



BUPATI BANJARNEGARA
PROVINSI JAWA TENGAH
PERATURAN BUPATI BANJARNEGARA
NOMOR 32 TAHUN 2018

TENTANG

STANDAR PELAYANAN PERIZINAN MENUJU KABUPATEN RAMAH INVESTASI
DI DINAS PENANAMAN MODAL DAN PELAYANAN TERPADU SATU PINTU
KABUPATEN BANJARNEGARA

DENGAN RAHMAT TUHAN YANG MAHA ESA

BUPATI BANJARNEGARA,

- Menimbang : a. bahwa sebagai tindak lanjut Peraturan Presiden Nomor 91 Tahun 2017 tentang Percepatan Pelaksanaan Berusaha, dimana daerah kabupaten/kota dituntut untuk meningkatkan menciptakan iklim investasi dan penanaman modal yang kondusif serta memberikan kemudahan berusaha guna pembangunan perekonomian daerah;
- b. bahwa sebagai tindak lanjut ketentuan Pasal 6 ayat (2) Peraturan Bupati Banjarnegara Nomor 34 Tahun 2017 tentang Pendelegasian Kewenangan Penandatanganan Perizinan Dan Non Perizinan Kepada Kepala Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Banjarnegara, dimana dalam pelaksanaannya perlu menetapkan Standar Pelayanan Perizinan;
- c. bahwa berdasarkan pertimbangan sebagaimana dimaksud huruf a dan huruf b, perlu membentuk Peraturan Bupati tentang Standar Pelayanan Perizinan Menuju Kabupaten Ramah Investasi Di Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Banjarnegara;
- Mengingat : 1. Undang-Undang Nomor 13 Tahun 1950 tentang Pembentukan Daerah-daerah Kabupaten Dalam Lingkungan Provinsi Jawa Tengah;
2. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2007 tentang Penanaman Modal (Lembaran Negara RI Tahun 2007 Nomor 67, Tambahan Lembaran Negara RI Nomor 4724);
3. Undang-Undang Nomor 26 Tahun 2007 tentang Pemanfaatan Ruang (Lembaran Negara RI Tahun 2007 Nomor 68, Tambahan Lembaran Negara RI Nomor 4725);
4. Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2008 tentang Informasi dan Transaksi Elektronik (Lembaran Negara RI Tahun 2008 Nomor 58, Tambahan Lembaran Negara RI Nomor 4843);
5. Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik (Lembaran Negara RI Tahun 2008 Nomor 61, Tambahan Lembaran Negara RI Nomor 4846);

6. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (Lembaran Negara RI Tahun 2009 Nomor 112, Tambahan Lembaran Negara RI Nomor 5038);
7. Undang-Undang Nomor 28 Tahun 2009 tentang Pajak Daerah dan Retribusi Daerah (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2009 Nomor 103, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia 5049);
8. Undang-Undang Nomor 12 Tahun 2011 tentang Pembentukan Peraturan Perundang-undangan (Lembaran Negara RI Tahun 2011 Nomor 82, Tambahan Lembaran Negara RI Nomor 5234);
9. Undang-Undang Nomor 5 Tahun 2014 tentang Aparatur Sipil Negara (Lembaran Negara RI Tahun 2014 Nomor 6, Tambahan Lembaran Negara RI Nomor 5394);
10. Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah (Lembaran Negara RI Tahun 2014 Nomor 244, Tambahan Lembaran Negara RI Nomor 5587) sebagaimana telah beberapa kali diubah terakhir dengan Undang-Undang Nomor 9 Tahun 2015 tentang Perubahan Kedua Atas Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah (Lembaran Negara RI Tahun 2015 Nomor 58, Tambahan Lembaran Negara RI Nomor 5679);
11. Undang-Undang Nomor 30 Tahun 2014 tentang Administrasi Pemerintahan (Lembaran Negara RI Tahun 2014 Nomor 292, Tambahan Lembaran Negara RI Nomor 5601);
12. Peraturan Pemerintah Nomor 32 Tahun 1950 tentang Penetapan Mulai Berlakunya Undang-Undang Nomor 13 Tahun 1950 tentang Pembentukan Daerah-daerah Kabupaten Dalam Lingkungan Provinsi Jawa Tengah;
13. Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (Lembaran Negara RI Tahun 2012 Nomor 215, Tambahan Lembaran Negara RI Nomor 5357);
14. Peraturan Pemerintah Nomor 11 Tahun 2017 tentang Manajemen Pegawai Negeri Sipil (Lembaran Negara RI Tahun 2017 Nomor 63, Tambahan Lembaran Negara RI Nomor 6037);
15. Peraturan Presiden Nomor 97 Tahun 2014 tentang Penyelenggaraan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (Lembaran Negara RI Tahun 2014 Nomor 221);
16. Peraturan Presiden Nomor 91 Tahun 2017 tentang Percepatan Pelaksanaan Berusaha (Lembaran Negara RI Tahun 2017 Nomor 210);
17. Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 80 Tahun 2015 tentang Pembentukan Produk Hukum Daerah (Berita Negara RI Tahun 2015 Nomor 2036);
18. Peraturan Menteri Dalam Negeri Republik Indonesia Nomor 138 Tahun 2017 tentang Penyelenggaraan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Daerah (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2017 Nomor 1956);
19. Peraturan Kepala Badan Koordinasi Penanaman Modal Nomor 14 Tahun 2011 tentang Standar Pelayanan Minimal Bidang Penanaman Modal Provinsi dan Kabupaten/Kota;

20. Peraturan Daerah Kabupaten Banjarnegara Nomor 11 Tahun 2011 tentang Rencana Tata Ruang Wilayah Kabupaten Banjarnegara Tahun 2011-2013 (Lembaran Daerah Kabupaten Banjarnegara Tahun 2011 Nomor 19 Seri E, Tambahan Lembaran Daerah Kabupaten Banjarnegara Nomor 111);
21. Peraturan Daerah Kabupaten Banjarnegara Nomor 3 Tahun 2013 tentang Penanaman Modal (Lembaran Daerah Kabupaten Banjarnegara Tahun 2013 Nomor 6 Seri E, Tambahan Lembaran Daerah Kabupaten Banjarnegara Nomor 157) sebagaimana telah diubah dengan Peraturan Daerah Kabupaten Banjarnegara Nomor 10 Tahun 2014 tentang Perubahan Atas Peraturan Daerah Kabupaten Banjarnegara Nomor 3 Tahun 2013 tentang Penanaman Modal (Lembaran Daerah Kabupaten Banjarnegara Tahun 2014 Nomor 10 Seri E, Tambahan Lembaran Daerah Kabupaten Banjarnegara Nomor 185);
22. Peraturan Daerah Kabupaten Banjarnegara Nomor 2 Tahun 2016 tentang Pembentukan dan Susunan Perangkat Daerah (Lembaran Daerah Kabupaten Banjarnegara Tahun 2016 Nomor 10, Tambahan Lembaran Daerah Kabupaten Banjarnegara Nomor 213);
23. Peraturan Bupati Banjarnegara Nomor 5 Tahun 2013 tentang Kecamatan Penyelenggara Pelayanan Administrasi Terpadu (Berita Daerah Kabupaten Banjarnegara Tahun 2013 Nomor 5 Seri E) sebagaimana telah diubah beberapa kali terakhir dengan Peraturan Bupati Banjarnegara Nomor 13 Tahun 2016 tentang Perubahan Kedua Atas Peraturan Bupati Banjarnegara Nomor 5 Tahun 2013 tentang Kecamatan Penyelenggara Pelayanan Administrasi Terpadu (Berita Daerah Kabupaten Banjarnegara Tahun 2016 Nomor 13);
24. Peraturan Bupati Banjarnegara Nomor 76 Tahun 2016 tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas dan Fungsi Serta Tata Kerja Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Banjarnegara (Berita Daerah Kabupaten Banjarnegara Tahun 2016 Nomor 76);
25. Peraturan Bupati Banjarnegara Nomor 34 Tahun 2017 tentang Pendelegasian Kewenangan Penandatanganan Perizinan Dan Non Perizinan Kepada Kepala Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Banjarnegara (Berita Daerah Kabupaten Banjarnegara Tahun 2017 Nomor 34);

MEMUTUSKAN :

Menetapkan : PERATURAN BUPATI TENTANG STANDAR PELAYANAN PERIZINAN MENUJU KABUPATEN RAMAH INVESTASI DI DINAS PENANAMAN MODAL DAN PELAYANAN TERPADU SATU PINTU KABUPATEN BANJARNEGARA.

BAB I
KETENTUAN UMUM

Pasal 1

Dalam Peraturan Bupati ini, yang dimaksud dengan :

1. Daerah adalah Kabupaten Banjarnegara.
2. Pemerintah Daerah adalah Bupati sebagai unsur penyelenggara Pemerintahan Daerah yang memimpin pelaksanaan urusan pemerintahan yang menjadi kewenangan Daerah Otonom.
3. Bupati adalah Bupati Banjarnegara.
4. Perangkat Daerah adalah unsur pembantu kepala daerah dan DPRD dalam penyelenggaraan Urusan Pemerintahan yang menjadi kewenangan Daerah.
5. Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu yang selanjutnya disingkat DPMPTSP adalah Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Banjarnegara.
6. Kepala Dinas adalah Kepala Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Banjarnegara.
7. Penanam Modal adalah perseorangan atau badan usaha yang melakukan penanaman modal yang dapat berupa penanam modal dalam negeri dan penanam modal asing.
8. Perizinan adalah segala bentuk persetujuan yang dikeluarkan oleh Pemerintah dan pemerintah daerah yang memiliki kewenangan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.
9. Non perizinan adalah segala bentuk kemudahan pelayanan, fasilitas fiskal, dan informasi sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.
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. Maklumat Pelayanan Publik yang selanjutnya disingkat MPP adalah pernyataan kesanggupan Pemerintah Daerah dalam menyelenggarakan pelayanan publik.
12. Standard Operasional Prosedur yang selanjutnya disingkat SOP adalah serangkaian instruksi tertulis yang dibakukan mengenai berbagai proses penyelenggaraan aktifitas organisasi, bagaimana dan kapan harus dilakukan, dimana dan oleh siapa dilakukan.
13. 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.
14. Tanda Tangan Elektronik Tersertifikasi adalah tanda tangan elektronik yang dibuat menggunakan jasa penyelenggara sertifikasi elektronik.
15. Kabupaten Ramah Investasi adalah daerah kabupaten yang mempunyai kebijakan untuk menciptakan iklim usaha kondusif, bersahabat dengan investasi, dan tidak membuat peraturan yang terlalu banyak serta memberatkan investor.
16. Investor adalah orang perorangan atau lembaga baik domestik atau non domestik yang melakukan suatu *investasi* (bentuk penanaman modal sesuai dengan jenis *investasi* yang dipilihnya) baik dalam jangka pendek atau jangka panjang, sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.
17. Tim Teknis adalah tim yang dibentuk oleh Bupati untuk melakukan tinjauan/pemeriksaan ke lokasi dan bertugas memberikan masukan/rekomendasi teknis sebagai dasar pertimbangan untuk mengabulkan atau menolak permohonan izin.

18. Survei Kepuasan Masyarakat, yang selanjutnya disingkat SKM adalah pengukuran secara komprehensif kegiatan tentang tingkat kepuasan masyarakat yang diperoleh dari hasil pengukuran atas pendapat masyarakat dalam memperoleh pelayanan dari penyelenggara pelayanan publik.

BAB II AZAS, MAKSUD DAN TUJUAN

Pasal 2

Standar Pelayanan pada DPMPTSP, dilaksanakan dengan berazaskan pada :

- a. kepastian hukum;
- b. kesamaan dan persamaan hak;
- c. keseimbangan hak dan kewajiban;
- d. profesionalitas;
- e. partisipatif;
- f. keterbukaan dan akuntabilitas;
- g. ketepatan waktu, kecepatan dan kemudahan;
- h. keterpaduan; dan
- i. ekonomis.

Pasal 3

- (1) Maksud pembentukan standar pelayanan pada DPMPTSP adalah untuk menciptakan iklim usaha yang kondusif, bersahabat dengan investasi dan tidak memberatkan investor.
- (2) Standar pelayanan sebagaimana dimaksud pada ayat (1), bertujuan untuk :
 - a. memberikan perlindungan dan kepastian hukum kepada masyarakat;
 - b. memberikan kemudahan dan meningkatkan pelayanan kepada masyarakat; dan
 - c. percepatan dan penyederhanaan dalam penyelenggaraan pelayanan perizinan dan non perizinan.

BAB III RUANG LINGKUP

Pasal 4

- (1) Ruang lingkup standar pelayanan yang dilaksanakan oleh DPMPTSP adalah pada perizinan dan non perizinan yang menjadi kewenangan dan/atau didelegasikan kepada Kepala Dinas, meliputi perizinan baru dan perpanjangan serta pemberian pelayanan non perizinan.
- (2) Pemberian pelayanan perizinan dan non perizinan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dilaksanakan dengan memperhatikan Norma, Standar, Prosedur dan Kriteria yang berlaku dalam peraturan perundang-undangan.

BAB IV SASARAN PELAYANAN

Pasal 5

Sasaran layanan dalam pelayanan perizinan dan non perizinan adalah :

- a. tercapainya tingkat kepuasan masyarakat atas pelayanan perizinan dan non perizinan;
- b. tercapainya akses pelayanan perizinan dan non perizinan; dan
- c. terukurnya proses pelayanan perizinan dan non perizinan.

BAB V
STANDAR PELAYANAN

Pasal 6

- (1) Untuk melaksanakan pelayanan perizinan dan non perizinan sebagaimana dimaksud dalam Pasal 4, perlu menetapkan Standar Pelayanan dan Standar Operasional Prosedur.
- (2) Standar pelayanan dalam pelaksanaan pemberian perizinan dan/atau non perizinan 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 keraguan; dan
 - n. evaluasi kinerja pelaksana.
- (3) Bentuk Standar pelayanan sebagaimana dimaksud ayat (1), sebagaimana tercantum dalam Lampiran yang merupakan bagian tidak terpisahkan dari Peraturan ini.
- (4) Standar Operasional Prosedur sebagaimana dimaksud pada ayat (1), memuat komponen-komponen sebagai berikut :
 - 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.
- (5) Penetapan lebih lanjut Standar Operasional Prosedur sebagaimana dimaksud pada ayat (4), dilaksanakan oleh Kepala Dinas.

BAB VI
PELAKSANAAN

Pasal 7

- (1) Pelayanan perizinan dan non perizinan yang dilaksanakan oleh Dinas dilaksanakan dengan memperhatikan ketentuan syarat administratif dan teknis dari masing-masing jenis izin dan non izin.
- (2) Dalam melaksanakan proses pemberian izin dan non izin sebagaimana dimaksud pada ayat (1), Kepala Dinas dapat dibantu oleh Tim Teknis yang ditetapkan dengan Keputusan Bupati.
- (3) Tim Teknis sebagaimana dimaksud pada ayat (2) memberikan pertimbangan kepada Kepala Dinas, sesuai dengan bidang keahliannya.
- (4) Untuk memberikan pertimbangan teknis, Tim Teknis dapat meminta tinjauan lapangan ke lokasi yang dimohonkan perizinan dan/atau non perizinannya.

Pasal 8

- (1) Jangka waktu pemberian perizinan dan non perizinan paling lama adalah 5 (lima) hari kerja, sepanjang ketentuan persyaratan administratif dan teknis telah terpenuhi dan lengkap.
- (2) Untuk jenis-jenis perizinan tertentu dilaksanakan dalam waktu 3 (tiga) jam
- (3) Ketentuan lebih lanjut tentang jenis-jenis perizinan yang diberikan dalam waktu 3 (tiga) jam ditetapkan lebih lanjut dengan Keputusan Kepala Dinas.

BAB VII
TATA CARA PELAYANAN

Pasal 9

- (1) Untuk memberikan percepatan dan kemudahan dalam pelayanan perizinan, pelaksanaan layanan dapat dilakukan secara :
 - a. tunggal; atau
 - b. paralel.
- (2) Pelayanan perizinan tunggal sebagaimana dimaksud pada ayat (1) huruf a, adalah pengajuan dan pemrosesan pemberian perizinan dan/atau non perizinan yang tanpa dibarengi dengan perizinan atau non perizinan lain.
- (3) Pelayanan perizinan paralel sebagaimana dimaksud pada ayat (1) huruf b, adalah pemberian perizinan dan/atau non perizinan yang pengajuan dan pemrosesannya dilakukan secara bersama-sama dengan perizinan dan/atau non perizinan lainnya.
- (4) Pelayanan perizinan dan non perizinan secara paralel sebagaimana dimaksud pada ayat (3) dilaksanakan untuk perizinan dan non perizinan yang saling berkaitan.
- (5) Pengecualian pelaksanaan proses perizinan secara paralel sebagaimana dimaksud pada ayat (4) adalah pada pemrosesan perizinan dan/atau non perizinan yang sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan tidak dapat disamakan.

Pasal 10

- (1) Pelaksanaan tinjauan ke lokasi atas permohonan perizinan dan/atau non perizinan, dapat dilaksanakan secara paralel untuk semua jenis perizinan yang diperlukan.
- (2) Apabila tinjauan lokasi sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dipandang belum mencukupi dan dipandang kurang, dapat dilaksanakan tinjauan ulang ke lokasi tersebut.

BAB VIII

PENANDATANGAN PERIZINAN DAN/ATAU NON PERIZINAN

Pasal 11

- (1) Penandatanganan perizinan dan/atau non perizinan dilakukan oleh Kepala Dinas sesuai dengan kewenangannya.
- (2) Penandatanganan perizinan dan/atau non perizinan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dilaksanakan secara elektronik tersertifikasi pada saat telah dilaksanakan pelayanan secara online, sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan yang berlaku.
- (3) Pada saat tanda tangan elektronik tersertifikasi sebagaimana dimaksud pada ayat (3) belum dapat dilaksanakan, maka dilaksanakan penandatanganan secara elektronik yang dilekatkan sebagai alat verifikasi dan autentifikasi.
- (4) Pada saat penandatanganan secara elektronik sebagaimana dimaksud pada ayat (3) belum dapat dilakukan, maka dilakukan penandatanganan secara manual dengan autentifikasi menggunakan stempel basah.

BAB IX

SALINAN DAN LEGALISASI PERIZINAN

Pasal 12

- (1) Pemegang Izin dapat meminta salinan atas perizinan yang telah dimilikinya.
- (2) Permintaan salinan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dilaksanakan dengan alasan yang jelas dan dibenarkan oleh peraturan perundang-undangan.
- (3) Apabila permintaan salinan sebagaimana dimaksud pada ayat (2) diajukan dengan alasan kehilangan atas perizinan yang telah diperoleh, maka hal tersebut harus dibuktikan dengan Surat Keterangan Kehilangan yang dikeluarkan oleh Pihak yang berwajib.

Pasal 13

- (1) Untuk kepentingan tertentu, pemegang Izin dapat meminta legalisasi dari DPMPTSP pada foto copy dokumen perizinan atau non perizinan yang dimiliki.
- (2) Permohonan legalisasi atas dokumen perizinan dan/atau non perizinan disampaikan kepada Kepala Dinas dengan permohonan tertulis dari pemilik dokumen perizinan dan/atau non perizinan dan dilampiri dokumen asli perizinan dan/atau non perizinan tersebut.
- (3) Dikecualikan dari pemberian legalisasi sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dan ayat (2) adalah perizinan dan non perizinan yang tidak dikeluarkan oleh DPMPTSP.

BAB X
PEMBATALAN IZIN
Pasal 13

- (1) Perizinan dan/atau non perizinan yang masih dalam proses ataupun yang telah diterbitkan dan diberikan kepada pemohon dapat dibatalkan oleh Kepala Dinas.
- (2) Pembatalan perizinan dan/atau non perizinan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dilakukan apabila :
 - a. perizinan/non perizinan yang dikeluarkan, dikemudian hari diketahui tidak benar;
 - b. ditemukan ketidak sesuaian pada persyaratan administratif, persyaratan teknis dengan kondisi di lapangan; dan/atau
 - c. pemohon perizinan dan/atau non perizinan telah melakukan suatu perbuatan yang tidak dibenarkan oleh hukum atau kepatutan.

BAB XI
MAKLUMAT PELAYANAN PUBLIK
Pasal 14

- (1) Pemerintah Daerah dalam menyelenggarakan pelayanan perizinan dan non perizinan membentuk MPP perizinan dan non perizinan.
- (2) MPP perizinan dan non perizinan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) paling sedikit memuat :
 - a. jenis pelayanan yang disediakan;
 - b. syarat;
 - c. prosedur;
 - d. biaya;
 - e. waktu;
 - f. hak dan kewajiban Pemerintah Daerah dan warga masyarakat; dan
 - g. penanggung jawab penyelenggaraan pelayanan.
- (3) MPP perizinan dan nonperizinan Pemerintah Daerah sebagaimana dimaksud pada ayat (1), ditandatangani oleh Bupati dan wajib dipublikasikan secara luas kepada masyarakat.

BAB XII
SURVEY KEPUASAN MASYARAKAT
Pasal 15

- (1) Dalam rangka peningkatan pelayanan kepada masyarakat dilaksanakan Survey Kepuasan Masyarakat (SKM) kepada setiap pemohon perizinan dan/atau non perizinan.
- (2) Pemohon perizinan dan/atau non perizinan wajib mengisi formulir yang telah disediakan.
- (3) Apabila pemohon perizinan dan/atau non perizinan yang telah diberikan formulir SKM tidak mau mengisinya, maka perizinan dan/atau non perizinan yang dimohon tidak akan diproses lebih lanjut sampai dengan formulir SKM dikembalikan pada petugas di DPMPSTP.

BAB XIII
PEMBINAAN DAN PENGAWASAN

Pasal 16

- (1) Bupati melakukan pembinaan dan pengawasan internal pada pelaksanaan pelayanan perizinan dan non perizinan.
- (2) Pembinaan atas pelaksanaan pelayanan perizinan dan non perizinan dilaksanakan secara melekat dan berjenjang oleh atasan langsung.
- (3) Pengawasan internal sebagaimana dimaksud pada ayat (1), dilaksanakan oleh :
 - a. atasan langsung; dan
 - b. pengawas fungsional pada perangkat daerah yang membidangi urusan pemerintah bidang pengawasan.
- (4) Pelaksanaan pengawasan sebagaimana dimaksud pada ayat (3), dilakukan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.

BAB XIV
PENGADUAN MASYARAKAT

Pasal 17

- (1) Kepala Dinas menyediakan sarana/prasarana untuk pengaduan masyarakat terkait layanan perizinan dan non perizinan, berupa kotak pengaduan yang dilaksanakan secara manual maupun lewat media elektronik, seperti surat elektronik (*e-mail*), *Short Mail Service (SMS)*, *Whatsap (WA)* atau telepon.
- (2) Pengaduan masyarakat yang dilaksanakan secara manual dapat menggunakan formulir yang disediakan dan dimasukkan dalam kotak pengaduan.

Pasal 18

- (1) Ketidakpuasan atas pelaksanaan pelayanan perizinan dan non perizinan yang diterima dapat diajukan kepada Kepala Dinas, baik secara tertulis maupun lewat media layanan pengaduan yang disediakan.
- (2) Pengelolaan pengaduan masyarakat sebagaimana dimaksud pada ayat (1), ditindaklanjuti oleh Kepala Dinas atau pejabat/staf yang ditunjuk secara cepat, tepat, tertib, tuntas, transparan, profesional dan dapat dipertanggungjawabkan.
- (3) Pelaksanaan pengelolaan pengaduan masyarakat sebagaimana dimaksud pada ayat (2), dilaksanakan dengan tahapan paling sedikit yakni :
 - a. menerima pengaduan atas layanan perizinan dan non perizinan, 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.

BAB XV
KETENTUAN PENUTUP
Pasal 19

Peraturan Bupati ini mulai berlaku pada tanggal diundangkan.

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

Ditetapkan di Banjarnegara
pada tanggal 30-5-2018

BUPATI BANJARNEGARA,

Cap ttd

BUDHI SARWONO

Diundangkan di Banjarnegara
pada tanggal 30-5-2018

SEKRETARIS DAERAH KABUPATEN BANJARNEGARA,

Cap ttd,

INDARTO
BERITA DAERAH KABUPATEN BANJARNEGARA TAHUN 2018 NOMOR 32

Mengetahui sesuai aslinya,
KEPALA BAGIAN HUKUM

SOLEMAN, SH, M.Si
Pembina Tk. I
NIP. 19640306 199303 1 008