



BUPATI TANAH DATAR  
PROVINSI SUMATERA BARAT

PERATURAN DAERAH KABUPATEN TANAH DATAR  
NOMOR 5 TAHUN 2016

TENTANG

PENYELENGGARAAN PELAYANAN TERPADU SATU PINTU

DENGAN RAHMAT TUHAN YANG MAHA ESA

BUPATI TANAH DATAR,

- Menimbang : a. bahwa dalam rangka meningkatkan kesejahteraan masyarakat, pemerintah daerah wajib menyelenggarakan tata kelola pemerintahan yang baik;
- b. bahwa penyelenggaraan perizinan dan nonperizinan di Kabupaten Tanah Datar perlu dilakukan penyederhanaan prosedur agar terlaksana secara efektif dan efisien;
- c. bahwa penyelenggaraan perizinan dan nonperizinan dilakukan dengan pelayanan terpadu satu pintu melalui pengaturan yang menjadi pedoman bagi penyelenggara pemerintahan;
- d. bahwa berdasarkan pertimbangan sebagaimana maksud dalam huruf a, huruf b, dan huruf c perlu menetapkan Peraturan Daerah tentang Penyelenggaraan Pelayanan Terpadu Satu Pintu;
- Mengingat : 1. Pasal 18 ayat (6) Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945;
2. Undang-Undang Nomor 12 Tahun 1956 tentang Pembentukan Daerah Otonom Kabupaten dalam Lingkungan Daerah Propinsi Sumatera Tengah (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 1956 Nomor 25);
3. Undang ...

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. Undang-Undang Nomor 30 Tahun 2014 tentang Administrasi Pemerintahan (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2014 Nomor 292, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5601)
6. 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);
7. Peraturan Presiden Nomor 97 Tahun 2014 tentang Penyelenggaraan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2014 Nomor 221);
8. Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 24 Tahun 2006 tentang Pedoman Penyelenggaraan Pelayanan Terpadu Satu Pintu;

Dengan Persetujuan Bersama,  
DEWAN PERWAKILAN RAKYAT DAERAH KABUPATEN TANAH DATAR  
dan  
BUPATI TANAH DATAR

MEMUTUSKAN:

Menetapkan : PERATURAN DAERAH TENTANG PENYELENGGARAAN PELAYANAN TERPADU SATU PINTU.

BAB I ...

## BAB I KETENTUAN UMUM

### Pasal 1

Dalam Peraturan Daerah ini yang dimaksud dengan :

1. Daerah adalah Kabupaten Tanah Datar.
2. Pemerintahan Daerah adalah penyelenggaraan urusan pemerintahan oleh pemerintah daerah dan dewan perwakilan rakyat daerah menurut asas otonomi dan tugas pembantuan dengan prinsip otonomi seluas-luasnya dalam sistem dan prinsip Negara Kesatuan Republik Indonesia sebagaimana dimaksud dalam Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945.
3. Pemerintah Daerah adalah bupati sebagai unsur penyelenggara Pemerintahan Daerah yang memimpin pelaksanaan urusan pemerintahan yang menjadi kewenangan daerah otonom.
4. Bupati adalah Bupati Tanah Datar.
5. Dewan Perwakilan Rakyat Daerah yang selanjutnya disingkat DPRD adalah lembaga perwakilan rakyat daerah yang berkedudukan sebagai unsur penyelenggara Pemerintahan Daerah.
6. 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.
7. Perangkat Daerah Penyelenggara Pelayanan Terpadu Satu Pintu yang selanjutnya disingkat PPTSP adalah perangkat Pemerintah Daerah yang memiliki tugas pokok dan fungsi mengelola semua bentuk pelayanan perizinan dan non perizinan di daerah dengan sistem satu pintu.
8. Aparatur PTSP yang selanjutnya disebut Aparatur adalah pejabat, pegawai dan setiap orang yang bekerja di dalam organisasi penyelenggara pelayanan perizinan dan non perizinan dengan sistem satu pintu.
9. Tim Teknis adalah Tim yang dibentuk oleh Bupati untuk memeriksa dan memberi pertimbangan teknis terhadap objek izin dan non perizinan sebelum dokumen diterbitkan.
10. Tim Pembina adalah Tim yang dibentuk oleh Bupati untuk memberikan pembinaan terhadap kelancaran operasional PTSP dan menetapkan kebijakan pokok pelayanan.
11. Pelayanan Perizinan dan Nonperizinan yang selanjutnya disebut Pelayanan adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan dasar sesuai dengan hak-hak sipil setiap warga negara dan penduduk atas pelayanan administrasi perizinan dan non perizinan yang disediakan oleh PTSP.

12. Izin ...

12. Izin adalah dokumen yang dikeluarkan oleh Pemerintah Daerah berdasarkan Peraturan Daerah atau Peraturan lainnya yang merupakan bukti legalitas, menyatakan sah atau diperbolehkannya seseorang atau badan untuk melakukan usaha atau kegiatan tertentu.
13. Perizinan adalah segala bentuk persetujuan yang dikeluarkan oleh Pemerintah Daerah yang memiliki kewenangan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.
14. Nonperizinan adalah segala bentuk kemudahan pelayanan, fasilitas fiskal, dan informasi sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.
15. Pengaduan adalah pemberitahuan yang menginformasikan ketidaksesuaian antara pelayanan yang diterima dengan standar pelayanan yang telah ditentukan.
16. Pelayanan Secara Elektronik yang selanjutnya disingkat PSE adalah pelayanan Perizinan dan Nonperizinan yang diberikan melalui PTSP secara elektronik.
17. 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 terukur.
18. Standar Operasional Prosedur yang selanjutnya disingkat SOP adalah merupakan serangkaian instruksi tertulis yang dibakukan mengenai berbagai proses penyelenggaraan aktivitas organisasi bagaimana dan kapan harus dilakukan, dimana dan oleh siapa dilakukan.
19. Sistem Pelayanan Informasi dan Perizinan Investasi Secara Elektronik yang selanjutnya disingkat SPIPISE adalah Sistem pelayanan Perizinan dan Nonperizinan yang terintegrasi antara Pemerintah yang memiliki kewenangan Perizinan dan Nonperizinan dengan Pemerintah Daerah.

## Pasal 2

(1) Penyelenggaraan PTSP berdasarkan asas:

- a. kepentingan umum;
- b. kepastian hukum;
- c. kesamaan hak;
- d. keseimbangan hak dan kewajiban;
- e. keprofesionalan;
- f. partisipatif;
- g. persamaan perlakuan/tidak diskriminatif;
- h. keterbukaan;
- i. akuntabilitas;
- j. fasilitas ...

- j. fasilitas dan perlakuan khusus bagi kelompok rentan;
  - k. ketepatan waktu; dan
  - l. kecepatan, kemudahan, dan keterjangkauan.
- (2) Kepentingan umum sebagaimana dimaksud pada ayat (1) huruf a, yaitu pemberian pelayanan tidak boleh mengutamakan kepentingan pribadi dan/ atau golongan.
  - (3) Kepastian hukum sebagaimana dimaksud pada ayat (1) huruf b, yaitu jaminan terwujudnya hak dan kewajiban dalam penyelenggaraan pelayanan.
  - (4) Kesamaan hak sebagaimana dimaksud pada ayat (1) huruf c, yaitu pemberian pelayanan tidak membedakan suku, ras, agama, golongan, gender dan status ekonomi.
  - (5) Keseimbangan hak dan kewajiban sebagaimana dimaksud pada ayat (1) huruf d, yaitu pemenuhan hak harus sebanding dengan kewajiban yang harus dilaksanakan baik oleh pemberi maupun penerima pelayanan.
  - (6) Keprofesionalan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) huruf e, yaitu pelaksana pelayanan harus memiliki kompetensi sesuai dengan bidang tugas.
  - (7) Partisipatif sebagaimana dimaksud pada ayat (1) huruf f, yaitu Peningkatan peran serta masyarakat dalam penyelenggaraan pelayanan dengan memperhatikan aspirasi, kebutuhan dan harapan masyarakat.
  - (8) Persamaan perlakuan khusus bagi kelompok rentan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) huruf g, yaitu setiap masyarakat berhak memperoleh pelayanan yang adil.
  - (9) Keterbukaan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) huruf h, yaitu setiap penerima pelayanan dapat dengan mudah mengakses dan memperoleh informasi mengenai pelayanan yang diinginkan.
  - (10) Akuntabilitas sebagaimana dimaksud pada ayat (1) huruf i, yaitu proses pelayanan harus dapat dipertanggungjawabkan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.
  - (11) Fasilitas dan perlakuan khusus bagi kelompok rentan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) huruf j, yaitu pemberian kemudahan terhadap kelompok rentan sehingga tercipta keadilan dalam pelayanan.
  - (12) Ketepatan waktu sebagaimana dimaksud pada ayat (1) huruf k, yaitu penyelesaian setiap jenis pelayanan dilakukan tepat waktu sesuai dengan standar pelayanan.
  - (13) Kecepatan, kemudahan, dan keterjangkauan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) huruf l, yaitu setiap jenis pelayanan dilakukan secara cepat, mudah dan terjangkau.

Pasal 3...

### Pasal 3

PTSP bertujuan:

- a. memberikan perlindungan dan kepastian hukum kepada masyarakat;
- b. memperpendek proses pelayanan;
- c. mewujudkan proses pelayanan yang cepat, mudah, murah, transparan, pasti, dan terjangkau; dan
- d. mendekatkan dan memberikan pelayanan yang lebih luas kepada masyarakat.

## BAB II PENYELENGGARAAN PELAYANAN

### Bagian Kesatu Umum

#### Pasal 4

- (1) Bupati mendelegasikan kewenangan Pelayanan kepada PPTSP.
- (2) Bupati mendelegasikan kewenangan penandatanganan dokumen Pelayanan kepada PPTSP.
- (3) Ketentuan mengenai pendelegasian kewenangan Pelayanan dan penandatanganan dokumen Pelayanan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dan ayat (2) diatur dengan Peraturan Bupati.

#### Pasal 5

PPTSP wajib melakukan penyederhanaan Pelayanan meliputi:

- a. Pelayanan atas permohonan Perizinan dan Nonperizinan;
- b. percepatan waktu proses penyelesaian Pelayanan tidak melebihi standar waktu yang telah ditetapkan sesuai ketentuan peraturan perundang-undangan;
- c. kepastian biaya Pelayanan tidak melebihi dari ketentuan yang telah ditetapkan sesuai dengan peraturan daerah;
- d. kejelasan prosedur Pelayanan dapat ditelusuri dan diketahui setiap tahapan proses pemberian Perizinan dan Nonperizinan sesuai dengan urutan prosedurnya;
- e. mengurangi berkas kelengkapan permohonan Perizinan yang sama untuk dua atau lebih permohonan Perizinan;

f. pembebasan ...

- f. pembebasan biaya Perizinan bagi usaha mikro kecil menengah yang ingin memulai usaha baru sesuai dengan peraturan ketentuan perundang-undangan; dan
- g. pemberian hak kepada masyarakat untuk memperoleh informasi dalam kaitannya dengan penyelenggaraan Pelayanan.

#### Pasal 6

- (1) PPTSP harus menyediakan dan menyebarkan informasi berkaitan dengan jenis Pelayanan dan persyaratan teknis, mekanisme, penelusuran posisi dokumen pada setiap proses, biaya dan waktu Pelayanan, serta tata cara pengaduan, yang dilakukan secara jelas melalui berbagai media yang mudah diakses dan diketahui oleh masyarakat.
- (2) Penyebarluasan informasi sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dilaksanakan oleh PPTSP dengan melibatkan perangkat daerah terkait dan pemerintah nagari.

#### Pasal 7

- (1) PPTSP memiliki Tim Pembina dan Tim Teknis yang terintegrasi.
- (2) Pembentukan Tim Pembina dan Tim Teknis sebagaimana dimaksud pada ayat (1) ditetapkan dengan Keputusan Bupati.

#### Pasal 8

- (1) Tim pembina memiliki kewenangan untuk melakukan pembinaan dalam rangka penguatan PTSP.
- (2) Tim Pembina bertanggung jawab kepada Bupati.
- (3) Ketentuan lebih lanjut mengenai tugas tim pembina diatur dengan peraturan Bupati.

#### Pasal 9

- (1) Tim Teknis memiliki kewenangan untuk mengambil keputusan dalam memberikan rekomendasi kepada Kepala PPTSP mengenai diterima atau ditolaknya suatu permohonan Pelayanan.
- (2) Tim Teknis bertanggung jawab kepada kepala PPTSP.
- (3) Ketentuan lebih lanjut mengenai tugas tim teknis diatur dengan peraturan Bupati.

Bagian Kedua ...

Bagian Kedua  
Pelayanan Secara Elektronik

Pasal 10

Penyelenggaraan Pelayanan dilaksanakan oleh PPTSP wajib berbasis PSE dan/atau SPIPISE.

Pasal 11

Penyelenggaraan Perizinan dan Nonperizinan oleh PPTSP wajib menggunakan PSE.

Pasal 12

- (1) PSE sebagaimana dimaksud dalam Pasal 11 mencakup aplikasi otomasi proses kerja (*business process*) dan informasi yang diperlukan dalam pelayanan.
- (2) Informasi sebagaimana dimaksud pada ayat (1), paling sedikit meliputi:
  - a. potensi dan peluang usaha;
  - b. perencanaan umum penanaman modal;
  - c. pelaksanaan promosi dan kerjasama ekonomi;
  - d. perkembangan realisasi penanaman modal;
  - e. daftar bidang usaha tertutup dan bidang usaha yang terbuka dengan persyaratan;
  - f. jenis, persyaratan teknis, mekanisme penelusuran posisi dokumen pada setiap proses, biaya, dan waktu Pelayanan;
  - g. tata cara layanan pengaduan; dan
  - h. hal-hal lain yang diatur dalam peraturan perundang-undangan dibidang penanaman modal.
- (3) Hal-hal lain yang diatur dalam peraturan perundang-undangan dibidang penanaman modal sebagaimana dimaksud pada ayat (2), meliputi :
  - a. Panduan penanaman modal;
  - b. Direktori PTSP bidang penanaman modal;
  - c. data realisasi penanaman modal yang disediakan untuk publik;
  - d. Potensi dan peluang penanaman modal melalui Sistem Informasi Potensi Investasi Daerah (SIPID);
  - e. peraturan perundang-undangan dibidang penanaman Modal;
  - f. Pelayanan informasi publik kepada Masyarakat;
  - g. data referensi yang digunakan dalam pelayanan perizinan dan non perizinan di bidang penanaman Modal;
  - h. penyelenggaraan pendidikan dan pelatihan penanaman Modal; dan
  - i. seluruh informasi yang bersifat publik dan berkaitan secara langsung dan tidak langsung dengan penanaman modal yang dikelola oleh PPTSP.

Pasal 13 ...



### Pasal 13

PPTSP dalam mengelola PSE, mempunyai kewajiban:

- a. menjamin PSE beroperasi secara terus menerus sesuai standar tingkat layanan, keamanan data dan informasi;
- b. melakukan manajemen sistem aplikasi otomatisasi proses kerja (*business process*) pelayanan serta data dan informasi;
- c. melakukan koordinasi dan sinkronisasi pertukaran data dan informasi secara langsung (*online*) dengan pihak terkait;
- d. melakukan tindakan untuk mengatasi gangguan terhadap PSE;
- e. menyediakan jejak audit (*audit trail*); dan
- f. menjamin keamanan dan kerahasiaan data dan informasi yang disampaikan PPTSP melalui PSE.

### Pasal 14

PSE untuk Perizinan dan Nonperizinan dibidang Penanaman Modal dilakukan melalui SPIPISE.

### Pasal 15

- (1) PPTSP menggunakan standar data referensi yang ditetapkan dalam SPIPISE serta menyampaikan dan membuka akses informasi Perizinan dan Nonperizinan yang meliputi jenis, persyaratan teknis, mekanisme, biaya dan *SLA* serta informasi potensi Penanaman Modal daerah kepada Badan Koordinasi Penanaman Modal.
- (2) PPTSP menyediakan perangkat pendukung untuk pengolahan data, jaringan dan keterhubungan (interkoneksi PSE).

### Pasal 16

- (1) PPTSP memiliki hak akses terhadap PSE.
- (2) PPTSP bertanggung jawab atas data dan informasi dan menjaga keamanan atas penggunaan hak akses tersebut.

### Pasal 17

- (1) PPTSP menyediakan jejak audit (*audit trail*) atas seluruh kegiatan dalam PSE.
- (2) Jejak audit sebagaimana dimaksud pada ayat (1) digunakan untuk mengetahui dan menguji kebenaran proses transaksi elektronik melalui PSE.

(3) PPTSP ...

- (3) PPTSP menggunakan jejak audit yang ada di PSE sebagai dasar penelusuran apabila terjadi perbedaan data dan informasi.

Bagian Ketiga  
Standar Pelayanan

Pasal 18

- (1) PPTSP wajib menyusun standar Pelayanan yang dipublikasikan kepada masyarakat.
- (2) Standar Pelayanan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) meliputi komponen:
  - a. Jenis Pelayanan;
  - b. dasar hukum;
  - c. persyaratan;
  - d. prosedur;
  - e. waktu pelayanan;
  - f. biaya/tariff;
  - g. produksi ;dan
  - h. pengelolaan pengaduan.
- (3) Standar Pelayanan sebagaimana dimaksud pada ayat (3) ditetapkan oleh Kepala PPTSP.
- (4) Penyusunan standar pelayanan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) sampai dengan ayat (4) berpedoman pada peraturan perundang-undangan.
- (5) Pimpinan PPTSP yang tidak menyusun standar pelayanan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) sampai dengan ayat (5) dikenai sanksi administratif berupa pemberhentian dengan hormat tidak atas permintaan sendiri.

Pasal 19

- (1) PPTSP wajib menetapkan standar operasional prosedur.
- (2) Penyusunan standar operasional prosedur sebagaimana dimaksud pada ayat (1) berpedoman pada peraturan perundang-undangan.

Pasal 20 ...

## Pasal 20

- (1) PPTSP wajib menetapkan maklumat pelayanan.
- (2) Maklumat Pelayanan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) memuat pernyataan tertulis yang berisi keseluruhan rincian kewajiban dan janji yang terdapat dalam standar Pelayanan.
- (3) Maklumat Pelayanan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dan ayat (2) ditulis secara jelas, singkat, mudah dimengerti dan wajib dipublikasikan secara terbuka kepada masyarakat.
- (4) Pimpinan PPTSP yang tidak menetapkan maklumat Pelayanan sebagaimana dimaksud pada ayat (1), ayat (2), dan ayat (3) dikenai sanksi administratif berupa pembebasan dari jabatan.

## Bagian Keempat Sarana dan Prasarana

## Pasal 21

PPTSP wajib memiliki sarana dan prasarana yang berkaitan dengan mekanisme Pelayanan yaitu:

- a. loket atau ruang pengajuan permohonan dan informasi;
- b. tempat atau ruang pemrosesan berkas;
- c. tempat atau ruang pembayaran;
- d. tempat atau ruang penyerahan dokumen; dan
- e. tempat atau ruang penanganan pengaduan.

## BAB III PROSEDUR PELAYANAN

## Pasal 22

- (1) Pengolahan dokumen persyaratan Pelayanan mulai dari tahap permohonan sampai dengan terbitnya dokumen dilakukan secara terpadu satu pintu.
- (2) Proses penyelenggaraan Pelayanan dapat dilakukan untuk satu jenis pelayanan tertentu atau Pelayanan paralel.
- (3) Dalam hal penyelenggaraan Pelayanan paralel sebagaimana dimaksud pada ayat (2), 1 (satu) kali permohonan dan pemeriksaan teknis dapat digunakan untuk memproses berbagai Pelayanan.

Pasal 23 ...

### Pasal 23

- (1) Pemohon Pelayanan harus memenuhi persyaratan administratif dan/atau persyaratan teknis sesuai dengan Pelayanan yang dimohonkan.
- (2) Permohonan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) ditujukan kepada Kepala PPTSP dan dimasukkan pada loket pendaftaran.
- (3) Permohonan yang dimasukkan pada loket pendaftaran sebagaimana dimaksud pada ayat (2) diperiksa oleh Aparatur PPTSP sampai dinyatakan lengkap dan benar.

### Pasal 24

- (1) Permohonan Pelayanan yang dinyatakan lengkap dan benar sebagaimana dimaksud dalam Pasal 21 ayat (3) diserahkan kepada Tim Teknis oleh kepala PPTSP.
- (2) Tim Teknis melakukan pemeriksaan lapangan dibawah koordinasi kepala PPTSP.
- (3) Tim Teknis memiliki kewenangan untuk mengambil keputusan dalam memberikan rekomendasi kepada Kepala PPTSP mengenai diterima atau ditolaknya suatu permohonan Pelayanan.

### Pasal 25

- (1) Berkas permohonan beserta seluruh kelengkapannya harus sesuai dengan Standar Pelayanan yang telah ditetapkan.
- (2) Jangka waktu pelayanan PTSP ditetapkan paling lama 7 (tujuh) hari kerja terhitung sejak diterimanya dokumen Perizinan dan Nonperizinan secara lengkap dan benar, kecuali yang diatur waktunya sesuai ketentuan peraturan perundang-undangan.

### Pasal 26

- (1) Besaran retribusi pelayanan dihitung sesuai dengan tarif yang ditetapkan berdasarkan Peraturan Daerah.
- (2) Setiap retribusi yang dikenakan atas pelayanan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) harus disertai dengan tanda bukti resmi.
- (3) Pembayaran retribusi atas Pelayanan dilaksanakan setelah dokumen Pelayanan diterbitkan.

BAB IV ...

## BAB IV APARATUR

### Pasal 27

- (1) Aparatur yang ditugaskan pada PPTSP diutamakan mempunyai kompetensi di bidangnya.
- (2) Kompetensi Aparatur sebagaimana dimaksud pada ayat (1) mencakup kompetensi dalam pendidikan, keterampilan, kecakapan serta sikap dan penampilan.

### Pasal 28

- (1) Pemerintah Daerah berkewajiban melakukan peningkatan kompetensi Aparatur secara berkesinambungan melalui pendidikan, pelatihan dan/atau bimbingan teknis.
- (2) Pendidikan, pelatihan dan/atau bimbingan teknis sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dilakukan oleh Pemerintah Daerah atau dapat bekerjasama dengan pihak lain sesuai dengan peraturan perundang-undangan.

### Pasal 29

- (1) Pemerintah Daerah dapat memberikan tunjangan khusus kepada Aparatur.
- (2) Besaran tunjangan khusus sebagaimana dimaksud pada ayat (1) ditetapkan dengan Peraturan Bupati yang disesuaikan dengan kemampuan keuangan daerah.

## BAB V PENANGANAN PENGADUAN

### Pasal 30

- (1) PPTSP wajib menyediakan layanan Pengaduan dalam rangka penyelenggaraan Pelayanan.
- (2) Layanan Pengaduan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dilaksanakan melalui:
  - a. pengaduan secara langsung melalui petugas layanan Pengaduan;
  - b. kotak saran;
  - c. pengaduan melalui telpon atau layanan pesan singkat (*Short Message Service*) ke nomor kontak layanan Pengaduan PPTSP;
  - d. pengaduan melalui surat atau surat elektronik (*e-mail*) PPTSP; dan
  - e. pengaduan melalui *website* PPTSP.

(3) PPTSP ...

- (3) PPTSP wajib menyediakan Aparatur penerima Pengaduan yang berfungsi menerima dan menyelesaikan pengaduan masyarakat.
- (4) Pimpinan PPTSP yang tidak menyediakan layanan Pengaduan sebagaimana dimaksud pada ayat (1), ayat (2) dan ayat (3) dikenai sanksi administratif berupa pembebasan dari jabatan.

#### Pasal 31

- (1) Masyarakat dapat melakukan Pengaduan terhadap penyelenggaraan Pelayanan.
- (2) Pengaduan terhadap pelayanan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) meliputi:
  - a. pengaduan terhadap penyelenggara Pelayanan yang bertindak tidak sesuai dengan standar pelayanan;
  - b. penyelenggara pelayanan yang melakukan pungutan diluar biaya yang telah ditetapkan;
  - c. penyelenggara pelayanan yang melakukan pelayanan diskriminatif; dan/ atau
  - d. penyelenggaraan pelayanan yang melampaui jangka waktu yang telah ditetapkan.

#### Pasal 32

- (1) PPTSP wajib menindaklanjuti Pengaduan masyarakat secara tepat, cepat, dan memberikan jawaban serta penyelesaiannya kepada pengadu paling lama 10 (sepuluh) hari kerja.
- (2) Pimpinan atau Aparatur yang tidak menindaklanjuti Pengaduan masyarakat sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dikenakan sanksi administratif berupa pembebasan dari jabatan.
- (3) Ketentuan mengenai mekanisme penyelesaian Pengaduan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) diatur lebih lanjut dengan Peraturan Bupati.

### BAB VI KEPUASAN MASYARAKAT

#### Pasal 33

- (1) PPTSP melakukan survey kepuasan masyarakat sebagai salah satu ukuran keberhasilan kinerja.
- (2) Survey sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dilakukan paling sedikit 1 (satu) kali setahun.

BAB VII ...

BAB VII  
PEMBINAAN DAN PENGAWASAN

Bagian Kesatu  
Pembinaan

Pasal 34

- (1) Bupati melakukan pembinaan dalam rangka meningkatkan dan mempertahankan mutu Pelayanan.
- (2) Pembinaan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) meliputi pengembangan sistem, sumber daya manusia dan jaringan kerja sesuai kebutuhan daerah, yang dilaksanakan melalui:
  - a. koordinasi secara berkala;
  - b. pemberian bimbingan, supervisi, konsultasi;
  - c. pendidikan, pelatihan, pemagangan; dan
  - d. perencanaan, penelitian, pengembangan, pemantauan dan evaluasi pelaksanaan pelayanan publik.

Bagian Kedua  
Pengawasan

Pasal 35

- (1) Bupati melakukan pengawasan terhadap penyelenggaraan Pelayanan Terpadu Satu Pintu melalui:
  - a. koordinasi;
  - b. integrasi; dan
  - c. sinkronisasi.
- (2) Aparatur pengawas intern Pemerintah Daerah melakukan pengawasan terhadap proses penyelenggaraan PTSP sesuai dengan fungsi dan kewenangannya.

BAB VIII  
KERJASAMA

Pasal 36

- (1) Bupati dapat melakukan kerjasama dalam pengembangan PTSP.
- (2) Kerjasama sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dapat dilakukan dengan perguruan tinggi, lembaga swadaya masyarakat, asosiasi usaha, lembaga internasional, dan pemangku kepentingan lainnya.

BAB IX ...

BAB IX  
PELAPORAN

Pasal 37

- (1) PPTSP menyampaikan laporan secara tertulis kepada Bupati mengenai perkembangan PPTSP penyelenggaraan pelayanan, capaian kinerja, kendala yang dihadapi dan pembiayaan.
- (2) Laporan sebagaimana yang dimaksud pada ayat (1) disampaikan secara berkala setiap 3 (tiga) bulan.

BAB X  
PENGHARGAAN

Pasal 38

- (1) Aparatur yang memiliki prestasi kerja baik dapat diberikan penghargaan sesuai dengan ketentuan perundang-undangan.
- (2) Ketentuan mengenai Penghargaan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) diatur dengan Peraturan Bupati.

BAB XI  
KETENTUAN PERALIHAN

Pasal 39

- (1) Pada saat Peraturan Daerah ini berlaku, ketentuan yang mengatur tentang pelayanan perizinan terpadu satu pintu masih tetap berlaku sepanjang tidak bertentangan dengan Peraturan Daerah ini.
- (2) Pada saat Peraturan Daerah ini berlaku, perangkat daerah di bidang pelayanan perizinan wajib menyesuaikan dengan Peraturan Daerah ini paling lama 1 (satu) tahun.

BAB XII . . .



BAB XII  
KETENTUAN PENUTUP

Pasal 40

Peraturan Daerah ini mulai berlaku pada tanggal diundangkan.  
Agar setiap orang mengetahuinya, memerintahkan pengundangan Peraturan Daerah ini dengan penempatannya dalam Lembaran Daerah Kabupaten Tanah Datar.

Ditetapkan di Batusangkar  
pada tanggal 27 Juni 2016

BUPATI TANAH DATAR,

Ttd

IRDINANSYAH TARMIZI

Diundangkan di Batusangkar  
Padatanggal 27 Juni 2016

SEKRETARIS DAERAH  
KABUPATEN TANAH DATAR

ttd

HARDIMAN

LEMBARAN DAERAH KABUPATEN TANAH DATAR TAHUN 2016 NOMOR 5

NOMOR REGISTER PERATURAN DAERAH KABUPATEN TANAH DATAR  
PROVINSI SUMATERA BARAT : 5/2016

Salinan ini sesuai dengan aslinya  
Kepala Bagian Hukum dan HAM  
Setdakab Tanah Datar

dto

JASRINALDI,SH,SSos  
Nip.19671130 199202 1 002

PENJELASAN  
ATAS  
PERATURAN DAERAH KABUPATEN TANAH DATAR  
  
NOMOR 5 TAHUN 2016  
  
TENTANG  
  
PENYELENGGARAAN PELAYANAN TERPADU SATU PINTU

I. UMUM

Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945 mengamanatkan kepada Negara untuk melayani setiap Warga Negara dan penduduk untuk memenuhi hak dan kebutuhan dasarnya dalam kerangka pelayanan publik, seiring dengan harapan dan tuntutan warga negara dan penduduk akan peningkatan pelayanan publik, sehingga diperlukan norma hukum yang memberi pengaturan secara jelas dan tegas mengenai hak dan kewajiban setiap warga negara dan penduduk serta terwujudnya tanggung jawab negara dalam penyelenggaraan pelayanan publik. Selain itu, pengaturan hukum juga diperlukan untuk mendukung upaya peningkatan kualitas dan penjaminan penyediaan pelayanan publik sesuai dengan asas-asas umum pemerintahan yang baik serta untuk memberikan perlindungan bagi setiap warga negara dan penduduk dari penyalahgunaan wewenang dalam penyelenggaraan pelayanan publik.

Komitmen yang tinggi dari Pemerintah dalam mewujudkan pelayanan yang prima tercermin dengan ditetapkannya Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2007 tentang Penanaman Modal, Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, Peraturan Presiden Nomor 97 Tahun 2014 tentang Penyelenggaraan Pelayanan Terpadu Satu Pintu, Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 24 Tahun 2006 tentang Pedoman Penyelenggaraan Pelayanan Terpadu Satu Pintu dan, maka sejalan dengan komitmen tersebut dan sebagai upaya menghilangkan penyalahgunaan wewenang dalam penyelenggaraan kebijakan dan pelaksanaan teknis pelayanan perizinan dan non perizinan yang ada pada masing-masing SKPD akan terintegrasi, maka dibentuk PPTSP.

PPTSP ...

PPTSP merupakan wujud nyata tekad dari Pemerintah Kabupaten Tanah Datar untuk meningkatkan kualitas, efektivitas, efisiensi, akuntabilitas, dan transparansi pelayanan publik sebagaimana juga diamanatkan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik. Perangkat Daerah ini selain menjadi Perangkat Daerah pelaksana proses pelayanan pemberian perizinan dan nonperizinan yang dilimpahkan, juga akan melaksanakan fungsi koordinasi dengan Satuan Kerja Perangkat Daerah dalam hal pelayanan perizinan dan nonperizinan, serta pelayanan dokumen administrasi yang dilimpahkan.

Peraturan Daerah tentang Penyelenggaraan Pelayanan Terpadu Satu Pintu memuat Penyelenggaraan Pelayanan, Prosedur Pelayanan, aparatur, penanganan pengaduan, kepuasan masyarakat, kerjasama, pelaporan dan penghargaan.

## I. PASAL DEMI PASAL

Pasal 1

Cukup jelas.

Pasal 2

Cukup jelas.

Pasal 3

Cukup jelas.

Pasal 4

Cukup jelas.

Pasal 5

Cukup jelas.

Pasal 6

Cukup jelas.

Pasal 7

Cukup jelas.

Pasal 8

Cukup jelas.

Pasal 9

Cukup jelas.

Pasal 10

Cukup jelas.

Pasal 11

Cukup jelas.

Pasal 12

Cukup jelas.

Pasal 13 ...

Pasal 13  
Cukup jelas.  
Pasal 14  
Cukup jelas.  
Pasal 15  
Cukup jelas.  
Pasal 16  
Cukup jelas.  
Pasal 17  
Cukup jelas.  
Pasal 18  
Cukup jelas.  
Pasal 19  
Cukup jelas.  
Pasal 20  
Cukup jelas.  
Pasal 21  
Cukup jelas.  
Pasal 22  
Cukup jelas.  
Pasal 23  
Cukup jelas.  
Pasal 24  
Cukup jelas.  
Pasal 25  
Cukup jelas.  
Pasal 26  
Cukup jelas.  
Pasal 27  
Cukup jelas.  
Pasal 28  
Cukup jelas.  
Pasal 29  
Cukup jelas.  
Pasal 30  
Cukup jelas.  
Pasal 31  
Cukup jelas.  
Pasal 32  
Cukup jelas.  
Pasal 33  
Cukup jelas.

Pasal 34 ...

Pasal 34  
Cukup jelas.  
Pasal 35  
Cukup jelas.  
Pasal 36  
Cukup jelas.  
Pasal 37  
Cukup jelas.  
Pasal 38  
Cukup jelas.  
Pasal 39  
Cukup jelas.  
Pasal 40  
Cukup jelas.

TAMBAHAN LEMBARAN DAERAH KABUPATEN TANAH DATAR TAHUN 2016  
NOMOR 5