



GUBERNUR KEPULAUAN BANGKA BELITUNG

PERATURAN GUBERNUR KEPULAUAN BANGKA BELITUNG

NOMOR 57 TAHUN 2020

TENTANG

PERATURAN PELAKSANAAN PERATURAN DAERAH NOMOR 7 TAHUN 2017

TENTANG PENYELENGGARAAN PELAYANAN TERPADU SATU PINTU

DENGAN RAHMAT TUHAN YANG MAHA ESA

GUBERNUR KEPULAUAN BANGKA BELITUNG,

Menimbang : bahwa untuk melaksanakan ketentuan dalam Pasal 8 ayat (5), Pasal 11 ayat (2), Pasal 12 ayat (3) dan Pasal 23 ayat (7) Peraturan Daerah Nomor 7 Tahun 2017 tentang Penyelenggaraan Pelayanan Terpadu Satu Pintu, perlu menetapkan Peraturan Gubernur tentang Peraturan Pelaksanaan Peraturan Daerah Nomor 7 Tahun 2017 tentang Penyelenggaraan Pelayanan Terpadu Satu Pintu;

Mengingat : 1. Pasal 18 ayat (6) Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945;

2. 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);

3. Undang-Undang Nomor 27 Tahun 2000 tentang Pembentukan Provinsi Kepulauan Bangka Belitung (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2000 Nomor 217, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4033);

4. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2007 tentang Penanaman Modal (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2007 Nomor 75, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4724);

5. 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);
6. 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);
7. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2009 Nomor 122, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5038);
8. Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2014 Nomor 244) 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);
9. 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);
10. 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);
11. Peraturan Pemerintah Nomor 24 Tahun 2018 tentang Pelayanan Perizinan Berusaha Terintegrasi Secara Elektronik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2018 Nomor 90, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 6215);
12. Peraturan Presiden Nomor 97 Tahun 2014 tentang Penyelenggaraan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2014 Nomor 221);
13. Peraturan Presiden Nomor 91 Tahun 2017 tentang Percepatan Pelaksanaan Berusaha (Lembaran Negara Tahun 2017 Nomor 210);

14. Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 138 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyelenggaraan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Daerah (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2017 Nomor 1956);
15. Peraturan Daerah Nomor 18 Tahun 2016 tentang Pembentukan dan Susunan Perangkat Daerah Provinsi Kepulauan Bangka Belitung (Lembaran Daerah Provinsi Kepulauan Bangka Belitung Tahun 2016 Nomor 1 Seri D), sebagaimana telah diubah dengan Peraturan Daerah Nomor 1 Tahun 2020 tentang Perubahan Atas Peraturan Daerah Provinsi Kepulauan Bangka Belitung Nomor 18 Tahun 2016 tentang Pembentukan dan Susunan Perangkat Daerah Provinsi Kepulauan Bangka Belitung (Lembaran Daerah Provinsi Kepulauan Bangka Belitung Tahun 2020 Nomor 1 Seri D);
16. Peraturan Daerah Nomor 7 Tahun 2017 tentang Penyelenggaraan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (Lembaran Daerah Provinsi Kepulauan Bangka Belitung Tahun 2017 Nomor 6 Seri E, Tambahan Lembaran Daerah Provinsi Kepulauan Bangka Belitung Nomor 73);

MEMUTUSKAN:

Menetapkan : PERATURAN GUBERNUR TENTANG PERATURAN PELAKSANAAN PERATURAN DAERAH NOMOR 7 TAHUN 2017 TENTANG PENYELENGGARAAN PELAYANAN TERPADU SATU PINTU.

BAB I

KETENTUAN UMUM

Pasal 1

Dalam Peraturan Gubernur ini yang dimaksud dengan:

1. Provinsi adalah Provinsi Kepulauan Bangka Belitung.
2. Pemerintah Daerah adalah Kepala Daerah sebagai unsur penyelenggaraan pemerintahan daerah yang memimpin pelaksanaan urusan pemerintahan yang menjadi kewenangan daerah Provinsi Kepulauan Bangka Belitung.
3. Gubernur adalah Gubernur Kepulauan Bangka Belitung.

4. Perangkat Daerah selanjutnya disingkat PD adalah Perangkat Daerah Provinsi Kepulauan Bangka Belitung.
5. Pelayanan Terpadu Satu Pintu yang selanjutnya disingkat PTSP adalah pelayanan secara terintegritas dalam satu kesatuan proses dimulai dari tahap permohonan sampai dengan tahap penyelesaian produk pelayanan melalui satu pintu.
6. Penyelenggara PTSP adalah Perangkat Daerah yang membidangi penanaman modal sesuai dengan kewenangan berdasarkan Peraturan Perundang-undangan.
7. Penyelenggaraan PTSP adalah kegiatan penyelenggaraan Perizinan dan Nonperizinan yang proses pengelolaaanya mulai dari tahap permohonan sampai tahap terbitnya dokumen dilakukan secara terpadu dalam satu pintu.
8. Perangkat Daerah Teknis yang selanjutnya disebut PD Teknis adalah badan dan dinas di lingkungan Pemerintah Provinsi Kepulauan Bangka Belitung yang melakukan fasilitasi, pembinaan, pengawasan dan pengendalian sesuai tugas pokok dan fungsinya, serta merupakan unsur pelaksanaan urusan pemerintahan di bidang teknis terkait dengan kewenangan memberikan kajian dan pertimbangan serta rekomendasi teknis diteruskan atau ditolaknya suatu permohonan Perizinan dan Nonperizinan.
9. Perizinan adalah segala sesuatu persetujuan untuk melakukan usaha atau penanaman modal yang dikeluarkan oleh Pemerintah dan Pemerintah Daerah yang memiliki kewenangan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.
10. Nonperizinan adalah segala bentuk kemudahan pelayanan, fasilitas fiskal, dan informasi untuk keperluan usaha atau penanaman modal sesuai dengan aturan/ketentuan perundang-undangan.
11. Pemohon adalah orang perseorangan, badan usaha, badan hukum, yang mengajukan permohonan Perizinan dan Nonperizinan.
12. Tim Teknis adalah kelompok kerja yang dibentuk sesuai kebutuhan dalam rangka penyelenggaraan PTSP yang terdiri dari unsur-unsur PD Teknis terkait yang mempunyai kompetensi untuk memberikan saran pertimbangan atau rekomendasi mengenai diterima atau ditolaknya suatu permohonan Perizinan atau Non perizinan.

13. Pertimbangan Teknis adalah pertimbangan yang memuat persetujuan atau penolakan/tidak dapat diproses terhadap seluruh maupun sebagai rencana kegiatan beserta ketentuan dan syarat yang harus dipenuhi oleh pemohon Perizinan dan Nonperizinan dalam rangka kegiatan penanaman modal.
14. Perizinan Berusaha adalah pendaftaran yang diberikan kepada pelaku usaha untuk memulai dan menjalankan usaha dan/atau kegiatan yang diberikan dalam bentuk persetujuan yang dituangkan dalam bentuk surat/keputusan atau pemenuhan persyaratan dan/atau komitmen.
15. Perizinan Berusaha Terintegrasi secara Elektronik atau *Online Single Submission* yang selanjutnya disingkat OSS adalah perizinan berusaha yang diterbitkan oleh Lembaga OSS untuk dan atas nama Gubernur, Bupati/Walikota kepada pelaku usaha melalui sistem elektronik yang terintegrasi.
16. Pelaku Usaha adalah perseorangan atau non perseorangan yang melakukan usaha dan/atau kegiatan pada bidang tertentu.
17. Pendaftaran adalah pendaftaran usaha dan/atau kegiatan oleh pelaku usaha melalui OSS dan/atau nonOSS.
18. Izin Usaha adalah izin yang diterbitkan oleh lembaga OSS untuk dan atas nama menteri, pimpinan lembaga, gubernur, atau bupati/walikota setelah Pelaku Usaha melakukan Pendaftaran dan untuk memulai usaha dan/atau kegiatan sampai sebelum pelaksanaan komersil atau operasional dengan memenuhi persyaratan dan/atau komitmen.
19. Kantor Pelayanan Pajak Pratama yang selanjutnya disingkat KPP Pratama adalah Kantor Pelayanan Pajak di Wilayah Provinsi Kepulauan Bangka Belitung.
20. Wajib Pajak adalah orang pribadi atau badan, meliputi pembayar pajak, pemotong pajak, pemungut pajak, yang mempunyai hak dan kewajiban perpajakan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.
21. Nomor Pokok Wajib Pajak yang selanjutnya disingkat NPWP adalah nomor yang diberikan kepada wajib pajak sebagai sarana dalam administrasi perpajakan yang dipergunakan sebagai tanda pengenal diri atau identitas wajib pajak dalam melaksanakan hak kewajiban perpajakan.

22. Konfirmasi Status Wajib Pajak yang selanjutnya disingkat KSWP adalah kegiatan yang dilakukan oleh instansi Pemerintah sebelum memberikan layanan publik tertentu untuk memperoleh keterangan status wajib pajak.
23. Keterangan Status Wajib Pajak adalah informasi yang diberikan oleh direktur Jenderal Pajak dalam rangka pelaksanaan Konfirmasi Status Wajib Pajak atas layanan publik tertentu pada instansi pemerintah.
24. Tanda Tangan Elektronik adalah tanda tangan yang terdiri atas informasi elektronik yang dilekatkan, terasosiasi dan terkait dengan informasi elektronik lainnya yang digunakan sebagai alat verifikasi dan autentifikasi.
25. Retribusi adalah pungutan daerah sebagai pembayaran atas pemberian izin tertentu yang khusus disediakan dan/atau diberikan oleh Pemerintah Provinsi kepada orang pribadi atau badan usaha.
26. Standar Pelayanan yang selanjutnya disingkat SP adalah tolak ukur yang dipergunakan sebagai pedoman penyelenggara pelayanan dan acuan penilaian kualitas pelayanan sebagai kewajiban dan janji dari penyelenggara pelayanan kepada masyarakat dalam rangka pelayanan yang berkualitas, cepat, mudah, terjangkau dan terukur.
27. Standar Operasional Prosedur yang selanjutnya disingkat SOP adalah serangkaian instruksi tertulis yang dibakukan mengenai berbagai proses penyelenggaraan administrasi pemerintahan, bagaimana dan kapan harus dilakukan, dimana dan oleh siapa dilakukan.
28. Maklumat Pelayanan Publik yang selanjutnya disingkat MPP adalah pernyataan kesanggupan Pemerintah Daerah dalam menyelenggarakan pelayanan publik.

BAB II

JENIS PERIZINAN DAN NONPERIZINAN

Pasal 2

- (1) Jenis Perizinan dan Nonperizinan yang didelegasikan dan dilimpahkan penandatanganannya oleh Gubernur kepada Kepala Penyelenggara PTSP Provinsi, sebagai berikut:

- a. Sektor Kehutanan, terdiri atas:
 1. Izin Usaha Industri Primer Hasil Hutan Kayu (IUIPHHK) dari Gubernur kapasitas produksi kurang dari 6000 m³/tahun dan Industri Primer Hasil Hutan Bukan Kayu (IPHHBK); dan
 2. Izin Usaha Pemanfaatan Hasil Hutan Bukan Kayu dari Hutan Alam dan Hutan Tanaman pada Hutan Produksi (IUPHHBK-HA/HT) dan Izin Pemungutan Hasil Hutan Bukan Kayu (IPHHBK) pada Hutan Negara;
- b. Sektor Perhubungan, terdiri atas:
 1. Izin Penyelenggaraan Angkutan Orang Dalam Trayek, skala kewenangan Provinsi dan Kartu Pengawasan;
 2. Izin Penyelenggaraan Angkutan Orang Tidak Dalam Trayek, skala kewenangan Provinsi dan Kartu Pengawasan;
 3. Izin Penyelenggaraan Angkutan Sewa Khusus, Skala Kewenangan Provinsi dan Kartu Elektronik;
 4. Surat Izin Usaha Jasa Pengurusan Transportasi (SIUJPT);
 5. Surat Izin Pembukaan Kantor Cabang Perusahaan Jasa Pengurusan Transportasi;
 6. Izin Pembangunan Pelabuhan Pengumpan Regional;
 7. Izin Pengembangan Pelabuhan Pengumpan Regional;
 8. Izin Usaha Perusahaan Bongkar Muat Barang di Pelabuhan;
 9. Izin Usaha Perusahaan Depo Peti Kemas (SIUPDEPO);
 10. Izin Pengoperasian Pelabuhan Pengumpan Regional;
 11. Izin Usaha Badan Usaha Pelabuhan (SIUBUP) di Pelabuhan Pengumpan Regional;
 12. Persetujuan Kerja Keruk di Pelabuhan Pengumpan Regional;
 13. Persetujuan Kerja Reklamasi di Pelabuhan Pengumpan Regional;
 14. Penetapan Rencana Induk Pelabuhan (RIP) Pengumpan Regional;

15. Penetapan Daerah Lingkungan Kerja (DLKr)/Daerah Lingkungan Kepentingan (DLKp) Pelabuhan Pengumpan Regional;
 16. Persetujuan Pengelolaan Terminal untuk Kepentingan Sendiri (TUKS) di Pelabuhan Pengumpan Regional;
 17. Surat Izin Usaha Angkutan Laut Pelayaran Rakyat (SIPPELRA);
 18. Persetujuan Pembukaan kantor Cabang Perusahaan Pelayaran Rakyat (Kantor Cabang);
 19. Izin Usaha Ekspedisi Muatan Kapal Laut (EMKL; dan
 20. Izin Usaha Tally mandiri;
- c. Sektor Perindustrian dan Perdagangan, terdiri atas:
1. Izin Usaha Perdagangan Bahan Berbahaya (B2) bagi Pengecer Terdaftar; dan
 2. Rekomendasi untuk mendapatkan Surat Izin Usaha Perdagangan Bahan Berbahaya (B2) bagi Distributor Terdaftar;
- d. Sektor Pekerjaan Umum dan Penataan Ruang, terdiri atas:
1. Izin Pengusahaan Sumber Daya Air:
 - a) untuk Kebutuhan Usaha; dan
 - b) untuk Kebutuhan Bukan Usaha;
 2. Izin Pemanfaatan dan Penggunaan Ruang Milik Jalan; dan
 3. Rekomendasi Pemanfaatan Ruang Wilayah;
- e. Sektor Lingkungan Hidup, terdiri atas:
1. Izin Lingkungan;
 2. Keputusan Kelayakan Lingkungan Hidup;
 3. Persetujuan Rekomendasi Upaya Pengelolaan Lingkungan Hidup dan Upaya Pemantauan Lingkungan Hidup (UKL-UPL);
 4. Izin Pengumpulan Limbah Bahan Berbahaya dan Beracun (B3) Skala Provinsi; dan
 5. Rekomendasi Izin Pengumpulan Limbah Bahan Berbahaya dan Beracun (LB3) Skala Nasional;

- f. Sektor Koperasi, Usaha Kecil dan Menengah, terdiri atas:
 - 1. Rekomendasi Pembentukan Koperasi Lintas kabupaten/Kota di Provinsi;
 - 2. Izin Usaha Simpan Pinjam Koperasi untuk Koperasi Simpan Pinjam (KSP) dan Unit Usaha Simpan Pinjam Lintas Kabupaten/Kota di Provinsi; dan
 - 3. Rekomendasi Pembukaan kantor Cabang, Kantor Cabang Pembantu dan Kantor Kas Lintas Kabupaten/Kota di Provinsi;
- g. Sektor Pertanian, Perkebunan dan Peternakan, terdiri atas:
 - 1. Izin Usaha Holtikultura:
 - a) Usaha Budidaya Holtikultura; dan
 - b) Usaha Pembenihan Holtikultura;
 - 2. Izin Usaha Peternakan:
 - a) Usaha Budidaya Peternakan; dan
 - b) Usaha Pembibitan Peternakan;
 - 3. Izin Usaha Obat Hewan;
 - 4. Izin Usaha Perkebunan:
 - a) Usaha Budidaya Perkebunan;
 - b) Usaha Industri Pengolahan Hasil Perkebunan;
 - c) Usaha Perkebunan Terintegrasi Antara Budidaya dengan Industri Pengolahan Hasil Perkebunan Perkebunan; dan
 - d) Usaha Produksi Benih Perkebunan; dan
 - 5. Izin Usaha Tanaman Pangan:
 - a) Proses Produksi Tanaman Pangan;
 - b) Penanganan Pasca Panen Tanaman Pangan dan Keterpaduan antara Proses Produksi Tanaman Pangan dan Penanganan Pasca Panen; dan
 - c) Pembenihan Tanaman Pangan;
- h. Sektor Sosial, terdiri atas:
 - 1. Rekomendasi Penyelenggaraan Undian Gratis Berhadiah (UGB);
 - 2. Izin Penyelenggaraan Pengumpulan Uang atau Barang; dan
 - 3. Rekomendasi Penyelenggaraan Pengumpulan Uang atau Barang;

- i. Sektor Energi dan Sumber Daya Mineral, terdiri atas:
 1. Izin Usaha Penyediaan Tenaga Listrik (IUPTL);
 2. Izin Operasi (IO);
 3. Izin Usaha Jasa Penunjang Tenaga Listrik (IUJPTL);
 4. Izin Pemanfaatan Jaringan Tenaga Listrik Untuk Kepentingan Telekomunikasi, Multimedia dan Informatika;
 5. Rekomendasi Izin Ketenagalistrikan;
 6. Izin Usaha Pertambangan (IUP) Operasi Produksi Mineral Bukan Logam dan Batuan;
 7. Izin Usaha Pertambangan (IUP) Operasi Produksi Mineral Logam;
 8. Perpanjangan Izin Usaha Pertambangan (IUP) Operasi Produksi Mineral Bukan Logam dan Batuan;
 9. Perpanjangan Izin Usaha Pertambangan (IUP) Operasi Produksi Mineral Logam;
 10. Perpanjangan Izin Usaha Pertambangan (IUP) Operasi Produksi Khusus Pengolahan dan/atau Pemurnian Mineral Logam;
 11. Pemindahan Izin Usaha Pertambangan (IUP) Eksplorasi/Operasi Produksi Mineral Bukan Logam dan Batuan;
 12. Pemindahan Izin Usaha Pertambangan (IUP) Eksplorasi/Operasi Produksi Mineral Logam;
 13. Perpanjangan Izin Usaha Pertambangan (IUP) Eksplorasi Mineral Bukan Logam dan Batuan;
 14. Perpanjangan Izin Usaha Pertambangan (IUP) Eksplorasi Mineral Logam;
 15. Izin Usaha Pertambangan (IUP) AFILIASI; dan
 16. Izin Fasilitas Teknis Penunjang Kegiatan Pertambangan;
- j. Sektor Kelautan dan Perikanan, terdiri atas:
 1. Surat Izin Usaha Perikanan (SIUP):
 - a) Bidang Pengolahan Ikan;
 - b) Bidang Pembudidayaan Ikan; dan
 - c) Bidang Perikanan Tangkap (Penangkapan dan Pengangkutan);

2. Surat Izin Penangkapan Ikan (SIPI);
 3. Surat Izin Kapal Pengangkut Ikan (SIKPI) Perikanan Tangkap dan Pembudidayaan Ikan;
 4. Bukti Pencatatan Kapal Perikanan (BPKP);
 5. Izin Lokasi Perairan; dan
 6. Izin Pengelolaan Perairan;
- k. Sektor Pendidikan, terdiri atas:
1. Izin Pendirian Satuan Pendidikan Formal (Sekolah Luar Biasa (SLB));
 2. Izin Pendirian Satuan Pendidikan Formal (Sekolah Menengah Kejuruan (SMK));
 3. Izin Pendirian Satuan Pendidikan Formal (Sekolah Menengah Atas);
 4. Izin Penambahan dan Perubahan Program Keahlian pada Sekolah Menengah Kejuruan; dan
 5. Izin Operasional Satuan Pendidikan Kerjasama (SPK); dan/atau
1. Sektor Kesehatan, terdiri atas:
1. Sertifikat Distribusi Cabang Farmasi;
 2. Izin Usaha Kecil Obat Tradisional (UKOT);
 3. Izin Cabang Distribusi Alat Kesehatan;
 4. Izin Mendirikan Rumah Sakit Kelas B;
 5. Izin Operasional Rumah Sakit Kelas B; dan
 6. Izin Operasional Laboratorium Klinik Umum Madya.
- (2) Gubernur dapat menambah dan/atau mengurangi daftar jenis Perizinan dan Nonperizinan yang didelegasikan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) sesuai ketentuan peraturan perundang-undangan.
- (3) Untuk jenis Perizinan dan Nonperizinan yang belum teridentifikasi dan belum terdaftar di dalam daftar sebagaimana dimaksud pada ayat (1) setelah teridentifikasi wajib dilaporkan oleh PD Teknis kepada Gubernur, dan pelayanannya tetap dilaksanakan oleh PD Teknis, sampai dengan ditetapkan jenis Perizinan dan Nonperizinan tersebut ke dalam Peraturan Gubernur ini.
- (4) Kewenangan dan kewajiban dalam pembinaan, pengawasan dan pengendalian Perizinan dan Nonperizinan yang telah diterbitkan oleh Penyelenggara PTSP Provinsi, secara fungsional tetap berada pada PD Teknis yang bersangkutan sesuai dengan tugas pokok dan fungsinya.

BAB III
STANDAR PELAYANAN DAN STANDAR
OPERASIONAL PROSEDUR

Pasal 3

- (1) Penyelenggaraan PTSP, meliputi:
 - a. menerima dan/atau penolakan berkas permohonan;
 - b. penerbitan dokumen Perizinan dan Nonperizinan;
 - c. penyerahan dokumen Perizinan dan Nonperizinan;
 - d. pencabutan dan pembatalan dokumen Perizinan dan Nonperizinan;
 - e. persetujuan pemenuhan komitmen Izin Usaha dan Izin Komersial/Operasional; dan
 - f. Pelayanan mandiri, perbantuan dan *priority* OSS.
- (2) Perizinan dan Nonperizinan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) yang dilaksanakan dengan OSS meliputi bidang/sektor:
 - a. kehutanan;
 - b. perhubungan;
 - c. perindustrian dan perdagangan;
 - d. pekerjaan umum dan penataan ruang;
 - e. lingkungan hidup;
 - f. koperasi, usaha kecil dan menengah;
 - g. pertanian, perkebunan dan peternakan;
 - h. sosial
 - i. energi dan sumber daya mineral;
 - j. kelautan dan perikanan;
 - k. pendidikan; dan
 - l. kesehatan.
- (3) Penerbitan Izin Usaha dan Izin Komersial/Operasional sebagaimana dimaksud pada ayat (2) dilakukan berdasarkan pemenuhan komitmen.
- (4) Pemenuhan Komitmen sebagaimana dimaksud pada ayat (3) dilakukan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan dari kementerian teknis terkait.
- (5) Dalam penyelenggaraan pelayanan Perizinan dan Nonperizinan, ditetapkan SP dan SOP.

- (6) Perizinan dan Nonperizinan yang diterbitkan oleh Kepala Penyelenggara PTSP Provinsi wajib dilaksanakan sesuai SP dan SOP.

Pasal 4

- (1) SP wajib dilaksanakan oleh penyelenggara/ pelaksana dan sebagai acuan dalam memberikan pelayanan Perizinan Dan Nonperizinan terhadap masyarakat.
- (2) SP sebagaimana dimaksud pada ayat (1), tercantum dalam Lampiran I yang merupakan bagian tidak terpisahkan dari Peraturan Gubernur ini.

Pasal 5

- (1) SOP merupakan standarisasi pelayanan yang dibakukan dan acuan bagi Penyelenggara dalam mengidentifikasi, merumuskan, menyusun, mengembangkan, memonitoring serta mengevaluasi dalam penyelenggaraan layanan Perizinan dan Nonperizinan sesuai dengan tugas pokok dan fungsinya.
- (2) SOP terdiri dari:
- a. SOP Perizinan dan Nonperizinan, meliputi sektor:
 1. SOP PTSP Sektor Kehutanan;
 2. SOP PTSP Sektor Perhubungan;
 3. SOP PTSP Sektor Perindustrian dan Perdagangan;
 4. SOP PTSP Sektor Pekerjaan Umum dan Penataan Ruang;
 5. SOP PTSP Sektor Lingkungan Hidup;
 6. SOP PTSP Sektor Koperasi, Usaha Kecil dan Menengah;
 7. SOP PTSP Sektor Pertanian, Perkebunan dan Peternakan;
 8. SOP PTSP Sektor Sosial.
 9. SOP PTSP Sektor Kelautan dan Perikanan;
 10. SOP PTSP Sektor Energi dan Sumber Daya Mineral;
 11. SOP PTSP Sektor Kesehatan; dan
 12. SOP PTSP Sektor Pendidikan; dan
 - b. SOP Pelayanan Pengaduan.

- (3) SOP sebagaimana dimaksud pada ayat (2), tercantum dalam Lampiran II yang merupakan bagian tidak terpisahkan dari Peraturan Gubernur ini.

BAB IV PROSEDUR PELAYANAN

Pasal 6

- (1) Setiap pemohon wajib mengajukan permohonan yang dilengkapi dengan persyaratan administrasi dan persyaratan teknis kepada Kepala Penyelenggara PTSP Provinsi.
- (2) Permohonan Perizinan dan Nonperizinan dapat diajukan secara manual atau secara elektronik dengan terlebih dahulu terdaftar melalui aplikasi OSS, *Sicantik Cloud* atau sistem informasi pelayanan perizinan secara elektronik lainnya.
- (3) Permohonan Perizinan dan Nonperizinan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dilakukan langsung oleh Pemohon atau dapat diwakilkan oleh Kuasa Pemohon.
- (4) Dalam hal permohonan Perizinan dan Nonperizinan yang diajukan oleh Kuasa Pemohon, wajib disertai dengan surat kuasa bermaterai dan melampirkan fotokopi Kartu Tanda Penduduk (KTP) Penerima Kuasa.
- (5) Persyaratan yang diperlukan untuk proses Perizinan dan Nonperizinan mengacu pada SP.
- (6) Pendaftaran Permohonan Perizinan dan Nonperizinan secara manual, dilaksanakan dengan prosedur sebagai berikut:
 - a. pemohon mendapatkan informasi yang berkaitan dengan penjelasan persyaratan, formulir Perizinan dan Nonperizinan, penjelasan biaya dan waktu yang dibutuhkan untuk pelayanan Perizinan dan Nonperizinan melalui *Front Office* (FO) layanan informasi atau dapat diunduh pada *website* Penyelenggara PTSP Provinsi, Brosur, Pamlet atau Anjungan Informasi yang berada di layanan perizinan PTSP;
 - b. pemohon mengisi formulir dan melengkapi persyaratan;
 - a. formulir dan kelengkapan persyaratan dapat disampaikan pada petugas di *Front Office* (FO);

- b. petugas pendaftaran di *Front Office* (FO) akan memeriksa kelengkapan persyaratan sesuai dengan daftar persyaratan, memeriksa Konfirmasi Status Wajib Pajak (KSWP) secara *online* apakah valid atau tidak valid;
 - c. apabila berkas tidak lengkap dan/atau tidak sesuai dengan daftar persyaratan, petugas pendaftaran mengembalikan berkas permohonan untuk diperbaiki/dilengkapi kepada Pemohon, dan atas pemeriksaan Konfirmasi Status Wajib Pajak (KSWP) tidak valid, pemohon akan diarahkan ke Kantor Pelayanan Pajak Pratama (KPP Pratama); dan
 - d. apabila berkas telah memenuhi persyaratan dan lengkap, petugas pendaftaran pada *Front Office* (FO) akan melakukan *registrasi* dan *meng-input* data awal/*header* untuk diteruskan kepada petugas *Back Office* (BO) untuk di verifikasi dan di validasi, dan selanjutnya petugas akan memberikan resi/tanda terima penerimaan berkas kepada Pemohon, dengan ketentuan apabila nantinya menurut hasil verifikasi dan validasi menyatakan bahwa berkas tidak memenuhi persyaratan atau tidak sesuai, maka berkas akan dikembalikan kepada Pemohon.
- (7) Hasil verifikasi dan validasi berkas permohonan oleh *Back Office* (BO) dapat dilanjutkan dengan ketentuan:
- a. dalam hal hasil verifikasi dan validasi menyatakan bahwa berkas memenuhi persyaratan administrasi tanpa penelitian dan survei lapangan serta kajian teknis dari Tim Teknis PTSP setelah berkonsultasi dan berkoordinasi dengan PD Teknis maka naskah Perizinan dan Nonperizinan dapat di proses untuk ditandatangani Kepala Penyelenggara PTSP Provinsi; dan
 - b. dalam hal verifikasi dan validasi menyatakan memenuhi persyaratan administrasi, tetapi memerlukan survei lapangan, maka Tim Teknis PTSP akan membuat jadwal survei dan melakukan survei lapangan yang di koordinir oleh Bidang Pelayanan Perizinan Terpadu.
- (8) Dalam hal berkas permohonan Perizinan dan Nonperizinan yang telah dilakukan kajian teknis awal oleh Tim Teknis PTSP memerlukan kajian lebih lanjut dari PD Teknis ditempuh langkah sebagai berikut:

- a. Petugas *Back Office* (BO) pada Bidang Pelayanan Perizinan terpadu Penyelenggara PTSP Provinsi menyampaikan permintaan tertulis melalui surat Kepala Penyelenggara PTSP Provinsi kepada Kepala PD Teknis untuk melakukan kajian teknis;
- b. Tim Teknis PTSP menyusun penjadwalan dan perencanaan untuk melakukan pemeriksaan lapangan;
- c. Tim Teknis PTSP mendampingi PD Teknis untuk melakukan pemeriksaan lapangan dan selanjutnya membuat Berita Acara Pemeriksaan Lapangan oleh PD Teknis;
- d. Hasil kajian teknis yang dilakukan oleh PD Teknis dituangkan dalam Berita Acara Pemeriksaan dan Saran Pertimbangan Teknis atau Rekomendasi dan/atau dokumen lain yang dipersamakan, yang disampaikan kepada Kepala Penyelenggara PTSP Provinsi;
- e. Hasil Saran Pertimbangan Teknis atau Rekomendasi dari PD Teknis menjadi dasar bagi Penyelenggara PTSP Provinsi untuk menerbitkan atau menolak penerbitan Perizinan dan Nonperizinan;
- f. Petugas *Back Office* (BO) pada Bidang Pelayanan Perizinan Terpadu Penyelenggara PTSP Provinsi melaksanakan proses lebih lanjut dan penerbitan dokumen Perizinan dan Nonperizinan atau dokumen penolakan/ penangguhan, untuk ditandatangani Kepala Penyelenggara PTSP Provinsi;
- g. Selanjutnya petugas *Back Office* (BO) pada Bidang Pelayanan Perizinan Terpadu Penyelenggara PTSP Provinsi melakukan tindakan administrasi atas surat Perizinan dan Nonperizinan atau penolakan/ penangguhan yang telah ditandatangani Kepala Penyelenggara PTSP Provinsi; dan
- h. Surat Perizinan dan Nonperizinan yang telah ditandatangani Kepala Penyelenggara PTSP Provinsi diserahkan kepada petugas *Font Office* (FO), untuk dilakukan penomoran registrasi, pemilahan, pencatatan dan scanner arsip elektronik dan selanjutnya menginformasikan kepada pemohon melalui telepon atau/atau *Short Message Service* (SMS) bahwa proses dan dokumen Perizinan atau Nonperizinan telah selesai.

- (9) Perizinan dan Nonperizinan yang tidak dibebani kewajiban membayar Retribusi dan sudah ditandatangani oleh Kepala Penyelenggara PTSP Provinsi diserahkan kepada petugas *Font Office* (FO), untuk dilakukan penomoran registrasi, pemilahan, pencatatan dan scanner arsip elektronik dan selanjutnya menginformasikan pemohon melalui telepon atau/atau *Short Massage Service* (SMS) bahwa proses dan dokumen Perizinan atau Nonperizinan telah selesai.
- (10) Khusus Perizinan dan Nonperizinan yang dikenakan kewajiban membayar Retribusi, pengambilan dokumen Perizinan dan Nonperizinan harus disertakan tanda bukti pembayaran atau Surat Setoran Retribusi Daerah (SSRD) atau Surat Tanda Setoran (STS) sesuai dengan Surat Ketetapan Retribusi Daerah (SKRD) yang telah ditetapkan petugas/pejabat yang ditunjuk.
- (11) Pembayaran Retribusi dilakukan melalui bank yang ditunjuk.
- (12) Berdasarkan bukti pembayaran dan/atau resi penerimaan berkas yang telah diregistrasi, pemohon mengambil Perizinan dan Nonperizinan ke petugas *Front Office* (FO) layanan perizinan.
- (13) Bagan alur prosedur pelayanan Perizinan dan Nonperizinan, sebagaimana tercantum dalam Lampiran III yang merupakan bagian yang tidak terpisahkan dari Peraturan Gubernur ini.

Pasal 7

- (1) Waktu Pelayanan PTSP ditetapkan selama 5 (lima) hari kerja dalam 1 (satu) minggu.
- (2) Kepala Penyelenggara PTSP Provinsi menetapkan Keputusan tentang waktu pelayanan dan jam pelayanan harian PTSP.

Pasal 8

- (1) Penyelenggara PTSP Provinsi memberikan fasilitasi Perizinan Berusaha kepada Pelaku Usaha.
- (2) Fasilitasi sebagaimana dimaksud pada ayat (1) berupa:
 - a. pelayanan informasi yang berkaitan dengan Perizinan Berusaha; dan
 - b. bantuan untuk mengakses laman OSS dalam rangka mendapatkan Perizinan Berusaha.

- (3) Fasilitasi sebagaimana dimaksud pada ayat (1) tidak dikenakan biaya.
- (4) Dalam rangka memberikan fasilitasi sebagaimana dimaksud pada ayat (1), Penyelenggara PTSP Provinsi menyediakan pelayanan dan petugas.

Pasal 9

- (1) Penyelenggara PTSP Provinsi wajib melakukan pengawasan atas:
 - a. Pemenuhan komitmen;
 - b. Pemenuhan standar, sertifikasi, lisensi dan/atau pendaftaran; dan/atau
 - c. Usaha dan/atau kegiatan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.
- (2) Dalam hal hasil pengawasan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) ditemukan ketidaksesuaian atau penyimpangan, Pemerintah Daerah Provinsi mengambil tindakan berupa sanksi administratif sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.
- (3) Sanksi administratif sebagaimana dimaksud pada ayat (2) dapat berupa:
 - a. peringatan;
 - b. penghentian sementara kegiatan berusaha;
 - c. pengenaan denda administratif; dan/atau
 - d. pencabutan perizinan berusaha sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.
- (4) Tindakan sebagaimana dimaksud pada ayat (3) disampaikan melalui sistem OSS oleh Pemerintah Daerah Provinsi kepada Lembaga OSS.

Pasal 10

- (1) Penyelenggara PTSP Provinsi menggunakan, membangun, mengembangkan, dan mengoperasionalkan sistem OSS yang terintegrasi dengan sistem OSS Pemerintah.
- (2) Sistem OSS terintegrasi dan menjadi gerbang (*gateway*) dari sistem pelayanan pemerintahan yang telah ada pada kementerian/lembaga.
- (3) Sistem OSS menjadi acuan utama (*single reference*) dalam pelaksanaan Perizinan Berusaha.

- (4) Dalam hal Penyelenggara PTSP Provinsi 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 Provinsi.

Pasal 11

- (1) Penyelenggara PTSP Provinsi menggunakan sistem OSS dalam rangka pemberian perizinan berusaha yang menjadi kewenangannya.
- (2) Penggunaan sistem OSS sebagaimana dimaksud pada ayat (1) mengikuti standar integrasi sistem OSS.
- (3) Standar integrasi sistem OSS sebagaimana dimaksud pada ayat (2) mencakup paling sedikit:
- a. standar otentikasi dan pengaturan hak akses dari dan ke sistem OSS;
 - b. standar elemen data perizinan antar sistem Perizinan Berusaha dengan sistem OSS;
 - c. standar model integrasi antar sistem dengan sistem OSS;
 - d. standar keamanan bersama dan tandatangan digital antar sistem dengan sistem OSS; dan
 - e. *standar service level agreement* antar sistem dengan sistem OSS.
- (4) Penetapan kelayakan standarisasi integrasi sistem OSS dilakukan melalui proses uji kelayakan integrasi, yang meliputi proses penelaahan teknis dan operasi atas aspek yang mencakup:
- a. kelayakan spesifikasi standar teknis aplikasi dan data;
 - b. kelayakan standar prosedur operasi dan bisnis proses;
 - c. kelayakan standar infrastruktur sistem perizinan; dan
 - d. kelayakan standar dukungan layanan.
- (5) Kelayakan standarisasi integrasi sistem OSS dituangkan dalam bentuk sertifikasi uji laik integrasi.
- (6) Sertifikasi uji laik integrasi sebagaimana dimaksud pada ayat (5) yang telah ditetapkan oleh Kementerian yang menyelenggarakan urusan pemerintahan di bidang komunikasi dan informatika.

Pasal 12

- (1) Perangkat sistem OSS meliputi:
 - a. perangkat keras;
 - b. perangkat lunak;
 - c. jaringan; dan
 - d. perangkat pendukung.
- (7) Perangkat sistem OSS sebagaimana dimaksud pada ayat (1) beroperasi secara penuh selama 24 (dua puluh empat) jam.
- (8) Perangkat sistem OSS sebagaimana dimaksud pada ayat (1) harus memiliki cadangan perangkat yang beroperasi secara berkesinambungan untuk menjaga kelangsungan operasional sistem OSS.
- (9) Perangkat sistem OSS sebagaimana dimaksud pada ayat (1) disediakan oleh Pemerintah Daerah Provinsi secara mandiri.

Pasal 13

- (1) Pelaksanaan penyelesaian pada sektor yang tercantum dalam Lampiran peraturan yang mengatur tentang OSS, dilakukan dengan sistem OSS.
- (2) Penyelesaian melalui sistem OSS dilakukan berdasarkan komitmen penyelesaian perizinan, baik untuk Izin Usaha ataupun izin Operasional sesuai sektornya.
- (3) Pengawasan penyelesaian komitmen perizinan dilakukan oleh Pemerintah Daerah Provinsi sesuai dengan kewenangannya, namun tetap diintegrasikan dengan sistem OSS.
- (4) Pelaksanaan di luar sektor diatur dalam peraturan yang mengatur tentang OSS, dilakukan penyelesaian perizinannya di luar OSS sesuai ketentuan peraturan perundang-undangan.

Pasal 14

- (1) Pendanaan pelaksanaan melalui sistem OSS pada Pemerintah Daerah Provinsi dibebankan kepada Anggaran Pendapatan dan Belanja Daerah Provinsi.
- (2) Pendanaan Pelaksanaan melalui sistem OSS sebagaimana dimaksud pada ayat (1) mencakup:
 - a. penyediaan peralatan untuk pelaksanaan sistem OSS;
 - b. jaringan sistem OSS; dan

- c. sumber daya manusia untuk pelaksanaan sistem OSS.

BAB V

KONFIRMASI STATUS WAJIB PAJAK

Pasal 15

- (1) Penyelenggara PTSP Provinsi melakukan Konfirmasi Status Wajib Pajak dalam memberikan layanan Perizinan dan Nonperizinan.
- (2) Layanan Perizinan dan Nonperizinan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) adalah layanan Perizinan dan Nonperizinan yang menjadi kewenangan Pemerintah Daerah Provinsi.
- (3) Konfirmasi Status Wajib Pajak sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dilakukan secara *online* meliputi:
 - a. sistem informasi pada *Front Office* (FO) Layanan Informasi Penyelenggara PTSP Provinsi telah terintegrasi dengan sistem informasi pada KPP Pratama; dan/atau
 - b. sistem informasi pada KPP Pratama, untuk memperoleh Keterangan Status Wajib Pajak valid.
- (4) Penyelenggara PTSP Provinsi dan KPP Pratama menerbitkan Konfirmasi Status Wajib Pajak atas Keterangan Status Wajib Pajak yang data dan informasinya sudah dilakukan penelitian akurasi dan validasi data.
- (5) Penyelenggara PTSP Provinsi dapat memberikan layanan Perizinan dan Nonperizinan sebagaimana dimaksud pada ayat (2) kepada Pemohon jika Pemohon dapat memenuhi status wajib pajak valid dari Penyelenggara PTSP Provinsi atau KPP Pratama.
- (6) Dalam hal Keterangan Status Wajib Pajak sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dinyatakan status tidak valid, pemohon akan diarahkan ke Kantor KPP Pratama dan atau wajib pajak harus menyelesaikan kewajiban untuk mendapatkan status wajib pajak valid ke KPP Pratama.
- (7) Penyelenggara PTSP Provinsi atau KPP Pratama akan mengirimkan Keterangan Status Wajib Pajak yang berisi informasi tentang:

- a. Wajib Pajak Sudah Terdaftar dibuktikan dengan Nomor Pokok Wajib Pajak Daerah atau Nomor Pokok Wajib Pajak; dan
 - b. Laporan Surat Pemberitahuan Pajak Daerah atau Surat Pemberitahuan Tahunan sudah disampaikan; dan
 - c. Pajak terhutang yang sudah dibayar.
- (8) Tata cara penyelesaian keterangan Status Wajib Pajak dilakukan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.

BAB VI PROSEDUR LAYANAN PENGADUAN

Pasal 16

- (1) Dalam hal Penyelenggaraan PTSP oleh Penyelenggara PTSP Provinsi tidak dilaksanakan sesuai SP dan/atau ketentuan peraturan perundang-undangan, pemohon pengguna layanan Perizinan dan Nonperizinan dapat menyampaikan pengaduan atas layanan PTSP melalui layanan pengaduan PTSP.
- (2) Pengaduan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dapat disampaikan dengan cara:
 - a. lisan; dan
 - b. tertulis.
- (3) Pengaduan secara lisan sebagaimana dimaksud pada ayat (2) huruf a dilakukan pada jam kerja melalui:
 - a. *call center* (telepon) 0717-422094; atau
 - b. *front Office* Informasi dan Pengaduan di Penyelenggara PTSP Provinsi.
- (4) Pengaduan secara lisan sebagaimana dimaksud pada ayat (3), akan dicatat dalam buku pengaduan oleh petugas *Front Office* (FO) Informasi dan Pengaduan Penyelenggara PTSP Provinsi.
- (5) Pengaduan secara tertulis sebagaimana dimaksud pada ayat (2) huruf b dilakukan melalui:
 - a. surat yang ditujukan kepada Kepala Penyelenggara PTSP Provinsi, dengan cara diantar langsung ke Kantor Penyelenggara PTSP Provinsi, melalui *faxsimile* (0717-424123), memasukan surat ke dalam kotak pengaduan atau melalui pos dengan mencantumkan alamat kantor secara jelas dan lengkap;

- b. *email*: PTSP.babelprov@gmail.com;
 - c. *website*: dpmpstsp.babelprov.go.id; atau
 - d. aplikasi SPAM LAPOR.
- (6) Pengelola pengaduan pelayanan publik berbasis *website* sebagaimana dimaksud pada ayat (5) huruf c, menggunakan sistem informasi pelayanan perizinan untuk publik dan/atau sistem pengelolaan pengaduan pelayanan publik yang dikembangkan oleh PD Provinsi yang menyelenggarakan urusan dibidang teknologi informasi.
- (7) Pengaduan secara tertulis sebagaimana dimaksud pada ayat (5) wajib dilengkapi fotocopi identitas dan dokumen pendukung lainnya yang berkaitan dengan pengaduan yang akan disampaikan.
- (8) Pengaduan sebagaimana dimaksud pada ayat (2) dapat ditanggapi apabila paling lama 30 (tiga puluh) hari kalender sejak pemohon pengguna jasa menerima pelayanan Perizinan dan Nonperizinan.

Pasal 17

- (1) Penyelenggara PTSP Provinsi wajib menanggapi dan menindaklanjuti pengaduan atas layanan sebagaimana dimaksud secara cepat dan tepat paling lambat 7 (tujuh) hari kerja sejak diterimanya pengaduan atas layanan.
- (2) Dalam hal terjadi pengaduan, para pihak terlebih dahulu menyelesaikan pengaduan melalui musyawarah/mediasi.
- (3) Dalam hal pengaduan disampaikan secara lisan, petugas *Front Office* (FO) Informasi dan Pengaduan melakukan pencatatan dalam buku pengaduan dan disampaikan kepada Kepala Seksi Sarana, Pengaduan dan Evaluasi Perizinan untuk diperiksa dan ditelaah bersama dengan seksi Pelayanan Perizinan I dan Seksi Pelayanan Perizinan II serta Kepala Bidang Pelayanan Perizinan Terpadu.
- (4) Dalam hal pengaduan disampaikan secara tertulis akan dilakukan pemeriksaan terhadap kelengkapan berkas pengaduan dan apabila dinyatakan lengkap diteruskan kepada Kepala Seksi Sarana, Pengaduan dan Evaluasi Perizinan untuk diperiksa dan ditelaah bersama dengan seksi Pelayanan Perizinan I dan Seksi Pelayanan Perizinan II serta Kepala Bidang Pelayanan Perizinan Terpadu.

- (5) Apabila berkas pengaduan sebagaimana dimaksud pada ayat (4) dinyatakan tidak lengkap, petugas pada Penyelenggara PTSP Provinsi akan menyampaikan kepada pengadu dan pengaduan tidak dapat di proses lebih lanjut.
- (6) Prosedur layanan pengaduan PTSP dilaksanakan sebagai berikut:
 - a. Pemohon pengguna jasa menyampaikan pengaduan atas layanan yang diterimanya secara langsung lisan dan/atau tulisan ke loket layanan pengaduan PTSP, maupun secara tidak langsung melalui media telepon, *email*, *faximile*, SMS, kotak saran/pengaduan, sistem informasi secara elektronik, dan melalui media lainnya;
 - b. petugas *Front Office* (FO) Informasi dan Pengaduan pada layanan pengaduan PTSP menerima pengaduan, kemudian mencatat kedalam buku pengaduan atau meregistrasi dan melakukan *entry data* atas pengaduan, selanjutnya membuat dan memberikan resi tanda terima nomor pengaduan kepada Pemohon pengguna jasa;
 - c. tim penanganan pengaduan yang terdiri dari petugas layanan pengaduan PTSP, unsur petugas pada Penyelenggara PTSP Provinsi yang terkait, Tim Teknis PTSP, dan dapat mengikutsertakan unsur PD Teknis, melakukan analisa penyebab selanjutnya menetapkan tindakan penyelesaian dan menginformasikannya kepada Pemohon pengguna jasa;
 - d. tim penanganan pengaduan melakukan tindakan penyelesaian yang diperlukan, selanjutnya melaksanakan verifikasi hasil akhirnya dan menyampaikannya kepada Pemohon pengguna jasa;
 - e. jika Pemohon pengguna jasa puas dengan hasil akhir penyelesaiannya, maka proses penanganan pengaduan dinyatakan selesai; dan
 - f. jika Pemohon pengguna jasa belum puas maka proses siklus penanganan pengaduan diulang kembali sebagaimana dari huruf c hingga huruf e hingga selesai.
- (7) Bagan alur prosedur layanan pengaduan PTSP, tercantum dalam Lampiran IV yang merupakan bagian yang tidak terpisahkan dari Peraturan Gubernur ini.

BAB VII
KETENTUAN PERALIHAN

Pasal 18

- (1) Perizinan dan Nonperizinan yang telah terbit sebelum Peraturan Gubernur ini berlaku, tetap berlaku sampai dengan berakhirnya Perizinan dan Nonperizinan.
- (2) Permohonan Perizinan dan Nonperizinan yang sedang berproses pada saat Peraturan Gubernur ini mulai berlaku, tetap di laksanakan sepanjang tidak bertentangan dengan Peraturan Gubernur ini.

BAB VIII
KETENTUAN PENUTUP

Pasal 19

Pada saat Peraturan Gubernur ini mulai berlaku:

1. Peraturan Gubernur Nomor 18 Tahun 2017 tentang Penyelenggaraan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (Berita Daerah Provinsi Kepulauan Bangka Belitung Tahun 2017 Nomor 17 Seri E);
2. Peraturan Gubernur Nomor 83 tahun 2017 tentang Standar Operasional Prosedur dalam Penyelenggaraan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Provinsi Kepulauan Bangka Belitung (Berita Daerah Provinsi Kepulauan Bangka Belitung Tahun 2017 Nomor 70 Seri E), sebagaimana telah diubah dengan Peraturan Gubernur Nomor 1 Tahun 2019 tentang Perubahan atas Peraturan Gubernur Kepulauan Bangka Belitung Nomor 83 tahun 2017 tentang Standar Operasional Prosedur dalam Penyelenggaraan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Provinsi Kepulauan Bangka Belitung (Berita Daerah Provinsi Kepulauan Bangka Belitung Tahun 2019 Nomor 1 Seri E); dan
3. Keputusan Gubernur Nomor: 188.44/1216/BP2TPM/2015 tentang Penetapan Standar Pelayanan dalam Penyelenggaraan Pelayanan Perizinan Terpadu Satu Pintu Provinsi Kepulauan Bangka Belitung;

dicabut dan dinyatakan tidak berlaku.

Pasal 20

Peraturan Gubernur ini mulai berlaku pada tanggal diundangkan.

Agar setiap orang mengetahuinya, memerintahkan pengundangan Peraturan Gubernur ini dengan penempatannya dalam Berita Daerah Provinsi Kepulauan Bangka Belitung.

Ditetapkan di Pangkalpinang
pada tanggal 10 Agustus 2020

GUBERNUR
KEPULAUAN BANGKA BELITUNG,

dto

ERZALDI ROSMAN

Diundangkan di Pangkalpinang
pada tanggal 10 Agustus 2020

SEKRETARIS DAERAH
PROVINSI KEPULAUAN BANGKA BELITUNG,

dto

NAZIARTO

BERITA DAERAH PROVINSI KEPULAUAN BANGKA BELITUNG TAHUN 2020
NOMOR 41 SERI E

Salinan sesuai dengan aslinya
KEPALA BIRO HUKUM SEKRETARIAT DAERAH
PROVINSI KEPULAUAN BANGKA BELITUNG,

dto

MASKUPAL BAKRI
Pembina Utama Muda/IV/c
NIP. 19630306 198603 1 015