal 7

- (1) Objek Perizinan dan Nonperizinan adalah usaha dan/atau kegiatan orang dan/atau badan yang dapat dikenakan izin atau nonperizinan berdasarkan kriteria tertentu.
- (2) Kriteria tertentu sebagaimana dimaksud pada ayat (1) meliputi kegiatan-kegiatan sebagai berikut:
  - a. menimbulkan dampak penting bagi lingkungan, tata ruang, dan masyarakat;
  - b. berpotensi menimbulkan kerugian, bahaya dan gangguan; dan
  - c. berpotensi menimbulkan gangguan ketertiban yang berpengaruh terhadap ekonomi dan sosial.

Bagian Keempat  
Pengelompokan Jenis Perizinan dan Nonperizinan

Pasal 8

- (1) Perizinan dan Nonperizinan dikelompokan menurut:

- a. klasifikasi; dan
  - b. kategori.
- (2) Klasifikasi sebagaimana dimaksud pada ayat (1) huruf a meliputi:
    - a. izin; dan
    - b. nonizin.
  - (3) Kategori sebagaimana dimaksud pada ayat (1) huruf b, disusun berdasarkan urusan Pemerintahan Daerah.

#### Pasal 9

- (1) Jenis Perizinan dan Nonperizinan untuk kegiatan usaha dalam Peraturan Daerah ini disebut Perizinan Berusaha.
- (2) Jenis Perizinan Berusaha sebagaimana dimaksud pada ayat (1), terdiri atas:
  - a. Izin Usaha; dan
  - b. Izin Komersial atau Operasional.

### BAB IV KELEMBAGAAN DAN KEWENANGAN

#### Pasal 10

- (1) PTSP Daerah yang menyelenggarakan pelayanan Perizinan dan Nonperizinan melekat pada DPMPTSP.
- (2) Pembentukan DPMPTSP sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.

#### Pasal 11

- (1) DPMPTSP sebagaimana dimaksud dalam Pasal 10 dapat membentuk Unit Pelaksana Teknis Daerah dan bentuk layanan lainnya sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.
- (2) Bentuk layanan lainnya sebagaimana dimaksud pada ayat (1) terdiri atas:
  - a. pelayanan administrasi terpadu kecamatan dan/atau kelurahan;
  - b. gerai layanan;
  - 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 diatur dengan Peraturan Bupati.
- (4) Pembinaan teknis pelayanan administrasi terpadu sebagaimana dimaksud pada ayat (2) huruf a dilakukan oleh Kepala DPMPTSP.



#### Pasal 12

- (1) Dalam menyelenggarakan pelayanan Perizinan dan Nonperizinan, Bupati mendelegasikan kewenangannya kepada Kepala DPMPTSP.
- (2) Delegasi kewenangan sebagaimana dimaksud pada ayat (1), merupakan kewenangan Perizinan dan Nonperizinan yang menjadi urusan Pemerintah Daerah sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.
- (3) Pendelegasian wewenang sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dan ayat (2) ditetapkan dengan Peraturan Bupati.

#### Pasal 13

Berdasarkan pendelegasian wewenang sebagaimana dimaksud dalam Pasal 12 ayat (3), penyelenggaraan pelayanan Perizinan dan Nonperizinan oleh DPMPTSP meliputi:

- a. penerimaan dan/atau penolakan berkas permohonan;
- b. penerbitan dokumen izin dan nonizin;
- c. penyerahan dokumen izin dan nonizin; dan
- d. pencabutan dan pembatalan dokumen izin dan nonizin.

#### Pasal 14

DPMPTSP dalam menyelenggarakan pelayanan Perizinan dan Nonperizinan sebagaimana dimaksud dalam Pasal 13 berkoordinasi dengan Perangkat Daerah terkait.

#### Pasal 15

- (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 sebagaimana dimaksud pada ayat (1), memberikan pertimbangan teknis (pertek) sebagai dasar Kepala SKPD teknis untuk memberikan rekomendasi teknis (rekomtek).
- (3) Pembentukan Tim Teknis sebagaimana dimaksud pada ayat (2), ditetapkan dengan Keputusan Bupati.

BAB V  
MAKLUMAT PELAYANAN, STANDAR, DAN  
MANAJEMEN PELAYANAN

Bagian Kesatu  
Maklumat Pelayanan

Pasal 16

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

Bagian Kedua  
Standar

Pasal 17

- Dalam penyelenggaraan pelayanan Perizinan dan Nonperizinan Pemerintah Daerah menyusun, menetapkan, dan menerapkan:
- a. Standar Pelayanan (SP); dan
  - b. Standar Operasional Prosedur (SOP).

Pasal 18

- (1) Komponen Standar Pelayanan (SP) sebagaimana dimaksud dalam Pasal 17 huruf a paling sedikit meliputi:
  - a. dasar hukum;
  - b. persyaratan;
  - c. sistem, mekanisme, dan prosedur;
  - d. jangka waktu penyelesaian;
  - e. biaya/tarif;
  - f. produk pelayanan;
  - g. sarana, prasarana, dan/atau fasilitas;
  - h. kompetensi pelaksana;
  - i. pengawasan internal;
  - j. penanganan pengaduan, saran, dan masukan;
  - k. jumlah pelaksana;

- l. jaminan pelayanan yang memberikan kepastian pelayanan dilaksanakan sesuai dengan standar pelayanan;
  - m. jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan dalam bentuk komitmen untuk memberikan rasa aman, bebas dari bahaya, dan risiko keragu-raguan; dan
  - n. evaluasi kinerja pelaksana.
- (2) Standar Pelayanan (SP) sebagaimana dimaksud ayat (1) ditetapkan dengan Keputusan Bupati.

#### Pasal 19

- (1) Komponen Standar Operasional Prosedur (SOP) sebagaimana dimaksud dalam Pasal 17 huruf b paling sedikit meliputi:
- a. nomor standar operasional prosedur;
  - b. tanggal pembuatan;
  - c. tanggal revisi;
  - d. tanggal pengesahan;
  - e. disahkan oleh;
  - f. nama standar operasional prosedur;
  - g. dasar hukum;
  - h. kualifikasi pelaksana;
  - i. keterkaitan;
  - j. peralatan dan perlengkapan;
  - k. peringatan;
  - l. pencatatan dan pendataan;
  - m. uraian prosedur;
  - n. pelaksana;
  - o. kelengkapan;
  - p. waktu; dan
  - q. *output*.
- (2) Standar Operasional Prosedur (SOP) sebagaimana dimaksud pada ayat (1) ditetapkan dengan Keputusan Bupati.

#### Bagian Ketiga Manajemen Pelayanan

##### Paragraf 1 Umum

#### Pasal 20

- (1) Dalam menyelenggarakan pelayanan Perizinan dan Nonperizinan, DPMPTSP 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 2  
Pelaksanaan Pelayanan

Pasal 21

- (1) Pelaksanaan pelayanan Perizinan dan Nonperizinan pada DPMPTSP sebagaimana dimaksud dalam Pasal 20 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; 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 22

- (1) Pengolahan pelayanan Perizinan dan Nonperizinan sebagaimana dimaksud dalam Pasal 21 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 proses penerbitan Perizinan dan Nonperizinan, pemeriksaan teknis di lapangan dilakukan oleh Tim Teknis sebagaimana dimaksud pada Pasal 15 ayat (3).

Pasal 23

- (1) Pelaksanaan pelayanan Perizinan dan Nonperizinan tidak dipungut biaya oleh penyelenggara PTSP.

- (2) Dalam hal erizinan dan nonperizinan terkait rertribusi daerah, maka besaran retribusi ditetapkan oleh perangkat daerah terkait sesuai dengan kewenangannya berdasarkan ketentuan Peraturan Perundang-undangan yang berlaku.
- (3) Pembayaran retribusi daerah sebagaimana dimaksud pada ayat (2) dapat diintegrasikan dalam pelayanan Perizinan dan Nonperizinan pada DPMPTSP yang dilakukan sebelum penyerahan dokumen izin kepada pemohon, dan disetorkan langsung ke kas daerah sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.
- (4) Pembayaran retribusi daerah sebagaimana dimaksud pada ayat (3) dapat dilakukan secara nontunai sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.

### Paragraf 3

#### Pengelolaan Pengaduan Masyarakat

#### Pasal 24

- (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.

#### Pasal 25

- (1) Pengelolaan pengaduan masyarakat sebagaimana dimaksud dalam Pasal 20 ayat (2) huruf b, dilakukan secara cepat, tepat, tertib, tuntas, transparan, dan dapat dipertanggungjawabkan.
- (2) Pelaksanaan pengelolaan pengaduan masyarakat sebagaimana dimaksud pada ayat (1), dengan tahapan paling sedikit meliputi:
  - a. menerima pengaduan atas layanan Perizinan 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 DPMPSTP.

#### Paragraf 4 Pengelolaan Informasi

#### Pasal 26

- (1) Pengelolaan informasi sebagaimana dimaksud dalam Pasal 20 ayat (2) huruf c wajib dilakukan secara terbuka dan mudah diakses oleh masyarakat.
- (2) Pelaksanaan pengelolaan informasi sebagaimana dimaksud pada ayat (1), paling sedikit meliputi:
- a. menerima permintaan layanan informasi;
  - b. menyediakan informasi terkait layanan Perizinan 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 27

- (1) Penyediaan informasi sebagaimana dimaksud dalam Pasal 26 ayat (2) huruf b, paling sedikit meliputi:
  - a. profil kelembagaan;
  - b. profil struktur organisasi;
  - c. maklumat pelayanan;
  - d. standar pelayanan;
  - e. penelusuran proses penerbitan Perizinan dan Nonperizinan;
  - f. pengelolaan pengaduan Perizinan dan Nonperizinan; dan
  - g. penilaian kinerja PTSP.
- (2) Layanan informasi sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dapat dilakukan secara manual dan elektronik.
- (3) Penyediaan dan pemberian informasi sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dan ayat (2) kepada masyarakat tidak dipungut biaya.
- (4) Pelaksanaan pemberian informasi sebagaimana dimaksud pada ayat (1) sampai dengan ayat (3) sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.

## Paragraf 5

### Pengawasan Internal

## Pasal 28

- Pengawasan internal sebagaimana dimaksud dalam Pasal 20 ayat (2) huruf d, meliputi:
- a. pengawasan oleh atasan langsung; dan
  - b. pengawasan oleh pengawas fungsional.

## Pasal 29

Pelaksanaan pengawasan sebagaimana dimaksud dalam Pasal 28 dilakukan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.

## Paragraf 6

### Penyuluhan Kepada Masyarakat

## Pasal 30

- (1) Penyuluhan kepada masyarakat sebagaimana dimaksud dalam Pasal 20 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 sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dilakukan melalui:
  - a. media elektronik;
  - b. media massa;
  - c. media cetak; dan/atau
  - d. pertemuan.
- (3) Pelaksanaan penyuluhan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dikoordinir oleh bidang yang memiliki fungsi penyuluhan pada DPMPTSP.

Paragraf 7  
Pelayanan Konsultasi

Pasal 31

- (1) Pelayanan konsultasi sebagaimana dimaksud dalam Pasal 20 ayat (2) huruf f, paling sedikit 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 sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dan ayat (2) dilakukan oleh pejabat pada bidang yang memiliki tugas dan fungsi konsultasi pada DPMPTSP.

Bagian Keempat  
Waktu

Pasal 32

Jangka waktu pelayanan Perizinan dan Nonperizinan sebagaimana dimaksud dalam Pasal 21 ayat (1) huruf a sampai dengan huruf f kecuali huruf e, ditetapkan sesuai dengan Standar Pelayanan dan Standar Operasional Prosedur terhitung berkas dinyatakan lengkap dan benar oleh petugas *front office*.

Pasal 33

Jangka waktu pengelolaan pengaduan layanan Perizinan dan Nonperizinan sebagaimana dimaksud dalam Pasal 24 ayat (2) huruf a sampai dengan huruf e paling lama 5 (lima) hari kerja terhitung sejak diterimanya dokumen pengaduan secara lengkap, kecuali yang diatur waktunya sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.



BAB VI  
PERENCANAAN

Pasal 34

- (1) DPMPTSP menyusun perencanaan sesuai kewenangan kedalam 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 VII  
PENYEDERHANAAN JENIS DAN PROSEDUR

Pasal 35

Penyelenggaraan PTSP di daerah 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 36

- (1) Penyederhanaan jenis pelayanan Perizinan dan Nonperizinan sebagaimana dimaksud dalam Pasal 35 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. perdagangan; dan
  - j. 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 37

Penyederhanaan prosedur Perizinan dan Nonperizinan sebagaimana dimaksud dalam Pasal 35 huruf b, dilakukan dengan cara:

- a. mengintegrasikan pelayanan dengan Perangkat Daerah yang membidangi Kependudukan dan Catatan Sipil, dan pihak lain yang terkait dengan peningkatan kualitas layanan publik;
- b. mengintegrasikan pelayanan antara daerah Provinsi dengan Daerah;
- c. menyatukan tempat penyelenggaraan layanan; dan
- d. mengurangi persyaratan Perizinan dan Nonperizinan.

### BAB VIII PELAYANAN SECARA ELEKTRONIK

#### Bagian Kesatu PTSP-el

#### Pasal 38

- (1) Dalam penyelenggaraan pelayanan Perizinan dan Nonperizinan daerah oleh DPMPTSP menggunakan Pelayanan Secara Elektronik melalui PTSP-el.
- (2) DPMPTSP dalam melaksanakan PTSP-el, sebagaimana dimaksud pada ayat (1) menyelenggarakan sistem elektronik secara andal dan aman serta bertanggung jawab.

#### Pasal 39

- (1) Ruang lingkup PTSP-el atau sebutan lain 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 21 ayat (1) huruf a sampai dengan huruf f kecuali huruf e;
  - b. integrasi dengan Perangkat Daerah yang membidangi kependudukan dan catatan sipil, dan pihak lain yang terkait;
  - c. penelusuran proses penerbitan Perizinan dan Nonperizinan; 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 paling sedikit terdiri atas sistem elektronik:
- a. pengaturan administrasi jaringan elektronik;
  - b. pengaturan administrasi basis data;
  - c. pengaturan keamanan informasi dan jaringan elektronik;
  - d. bantuan permasalahan aplikasi untuk petugas pelayanan;
  - e. pelayanan konsultasi;
  - f. pelaporan perkembangan penerbitan izin dan nonizin;
  - g. catatan sistem elektronik;
  - h. jejak audit atas seluruh kegiatan dalam pelayanan Perizinan dan Nonperizinan;
  - i. cadangan sistem elektronik dan basis data secara berkala; dan
  - j. pusat pemulihan bencana.

#### Pasal 40

- (1) PTSP-el dapat diakses dengan menggunakan hak akses atau tanpa menggunakan hak akses.
- (2) Pelayanan Informasi sebagaimana dimaksud dalam Pasal 26 ayat (2) dapat diakses oleh pengguna tanpa menggunakan hak akses.

- (3) Pelayanan informasi sebagaimana dimaksud dalam Pasal 27 ayat (3) dan Subsistem Pendukung sebagaimana dimaksud dalam Pasal 39 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) ditetapkan oleh Kepala DPMPTSP dalam bentuk petunjuk teknis.

#### Pasal 41

- (1) Pemilik hak akses sebagaimana dimaksud dalam Pasal 40 ayat (4), 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.

#### Pasal 42

- (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 penandatangerannya; dan
  - f. terdapat cara tertentu untuk menunjukkan bahwa penandatanganan telah memberikan persetujuan terhadap informasi elektronik yang terkait.
- (2) Pemanfaatan tanda tangan elektronik sebagaimana dimaksud pada ayat (1) paling sedikit memenuhi persyaratan meliputi:
  - a. Laman PSE menggunakan sertifikat elektronik;
  - b. penyelenggara dan pemohon 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.
- (5) Tanda tangan elektronik yang tersertifikasi sebagaimana dimaksud pada ayat (2) disebut tanda tangan digital.

#### Pasal 43

- (1) Dokumen elektronik sebagaimana dimaksud dalam Pasal 42 ayat (2) huruf d dan transaksi elektronik sebagaimana dimaksud dalam Pasal 42 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) harus menggunakan waktu yang mengacu pada waktu server milik Penyelenggara Sertifikasi Elektronik.

#### Pasal 44

- (1) Dokumen izin dan nonizin elektronik sebagaimana dimaksud dalam Pasal 42 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 42 ayat (2) huruf e dapat diverifikasi melalui layanan otoritas validasi 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.

#### Bagian Kedua

#### Pelayanan Perizinan Berusaha Terintegrasi Secara Elektronik

##### Pasal 45

- (1) Sistem Online Single Submission (OSS) menjadi acuan utama (single reference) dalam pelaksanaan Perizinan Berusaha.
- (2) Dalam hal Pemerintah Daerah memiliki lebih dari 1 (satu) sistem perizinan elektronik, maka sistem OSS melakukan integrasi pada 1 (satu) pintu sistem perizinan elektronik yang ditentukan oleh Pemerintah Daerah.
- (3) Pemerintah Daerah menggunakan sistem OSS dalam rangka pemberian Perizinan Berusaha yang menjadi kewenangannya.
- (4) Penggunaan sistem OSS sebagaimana dimaksud pada ayat (1) mengikuti standar integrasi sistem OSS.

##### Pasal 46

- (1) Pemerintah Daerah dapat menggunakan Aplikasi Cerdas Layanan Perizinan Terpadu untuk Publik (Si CANTIK) sebagai sistem cloud yang merupakan aplikasi berbasis web yang terintegrasi dengan Online Single Submission (OSS) untuk Perizinan Berusaha maupun layanan lain yang dilaksanakan di DPMPTSP.
- (2) Pemerintah Daerah menggunakan Sistem Informasi Bangunan Gedung (SIMBG) yang merupakan sistem berbasis website yang didesain untuk memberikan kemudahan pelayanan kepada masyarakat, khususnya dalam permohonan IMB dan SLF kepada Pemerintah Daerah.
- (3) Dalam hal adanya aplikasi baru dari pemerintah berkaitan PTSP, maka Pemerintah Daerah melakukan penyesuaian dengan mengikuti kebijakan pemerintah.

#### Bagian ketiga

#### Mal Pelayanan Publik

##### Pasal 47

- (1) Pemerintah Daerah dalam upaya peningkatan PTSP atau perluasan dari pelayanan terpadu baik di pusat maupun daerah dapat membentuk Mal Pelayanan Publik (MPP) sebagai wadah berlangsungnya penyelenggaraan pelayanan publik terkait dengan barang, jasa, dan layanan administrasi secara terintegrasi di bawah pengawasan DPMPTSP.
- (2) Pembentukan Mal Pelayanan Publik (MPP) disesuaikan kemampuan keuangan daerah.

- (3) Pembentukan Mal Pelayanan Publik (MPP) diatur lebih lanjut dengan Peraturan Bupati.

BAB IX  
SARANA DAN PRASARANA

Pasal 48

- (1) Sarana dan prasarana penyelenggaraan PTSP, paling sedikit meliputi:
- a. kantor depan/*front office*;
  - b. kantor belakang/*back office*;
  - c. ruang pendukung; dan
  - d. alat/fasilitas pendukung.
- (2) Kantor depan/*front office* sebagaimana dimaksud pada ayat (1) huruf a, paling sedikit terdiri atas:
- a. loket penerimaan;
  - b. loket penyerahan;
  - c. loket pembayaran;
  - d. ruang/tempat layanan informasi;
  - e. ruang/tempat layanan pengaduan; dan
  - f. ruang layanan konsultasi.
- (3) Kantor belakang/*back office* sebagaimana dimaksud pada ayat (1) huruf b, paling sedikit terdiri atas:
- a. ruang rapat; dan
  - b. ruang pemrosesan.
- (4) Ruang pendukung sebagaimana dimaksud pada ayat (1) huruf c, paling sedikit terdiri atas:
- a. ruang tunggu;
  - b. ruang laktasi;
  - c. ruang difabel dan manula;
  - d. ruang bermain anak;
  - e. ruang arsip dan perpustakaan;
  - f. toilet/kamar mandi;
  - g. tempat ibadah;
  - h. tempat parkir; dan
  - i. ruang/tempat makanan dan minuman.
- (5) Alat/fasilitas pendukung sebagaimana dimaksud pada ayat (1) huruf d, paling sedikit terdiri atas:
- a. seragam pelayanan;
  - b. formulir;
  - c. telepon dan mesin faksimile;
  - d. perangkat komputer, printer, dan scanner;
  - e. mesin antrian;
  - f. alat pengukur kepuasan layanan;
  - g. kotak pengaduan;
  - h. mesin foto kopi;
  - i. kamera pengawas;
  - j. koneksi internet;

- k. laman dan surel;
- l. alat penyedia daya listrik;
- 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 49

- (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, jejak audit, sms *gateway*, dan arsip digital;
  - c. pusat data, dan *server* aplikasi dan pengamanan;
  - d. telepon pintar; dan
  - e. alat/fasilitas pendukung lainnya sesuai dengan kebutuhan.
- (2) Pusat data dan *server* sebagaimana dimaksud pada ayat (1) huruf c dapat berbagi pakai dengan pemerintah dan/atau Perangkat Daerah lain.

### BAB X SUMBER DAYA MANUSIA

#### Pasal 50

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

#### Pasal 51

- (1) Sumber Daya Manusia yang ditugaskan untuk menyelenggarakan PTSP diutamakan yang memiliki keahlian dan kompetensi dibidangnya.
- (2) Kompetensi sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dapat ditingkatkan melalui:
  - a. pendidikan formal;
  - b. pendidikan; dan
  - c. pelatihan secara berkala.

#### Pasal 52

- (1) Dalam rangka efektivitas dan percepatan pelayanan Perizinan dan Nonperizinan, Tim Teknis PTSP dari Perangkat Daerah terkait dapat ditempatkan dan berkantor di DPMPTSP berdasarkan kebutuhan penyelenggaraan pelayanan yang diajukan oleh Kepala DPMPTSP.



- (2) Penempatan Tim Teknis pada DPMPTSP sebagaimana dimaksud pada ayat (1) ditetapkan dengan Keputusan Bupati.

#### Pasal 53

- (1) Dalam rangka pelaksanaan layanan bersama, PTSP Provinsi Kalimantan Tengah dapat menempatkan pegawainya (*person in charge*) pada DPMPTSP dan sebaliknya.
- (2) Penempatan pegawai sebagaimana dimaksud pada ayat (1) disesuaikan dengan kebutuhan pelayanan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.

#### Pasal 54

Dalam rangka meningkatkan kinerja penyelenggaraan pelayanan Perizinan dan Nonperizinan, Bupati dapat memberikan tunjangan khusus kepada Penyelenggara PTSP dan Tim Teknis sesuai dengan kemampuan keuangan daerah.

### BAB XI ETIKA PELAYANAN

#### Pasal 55

- (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 56

Etika pelayanan sebagaimana dimaksud dalam Pasal 55 meliputi:

- a. disiplin;
- b. cepat;
- c. tegas;
- d. sopan;
- e. ramah dan simpatik;
- f. adil/tidak diskrimatif;
- g. terbuka dan jujur;
- h. loyal;
- i. sabar;
- j. kepatuhan;
- k. teladan;
- l. komunikatif;
- m. kreatif;
- n. bertanggung jawab; dan
- o. obyektif

**BAB XII  
SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT**

**Pasal 57**

- (1) PTSP 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 XIII  
INOVASI**

**Pasal 58**

- (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 59**

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

**BAB XIV  
PELAPORAN**

**Pasal 60**

- (1) Kepala Dinas menyampaikan laporan Penyelenggaraan PTSP kepada Bupati 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 (2) dan ayat (3) dapat dilakukan secara manual dan/atau elektronik.
  - (5) Laporan sebagaimana dimaksud pada ayat (4) sebagai laporan Bupati kepada Gubernur Kalimantan Tengah.

## BAB XV PENDANAAN

### Pasal 61

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 XVI KETENTUAN PERALIHAN

### Pasal 62

- (1) Penyelenggaraan PTSP yang ada harus disesuaikan dengan Peraturan Daerah ini paling lama 1 (satu) tahun terhitung sejak Peraturan Daerah ini diundangkan.
- (2) Peraturan Bupati dan Keputusan Bupati mengenai penyelenggaraan PTSP dinyatakan masih tetap berlaku sepanjang tidak bertentangan dengan Peraturan Daerah ini atau belum diganti dengan peraturan yang baru berdasarkan Peraturan Daerah ini.
- (3) Dokumen izin dan nonizin yang telah diterbitkan sebelum Peraturan Daerah ini diundangkan dinyatakan masih tetap berlaku sampai jangka waktunya berakhir atau habis, sepanjang tidak ditentukan lain oleh peraturan perundangan yang berlaku.

BAB XVII  
KETENTUAN PENUTUP

Pasal 63

Peraturan Daerah ini mulai berlaku pada tanggal diundangkan.

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

Ditetapkan di Pangkalan Bun  
pada tanggal 28 Desember 2020

BUPATI KOTAWARINGIN BARAT,

TTD

NURHIDAYAH

Diundangkan di Pangkalan Bun  
pada tanggal 28 Desember 2020

SEKRETARIS DAERAH  
KABUPATEN KOTAWARINGIN BARAT,

TTD

SUYANTO

LEMBARAN DAERAH KABUPATEN KOTAWARINGIN BARAT TAHUN 2020  
NOMOR 8

NOMOR REGISTER PERATURAN DAERAH KABUPATEN KOTAWARINGIN  
BARAT, PROVINSI KALIMANTAN TENGAH: 08, 66/2020

Salinan sesuai dengan aslinya  
KEPALA BAGIAN HUKUM,



ISNO PANDOWO, SH  
NIP. 19720616 199903 1 009

PENJELASAN  
ATAS  
PERATURAN DAERAH KABUPATEN KOTAWARINGIN BARAT  
NOMOR 8 TAHUN 2020  
TENTANG  
PENYELENGGARAAN PELAYANAN TERPADU SATU PINTU

I. UMUM

Sebagai upaya untuk meningkatkan pertumbuhan ekonomi, meningkatkan pembangunan yang berkelanjutan, meningkatkan kapasitas dan kemajuan teknologi, mendukung pembangunan ekonomi kerakyatan serta dalam rangka mewujudkan masyarakat di Kabupaten Kotawaringin Barat yang semakin sejahtera, dengan peningkatan pelayanan dalam hal Perizinan dan Nonperizinan melalui pelayanan terpadu satu pintu dapat segera diatasi, antara lain melalui kebijakan regulasi di bidang pelayanan terpadu satu pintu, mendorong birokrasi yang efisien dan efektif, kepastian hukum di bidang Perizinan/Nonperizinan. Dengan perbaikan diberbagai faktor penunjang tersebut diharapkan tingkat realisasi usaha melalui Perizinan dan Nonperizinan akan semakin membaik dan menggiatkan nilai investasi di daerah.

II. PASAL DEMI PASAL

Pasal 1

Cukup jelas.

Pasal 2

Cukup jelas.

Pasal 3

Cukup jelas.

Pasal 4

Cukup jelas.

Pasal 5

Cukup jelas.

Pasal 6

Cukup jelas.

Pasal 7

Cukup jelas.

Pasal 8

Cukup jelas.

Pasal 9

Cukup jelas.

Pasal 10

Cukup jelas.

Pasal 11

Cukup jelas.

Pasal 12

Cukup jelas.

Pasal 13

Cukup jelas.

Pasal 14

Cukup jelas.

Pasal 15

Cukup jelas.

Pasal 16

Cukup jelas.

Pasal 17

Cukup jelas.

Pasal 18

Cukup jelas.

Pasal 19

Cukup jelas.

Pasal 20

Cukup jelas.

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

Ayat (1)

Pelayanan Secara Elektronik (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.

Ayat (2)

Cukup jelas.

Pasal 39

Cukup jelas.

Pasal 40

Cukup jelas.

Pasal 41

Cukup jelas.

Pasal 42

Cukup jelas.

Pasal 43

Cukup jelas.

Pasal 44

Cukup jelas.

Pasal 45

Cukup jelas.

Pasal 46

Cukup jelas.

Pasal 47

Cukup jelas.

Pasal 48

Cukup jelas.

Pasal 49

Cukup jelas.

Pasal 50

Cukup jelas.

Pasal 51

Cukup jelas.

Pasal 52

Cukup jelas.

Pasal 53

Cukup jelas.

Pasal 54

Cukup jelas.

Pasal 55

Cukup jelas.

Pasal 56

Huruf a

Yang dimaksud dengan “disiplin” antara lain 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.

Huruf b

Yang dimaksud dengan “cepat” antara lain dilakukan dengan cara menyelesaikan berbagai urusan pelayanan publik yang menjadi kewajiban dan tanggung jawab penyelenggara pelayanan sesuai dengan jadwal waktu layanan yang sudah ditentukan.

Huruf c

Yang dimaksud dengan “tegas” antara lain dilakukan dengan cara tidak memberikan ruang toleransi terhadap kolusi, korupsi dan nepotisme dalam bentuk apapun yang terkait dengan pelayanan Perizinan dan Nonperizinan.



Huruf d

Yang dimaksud dengan “sopan” antara lain 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.

Huruf e

Yang dimaksud dengan “ramah dan simpatik” antara lain dilakukan dengan cara berbudi bahasa yang menarik, bertutur kata yang manis dan perbuatan yang menyenangkan dalam melaksanakan pelayanan Perizinan dan Nonperizinan.

Huruf f

Yang dimaksud dengan “adil/tidak diskriminatif” antara lain dilakukan dengan cara memberikan kesempatan yang sama terhadap pengguna layanan.

Huruf g

Yang dimaksud dengan “terbuka dan jujur” antara lain dilakukan dengan cara memberikan informasi tentang materi, data dan proses pelayanan yang jelas dan benar.

Huruf h

Yang dimaksud dengan “loyal” antara lain dilakukan dengan cara melaksanakan perintah atasan dan wajib melaporkan secara cepat dan benar kepada atasan terkait dengan pelaksanaan pelayanan.

Huruf i

Yang dimaksud dengan “sabar” antara lain dilakukan dengan cara menahan emosi manakala mendengar pernyataan dan perilaku pengguna jasa layanan yang menyinggung perasaan.

Huruf j

Yang dimaksud dengan “kepatuhan” antara lain 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.

Huruf k

Yang dimaksud dengan “teladan” antara lain dilakukan dengan cara memberikan contoh perilaku yang baik kepada rekan kerja maupun kepada para pengguna jasa layanan Perizinan dan Nonperizinan.

Huruf l

Yang dimaksud dengan “komunikatif” antara lain dilakukan dengan cara berkomunikasi secara efektif dengan para pengguna jasa layanan pada saat memberikan pelayanan Perizinan dan Nonperizinan.

Huruf m

Yang dimaksud dengan “kreatif” antara lain dilakukan dengan cara melakukan inovasi yang konstruktif dan produktif untuk mempercepat dan mengoptimalkan pelaksanaan pelayanan Perizinan dan Nonperizinan.

Huruf n

Yang dimaksud dengan “bertanggung jawab” antara lain dilakukan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.

Huruf o

Yang dimaksud dengan “objektif” antara lain dilakukan dengan cara tidak memihak kepada salah satu dari pengguna jasa layanan Perizinan dan Nonperizinan.

Pasal 57

Cukup jelas.

Pasal 58

Cukup jelas.

Pasal 59

Cukup jelas.

Pasal 60

Cukup jelas.

Pasal 61

Cukup jelas.

Pasal 62

Cukup jelas.

Pasal 63

Cukup jelas.