



SALINAN

**BUPATI SERUYAN
PROVINSI KALIMANTAN TENGAH**

**PERATURAN BUPATI SERUYAN
NOMOR 42 TAHUN 2022**

TENTANG

**PEDOMAN PENYELENGGARAAN PELAYANAN TERPADU SATU PINTU
PADA DINAS PENANAMAN MODAL DAN PELAYANAN TERPADU SATU PINTU
KABUPATEN SERUYAN**

DENGAN RAHMAT TUHAN YANG MAHA ESA

BUPATI SERUYAN,

- Menimbang** :
- a. bahwa dalam rangka melaksanakan ketentuan Peraturan Presiden Nomor 97 Tahun 2014 tentang Penyelenggaraan Pelayanan Terpadu Satu Pintu dan Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 138 Tahun 2017 tentang Penyelenggaraan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Daerah;
 - b. bahwa untuk meningkatkan pertumbuhan ekonomi melalui investasi, meningkatkan pelayanan perizinan dan nonperizinan kepada masyarakat serta meningkatkan kualitas pelayanan terpadu satu;
 - c. bahwa berdasarkan pertimbangan sebagaimana dimaksud pada huruf a dan huruf b, perlu menetapkan Peraturan Bupati tentang Pedoman Penyelenggaraan Pelayanan Terpadu Satu Pintu pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Seruyan;
- Mengingat** :
1. Undang-Undang Nomor 5 Tahun 2002 tentang Pembentukan Kabupaten Katingan, Kabupaten Seruyan, Kabupaten Sukamara, Kabupaten Lamandau, Kabupaten Gunung Mas, Kabupaten Pulang Pisau, Kabupaten Murung Raya dan Kabupaten Barito Timur di Provinsi Kalimantan Tengah (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2002 Nomor 18, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4180);
 2. 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);
 3. 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);
 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 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);
6. Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2020 tentang Cipta Kerja (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2020 Nomor 245, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 6573);
7. Peraturan Pemerintah Nomor 61 Tahun 2010 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Layanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2010 Nomor 99, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5149);
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 telah 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 5 Tahun 2021 tentang Perizinan Berusaha Berbasis Risiko (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2021 Nomor 15, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 6617);
10. Peraturan Pemerintah Nomor 6 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusaha di Daerah (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2021 Nomor 16, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 6618);
11. Peraturan Presiden Nomor 76 Tahun 2013 tentang Pengelolaan Pengaduan Layanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2013 Nomor 191);
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 95 Tahun 2018 tentang Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2018 Nomor 18);
14. Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 80 Tahun 2015 tentang Pembentukan Produk Hukum Daerah (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2015 Nomor 2036) sebagaimana telah diubah dengan Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 120 Tahun 2018 tentang Perubahan Atas Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 80 Tahun 2015 tentang Pembentukan Produk Hukum Daerah (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2018 Nomor 157);
15. Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 138 Tahun 2017 tentang Penyelenggaraan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Daerah (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2017 Nomor 1956);

16. Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 25 Tahun 2021 tentang Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2021 Nomor 885);
17. Peraturan Badan Koordinasi Penanaman Modal Nomor 3 Tahun 2021 tentang Sistem Perizinan Berusaha Berbasis Risiko Terintegrasi Secara elektronik (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2021 Nomor 271);
18. Peraturan Badan Koordinasi Penanaman Modal Nomor 5 Tahun 2021 Pedoman dan Tata Cara Pengawasan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2021 Nomor 273);
19. Peraturan Daerah Kabupaten Seruyan Nomor 2 Tahun 2018 tentang Pedoman Pembentukan Produk Hukum Daerah (Lembaran Daerah Kabupaten Seruyan Tahun 2018 Nomor 56, Tambahan Lembaran Daerah Kabupaten Seruyan Nomor 69);
20. Peraturan Daerah Kabupaten Seruyan Nomor 1 Tahun 2021 tentang Pembentukan dan Susunan Perangkat Daerah (Lembaran Daerah Kabupaten Seruyan Tahun 2021 Nomor 63, Tambahan Lembaran Daerah Kabupaten Seruyan Nomor 76);
21. Peraturan Bupati Seruyan Nomor 19 Tahun 2022 tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas dan Fungsi serta Tata Kerja Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Seruyan (Berita Daerah Kabupaten Seruyan Tahun 2016 Nomor 21);

MEMUTUSKAN:

Menetapkan : PERATURAN BUPATI TENTANG PEDOMAN PENYELENGGARAAN PELAYANAN TERPADU SATU PINTU PADA DINAS PENANAMAN MODAL DAN PELAYANAN TERPADU SATU PINTU KABUPATEN SERUYAN.

**BAB I
KETENTUAN UMUM**

Pasal 1

Dalam Peraturan Daerah ini yang dimaksud dengan:

1. Daerah adalah Kabupaten Seruyan.
2. Pemerintah Daerah adalah Bupati sebagai unsur penyelenggara pemerintahan daerah yang memimpin pelaksanaan urusan pemerintahan yang menjadi kewenangan daerah otonom.
3. Bupati adalah Bupati seruyan.
4. Perangkat Daerah adalah adalah unsur pembantu Bupati dan Dewan Perwakilan Rakyat Daerah 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 Seruyan.
6. Kepala Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu yang selanjutnya disebut Kepala DPMPTSP adalah Kepala Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Seruyan.
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 Pelayanan Publik yang disebut Penyelenggara adalah Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu yang mempunyai tugas dan fungsi menyelenggarakan pelayanan terpadu satu pintu dalam urusan pemerintahan di bidang penanaman modal serta pelayanan perizinan dan nonperizinan yang menjadi kewenangan daerah.
9. Pelaksana Pelayanan Publik yang selanjutnya disebut Pelaksana adalah Pejabat, Pegawai, Petugas dan setiap orang yang bekerja pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu yang bertugas melaksanakan tindakan atau serangkaian tindakan pelayanan publik.
10. Masyarakat adalah seluruh pihak baik warga negara atau penduduk sebagai orang perseorangan, kelompok maupun badan hukum yang berkedudukan sebagai penerima manfaat pelayanan publik baik secara langsung maupun tidak langsung.
11. Kewenangan adalah hak yang diberikan pemerintah Daerah kepada Kepala DPMPTSP dan pimpinan perangkat daerah terkait untuk melakukan atau tidak melakukan sesuatu agar tercapai tujuan tertentu.
12. Sistem Perizinan Berusaha Terintegrasi Secara Elektronik berbasis risiko atau Online Single Submission Risk Based Approach yang selanjutnya disebut Sistem OSS RBA adalah sistem elektronik terintegrasi yang dikelola dan diselenggarakan oleh Lembaga OSS-RBA untuk penyelenggaraan perizinan berusaha berbasis risiko.
13. Lembaga Pengelola dan Penyelenggara OSS-RBA yang selanjutnya disebut sebagai Lembaga OSS-RBA adalah lembaga pemerintah yang menyelenggarakan urusan pemerintahan di bidang koordinasi penanaman modal.
14. Tanda Tangan Elektronik adalah tanda tangan elektronik tersertifikasi yang terdiri atas informasi elektronik yang dilekatkan, terasosiasi atau terkait dengan informasi elektronik lainnya yang digunakan sebagai alat verifikasi dan autentifikasi.
15. Perizinan adalah pemberian legalitas kepada seseorang atau pelaku usaha/kegiatan tertentu sesuai ketentuan peraturan perundang-undangan meliputi Perizinan Berusaha Berbasis Risiko, Perizinan Berusaha Untuk Menunjang Kegiatan Usaha, Perizinan Non Berusaha.

16. 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 di luar perizinan berusaha dan non berusaha.
17. Maklumat Pelayanan Publik yang selanjutnya disingkat MPP adalah pernyataan kesanggupan Pemerintah Daerah dalam menyelenggarakan pelayanan publik.
18. Standar Pelayanan adalah tolak ukur yang dipergunakan sebagai pedoman penyelenggaraan pelayanan dan acuan penilaian kualitas pelayanan sebagai kewajiban dan janji penyelenggara kepada masyarakat dalam rangka pelayanan yang berkualitas, cepat, mudah, terjangkau, dan teratur.
19. Pelayanan Secara Elektronik yang selanjutnya disingkat PSE adalah pelayanan Perizinan dan Nonperizinan yang diberikan melalui PTSP secara elektronik yang selanjutnya disebut PTSP-el terdiri dari Online Single Submission (OSS), Sistem Informasi Manajemen Bangunan Gedung (SIMBG), SiCantik dan PTSP-el lainnya.
20. 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.

Pasal 2

Peraturan Bupati ini dimaksudkan sebagai dasar dan pedoman pelaksanaan Penyelenggaraan PTSP di daerah dalam kewenangan penerbitan Perizinan dan Nonperizinan sesuai ketentuan peraturan perundang-undangan.

Pasal 3

Peraturan Bupati ini bertujuan untuk:

- a. mengatur rangkaian proses mekanisme serta prosedur perizinan dan nonperizinan yang diselenggarakan;
- b. memberikan panduan dalam pelayanan perizinan dan nonperizinan;
- c. memberikan panduan dalam pelayanan perizinan dan nonperizinan;
- d. mengatur rangkaian proses mekanisme serta prosedur perizinan dan nonperizinan yang diselenggarakan;
- e. memberikan informasi dan kepastian hukum terkait dengan produk Izin dan non izin yang diterbitkan;
- f. memberikan akses yang lebih luas kepada masyarakat untuk memperoleh pelayanan prima; dan
- g. meningkatkan kemudahan berusaha dan daya saing daerah.

Pasal 4

Pengelolaan layanan Perizinan dan Nonperizinan Terintegrasi Secara Elektronik berazaskan:

- a. kepentingan umum;
- b. kepastian hukum;
- c. kesamaan hak;
- d. keseimbangan hak dan kewajiban;
- e. profesional;
- f. partisipatif;

- g. persamaan perlakuan/tidak diskriminatif;
- h. keterbukaan;
- i. akuntabilitas;
- j. berkeadilan;
- k. ketepatan waktu; dan
- l. sederhana.

BAB II RUANG LINGKUP

Bagian Kesatu Jenis

Pasal 5

Ruang lingkup jenis pelayanan meliputi:

- a. Perizinan Berusaha Berbasis Risiko;
- b. Perizinan Berusaha Untuk Menunjang Kegiatan Usaha;
- c. Perizinan Non Berusaha;
- d. Nonperizinan.

Bagian Kedua Perizinan Berusaha Berbasis Risiko

Pasal 6

Penetapan tingkat risiko dan peringkat skala usaha dalam pelayanan perizinan meliputi:

- a. Risiko Rendah;
- b. Risiko Menengah Rendah;
- c. Risiko Menengah Tinggi; dan
- d. Risiko Tinggi.

Pasal 7

- (1) Untuk memulai dan melakukan kegiatan usaha, Pelaku Usaha wajib memenuhi:
 - a. Persyaratan Dasar Perizinan Berusaha; dan
 - b. Perizinan Berusaha Berbasis Risiko.
- (2) Persyaratan Dasar Perizinan Berusaha sebagaimana dimaksud pada ayat (1) huruf a meliputi:
 - a. kesesuaian kegiatan pemanfaatan ruang;
 - b. persetujuan lingkungan; dan
 - c. persetujuan bangunan gedung, dan sertifikat laik fungsi.
- (3) Ketentuan mengenai persyaratan dasar Perizinan Berusaha sebagaimana dimaksud pada ayat (2) masing-masing diatur dalam peraturan perundang-undangan di bidang tata ruang, lingkungan hidup, dan bangunan gedung.

Pasal 8

- (1) Perizinan Berusaha dengan tingkat Risiko Rendah sebagaimana dimaksud dalam Pasal 6 huruf a berupa pemberian Nomor Induk Berusaha yang merupakan identitas Pelaku Usaha sekaligus legalitas untuk melaksanakan kegiatan usaha.
- (2) Perizinan Berusaha untuk kegiatan usaha dengan tingkat Risiko Menengah Rendah sebagaimana dimaksud dalam Pasal 6 huruf b berupa:
 - a. Nomor Induk Berusaha; dan
 - b. Sertifikat Standar.

- (3) Perizinan Perizinan Berusaha untuk kegiatan usaha dengan tingkat Risiko Menengah Tinggi sebagaimana dimaksud dalam Pasal 6 huruf c berupa:
 - a. Nomor Induk Berusaha; dan
 - b. Sertifikat Standar.
- (4) Perizinan Berusaha untuk kegiatan usaha dengan tingkat Risiko Tinggi sebagaimana dimaksud dalam Pasal 6 huruf d berupa:
 - a. Nomor Induk Berusaha; dan
 - b. Izin.

Bagian Ketiga
Perizinan Berusaha Untuk Menunjang Kegiatan Usaha

Pasal 9

- (1) Perizinan Berusaha Untuk Menunjang Kegiatan Usaha sebagaimana dimaksud dalam Pasal 5 huruf b adalah perizinan yang diperlukan bagi kegiatan usaha dan/atau produk pada saat pelaksanaan tahap operasional dan/atau komersial.
- (2) Jenis Perizinan Berusaha Untuk Menunjang Kegiatan Usaha sebagaimana pada ayat (1) bervariasi, antara lain dalam bentuk:
 - a. Izin;
 - b. Persetujuan;
 - c. Penetapan;
 - d. Pengesahan;
 - e. Penunjukan;
 - f. Registrasi;
 - g. Rekomendasi;
 - h. Sertifikat;
 - i. Sertifikasi;
 - j. Konsultasi; dan
 - k. Surat Keterangan.
- (3) Perizinan Berusaha Untuk Menunjang Kegiatan Usaha sebagaimana pada ayat (2) tidak termasuk izin yang sifatnya transaksional (berlaku hanya untuk sekali kegiatan), seperti Izin Terbang untuk pesawat, pilot, pramugari/ pramugara dan persetujuan impor/ ekspor.

Bagian Keempat
Perizinan Non Berusaha

Pasal 10

Perizinan Non Berusaha sebagaimana dimaksud dalam Pasal 5 huruf c adalah pendaftaran yang diberikan kepada perseorangan atau non perseorangan untuk memulai dan menjalankan kegiatan non berusaha dan diberikan dalam bentuk persetujuan yang dituangkan dalam bentuk surat/keputusan atau pemenuhan persyaratan.

Bagian Kelima
Nonperizinan

Pasal 11

- (1) Nonperizinan sebagaimana dimaksud dalam Pasal 5 huruf d adalah pemberian dokumen atau bukti legalitas atas sahnya sesuatu kepada seseorang atau sekelompok orang.

- (2) Nonperizinan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) juga dapat berupa kemudahan pelayanan, fasilitas fiskal, non fisik, dan informasi mengenai penanaman modal, sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.

Bagian Keenam
Sektor Perizinan dan Nonperizinan

Pasal 12

- (1) Perizinan Berusaha Berbasis Risiko sebagaimana dimaksud dalam Pasal 5 huruf a meliputi sektor:
- a. perikanan;
 - b. pertanian;
 - c. lingkungan hidup dan kehutanan;
 - d. energi dan sumber daya mineral;
 - e. perindustrian;
 - f. perdagangan;
 - g. pekerjaan umum dan perumahan rakyat;
 - h. transportasi;
 - i. kesehatan, obat, dan makanan;
 - j. pariwisata;
 - k. ketenagakerjaan; dan
 - l. koperasi.
- (2) Perizinan Berusaha Untuk Menunjang Kegiatan Usaha sebagaimana dimaksud dalam Pasal 5 huruf b meliputi sektor:
- a. badan pengawas obat dan makanan;
 - b. energi dan sumber daya mineral;
 - c. perikanan;
 - d. kesehatan;
 - e. ketenagakerjaan;
 - f. ketenaganukliran;
 - g. komunikasi dan informatika;
 - h. pekerjaan umum dan perumahan rakyat;
 - i. pendidikan dan kebudayaan;
 - j. perdagangan;
 - k. perhubungan;
 - l. perindustrian;
 - m. pertanahan;
 - n. pertanian.
- (3) Perizinan Non Berusaha sebagaimana dimaksud pada Pasal 5 huruf c meliputi bidang, antara lain:
- a. Pendidikan;
 - b. Kesehatan;
 - c. Pekerjaan Umum dan Penataan Ruang;
 - d. Perumahan Rakyat dan Kawasan Permukiman;
 - e. Sosial;
 - f. Tenaga Kerja;
 - g. Pangan;
 - h. Lingkungan Hidup;
 - i. Perhubungan;
 - j. Komunikasi dan Informatika;
 - k. Koperasi, Usaha Kecil, dan Menengah;
 - l. Perikanan;
 - m. Pariwisata;
 - n. Pertanian;
 - o. Perdagangan; dan
 - p. Perindustrian.
- (4) Penyelenggaraan Nonperizinan sebagaimana dimaksud pada Pasal 5 huruf d meliputi bidang, antara lain:
- a. Pendidikan;
 - b. Kesehatan;

- c. Pekerjaan Umum dan Penataan Ruang;
- d. Perumahan Rakyat dan Kawasan Permukiman;
- e. Sosial;
- f. Tenaga Kerja;
- g. Pangan;
- h. Lingkungan Hidup;
- i. Perhubungan;
- j. Komunikasi dan Informatika;
- k. Koperasi, Usaha Kecil, dan Menengah;
- l. Perikanan;
- m. Pariwisata;
- n. Pertanian;
- o. Perdagangan; dan
- p. Perindustrian.

BAB III MAKLUMAT, STANDAR PELAYANAN DAN STANDAR OPERASIONAL PROSEDUR

Bagian Kesatu Maklumat Pelayanan Publik

Pasal 13

- (1) DPMPSTSP dalam penyelenggaraan pelayanan Perizinan dan Nonperizinan wajib menetapkan Maklumat Pelayanan Publik.
- (2) Maklumat Pelayanan Publik sebagaimana dimaksud pada ayat (1) menyatakan dengan sungguh-sungguh:
 - a. sanggup memberikan pelayanan sesuai dengan standar dan prosedur yang ditetapkan;
 - b. memberikan pelayanan terbaik, mudah, tepat, cepat, adil, transparan, dan adanya kepastian layanan;
 - c. berkomitmen tidak menerima ataupun meminta imbalan dalam bentuk apapun terkait dengan pelayanan yang diberikan selain dari biaya yang sudah ditetapkan;
 - d. mewujudkan pelayanan yang profesional demi kepuasan masyarakat;
 - e. menjunjung tinggi pemerintah yang bersih dan bebas dari korupsi, kolusi dan nepotisme.

Bagian Kedua Standar Pelayanan

Pasal 14

Dalam penyelenggaraan pelayanan Perizinan dan Nonperizinan, DPMPSTSP menyusun:

- a. Standar Pelayanan; dan
- b. Standar Operasional Prosedur.

Pasal 15

- (1) Komponen Standar Pelayanan sebagaimana dimaksud dalam Pasal 14 huruf a 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 sebagaimana dimaksud ayat (1) ditetapkan dengan Keputusan Bupati.

Pasal 16

- (1) Komponen Standar Operasional Prosedur sebagaimana dimaksud dalam Pasal 14 huruf b 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 sebagaimana dimaksud pada ayat (1) ditetapkan dengan Keputusan Bupati.

BAB IV HAK, KEWAJIBAN DAN LARANGAN

Bagian Kesatu Hak dan Kewajiban bagi Penyelenggara

Pasal 17

Penyelenggara memiliki hak:

- a. memberikan pelayanan tanpa dihambat pihak lain yang bukan tugasnya;
- b. melakukan kerja sama;
- c. mempunyai anggaran pembiayaan penyelenggaraan pelayanan Perizinan dan Nonperizinan;
- d. melakukan pembelaan terhadap pengaduan dan tuntutan yang tidak sesuai dengan kenyataan dalam penyelenggaraan pelayanan Perizinan dan Nonperizinan; dan
- e. menolak permintaan pelayanan yang bertentangan dengan peraturan perundang-undangan.

Pasal 18

Penyelenggara berkewajiban:

- a. menyusun dan menetapkan standar pelayanan;

- b. menyusun, menetapkan, dan mempublikasikan maklumat pelayanan;
- c. menempatkan pelaksana yang kompeten;
- d. menyediakan sarana, prasarana, dan/atau fasilitas pelayanan Perizinan dan Nonperizinan yang mendukung terciptanya iklim pelayanan yang memadai;
- e. memberikan pelayanan yang berkualitas sesuai dengan asas penyelenggaraan pelayanan publik;
- f. melaksanakan pelayanan sesuai dengan standar pelayanan;
- g. berpartisipasi aktif dan mematuhi peraturan perundang-undangan yang terkait dengan penyelenggaraan pelayanan publik;
- h. memberikan pertanggungjawaban terhadap pelayanan yang diselenggarakan;
- i. membantu masyarakat dalam memahami hak dan tanggung jawabnya;
- j. bertanggung jawab dalam pengelolaan organisasi penyelenggara pelayanan Perizinan dan Nonperizinan;
- k. memberikan pertanggungjawaban sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan apabila mengundurkan diri atau melepaskan tanggung jawab atas posisi atau jabatan; dan
- l. memenuhi panggilan atau mewakili organisasi untuk hadir atau melaksanakan perintah suatu tindakan hukum atas permintaan pejabat yang berwenang dari lembaga negara atau instansi pemerintah yang berhak, berwenang, dan sah sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.

Bagian Kedua Kewajiban dan Larangan bagi Pelaksana

Pasal 19

Pelaksana berkewajiban:

- a. melakukan kegiatan pelayanan sesuai dengan penugasan yang diberikan oleh penyelenggara;
- b. memberikan pertanggungjawaban atas pelaksanaan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan;
- c. memenuhi panggilan untuk hadir atau melaksanakan perintah suatu tindakan hukum atas permintaan pejabat yang berwenang dari lembaga negara atau instansi pemerintah yang berhak, berwenang, dan sah sesuai dengan peraturan perundang-undangan;
- d. memberikan pertanggungjawaban apabila mengundurkan diri atau melepaskan tanggung jawab sesuai dengan peraturan perundang-undangan; dan
- e. melakukan evaluasi dan membuat laporan keuangan dan kinerja kepada penyelenggara secara berkala.

Pasal 20

Pelaksana dilarang:

- a. merangkap sebagai komisaris atau pengurus organisasi usaha bagi pelaksana yang berasal dari lingkungan instansi pemerintah, badan usaha milik negara, dan badan usaha milik daerah;
- b. meninggalkan tugas dan kewajiban, kecuali mempunyai alasan yang jelas, rasional, dan sah sesuai dengan peraturan perundang-undangan;
- c. menambah pelaksana tanpa persetujuan penyelenggara;
- d. membuat perjanjian kerja sama dengan pihak lain tanpa persetujuan penyelenggara; dan melanggar asas penyelenggaraan pelayanan publik.

Bagian Ketiga
Hak dan Kewajiban bagi Masyarakat

Pasal 21

Masyarakat berhak:

- a. mengetahui kebenaran isi standar pelayanan; mengawasi pelaksanaan standar pelayanan;
- b. mendapat tanggapan terhadap pengaduan yang diajukan;-
- c. mendapat advokasi, perlindungan, dan/atau pemenuhan pelayanan;
- d. memberitahukan kepada pimpinan penyelenggara untuk memperbaiki pelayanan apabila pelayanan yang diberikan tidak sesuai dengan standar pelayanan;
- e. memberitahukan kepada pelaksana untuk memperbaiki pelayanan apabila pelayanan yang diberikan tidak sesuai dengan standar pelayanan;
- f. mengadukan pelaksana yang melakukan penyimpangan standar pelayanan dan/atau tidak memperbaiki pelayanan kepada penyelenggara dan Ombudsman;
- g. mengadukan penyelenggara yang melakukan penyimpangan standar pelayanan dan/atau tidak memperbaiki pelayanan kepada pembina penyelenggara dan Ombudsman; dan
- h. mendapat pelayanan yang berkualitas sesuai dengan asas dan tujuan pelayanan.

Pasal 22

Masyarakat berkewajiban:

- a. mematuhi dan memenuhi ketentuan sebagaimana dipersyaratkan dalam standar pelayanan;
- b. ikut menjaga terpeliharanya sarana, prasarana, dan/atau fasilitas pelayanan publik; dan
- c. berpartisipasi aktif dan mematuhi peraturan yang terkait dengan penyelenggaraan pelayanan Perizinan dan Nonperizinan.

BAB V
MANAJEMEN PELAYANAN

Pasal 23

- (1) DPMPTSP dalam menyelenggarakan Pelayanan Perizinan dan Nonperizinan 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;
 - f. pelayanan konsultasi; dan
 - g. pendampingan hukum.

Paragraf 1
Pelaksanaan Pelayanan

Pasal 24

- (1) Pelaksanaan pelayanan Perizinan dan Nonperizinan sebagaimana dimaksud dalam Pasal 23 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 belakan (*back office*).
 - (4) Penyerahan dokumen izin dan/atau nonizin kepada pemohon sebagaimana dimaksud pada ayat (1) huruf f, ditembuskan kepada perangkat daerah terkait.

Pasal 25

- (1) Pelaksanaan pelayanan Perizinan dan Nonperizinan sebagaimana dimaksud dalam Pasal 23 ayat (1) mulai dari tahap menerima dan memverifikasi berkas permohonan sampai dengan tahap penyerahan dokumen dilakukan secara terpadu.
- (2) Proses pelaksanaan pelayanan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dilakukan untuk satu jenis Perizinan dan Nonperizinan tertentu atau paralel.
- (3) Dalam hal proses penerbitan Perizinan dan Nonperizinan memerlukan pemeriksaan teknis di lapangan dan/atau rekomendasi, dilakukan oleh Tim Teknis.
- (4) Tim Teknisi memiliki kewenangan untuk memberikan pertimbangan teknis untuk memberikan rekomendasi Perizinan dan Nonperizinan.

Pasal 26

- (1) Pelaksanaan pelayanan Perizinan dan Nonperizinan tidak dipungut biaya oleh penyelenggara PTSP.
- (2) Dalam hal suatu Perizinan dan Nonperizinan yang dikenakan pajak daerah atau retribusi daerah, besarnya dihitung dan ditetapkan oleh pejabat perangkat daerah terkait yang berwenang sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.
- (3) Pelaksanaan pajak daerah atau retribusi daerah sebagaimana dimaksud pada ayat (2) dapat diintegrasikan dalam pelayanan perizinan dan nonperizinan.
- (4) Pembayaran pajak daerah atau retribusi daerah dilakukan secara nontunai dan disetorkan langsung ke kas daerah sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.

Pasal 27

Dalam pelaksanaan tugas dan fungsi pelayanan Perizinan dan Nonperizinan, DPMPSTSP tidak dibebani target penerimaan pajak daerah dan retribusi daerah.

Paragraf 2
Pengelolaan Pengaduan Masyarakat

Pasal 28

- (1) Pengelolaan pengaduan masyarakat sebagaimana dimaksud dalam Pasal 23 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 DPMPTSP.

Pasal 29

- (1) DPMPTSP wajib 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, kotak pengaduan, dan sarana lainnya.
- (4) Formulir sebagaimana dimaksud pada ayat (3) digunakan untuk pengaduan yang disampaikan secara langsung.
- (5) Kotak pengaduan sebagaimana dimaksud pada ayat (3) untuk pengaduan yang disampaikan secara tidak langsung.
- (6) Sarana pengaduan secara elektronik dapat menggunakan surat elektronik, pesan layanan singkat, telepon, dan sarana lainnya.

**Paragraf 3
Pengelolaan Informasi**

Pasal 30

- (1) Pengelolaan informasi sebagaimana dimaksud dalam Pasal 23 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 31

- (1) Penyediaan informasi sebagaimana dimaksud dalam Pasal 33 ayat (2) huruf b, paling sedikit meliputi:
 - a. profil kelembagaan;
 - b. profil struktur organisasi;
 - c. MPP Perizinan dan Nonperizinan Pemerintah Daerah, dan maklumat layanan penyelenggara PTSP;
 - d. standar pelayanan;
 - e. penelusuran proses penerbitan Perizinan dan Nonperizinan;
 - f. pengelolaan pengaduan Perizinan dan Nonperizinan; dan
 - g. penilaian kinerja PTSP.
- (2) Layanan informasi dapat dilakukan secara manual dan elektronik.
- (3) Penyediaan dan pemberian informasi kepada masyarakat tidak dipungut biaya.
- (4) Pelaksanaan pemberian informasi sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.

**Paragraf 4
Pengawasan Internal**

Pasal 32

- Pengawasan internal sebagaimana dimaksud dalam Pasal 23 ayat (2) huruf d, meliputi:
- a. pengawasan oleh atasan langsung; dan
 - b. pengawasan oleh pengawas fungsional.

Pasal 33

Pelaksanaan pengawasan sebagaimana dimaksud dalam Pasal 32 dilakukan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.

Paragraf 5
Penyuluhan Kepada Masyarakat

Pasal 34

- (1) Penyuluhan kepada masyarakat sebagaimana dimaksud dalam Pasal 23 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 dilakukan melalui:
 - a. media elektronik;
 - b. media massa;
 - c. media cetak; dan/atau
 - d. pertemuan.
- (3) Pelaksanaan penyuluhan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dikoordinasikan oleh bidang yang memiliki fungsi penyuluhan pada DPMPTSP.

Paragraf 6
Pelayanan Konsultasi

Pasal 35

- (1) Pelayanan konsultasi sebagaimana dimaksud dalam Pasal 23 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 dilakukan oleh pejabat pada bidang yang memiliki tugas dan fungsi konsultasi pada DPMPTSP.

Paragraf 7
Pendampingan Hukum

Pasal 36

- (1) Pendampingan hukum sebagaimana dimaksud dalam Pasal 23 ayat (2) huruf g dilakukan dalam hal terdapat permasalahan hukum dalam proses dan pelaksanaan perizinan yang melibatkan Perangkat Daerah yang menyelenggarakan urusan pemerintahan di bidang penanaman modal dan PTSP.
- (2) Pendampingan hukum sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dilakukan oleh Perangkat Daerah atau unit kerja yang menyelenggarakan urusan pemerintahan di bidang hukum.

BAB VI
PELAYANAN SECARA ELEKTRONIK

Bagian Kesatu
Tujuan dan Ruang Lingkup PSE

Pasal 37

- (1) Dalam penyelenggaraan pelayanan Perizinan Berbasis Risiko, Pelayanan Perizinan Berusaha Untuk Menunjang Kegiatan Usaha, Pelayanan Perizinan Non Berusaha, dan pelayanan Nonperizinan, menggunakan PSE.
- (2) PSE bertujuan untuk memberikan akses yang lebih luas kepada masyarakat untuk memperoleh pelayanan Perizinan Berbasis Risiko, Pelayanan Perizinan Berusaha Untuk Menunjang Kegiatan Usaha, Pelayanan Perizinan Nonberusaha dan Pelayanan Nonperizinan yang lebih mudah, cepat, tepat, efisien, transparan, dan akuntabel.
- (3) Pelaksanaan PSE sebagaimana dimaksud pada ayat (1) melalui PTSP-el.

Pasal 38

- (1) Ruang lingkup OSS-RBA dan SiCantik Cloud terdiri atas:
 - a. subsistem pelayanan informasi;
 - b. subsistem pelayanan Perizinan dan Nonperizinan;
 - 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
 - c. tata cara layanan pengaduan Perizinan dan Nonperizinan;
 - d. peraturan perundang-undangan di bidang PTSP;
 - e. pelayanan informasi publik kepada masyarakat;
 - f. 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 pada ayat (2) huruf a sampai dengan huruf f kecuali huruf e;
 - b. integrasi dengan Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil, Badan Penyelenggara Jaminan Sosial, Direktorat Jenderal Pajak Kementerian Keuangan, Kementerian Hukum dan Hak Asasi Manusia, Badan Pertanahan Nasional, perbankan, asuransi, dan pihak lain yang terkait;
 - c. penelusuran proses penerbitan Perizinan dan Nonperizinan (Online Tracking System); 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 (database);

- c. pengaturan keamanan informasi dan jaringan elektronik;
- d. bantuan permasalahan aplikasi (help desk) untuk petugas pelayanan;
- e. pelayanan konsultasi;
- f. pelaporan perkembangan penerbitan izin dan nonizin;
- g. catatan sistem (log system) elektronik;
- h. jejak audit (audit trail) atas seluruh kegiatan dalam pelayanan Perizinan dan Nonperizinan.

Bagian Kedua Hak Akses

Pasal 39

- (1) OSS-RBA dan SiCantik dapat diakses dengan menggunakan hak akses atau tanpa menggunakan hak akses.
- (2) Subsistem Pelayanan Perizinan dan Nonperizinan sebagaimana dimaksud dalam Pasal 38 ayat (3) dan Subsistem Pendukung sebagaimana dimaksud dalam Pasal 38 ayat (4) dapat diakses oleh pengguna dengan menggunakan hak akses.
- (3) Hak akses sebagaimana dimaksud pada ayat (2) diberikan kepada Kepala DPMPTSP, petugas pelayanan, pemohon Perizinan dan Nonperizinan, dan petugas instansi teknis sesuai dengan kewenangan.
- (4) Tata cara pemberian hak akses sebagaimana dimaksud pada ayat (4) dilakukan oleh Kepala DPMPTSP dalam bentuk petunjuk teknis.
- (5) Pemilik hak akses sebagaimana dimaksud pada ayat (3) wajib menjaga keamanan hak akses dan kerahasiaan kode akses yang dimilikinya.
- (6) Penyalahgunaan akibat pemindahtanganan hak akses oleh pemilik hak akses kepada pihak lain sebagaimana dimaksud pada ayat (3) sepenuhnya menjadi tanggung pemilik hak akses.

Bagian Ketiga Pemanfaatan Tanda Tangan Elektronik

Pasal 40

- (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 penandatanganannya; dan
 - f. terdapat cara tertentu untuk menunjukkan bahwa penandatanganan telah memberikan persetujuan terhadap informasi elektronik yang terkait.

- (2) Pemanfaatan tanda tangan elektronik sebagaimana dimaksud dalam Pasal 41 ayat (3) huruf d paling sedikit memenuhi persyaratan meliputi:
 - a. laman/*website* PSE menggunakan sertifikat elektronik atau *Secure Socket Layer* (SSL);
 - b. penyelenggara dan pemohon wajib 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 elektronik.
- (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 setempat.
- (5) Tanda tangan elektronik yang tersertifikasi sebagaimana dimaksud pada ayat (2) disebut tanda tangan elektronik (*elektronic signature*).

Pasal 41

- (1) Dokumen elektronik sebagaimana dimaksud dalam Pasal 41 ayat (2) huruf d dan transaksi elektronik sebagaimana dimaksud dalam Pasal 43 ayat (2) huruf e yang dibubuhi tanda tangan elektronik memiliki kekuatan hukum yang sah.
- (2) Proses pembubuhan tanda tangan elektronik pada dokumen elektronik dan transaksi elektronik dilakukan oleh Kepala DPMPTSP selaku pemegang sertifikat elektronik, tidak dibatasi oleh tempat dan waktu penandatanganan dan dinyatakan sah selama dilakukan pada hari kerja, kecuali sedang menjalani cuti.
- (3) Dalam hal Kepala DPMPTSP berhalangan tetap/ sementara, pelayanan perizinan dan nonperizinan ditandatangani oleh pejabat setingkat dibawahnya dengan menggunakan tanda tangan manual dibubuhi stempel basah, atau secara elektronik yang memiliki tanda tangan elektronik.
- (4) Pembubuhan tanda tangan elektronik sebagaimana dimaksud pada ayat (2) wajib menggunakan waktu yang mengacu pada waktu server (*times stamp*) milik Penyelenggara Sertifikasi Elektronik.

BAB VII SARANA DAN PRASARANA

Pasal 42

- (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 penjualan 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 (CCTV);
 - j. koneksi internet;
 - k. laman/*website* dan *e-mail*;
 - l. alat penyedia daya listrik atau *uninterruptible power supply* (UPS);
 - 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 43

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

BAB VIII SUMBER DAYA MANUSIA

Pasal 44

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

Pasal 45

- (1) Sumber Daya Manusia yang ditugaskan pada DPMPTSP harus memiliki keahlian dan kompetensi dibidangnya.
- (2) Kompetensi sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dapat ditingkatkan melalui pendidikan formal, pendidikan dan pelatihan secara berkala.
- (3) Untuk meningkatkan kualitas pelayanan Perizinan dan Nonperizinan, dapat menggunakan Pegawai Pemerintah dengan Perjanjian Kerja dan Tenaga Ahli Pendamping.
- (4) Mutasi pegawai pelayanan penyelenggaraan Perizinan dan Nonperizinan dapat dilakukan setelah mendapatkan rekomendasi dari Kepala DPMPTSP sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.

Pasal 46

- (1) Dalam rangka efektivitas dan percepatan pelayanan Perizinan dan Nonperizinan, Tim Teknis DPMPTSP dari perangkat daerah terkait dapat ditempatkan pada DPMPTSP berdasarkan kebutuhan penyelenggaraan pelayanan yang diajukan oleh Kepala DPMPTSP.
- (2) Penempatan Tim Teknis pada DPMPTSP ditetapkan oleh Bupati.

Pasal 47

Dalam rangka meningkatkan kinerja penyelenggaraan pelayanan Perizinan dan Nonperizinan, Bupati memberikan tunjangan khusus kepada penyelenggara dan tim teknis sesuai dengan kemampuan keuangan daerah.

BAB IX
ETIKA PELAYANAN

Bagian Kesatu
Kode Etik Pelayanan

Pasal 48

- (1) Dalam penyelenggaraan pelayanan Perizinan dan Nonperizinan pegawai DPMPTSP wajib menerapkan Etika Pelayanan.
- (2) Etika Pelayanan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) ditetapkan dengan Keputusan Kepala DPMPTSP.

Pasal 49

- (1) Etika pelayanan sebagaimana dimaksud dalam Pasal 51 ayat (2) 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

Pasal 50

- (1) Disiplin sebagaimana dimaksud pada ayat (1) huruf a 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.
- (2) Cepat sebagaimana dimaksud pada ayat (1) huruf b dilakukan dengan cara menyelesaikan berbagai urusan pelayanan publik yang menjadi kewajiban dan tanggung jawab penyelenggara pelayanan sesuai dengan jadwal waktu layanan yang sudah ditentukan.
- (3) Tegas sebagaimana dimaksud pada ayat (1) huruf c dilakukan dengan cara tidak memberikan ruang toleransi terhadap kolusi, korupsi dan nepotisme dalam bentuk apapun yang terkait dengan pelayanan Perizinan dan Nonperizinan.
- (4) Sopan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) huruf d 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.

- (5) Ramah dan simpatik sebagaimana dimaksud pada ayat (1) huruf e dilakukan dengan cara berbudi bahasa yang menarik, bertutur kata yang manis dan perbuatan yang menyenangkan dalam melaksanakan pelayanan Perizinan dan Nonperizinan.
- (6) Adil/ tidak diskriminatif sebagaimana dimaksud pada ayat (1) huruf f dilakukan dengan cara memberikan kesempatan yang sama terhadap pengguna layanan.
- (7) Terbuka dan jujur sebagaimana dimaksud pada ayat (1) huruf g dilakukan dengan cara memberikan informasi tentang materi, data dan proses pelayanan yang jelas dan benar.
- (8) Loyal sebagaimana dimaksud pada ayat (1) huruf h dilakukan dengan cara melaksanakan perintah atasan dan wajib melaporkan secara cepat dan benar kepada atasan terkait dengan pelaksanaan pelayanan.
- (9) Sabar sebagaimana dimaksud pada ayat (1) huruf i, dilakukan dengan cara menahan emosi manakala mendengar pernyataan dan perilaku pengguna jasa layanan yang menyinggung perasaan.
- (10) Kepatuhan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) huruf j, 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.
- (11) Teladan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) huruf k, dilakukan dengan cara memberikan contoh perilaku yang baik kepada rekan kerja maupun kepada para pengguna jasa layanan Perizinan dan Nonperizinan.
- (12) Komunikatif sebagaimana dimaksud pada ayat (1) huruf l, dilakukan dengan cara berkomunikasi secara efektif dengan para pengguna jasa layanan pada saat memberikan pelayanan Perizinan dan Nonperizinan.
- (13) Kreatif sebagaimana dimaksud pada ayat (1) huruf m, dilakukan dengan cara melakukan inovasi yang konstruktif dan produktif untuk mempercepat dan mengoptimalkan pelaksanaan pelayanan Perizinan dan Nonperizinan.
- (14) Bertanggung jawab sebagaimana dimaksud pada ayat (1) huruf n, dilakukan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.
- (15) Objektif sebagaimana dimaksud pada ayat (1) huruf o, dilakukan dengan cara tidak memihak kepada salah satu dari pengguna jasa layanan Perizinan dan Nonperizinan.

**Bagian Kedua
Budaya Kerja Pegawai**

Pasal 51

- (1) Dalam penyelenggaraan pelayanan Perizinan dan Nonperizinan pegawai DPMPTSP wajib mengamalkan Budaya Kerja Pegawai.
- (2) Budaya Kerja Pegawai sebagaimana dimaksud pada ayat (1) telah ditetapkan melalui Keputusan Kepala DPMPTSP.

Pasal 52

- (1) Budaya Kerja Pegawai sebagaimana dimaksud dalam Pasal 54 ayat (2) terdiri dari 7 (tujuh) nilai mental yang membentuk akronim SERUYAN:
 - b. semangat (S);
 - c. empati (E);
 - d. ramah (R);
 - e. ulet (U);
 - f. melayani (Y);
 - g. anti pungli (A); dan
 - h. inovatif (N).

Pasal 53

- (1) Semangat sebagaimana dimaksud dalam Pasal 52 huruf a, hadir tepat waktu dan melaksanakan tugas dengan ikhlas.
- (2) Empati sebagaimana dimaksud dalam Pasal 52 huruf b, tidak mempersulit pemohon dan selalu memahami permohonan dengan memberikan pelayanan cepat tepat dan prosedur.
- (3) Ramah sebagaimana dimaksud dalam Pasal 52 huruf c, mengedepankan sikap sopan dalam perbuatan dan santun dalam perkataan.
- (4) Ulet sebagaimana dimaksud dalam Pasal 52 huruf d, tidak berpuas diri dalam keberhasilan dan tidak pantang menyerah atas segala kesulitan dan berusaha untuk menemukan solusi.
- (5) Melayani sebagaimana dimaksud dalam Pasal 52 huruf d, menempatkan tamu sebagai tuan dan memberikan semua hak-hak pemohon dengan baik.
- (6) Anti Pungli sebagaimana dimaksud dalam Pasal 52 huruf d, tidak melakukan pungutan tidak sah dalam bentuk apapun dalam melaksanakan tugas untuk kepentingan pribadi, golongan atau pihak lain serta tidak meminta atau menerima pembayaran tidak resmi atau pembayaran di luar ketentuan peraturan perundang-undangan, seperti pemberian komisi, dana ucapan terima kasih, imbalan (*kickback*), sumbangan dan sejenisnya yang terkait dengan tugas pokok dan fungsi.
- (7) Inovatif sebagaimana dimaksud dalam Pasal 52 huruf d, membuat gagasan baru yang konstruktif dan produktif untuk mempercepat dan mengoptimalkan pelaksanaan pelayanan perizinan dan nonperizinan.

BAB X SISTEM INFORMASI

Pasal 54

- (1) Sistem Informasi yang digunakan masyarakat/pemohon untuk mendapatkan Layanan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko, Perizinan Berusaha Untuk Menunjang Kegiatan Usaha, Perizinan Non berusaha dan Non Perizinan secara online meliputi :
 - a. OSS-RBA;
 - b. Aplikasi Cerdas Layanan Perizinan Terpadu Untuk Publik (SiCantik).

- (2) Sistem Informasi sebagaimana dimaksud pada ayat (1) adalah sistem informasi yang digunakan oleh masyarakat/pemohon dan Pemerintah Daerah untuk mencatat, merekam, menginput, dan memroses setiap permohonan Perizinan dan Nonperizinan .

Pasal 55

- (1) Data Permohonan Izin yang diajukan oleh masyarakat/pemohon secara online melalui sistem informasi meliputi:
- a. Data Identitas (Perseorangan/Badan Hukum);
 - b. Data Usaha;
 - c. Data Nonusaha.
- (2) Data permohonan izin sebagaimana dimaksud pada ayat (1) bersifat rahasia dan hanya dapat diketahui oleh pejabat, pelaku usaha yang bersangkutan dan pejabat yang berwenang sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.
- (3) Data Permohonan Izin hanya digunakan untuk keperluan pengurusan izin.
- (4) Data permohonan izin secara online sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dapat dilakukan penyesuaian apabila terdapat perubahan, atau perkembangan data permohonan yang menjadi objek dasar ditetapkan atau ditolaknya permohonan izin.

BAB XI SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT

Pasal 56

- (1) DPMPTSP wajib melakukan SKM untuk mengukur mutu dan kualitas pelayanan kepada masyarakat.
- (2) SKM sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dilakukan secara periodik paling sedikit 1 (satu) kali dalam setahun.
- (3) SKM sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dilakukan melalui survei internal dan/atau eksternal.
- (4) SKM dilakukan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.

BAB XII INOVASI

Pasal 57

- (1) Dalam penyelenggaraan pelayanan Perizinan dan Nonperizinan 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 58

Jenis, prosedur dan metode Penyelenggaraan PTSP yang bersifat inovatif ditetapkan dengan Keputusan Kepala DPMPTSP.

**BAB XIII
PEMBINAAN DAN PENGAWASAN**

Pasal 59

- (1) Pembinaan dan pengawasan terhadap pelaksanaan teknis Pelayanan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko, Pelayanan Perizinan Berusaha Untuk Menunjang Kegiatan Usaha, Pelayanan Perizinan Non Berusaha dan Pelayanan Non Perizinan yang telah diterbitkan secara fungsional tetap menjadi kewenangan Perangkat Daerah sesuai bidang dan jenis Perizinan Berusaha Berbasis Risiko, Perizinan Berusaha Untuk Menunjang Kegiatan Usaha, Perizinan Non Berusaha dan Non Perizinan masing-masing.
- (2) Masing-masing Perangkat Daerah melakukan *monitoring* dan evaluasi terhadap Perizinan Berusaha Berbasis Risiko, Perizinan Berusaha Untuk Menunjang Kegiatan Usaha, Perizinan Non Berusaha dan Non Perizinan yang diterbitkan melalui PTSP sesuai dengan kewenangannya.

Pasal 60

Pelanggaran terhadap pelaksanaan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko, Perizinan Berusaha Untuk Menunjang Kegiatan Usaha, Perizinan Non Berusaha dan Non Perizinan yang tidak sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan dikenakan sanksi sesuai ketentuan peraturan perundang-undangan.

**BAB XIV
PELAPORAN**

Pasal 61

- (1) Kepala DPMPTSP menyampaikan laporan Penyelenggaraan PTSP kepada Bupati secara periodik setiap triwulan.
- (2) Laporan penyelenggaraan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dan ayat (2) 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 (3) dan ayat (4) dapat dilakukan secara manual dan/atau elektronik.

**BAB XV
PENDANAAN**

Pasal 62

Penyelenggaraan PTSP dibebankan pada:

- a. Anggaran Pendapatan dan Belanja Negara;
- b. Anggaran Pendapatan dan Belanja Daerah; dan/atau
- c. sumber lainnya yang sah dan tidak mengikat sesuai ketentuan peraturan perundangan-undangan.

**BAB XVI
KETENTUAN PENUTUP**

Pasal 63

Peraturan Bupati ini mulai berlaku pada tanggal diundangkan.

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

Ditetapkan di Kuala Pembuang
pada tanggal 5 Desember 2022

BUPATI SERUYAN,
Ttd
YULHAIDIR

Diundangkan di Kuala Pembuang
pada tanggal 5 Desember 2022

**SEKRETARIS DAERAH
KABUPATEN SERUYAN,**

Ttd

DJAINUDDIN NOOR

BERITA DAERAH KABUPATEN SERUYAN TAHUN 2022 NOMOR 44

Salinan sesuai dengan aslinya
KEPALA BAGIAN HUKUM,

IMANUEL, S.H.,M.H.
NIP. 19710520 199803 1 008

