



## **WALIKOTA KENDARI**

### **PERATURAN WALIKOTA KENDARI**

**NOMOR 18 TAHUN 2019**

#### **TENTANG**

### **PERUBAHAN ATAS PERATURAN WALIKOTA KENDARI NOMOR 15 TAHUN 2018 TENTANG PENETAPAN STANDAR PELAYANAN PUBLIK PADA DINAS PENANAMAN MODAL DAN PELAYANAN PERIZINAN TERPADU SATU PINTU KOTA KENDARI**

**DENGAN RAHMAT TUHAN YANG MAHA ESA**

#### **WALIKOTA KENDARI**

- Menimbang : a. bahwa dalam rangka mewujudkan penyelenggaraan pelayanan publik sesuai dengan asas penyelenggaraan pemerintahan yang baik guna mewujudkan kepastian hak dan kewajiban berbagai pihak yang terkait dengan penyelenggaraan pelayanan, setiap penyelenggaraan pelayanan publik wajib menetapkan Standar Pelayanan;
- b. bahwa dengan adanya penambahan jenis pelayanan perizinan dan non perizinan di daerah, perlu dilakukan peninjauan kembali terhadap Standar Pelayanan;
- c. bahwa berdasarkan pertimbangan sebagaimana dimaksud dalam huruf a, dan huruf b, perlu menetapkan Peraturan Walikota Tentang Perubahan Peraturan Walikota Kendari Nomor 15 Tahun 2018 Tentang Standar Pelayanan Publik pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Kendari;

- Mengingat : 1. Undang - Undang Nomor 6 Tahun 1995 tentang Pembentukan Kotamadya Daerah Tingkat II Kendari (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 1995 Nomor 44, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 3602);



2. Undang - Undang Nomor 25 Tahun 2007 tentang Penanaman Modal (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2007 Nomor 67, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4724);
3. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2009 Nomor 112, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5038);
4. 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);
5. 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);
6. Peraturan Presiden Nomor 27 Tahun 2009 tentang Pelayanan Terpadu Satu Pintu Dibidang Penanaman Modal;
7. Peraturan Bersama Menteri Dalam Negeri, Menteri Hukum dan Hak Asasi Manusia, Menteri Perdagangan, Menteri Tenaga Kerja dan Transmigrasi dan Kepala Badan Koordinasi Penanaman Modal Nomor 188/32/453/159, Nomor M.HH-08.AH.01.01.2009, Nomor 60/M-DAG/PER/12/2009, Per-30/MEN/XII/2009, Nomor 10 Tahun 2009 tentang Percepatan Pelayanan Perizinan dan Non Perizinan untuk memulai usaha.



8. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 15 Tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan;
9. Peraturan Presiden Nomor 97 Tahun 2014 Tentang Penyelenggaraan Pelayanan Terpadu Satu Pintu;
10. Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 138 Tahun 2017 Tentang Pelayanan terpadu Satu Pintu Daerah;
11. Peraturan Walikota Kendari Nomor 63 Tahun 2018 Tentang Pelimpahan Kewenangan dan Penandatanganan Perizinan dan Non Perizinan kepada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu.

**MEMUTUSKAN :**

**Menetapkan : PERUBAHAN ATAS PERATURAN WALIKOTA NOMOR 15 TAHUN 2018 TENTANG PENETAPAN STANDAR PELAYANAN PUBLIK PADA DINAS PENANAMAN MODAL DAN PELAYANAN PERIZINAN TERPADU SATU PINTU KOTA KENDARI.**

**Pasal I**

Ketentuan pasal 4 dalam Peraturan Walikota Kendari Nomor 15 Tahun 2018 tentang Penetapan Standar Pelayanan Publik Pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Kendari (Berita Daerah Kota Kendari Tahun 2018 Nomor 15), diubah sehingga berbunyi sebagai berikut :

**Pasal 4**

Standar Pelayanan sebagaimana dimaksud tercantum dalam Lampiran I dan Lampiran II yang merupakan bagian tidak terpisahkan dengan Peraturan Walikota ini.



## Pasal II

Peraturan Walikota ini mulai berlaku pada tanggal diundangkan.

Agar setiap orang mengetahuinya, memerintahkan pengundangan Peraturan Walikota ini dengan penempatannya dalam Berita Daerah Kota Kendari.

Ditetapkan di Kendari  
Pada tanggal 5-4-2019

PARAF KOORDINASI		
NO.	INSTALASI/UNIT KERJA	PARAF
1	Ass. Adm - Pemb	
2	Kadis PM & PSP	
3	Kabag Hukum HAM	
4		

WALIKOTA KENDARI,  
  
SULKARNAIN K.

Diundangkan di Kendari  
pada tanggal 5-4-2019

SEKRETARIS DAERAH  
KOTA KENDARI

  
NAHWA UMAR

BERITA DAERAH KOTA KENDARI TAHUN 2019 NOMOR 18



## **LAMPIRAN I PERATURAN WALIKOTA KENDARI**

**NOMOR : 18 TAHUN 2019**

**TANGGAL : 5 - 4 - 2019**

### **A. PENDAHULUAN**

#### **1. Latar Belakang.**

Dalam upaya meningkatkan mutu pelayanan kepada masyarakat, Pemerintah Kota Kendari mengambil suatu kebijakan dengan membentuk Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Kendari, yang merupakan salah satu pencerminan terciptanya keseragaman pola dan langkah penyelenggaraan dan pelayanan oleh aparatur pemerintah kepada masyarakat dan agar adanya keterpaduan yang terkoordinasi dalam proses pemberian perizinan maupun non perizinan sehingga masyarakat dapat menerima pelayanan yang lebih sederhana, jelas, pasti, aman, transparan, efisien, ekonomis, adil, merata, dan tepat waktu (Kep. MenPAN No.81 Tahun 1993) dan terkoordinasi dalam satu pintu.

Kebijakan Pemerintah Kota Kendari dalam bidang perizinan dilatarbelakangi oleh tujuan untuk menarik investasi dan mendorong kegiatan ekonomi serta mendorong prakarsa masyarakat agar ikut berpartisipasi aktif dalam berbagai kegiatan pembangunan.

Oleh karenanya Pemerintah Kota Kendari ingin memulai suatu babak baru dalam memberikan pelayanan perizinan kepada masyarakat yang dilayani satu pintu oleh Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Kendari. Dengan model ini perorangan atau masyarakat yang akan mengurus segala jenis perizinan hanya perlu datang ketempat yang dinamakan DPM & PTSP (Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu) Kota Kendari sesuai dengan Peraturan Daerah Kota Kendari Nomor 5 Tahun 2016 tentang Pembentukan Susunan Perangkat Daerah Kota Kendari.

#### **2. Profil Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu.**

Dinas penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Kendari pada awalnya dibentuk karena adanya keinginan yang kuat dari Pemerintah Kota Kendari untuk memberikan pelayanan prima kepada masyarakat secara



sederhana, cepat, tepat, ekonomis, transparan serta menjamin kepastian hukum. Hal tersebut sejalan dengan program Pemerintah pusat melalui Instruksi Menteri Dalam Negeri Nomor 25 Tahun 1998 tentang Pelayanan Perizinan Satu Atap, yang ditindaklanjuti dengan Instruksi Gubernur Nomor 02 Tahun 1999 tentang Pedoman Pembentukan Unit Pelayanan Sistem Satu Atap di lingkungan Pemda Tk.II Sulawesi Tenggara dan difasilitasi dengan Build-UNDP.

Pada tanggal 15 September 1999 Unit Pelayanan Terpadu Sistem Satu Atap dan Satu Pintu diresmikan oleh Bapak Wakil Gubernur Sulawesi Tenggara dan ditindaklanjuti dengan SK Walikota Kendari Nomor 24 Tahun 2000 tentang Pembentukan Organisasi Tata Kerja Unit Pelayanan Terpadu dari Kepala Unit, Loker informasi, Loker Pembayaran, Petugas penelitian Teknis dan Petugas pengelolaan Administrasi.

Pada tahun 2001 Unit Pelayanan Terpadu Sistem Satu atap dan Satu Pintu ditingkatkan statusnya menjadi Kantor Pelayanan Perizinan berdasarkan Perda Nomor 01 Tahun 2001 tentang Pembentukan Organisasi Perangkat Daerah. Pada Tahun 2009 ditingkatkan statusnya menjadi Badan Penyelenggara Pelayanan Perizinan Kota Kendari, dan Tahun 2014 berubah menjadi Badan Pelayanan Terpadu Satu Pintu dan Penanaman Modal Kota Kendari berdasarkan Perwali Nomor 27 Tahun 2014. Pada tanggal 17 Oktober 2016, Walikota Kendari mengeluarkan Peraturan Daerah Kota kendari Nomor 5 Tahun 2016 tentang Pembentukan dan Susunan Perangkat Daerah Kota Kendari. Dalam Pasal 2 Peraturan tersebut disebutkan bahwa Dinas Daerah Kota Kendari terdiri dari 21 dinas yang diantaranya adalah pembentukan Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Tipe A yang memiliki tugas dan fungsi melaksanakan urusan pemerintahan bidang penanaman modal dan pelayanan terpadu satu pintu.

## **B. VISI, MISI, MOTTO PELAYANAN, JANJI PELAYANAN DAN MAKLUMAT.**

1. **Visi** Yaitu "Terwujudnya pelayanan prima dan iklim investasi yang kondusif untuk mendorong pertumbuhan ekonomi daerah yang maju, mandiri, dan berdaya saing"



**2. Misi Meliputi :**

1. Profesionalisme aparatur;
2. Peningkatan kualitas pelayanan perizinan melalui pengembangan infrastruktur dan sistem teknologi informasi;
3. Perumusan kebijakan investasi;
4. Peningkatan informasi investasi yang akurat dan promosi investasi; dan
5. Peningkatan pengawasan dan pengendalian pelayanan perizinan investasi.

**3. Motto Pelayanan : "Quick and Excellent Service"**

**4. Janji Pelayanan Meliputi :**

1. Memberikan kemudahan pelayanan bagi masyarakat dan pelaku usaha;
2. Memberikan kepastian Waktu, Prosedur dan Biaya;
3. Memberikan Pelayanan Sepenuh hati;
4. Memberikan kemudahan akses proses kepada semua layanan; dan
5. Melakukan perbaikan dan pengembangan kualitas pelayanan setiap waktu.

**5. Maklumat Pelayanan :**

"Dengan ini, kami menyatakan sanggup menyelenggarakan pelayanan sesuai standar pelayanan yang telah ditetapkan, dan apabila kami melanggar kami bersedia menerima sanksi sesuai dengan ketentuan yang berlaku".

**6. Ruang lingkup Tugas :**

Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Kendari mempunyai tugas membantu Walikota melaksanakan urusan pemerintahan yang menjadi kewenangan daerah dan tugas pembantuan di bidang penanaman modal dan pelayanan terpadu satu pintu.



## **C. STANDAR PELAYANAN**

### **1. Standar Pelayanan.**

Penyusunan standar pelayanan terlebih dahulu telah dilakukan identifikasi Standar Pelayanan yang sudah ada sebelumnya. Standar Pelayanan yang ada menjadi salah satu referensi utama dalam menyusun standar pelayanan selanjutnya, dimana standar pelayanan tersebut diketahui faktor-faktor yang sudah tertata dengan baik dan permasalahan yang terjadi dalam penerapan Standar pelayanan tersebut. Disamping itu dalam penyusunan Standar pelayanan, mengikutsertakan partisipasi masyarakat dan pihak-pihak terkait.

Komponen Standar pelayanan sebagaimana diatur dalam Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009, dalam peraturan ini dibedakan menjadi 2 (dua) bagian yaitu :

- a. Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses penyampaian pelayanan (service delivery) meliputi :
  1. Persyaratan
  2. Sistem, mekanisme, dan prosedur
  3. Jangka waktu pelayanan
  4. Biaya/tarif
  5. Produk pelayanan
  6. Penanganan pengaduan, saran dan masukan
- b. Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses pengelolaan pelayanan di internal organisasi (manufacturing) meliputi :
  1. Dasar hukum
  2. Sarana dan prasarana, dan/atau fasilitas
  3. Kompetensi pelaksana
  4. Pengawasan internal
  5. Jumlah pelaksana
  6. Jaminan pelayanan
  7. Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan
  8. Evaluasi kinerja pelaksana.

Dari beberapa komponen di atas dan hasil identifikasi tersebut diharapkan dapat menyelaraskan kemampuan penyelenggara pelayanan dengan kebutuhan/kepentingan masyarakat dan kondisi lingkungan, guna mengefektifkan penyelenggaraan pelayanan yang berkualitas.



## 2. Jenis-Jenis pelayanan.

Jenis Pelayanan Perizinan yang dilaksanakan pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPM & PTSP) Kota Kendari terdiri dari :

### a. Pelayanan Perizinan :

1. Surat Izin Tempat Usaha (SITU)
2. Surat Izin Usaha Perdagangan (SIUP)
3. Izin Usaha Industri (IUI)
4. Izin Lingkungan
5. Surat Izin Tempat Penjualan Minuman Beralkohol
6. Izin Usaha Jasa Konstruksi
7. Izin Penyelenggaraan Angkutan Orang
8. Izin Apotek
9. Izin Toko Obat/Pedagang Obat
10. Izin Laboratorium Kesehatan (Swasta)
11. Izin Optik
12. Izin Rumah Sakit
13. Izin Puskesmas
14. Izin Klinik
15. Izin Toko Alat Kesehatan
16. Izin Profesi Kesehatan
17. Izin Mendirikan Bangunan
18. Izin Koperasi Simpan Pinjam
19. Izin Usaha Perikanan
20. Izin Operasional Sekolah Swasta

### b. Pelayanan Non Perizinan :

1. Tanda Daftar Gudang (TDG)
2. Tanda Daftar Usaha Pariwisata (TDUP)
3. Surat Keterangan Penelitian
4. Heregistrasi.
5. Perizinan dan Non Perizinan lainnya yang menjadi kewenangan Pemerintah Kota Kendari.

PARAF KOORDINASI		
NO.	INSTALASI / UNIT KERJA	PARAF
1	Ass. Adm. Penerima.	
2	Kabis PM & PTSP	
3	Kabng Hukum & HAM	
4		

WALIKOTA KENDARI,  
  
SULKARNAIN K.



**TERPADU SATU PINTU KOTA KENDARI**

NO.	KOMPONEN	URAIAN
1.	Produk Pelayanan	<b>Surat Izin Tempat Usaha</b>
2.	Persyaratan Pelayanan	<p>a. Fotokopi Kartu Tanda Penduduk (KTP) atau Surat Keterangan Domisili;</p> <p>b. Fotokopi Akta Notaris CV/PT/Yayasan/Akta Pendirian Koperasi;</p> <p>c. Fotokopi bukti pelunasan PBB;</p> <p>d. Bukti pelunasan retribusi pelayanan persampahan;</p> <p>e. Sketsa lokasi;</p> <p>f. Surat pernyataan tidak keberatan atas penggunaan rumah tempat tinggal untuk kegiatan usaha;</p> <p>g. Fotokopi Izin Mendirikan Bangunan (IMB) / Surat Keterangan Kawasan Bagi usaha semi permanen yang tidak melanggar sempadan;</p> <p>h. SPPL atau Dokumen Izin Lingkungan bagi usaha yang menggunakan surat keterangan kawasan *;</p> <p>i. Surat Pernyataan Lokasi Tempat Usaha yang Bermaterai.</p> <p>* Khusus tempat usaha (Mall/Pasar Resmi yang diakui oleh pemerintah daerah) yang berada pada Kawasan yang memiliki dokumen izin lingkungan tidak dipersyaratkan SPPL/izin lingkungan.</p> <p>* Bergerak di Bidang usaha lainnya berupa usaha bengkel motor, bengkel las, mubiler, bangsal kayu, dosmering, dan usaha yang tidak memiliki struktur bangunan.</p>
3.	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	<p>a. Proses pengajuan permohonan izin melalui aplikasi SICANTIK, atau datang langsung ke Kantor Dinas Penanaman Modal &amp; PTSP;</p> <p>b. Pemohon menyetorkan berkas formulir dan persyaratan izin ke petugas Front Office (FO) untuk pengecekan formulir dan kelengkapannya, apabila lengkap dan memenuhi persyaratan selanjutnya di daftar melalui sistem SICANTIK, dan pemohon menerima tanda terima berkas sebagai bukti pendaftaran izin;</p> <p>c. Pemrosesan izin;</p> <p>d. Pencatatan izin;</p> <p>e. Pengambilan / penyerahan izin oleh petugas.</p>
4.	Jangka Waktu Pelayanan	2 Hari (Jam Pelayanan)    Senin – Kamis : 08.30 - 15.30 WITA Jumat : 08.30 - 16.00 WITA
5.	Biaya/ Tarif	Tidak ada biaya (Gratis)





6.	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	a. Pemohon dapat datang ke kantor DPM & PTSP selama jam pelayanan; b. Pengaduan dapat dilakukan melalui media; WebSite : ptsp.kendarikota.go.id/ www.lapor.go.id Email : ptsp.kendari@gmail.com SMS Pengaduan : 08114097282 / 081242680815. c. Waktu penyelesaian aduan 3 hari; d. Tindak lanjut penanganan pengaduan, saran dan masukan adalah : 1. Verifikasi aduan; 2. Mediasi; 3. Koordinasi dan cek lokasi; 4. Sanksi.	
7.	Dasar Hukum	a. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik; b. Peraturan Menteri Negara Lingkungan Hidup Nomor 13 Tahun 2010 Tentang UPL, UKL, dan SPPL; c. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 15 Tahun 2014 Tentang Pedoman Standar Pelayanan; d. Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 138 Tahun 2017 Tentang Penyelenggaraan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Daerah; e. Peraturan Walikota Kendari Nomor 14 Tahun 2019 tentang Perubahan atas Peraturan Walikota Kendari Nomor 38 Tahun 2017 Tentang Pedoman Pengelolaan Izin Tempat Usaha.	
8.	Sarana dan Prasarana atau Fasilitas	a. Sarana 1. Mobil 2. Kamera 3. Meja 4. Kursi 5. Komputer 6. Printer 7. Aplikasi 8. Alat tulis kantor 9. Formulir 10. Stempel 11. CCTV 12. TV 13. AC 14. Loker Informasi 15. Nomor Antrian Elektronik	b. Prasarana / Fasilitas 1. Ruang Konsultasi 2. Toilet 3. Bilik menyusui 4. Fasilitas Disabilitas 5. Mushollah 6. Ruang Tunggu 7. Ruang pengaduan 8. Pojok informasi 9. Ruang bermain anak 10. Lahan Parkir 11. Jaringan wifi
9.	Kompetensi Pelaksana	a. Memahami tugas dan fungsi pelayanan yang baik: 1. Bimbingan Teknis PTSP; 2. Bimbingan Teknis Excellent Service bagi Front Office. b. Memiliki skill pengoperasian sistem berbasis informasi teknologi dan Aplikasi Perizinan ; c. Memiliki kemampuan menganalisa maksud dan tujuan pelayanan melalui aplikasi dan peraturan perundang-undangan.	
10.	Jumlah Pelaksana	Pelaksana Pelayanan Izin Tempat Usaha, terdiri dari : - Petugas informasi; - Petugas loket pendaftaran/verifikasi berkas; - Petugas pencetak dan penerbitan izin; - Petugas pencatatan izin;	



		<ul style="list-style-type: none"> <li>- Pejabat penandatanganan izin;</li> <li>- Petugas loket penyerahan izin.</li> </ul>
11.	Jaminan Pelayanan	Setiap pemohon mendapatkan pelayanan berdasarkan prosedur tetap yang diberikan oleh petugas berkompeten sesuai waktu penyelesaian izin dengan perilaku pelayanan ramah, cepat, tepat dan santun.
12.	Pengawasan Internal	<p>Dilakukan oleh :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>a. Kepala Dinas PM dan PTSP;</li> <li>b. Kepala Bidang Pendaftaran Perizinan dan Pengaduan Masyarakat;</li> <li>c. Kepala Bidang Pengujian Teknis, Koordinasi &amp; Pengawasan;</li> <li>d. Kepala Bidang Penetapan, Pengelolaan Perizinan &amp; Non Perizinan, dan Data.</li> </ul>
13.	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	<ul style="list-style-type: none"> <li>a. Keamanan produk dijamin keasliannya dengan adanya tanda tangan pejabat berwenang dan tanda <i>barcode</i>;</li> <li>b. Keselamatan dan kenyamanan dalam pelayanan sangat di utamakan dan bebas dari pungutan liar.</li> </ul>
14.	Evaluasi Kinerja Pelaksana	<ul style="list-style-type: none"> <li>a. IKM (Indeks Kepuasan Masyarakat);</li> <li>b. Evaluasi Sistem Akuntabilitas Kinerja pemerintah;</li> <li>c. Sistem Informasi Perizinan;</li> <li>d. Rapat evaluasi yang dilaksanakan secara berkala;</li> <li>e. Kotak saran dan kotak smile.</li> </ul>

PARAF KOORDINASI		
NO.	INSTALASI/UNIT KERJA	PARAF
1	Ass. Adm Pemb	
2	Kadis PM & PTSP	
3	Kabag Hukum HAM	
4		

  
**WALIKOTA KENDARI,**  
  
**SULKARNAIN K.**