



BUPATI MUNA  
PROVINSI SULAWESI TENGGARA

PERATURAN BUPATI MUNA  
NOMOR 28 TAHUN 2020

TENTANG

PELAYANAN PERIZINAN DAN PENGADUAN PELAYANAN PERIZINAN  
PADA DINAS PENANAMAN MODAL DAN PELAYANAN TERPADU SATU PINTU

DENGAN RAHMAT TUHAN YANG MAHA ESA

BUPATI MUNA,

- Menimbang : a. bahwa dalam rangka meningkatkan kualitas pelayanan perizinan dan non perizinan serta pelayanan pengaduan pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Muna dapat berjalan tertib, lancar, transparan, akuntabel dan tepat sasaran, diperlukan mekanisme dan tata cara pelayanan perizinan serta pengaduan pelayanan perizinan;
- b. bahwa berdasarkan pertimbangan sebagaimana dimaksud pada huruf a, perlu menetapkan Peraturan Bupati Muna tentang Pelayanan Perizinan dan Pengaduan Pelayanan Perizinan Pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu;
- Mengingat : 1. Pasal 18 ayat (6) Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945;
2. Undang-Undang Nomor 29 Tahun 1959 tentang Pembentukan Daerah Tingkat II di Sulawesi (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 1959 Nomor 74, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 1822);
3. Undang-Undang Nomor 28 Tahun 1999 tentang Penyelenggaraan Negara yang Bersih dan Bebas dari Korupsi, Kolusi dan Nepotisme (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 1999 Nomor 75, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 3851);
4. Undang-Undang Nomor 33 Tahun 2004 tentang Perimbangan Keuangan antara Pemerintah Pusat dan Pemerintah Daerah (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2004 Nomor 126, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4438);

5. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2007 tentang Penanaman Modal (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2007 Nomor 67, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4724);
6. Undang-Undang Nomor 20 Tahun 2008 tentang Usaha Mikro, Kecil, dan Menengah (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2008 Nomor 93, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4866);
7. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2009 Nomor 112, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5038);
8. Undang-Undang Nomor 12 Tahun 2011 tentang Pembentukan Peraturan Perundang-undangan (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2011 Nomor 82, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5234) sebagaimana telah diubah dengan Undang-Undang Nomor 15 Tahun 2019 tentang Perubahan atas Undang-Undang Nomor 12 Tahun 2011 tentang Pembentukan Peraturan Perundang-undangan (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2019 Nomor 183, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 6389);
9. 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);
10. Undang-Undang Nomor 30 Tahun 2014 tentang Administrasi Pemerintahan (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2014 Nomor 292, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5601);
11. Peraturan Pemerintah Nomor 65 Tahun 2005 tentang Pedoman Penyusunan dan Penetapan Standar Pelayanan Minimal (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2005 Nomor 150, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4585 (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2012 Nomor 215, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5357);
12. Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik;
13. Peraturan Pemerintah Nomor 12 Tahun 2017 tentang Pembinaan dan Pengawasan penyelenggaraan Pemerintahan Daerah (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2017 Nomor 73, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 6041);



14. Peraturan Pemerintah Nomor 24 Tahun 2018 tentang Pelayanan Perizinan Berusaha Terintegrasi secara Elektronik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2018 Nomor 90, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 6215);
15. Peraturan Presiden Nomor 27 Tahun 2009 tentang Perizinan Terpadu Satu Pintu dan Penanaman Modal;
16. Peraturan Presiden Nomor 76 Tahun 2013 tentang Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2013 Nomor 191);
17. Peraturan Presiden Republik Indonesia Nomor 97 Tahun 2014 tentang Penyelenggaraan Pelayanan Terpadu Satu Pintu;
18. Peraturan Presiden Nomor 91 Tahun 2017 tentang Percepatan Pelaksanaan Berusaha;
19. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 5 Tahun 2009 tentang Pedoman Umum Penanganan Pengaduan Masyarakat bagi Instansi Pemerintah;
20. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 15 Tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2014 Nomor 615);
21. Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 80 Tahun 2015 tentang Pembentukan Produk Hukum Daerah (Berita Acara Negara Republik Indonesia Tahun 2015 Nomor 183) 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 Acara Negara Republik Indonesia Tahun 2018 Nomor 157);
22. Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 138 Tahun 2017 tentang Penyelenggaraan Pelayanan Perizinan Terpadu Satu Pintu Daerah; (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2017 Nomor 1956);
23. Peraturan Kepala Badan Koordinasi Penanaman Modal Nomor 15 Tahun 2015 tentang Pedoman dan Tata Cara Perizinan dan Non Perizinan Penanaman Modal;
24. Peraturan Kepala Badan Koordinasi Penanaman Modal Nasional Tahun 2009 tentang Penyelenggaraan Perizinan Terpadu Satu Pintu Bidang Penanaman Modal;
25. Peraturan Kepala Badan Koordinasi Penanaman Modal Nomor 6 Tahun 2011 tentang Tata Cara Pelaksanaan, Pembinaan, dan Pelaporan Pelayanan Terpadu Satu Pintu di Bidang Penanaman Modal;
26. Peraturan Kepala Badan Koordinasi Penanaman Modal Nomor 17 Tahun 2015 tentang Pedoman dan Tata Pengendalian Pelaksanaan Penanaman Modal;

27. Peraturan Bupati Muna Nomor 26 Tahun 2016 Tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas dan Fungsi, Serta Tata Kerja Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Muna (Berita Daerah Kabupaten Muna Tahun 2016 Nomor 26);
28. Peraturan Bupati Muna Nomor 38 Tahun 2018 Tentang Standar Operasional Prosedur (SOP) Pelayanan Perizinan Dan Non Perizinan Pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Muna (Berita Daerah Kabupaten Muna Tahun 2018 Nomor 38);

#### MEMUTUSKAN:

Menetapkan : PERATURAN BUPATI TENTANG PELAYANAN PERIZINAN DAN PENGADUAN PELAYANAN PERIZINAN PADA DINAS PENANAMAN MODAL DAN PELAYANAN TERPADU SATU PINTU.

### BAB I KETENTUAN UMUM

#### Pasal 1

Dalam Peraturan Bupati ini yang dimaksud dengan:

1. Daerah adalah Kabupaten Muna.
2. Bupati adalah Bupati Muna.
3. Sekretaris Daerah adalah Sekretaris Daerah Kabupaten Muna.
4. Pemerintah Daerah adalah Bupati sebagai unsur penyelenggara Pemerintahan Daerah yang memimpin pelaksanaan urusan pemerintahan yang menjadi kewenangan daerah otonom.
5. Perangkat Daerah adalah unsur pembantu Bupati dan Dewan Perwakilan Rakyat Daerah dalam penyelenggaraan urusan pemerintahan yang menjadi kewenangan daerah.
6. Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu adalah Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Muna.
7. Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu yang selanjutnya disingkat PM-PTSP adalah kegiatan penyelenggaraan suatu perizinan dan non perizinan yang mendapat pendelegasian atau pelimpahan wewenang dari lembaga atau instansi yang memiliki kewenangan perizinan dan non perizinan yang proses pengelolaannya dimulai dari tahap permohonan sampai dengan tahap terbitnya dokumen yang dilakukan dalam satu tempat oleh Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu.
8. Pola Pelayanan Terpadu Satu Pintu adalah pola pelayanan umum yang dilakukan pada satu tempat/lokasi yang dikoordinir secara terpadu yang terdiri dari beberapa unit kerja terkait sesuai kewenangannya masing-masing.
9. Izin adalah dokumen yang dikeluarkan oleh Pemerintah Daerah berdasarkan Peraturan Daerah dan atau Peraturan lainnya yang merupakan bukti legalitas, menyatakan sah atau diperbolehkannya seseorang atau badan untuk melakukan usaha atau kegiatan tertentu.
10. Perizinan adalah kegiatan tertentu Pemerintah Daerah dalam pemberian izin/legalitas kepada orang pribadi atau badan atau pelaku usaha /kegiatan tertentu baik dalam bentuk izin maupun tanda daftar usaha, yang dimaksudkan untuk pembinaan, pengaturan, pengendalian dan pengawasan atas kegiatan, pemanfaatan ruang, serta penggunaan sumber daya alam, barang, prasarana, sarana atau fasilitas tertentu guna melindungi kepentingan umum dan menjaga kelestarian lingkungan.



11. Perizinan Berusaha adalah pendaftaran yang diberikan kepada pelaku usaha untuk memulai dan menjalankan usaha dan/atau kegiatan dan diberikan dalam bentuk persetujuan yang dituangkan dalam bentuk surat/keputusan atau pemenuhan persyaratan dan/atau komitmen.
12. Perizinan Berusaha Terintegrasi secara Elektronik atau *Online Single Submission* yang selanjutnya disingkat OSS adalah perizinan berusaha yang diterbitkan oleh lembaga OSS untuk dan atas nama menteri, pimpinan lembaga, gubernur, atau bupati/wali kota kepada pelaku usaha melalui sistem elektronik yang terintegrasi.
13. Lembaga Pengelola dan Penyelenggara OSS yang selanjutnya disebut Lembaga OSS adalah lembaga Pemerintah non kementerian yang menyelenggarakan urusan pemerintahan di bidang koordinasi penanaman modal.
14. Nomor Induk Berusaha yang selanjutnya disingkat NIB adalah identitas pelaku usaha yang diterbitkan oleh lembaga OSS setelah pelaku usaha melakukan pendaftaran.
15. Perangkat Daerah teknis terkait adalah Perangkat Daerah yang mempunyai tugas untuk melakukan pembinaan, pengawasan serta pengendalian perizinan dan non perizinan.
16. Tim Teknis adalah kelompok kerja yang terdiri dari unsur-unsur Perangkat Daerah terkait yang mempunyai kewenangan untuk memberikan pertimbangan teknis layak/tidaknya permohonan pemohon.
17. Standar Operasional Prosedur yang selanjutnya disingkat SOP adalah serangkaian instruksi tertulis yang dilakukan mengenai berbagai proses penyelenggaraan pelayanan perizinan, bagaimana dan kapan harus dilakukan, dimana dan oleh siapa dilakukan.
18. Cepat adalah prosedur pelayanan perizinan terpadu satu pintu dapat diselesaikan dalam kurun waktu yang telah ditentukan.
19. Mudah adalah prosedur pelayanan perizinan terpadu satu pintu tidak berbelit belit mudah dipahami dan mudah dilaksanakan.
20. Transparan adalah kejelasan persyaratan teknis dan administrasi merupakan pelayanan yang diberikan unit kerja yang berwewenang dan bertanggungjawab melayani dan menyelesaikan keluhan, persoalan, sengketa, rincian biaya, dan tata cara dalam pelaksanaan.
21. Terjangkau adalah tempat dan lokasi serta sarana pelayanan yang memadai, mudah dijangkau oleh masyarakat.
22. Terukur adalah produk pelayanan perizinan terpadu satu pintu dan penanaman modal diterima dengan benar, tepat dan sah.
23. Penyelenggaraan Pelayanan Terpadu Satu Pintu yang selanjutnya disingkat PPTSP adalah perangkat Pemerintah Daerah yang memiliki tugas pokok dan fungsi mengelola semua atau sebagian bentuk pelayanan perizinan dan non perizinan di daerah dengan sistem satu pintu yang proses pengelolaannya mulai dari tahap permohonan pengambilan formulir sampai ketahap terbitnya dokumen yang dilakukan dalam satu tempat.
24. Non Perizinan adalah pemberian rekomendasi dan dokumen lainnya kepada seseorang atau badan hukum tertentu.
25. Izin Usaha Penanaman Modal adalah izin usaha untuk melakukan kegiatan usaha.
26. Perizinan Penanaman Modal adalah segala bentuk persetujuan untuk melakukan penanaman modal yang dikeluarkan oleh Pemerintah dan atau Pemerintah Daerah yang memiliki kewenangan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.
27. Non Perizinan Penanaman Modal adalah segala bentuk kemudahan pelayanan, fasilitas fiskal dan informasi mengenai penanaman modal, sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.
28. Pendelegasian Wewenang adalah penyerahan tugas, hak, kewajiban, dan pertanggung jawaban perizinan dan non perizinan termasuk penanda tanganannya atas nama pemberi wewenang.



29. Pelimpahan Wewenang adalah penyerahan tugas, hak, kewajiban, dan pertanggung jawaban perizinan dan non perizinan termasuk penanda tanganannya atas nama penerima wewenang.
30. Perizinan Paralel adalah penyelenggaraan perizinan yang diberikan kepada pelaku usah yang dilakukan sekaligus mencakup lebih dari satu jenis izin yang diproses secara terpadu dan bersamaan atau berurutan.
31. Biaya Pelayanan adalah biaya yang dikeluarkan oleh pemohon untuk memperoleh izin atau non izin/dokumen yang besarnya ditetapkan sesuai dengan Peraturan Daerah atau peraturan perundang-undangan lainnya.
32. Pengaduan adalah pemberitahuan secara tertulis dan/atau lisan mengenai dugaan terjadinya penyelenggaraan pelayanan publik yang menyimpang dan/atau tidak sesuai dengan standar pelayanan serta melanggar ketentuan peraturan perundang-undangan.
33. Laporan/Pengaduan Masyarakat adalah segala bentuk laporan atau permasalahan terkait pelayanan perizinan dan non perizinan oleh kantor pelayanan terpadu baik yang disampaikan dalam bentuk pengaduan atau permohonan tanggapan.
34. Loker Pengaduan adalah ruang informasi yang disediakan khusus bagi masyarakat yang ingin menyampaikan pengaduan atau pelaporan terkait pelayanan yang diberikan.
35. Petugas Loker Pengaduan adalah petugas khusus atau bagian dari tim pengaduan pelayanan yang telah terbentuk yang bertugas di loket pengaduan.
36. Tim Pengaduan Pelayanan adalah unit khusus beranggotakan pegawai/pejabat struktural Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu yang dibentuk oleh Kepala Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu untuk menangani dan memproses pengaduan masyarakat yang diterima.
37. Pembinaan adalah upaya pengembangan, pemantapan, pemantauan, evaluasi, penilaian dan pemberian penghargaan bagi Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu dan aparat pelayanan oleh Bupati.

## BAB II MAKSUD DAN TUJUAN

### Pasal 2

- (1) Maksud dari Peraturan Bupati ini adalah sebagai acuan dalam penyelenggaraan pelayanan perizinan dan non perizinan serta pengaduan layanan pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu.
- (2) Tujuan dari Peraturan Bupati ini adalah memberikan pedoman bagi aparatur Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu dalam melaksanakan tugas dan fungsinya dalam memberikan pelayanan perizinan dan non perizinan serta pengaduan pelayanan yang mudah, cepat, transparan, dan tepat sasaran.

## BAB III MEKANISME DAN TATA CARA PELAYANAN PERIZINAN DAN NON PERIZINAN

### Bagian Kesatu Mekanisme

#### Pasal 3

Mekanisme pelayanan perizinan dan non perizinan adalah sebagai berikut:

1. mengambil formulir permohonan persetujuan pemenuhan komitmen izin di loket informasi/pendaftaran;
2. petugas operator perizinan melakukan registrasi user OSS (<http://oss.go.id>) yaitu pendaftaran dengan menggunakan Nomor Induk Kependudukan (NIK) dan alamat *e-mail* perusahaan untuk pelaku usaha perseorangan;



3. petugas operator perizinan melakukan registrasi legalitas yaitu pendaftaran legalitas pendirian badan hukum untuk usaha non perseorangan berupa akte dari Kementerian Hukum dan Hak Asasi Manusia;
4. lembaga OSS menerbitkan NIB dan terlebih dahulu melengkapi data yang belum ada pada data legalitas;
5. lembaga OSS menerbitkan Izin Usaha berdasarkan komitmen bagi pelaku usaha perseorangan/pelaku usaha mikro dan kecil dan non perseorangan;
6. melakukan pemeriksaan teknis lapangan oleh Tim Teknis yang dikoordinasikan oleh Kepala Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu;
7. Kepala Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu memberikan persetujuan pemenuhan komitmen Izin Usaha dan/atau Izin Komersial/Operasional kepada pelaku usaha;
8. lembaga OSS menerbitkan izin sarana prasarana berupa izin lokasi, izin Lingkungan dan Izin Mendirikan bangunan berdasarkan komitmen bagi pelaku usaha yang membutuhkan prasarana, dan jika tidak membutuhkan prasarana maka lembaga OSS langsung menerbitkan izin usahanya;
9. lembaga OSS mewajibkan mengurus Izin Komersial atau Operasional berdasarkan komitmen Jika pelaku usaha memiliki jenis usaha perdagangan barang dan jasa;
10. Izin Usaha, Izin Sarana dan Prasarana serta Izin Komersial/Operasional yang diterbitkan oleh lembaga OSS disampaikan kepada petugas agenda izin untuk diagenda;
11. seluruh izin yang sudah diagenda diserahkan ke loket penyerahan izin;
12. pemohon menerima seluruh dokumen perizinan dan non perizinan di loket penyerahan izin.

## Bagian Kedua Tata Cara

### Pasal 4

- (1) Tata cara pelayanan perizinan dan non perizinan tersebut adalah sebagai berikut:
  1. pemohon datang ke loket informasi/pendaftaran untuk mengambil formulir permohonan persetujuan pemenuhan komitmen izin untuk diisi dan dilengkapi persyaratannya;
  2. pengajuan kembali berkas permohonan persetujuan pemenuhan komitmen yang telah diisi dan dilengkapi di loket informasi /pendaftaran untuk dilakukan pemeriksaan, dan jika lengkap pemohon diberikan tanda terima berkas yang didalamnya berisikan batas waktu proses penyelesaian perizinan, sebagai bukti pada saat pengambilan perizinan;
  3. berkas permohonan yang dinyatakan lengkap, diserahkan kepada petugas operator perizinan untuk dilakukan registrasi user OSS (<http://oss.go.id>) yaitu pendaftaran dengan menggunakan Nomor Induk Kependudukan (NIK) dan alamat *e-mail* perusahaan untuk usaha perseorangan serta usaha mikro dan kecil;
  4. setelah dilakukan registrasi user OSS selanjutnya petugas operator perizinan melakukan registrasi legalitas yaitu pendaftaran legalitas pendirian badan hukum bagi usaha non perseorangan berupa akte dari Kementerian Hukum dan Hak Asasi Manusia;
  5. setelah dilakukan registrasi legalitas selanjutnya petugas operator perizinan memproses NIB bagi pelaku usaha perseorangan termasuk pelaku usaha mikro kecil maupun non perseorangan dengan melengkapi data yang belum ada pada data legalitas;
  6. setelah pelaku usaha memperoleh NIB dari lembaga OSS selanjutnya lembaga OSS menerbitkan Izin Usaha berdasarkan komitmen yang berlakunya belum efektif kepada pelaku usaha perseorangan/pelaku usaha mikro dan kecil serta pelaku usaha non perseorangan;



7. untuk mengefektifkan izin usaha yang telah diterbitkan oleh lembaga OSS maka dilakukan pemeriksaan teknis lapangan oleh Tim Teknis yang dikoordinasikan oleh Kepala Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu sebagai tambahan persyaratan teknis berupa pemberian Izin Lokasi, Izin Lingkungan dan Izin Mendirikan Bangunan bagi usaha non perseorangan yang menggunakan prasarana;
  8. hasil pemeriksaan teknis lapangan dituangkan dalam bentuk rekomendasi teknis, jika diterima maka Kepala Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu memberikan persetujuan pemenuhan komitmen Izin Usaha yang berlaku efektif, dan jika tidak maka lembaga OSS tidak menerbitkan Izin Lokasi, Izin Lingkungan dan Izin Mendirikan Bangunan;
  9. setelah memiliki izin usaha yang berlaku efektif, selanjutnya pelaku usaha yang memiliki jenis usaha perdagangan dan kegiatannya berkaitan langsung dengan masyarakat maka lembaga OSS mewajibkan mengurus Izin Komersial atau Operasional berdasarkan komitmen yaitu jenis produk dan/atau jasa yang dikomersialkan memenuhi standar, sertifikat dan/atau lisensi serta jenis produk dan/atau jasa terdaftar di KBLI.
  10. Izin Komersial/Operasional yang telah diterbitkan oleh lembaga OSS beserta Izin Usaha dan izin-izin sarana dan prasarana lainnya selanjutnya disampaikan kepada petugas agenda izin untuk diagenda;
  11. setelah izin diagenda, selanjutnya diserahkan ke loket penyerahan izin;
  12. loket penyerahan izin menyerahkan izin yang telah di agenda kepada pemohon;
  13. pemohon menerima seluruh dokumen perizinan dan non perizinan di loket Penyerahan Izin;
- (2) Formulir permohonan persetujuan pemenuhan komitmen izin dan tata cara pelayanan izin dapat dilihat pada Bagan/alur pelayanan perizinan dan non perizinan sebagaimana terdapat dalam Lampiran yang merupakan bagian tidak terpisahkan dari Peraturan Bupati ini.

#### BAB IV MEKANISME KOORDINASI TIM TEKNIS PERANGKAT DAERAH

##### Pasal 5

- (1) Pelayanan Perizinan Terpadu Satu Pintu melaksanakan tugas pemrosesan dan penerbitan izin, sedangkan tugas pembinaan dan pengawasan terhadap perizinan tetap menjadi kewenangan Perangkat Daerah teknis.
- (2) Pelayanan Perizinan Terpadu Satu Pintu melakukan koordinasi dengan Perangkat Daerah teknis melalui pembentukan Tim Teknis yang ditetapkan oleh Bupati, bersifat tetap untuk periode tertentu dan dapat diganti sesuai kebutuhan.
- (3) Tim Teknis sebagaimana dimaksud pada ayat (2) terdiri dari perwakilan Perangkat Daerah teknis terkait yang mempunyai kompetensi di bidangnya dan mempunyai kewenangan untuk mengambil keputusan dalam memberikan rekomendasi mengenai diterima atau ditolaknya suatu permohonan izin yang memerlukan pertimbangan teknis.
- (4) Kepala Perangkat Daerah teknis bertanggung jawab terhadap substantif atas keputusan/rekomendasi/pertimbangan teknis yang diambil oleh anggota Tim Teknis yang berasal dari Perangkat Daerah yang dipimpinnya.
- (5) Tim Teknis mempunyai tugas:
  - a. memeriksa dan meneliti substantif berkas permohonan;
  - b. memberikan saran dan pertimbangan teknis terhadap permohonan ditolak atau diterima untuk diproses lebih lanjut.



## BAB V MODEL PELAYANAN PERIZINAN TERPADU SATU PINTU

### Pasal 6

- (1) Model Pelayanan Perizinan Terpadu Satu Pintu dilaksanakan dengan menempatkan tim teknis dari Perangkat Daerah di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu.
- (2) Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu bertanggungjawab kepada Bupati melalui Sekretaris Daerah.
- (3) Penandatanganan seluruh perizinan dilakukan oleh Kepala Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu selaku administrator pelayanan perizinan setelah mendapat pendelegasian wewenang dari Bupati.

## BAB VI PRINSIP PPTSP

### Pasal 7

PPTSP memiliki prinsip sebagai berikut:

- a. kesederhanaan.
- b. kejelasan:
  - prosedur/tata cara pelayanan;
  - persyaratan;
  - penanggungjawab; dan
  - biaya/tarif pelayanan termasuk tata cara pembayaran.
- c. kepastian waktu penyelesaian pelayanan.
- d. kepastian hukum.
- e. kemudahan akses.
- f. kenyamanan.
- g. kedisiplinan, kesopanan dan keramahan.

## BAB VII PENOLAKAN PENERBITAN DAN PENCABUTAN IZIN

### Bagian Kesatu Penolakan Penerbitan Izin

#### Pasal 8

- (1) Izin dapat ditolak penerbitannya oleh lembaga OSS melalui permintaan Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu berdasarkan rekomendasi dari Tim Teknis apabila:
  - a. jenis kegiatan yang akan dilakukan tidak sesuai dengan berkas permohonan yang diajukan oleh pemohon;
  - b. tidak memenuhi persyaratan teknis sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan;
- (2) Penolakan penerbitan izin disertai alasan penolakan dari Tim Teknis disampaikan secara tertulis kepada pemohon melalui loket informasi pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu selambat-lambatnya 3 (tiga) hari sejak permohonan diterima.

### Bagian Kedua Pencabutan Izin

#### Pasal 9

- (1) Izin dapat dicabut apabila:
  - a. permintaan dari pemilik izin;
  - b. dasar yang menjadi persyaratan administrasi izin terbukti tidak benar;
  - c. izin yang dimiliki tidak sesuai dengan jenis kegiatan yang dilaksanakan;
  - d. terbukti melakukan penyimpangan/pelanggaran sesuai ketentuan peraturan Perundang-undangan;

- (2) Pencabutan izin sebagaimana dimaksud pada ayat (1) terlebih dahulu dikaji oleh tim teknis selanjutnya disampaikan melalui sistim OSS oleh Kepala Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu kepada lembaga OSS.
- (3) Pencabutan izin sebagaimana dimaksud pada ayat (1) huruf a, b, c, dan d, dilakukan setelah Perangkat Daerah teknis terkait terlebih dahulu memberikan surat peringatan kepada pemilik izin sebanyak 3 (tiga) kali yang masing-masing berjangka waktu 7 (tujuh) hari kalender terhitung sejak tanggal terkirimnya surat dimaksud.
- (4) Apabila jangka waktu sebagaimana dimaksud pada ayat (3) berakhir dan belum ada tindakan nyata dari pemilik izin, maka Perangkat Daerah teknis terkait merekomendasikan kepada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu untuk dilakukan pencabutan izin.

## BAB VIII MASA BERLAKU DAN DAFTAR ULANG

### Pasal 10

- (1) Masa berlaku izin usaha sampai pada pelaku usaha tidak lagi menjalankan usaha/kegiatannya kecuali diatur lain dalam Undang-Undang.
- (2) Izin Komersial atau Operasional berlaku sesuai dengan jangka waktu yang ditetapkan dalam peraturan perundang-undangan yang mengatur masing-masing izin.
- (3) Pemilik izin wajib melakukan daftar ulang sesuai ketentuan peraturan perundang-undangan sejak tanggal penetapan Izin.
- (4) Daftar ulang sebagaimana dimaksud pada ayat (2) diajukan ke Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu selambat-lambatnya dalam jangka waktu 3 (tiga) bulan sebelum jatuh tempo.
- (5) Penerbitan dan penolakan daftar ulang perizinan dan non perizinan dilaksanakan oleh Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu berdasarkan pertimbangan dan rekomendasi dari Tim Teknis.
- (6) Ketentuan mengenai persyaratan administrasi, biaya, dan waktu penerbitan izin yang didaftar ulang akan diatur dalam standar pelayanan publik yang akan ditetapkan dengan Peraturan Bupati.

## BAB IX PERUBAHAN DAN PENGGANTIAN PERIZINAN DAN NON PERIZINAN

### Bagian Kesatu Perubahan

#### Pasal 11

- (1) Badan usaha dan/atau perorangan yang telah mendapatkan Izin melakukan perubahan nama, alamat, dan/atau penanggung jawab, wajib melakukan perubahan surat izin yang diajukan kepada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu.
- (2) Tata cara permohonan perubahan surat izin diatur sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.

### Bagian Kedua Penggantian

#### Pasal 12

- (1) Apabila surat izin yang bersangkutan hilang atau rusak, dapat diajukan permohonan penggantian kepada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu sesuai dengan kewenangannya.
- (2) Persyaratan administrasi, yuridis, teknis, biaya dan waktu atas permohonan penggantian surat izin sebagaimana dimaksud pada ayat (1) diatur sesuai ketentuan peraturan perundang-undangan.



### Pasal 13

Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu wajib menerbitkan surat izin yang baru sebagai pengganti surat izin sebagaimana dimaksud dalam Pasal 11 dan Pasal 12, setelah memenuhi segala ketentuan sesuai dengan peraturan perundang-undangan.

## BAB X

### FORMULIR, REKOMENDASI, FORMAT IZIN DAN PERSYARATAN IZIN

### Pasal 14

Formulir, rekomendasi, format izin dan persyaratan izin ditetapkan dengan Keputusan Bupati dan/atau Keputusan Kepala Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu sesuai peraturan perundang-undangan.

## BAB XI

### SARANA DAN PRASARANA

### Pasal 15

Sarana dan prasarana yang wajib disediakan oleh Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu dalam menyelenggarakan pelayanan perizinan dan non perizinan untuk menciptakan iklim pelayanan yang memadai antara lain:

1. ruang tunggu yang nyaman dan bebas asap rokok;
2. tempat pelayanan yang bersih dan rapi;
3. tersedia penyejuk ruangan (*air conditioner*);
4. tersedia televisi dan bahan bacaan di ruang pelayanan;
5. loket informasi;
6. loket pendaftaran;
7. loket pembayaran;
8. loket penyerahan izin;
9. loket pengaduan;
10. tersedia toilet yang bersih;
11. area parkir yang memadai;
12. papan informasi yang meliputi alur pelayanan, prosedur, persyaratan, biaya, dan waktu penyelesaian izin;
13. tersedia *touch screen* sebagai media informasi bagi masyarakat;
14. tersedia brosur jenis pelayanan;
15. tersedia *website* perizinan;
16. penataan ruang pelayanan sesuai dengan mekanisme yang membedakan antara *front office* dan *back office*.

## BAB XII

### PENANGANAN PENGADUAN PELAYANAN

### Pasal 16

- (1) Ruang lingkup pengaduan pelayanan meliputi:
  - a. unit pengaduan pelayanan atas laporan masyarakat dan/atau permasalahan pelayanan perizinan dan non perizinan terkait kegiatan usaha dan penanaman modal adalah Tim Pengaduan Layanan pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu sebagaimana tercantum dalam Lampiran yang merupakan bagian tidak terpisahkan dari Peraturan Bupati ini;
  - b. pelaksana pengaduan pelayanan adalah para pejabat/pegawai di lingkup Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu yang telah diberikan tugas khusus sebagai Tim Pengaduan Pelayanan;
  - c. penanggung jawab pengaduan pelayanan adalah Kepala Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu;

- d. sasaran yang hendak dicapai adalah terciptanya mekanisme dan tata cara pengaduan pelayanan yang mudah di akses, pasti dan melibatkan unsur internal dan eksternal Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu;
- e. pengguna layanan adalah masyarakat umum atau pengguna layanan yang ingin menyampaikan laporan dan atau pengaduan kepada Pemerintah Daerah, terkait penyelenggaraan perizinan dan non perizinan yang dilakukan oleh Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu;
- f. partisipasi masyarakat adalah keterlibatan berbagai unsur masyarakat dan pihak eksternal lainnya dalam berbagai proses mulai dari perencanaan, penyusunan sampai kepada pengawasan terhadap kebijakan yang terkait dengan pengaduan pelayanan.
- g. keluaran pengaduan pelayanan adalah:
  - 1. hasil analisis dan tindak lanjut atas laporan/ pengaduan masyarakat yang disampaikan kepada atasan;
  - 2. surat penyampaian hasil pengaduan pelayanan yang disampaikan kepada pihak terkait.
- h. kemanfaatan pengaduan pelayanan adalah:
  - 1. hasil analisis atas laporan/pengaduan masyarakat digunakan oleh atasan dalam pengambilan keputusan;
  - 2. surat yang ditujukan kepada instansi terkait lainnya sebagai tindak lanjut penyelesaian atas laporan/pengaduan masyarakat.

- (2) Klasifikasi pengaduan terbagi atas 3 (tiga) kelompok berdasarkan tindakan penanganannya, yaitu:
  - a. pengaduan ringan adalah jenis pengaduan yang bersifat administrasi dan bisa ditangani dan diselesaikan langsung oleh petugas di loket pengaduan;
  - b. pengaduan sedang adalah jenis pengaduan yang bersifat administrasi atau teknis yang harus ditangani dan diselesaikan oleh tim penanganan pengaduan yang telah terbentuk, atau kondisi dimana pelapor/pengadu menyatakan tidak puas atas penanganan pengaduan yang diberikan di loket pengaduan (*pengaduan ringan*);
  - c. pengaduan berat adalah jenis pengaduan yang bersifat administrasi dan teknis yang dalam penanganannya harus melibatkan pihak terkait di luar kewenangan Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu atau kondisi dimana pelapor/pengadu menyatakan tidak puas atas penanganan pengaduan yang telah diberikan oleh Tim Penanganan Pengaduan (*pengaduan sedang*).
- (3) Segala bentuk pengaduan juga dapat disampaikan langsung atau tidak langsung melalui surat, *e-mail*, SMS atau telepon ke Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu.

#### Pasal 17

- (1) Jenis pengaduan pelayanan pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu terdiri dari:
  - a. pengaduan langsung, terdiri dari:
    - 1. pengaduan melalui loket pengaduan pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu;
    - 2. pengaduan melalui telepon.
  - b. pengaduan tidak langsung, terdiri dari:
    - 1. *e-mail*;
    - 2. faks;
    - 3. SMS; dan
    - 4. kotak pengaduan pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu.



- (2) Pengaduan sebagaimana dimaksud pada ayat (1), dapat dilakukan dengan mekanisme dan tata cara sebagai berikut:
- a. pengaduan pelayanan pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu wajib dilaksanakan setelah pengaduan diterima dari pelapor disertai dengan bukti-buktinya;
  - b. pelapor menerima tanda bukti penerimaan pengaduan atas pengaduan yang diajukan melalui loket pengaduan di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu;
  - c. pelapor menerima tanggapan dari Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu atas pengaduan paling lambat 10 (sepuluh) hari kerja setelah pengaduan diterima dan diregistrasi oleh petugas loket pengaduan.
  - d. pengaduan pelayanan pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu dilaksanakan oleh Tim Penanganan Pengaduan yang ditetapkan dengan Keputusan Bupati;
  - e. Tim Pengaduan Pelayanan menangani pengaduan dengan melakukan tindakan langsung (*active response*) dan/atau diselesaikan tanpa membutuhkan tindakan langsung (*passive response*).
  - f. pengaduan pelayanan diklasifikasikan menjadi 3 jenis, yakni:
    1. penanganan pengaduan ringan;
    2. penanganan pengaduan sedang; dan
    3. penanganan pengaduan berat.
  - g. apabila terjadi pengaduan yang melibatkan lintas Perangkat Daerah, maka Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu dapat meminta fasilitasi kepada Asisten Sekretariat Daerah yang membidangi;
  - h. Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu wajib menindaklanjuti segala hasil pengaduan dengan berkoordinasi dengan Sekretaris Daerah dan Perangkat Daerah teknis terkait;
  - i. segala pengaduan yang diterima oleh Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu dan hasil tindak lanjutnya wajib disampaikan ke Bupati melalui Perangkat Daerah yang membidangi kehumasan.
- (3) Formulir pengaduan pelayanan, tanda bukti penerimaan pengaduan dan bagan/alur penanganan pengaduan pelayanan pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu sebagaimana tercantum dalam Lampiran yang merupakan bagian tidak terpisahkan dari Peraturan Bupati ini.

## BAB XII PEMBINAAN, PENGAWASAN DAN EVALUASI

### Pasal 18

- (1) Bupati melaksanakan pembinaan, pengawasan dan evaluasi terhadap pelaksanaan pengelolaan pelayanan perizinan dan pengaduan pelayanan perizinan pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu.
- (2) Dalam hal ditemukan dan/atau terdapat kekeliruan berdasarkan hasil pengawasan dalam pengelolaan pelayanan yang dikelola, mekanisme dan tata cara pelayanan dan pengaduan perizinan akan dilakukan peninjauan kembali.
- (3) Evaluasi pelaksanaan pelayanan perizinan dan non perizinan pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu dilakukan dengan metode survei kepuasan masyarakat secara berkala paling sedikit 1 (satu) kali setahun.

BAB XI  
KETENTUAN LAIN-LAIN

Pasal 19

Bentuk-bentuk formulir yang digunakan dalam pelaksanaan pelayanan perizinan dan pengaduan perizinan ditetapkan dengan Keputusan Bupati dan diporporasi oleh instansi berwenang.

BAB XII  
KETENTUAN PENUTUP

Pasal 20

Peraturan Bupati ini mulai berlaku sejak tanggal diundangkan.

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

Ditetapkan di Raha  
pada tanggal 21 September 2020



Diundangkan di Raha  
pada tanggal 21 September 2020

Plh. SEKRETARIS DAERAH,

  
H. LA ODE ENA

BERITA DAERAH KABUPATEN MUNA TAHUN 2020 NOMOR ...28.....



LAMPIRAN I PERATURAN BUPATI MUNA  
NOMOR 28 TAHUN 2020  
TENTANG PELAYANAN PERIZINAN DAN PENGADUAN PELAYANAN PERIZINAN  
PADA DINAS PENANAMAN MODAL DAN PELAYANAN TERPADU SATU PINTU

FORMAT SURAT

A. FORMULIR PERMOHONAN KOMITMEN IZIN

FORMULIR PERMOHONAN  
PERSETUJUAN PEMENUHAN KOMITMEN IZIN

Raha, .....20....

Nomor :  
Lampiran:  
Perihal : Permohonan Pemenuhan Komitmen Izin

Kepada Yth.  
Bupati Muna  
c. q. Kepala Dinas PM & PTSP

Saya yang bertanda tangan dibawah ini:

- 1. Nama : \_\_\_\_\_
- 2. Tempat, Tanggal Lahir : \_\_\_\_\_
- 3. Nama Perusahaan : \_\_\_\_\_
- 4. Alamat Perusahaan : \_\_\_\_\_
- 5. No. Telp. / HP : \_\_\_\_\_
- 6. E-mail : \_\_\_\_\_
- 7. Alamat Pemohon : \_\_\_\_\_

Dengan ini kami mengajukan permohonan persetujuan pemenuhan komitmen izin  
.....  
.....

Adapun bahan pertimbangan sebagai persyaratan komitmen kami:

- 1. fotokopi akte pendirian dan pengesahanya bagi usaha yang berbadan hukum;
- 2. fotokopi Nomor Pokok Wajib Pajak Daerah (NPWPD) dan NPWP;
- 3. fotokopi Kartu Tanda Penduduk (KTP) Direktur/Pimpinan;
- 4. surat keterangan kepesertaan jaminan kesehatan (BPJS);
- 5. rekomendasi teknis dari instansi terkait bagi usaha yang menggunakan lahan dan berdampak lingkungan;
- 6. memiliki standar, sertifikat dan lisensi barang/jasa yang terdaftar bagi usaha perdagangan;
- 7. e-mail perusahaan.

Demikian permohonan kami, atas pertimbangannya kami ucapkan terima kasih.

Hormat Kami,

MateraiRp  
. 6000,-

( \_\_\_\_\_ )

B. TANDA TERIMA BERKAS PEMENUHAN KOMITMEN



PEMERINTAH KABUPATEN MUNA  
DINAS PENANAMAN MODAL DAN PELAYANAN  
TERPADU SATU PINTU  
Jln. MH. Thamrin No. 9 ☎(0403) 2523462 ✉93653 Raha

TANDA TERIMA BERKAS PEMENUHAN KOMITMEN

Pada hari.....Tanggal.....Bulan .....Tahun ....., telah diterima berkas pemenuhan komitmen dari Bapak/Ibu/Sdr (i) ..... nomor berkas ..... dengan perihal: Permohonan Persetujuan Pemenuhan Komitmen Izin baru/perpanjangan/perubahan/pergantian.

Demikian tanda terima berkas ini dibuat untuk dipergunakan sebagaimana mestinya.

Raha,.....20....

Penerima,

Yang Menyerahkan,

.....

.....

Catatan:

1. Apabila persyaratan administrasi, teknis, fisik lengkap dan benar maka perizinan akan diproses.
2. Tanda terima berkas dibawa pada saat pengambilan surat izin.
3. Jangka waktu penyelesaian perizinan 3 s/d 5 hari kerja.



C. FORMULIR PENGADUAN



PEMERINTAH KABUPATEN MUNA  
DINAS PENANAMAN MODAL DAN PELAYANAN  
TERPADU SATU PINTU

Jln. MH. Thamrin No. 9 ☎(0403) 2523462 ✉93653 Raha

FORMULIR PENGADUAN MASYARAKAT

Kepada  
Yth. Kepala Dinas PM & PTSP  
Kabupaten Muna  
di –  
Raha

Sehubungan dengan sistem pelayanan maupun petugas pelayanan di Dinas PM & PTSP Kabupaten Muna, maka disampaikan hal sebagai berikut:

I. Keluhan atau saran pelayanan dan petugas pelayanan:

- 1.
- 2.
- 3.
- 4.
- 5.

II. Saran:

1. ....
2. ....
3. ....
4. ....
5. ....

III. Identitas

1. Nama : .....
2. NIK : .....
3. Pekerjaan : .....
4. No. HP. : .....
5. Alamat : .....

Demikian keluhan dan saran ini di sampaikan, demi perbaikan mutu pelayanan.

Raha, ..... 20....

Pemohon,

.....

D. TANDA BUKTI PENERIMAAN PENGADUAN



PEMERINTAH KABUPATEN MUNA  
DINAS PENANAMAN MODAL DAN PELAYANAN  
TERPADU SATU PINTU  
Jln. MH. Thamrin No. 9 ☎(0403) 2523462 ✉93653 Raha

TANDA BUKTI PENERIMAAN PENGADUAN

Pada hari.....Tanggal.....Bulan .....Tahun ....., telah diterima pengaduan dari Bapak/Ibu/Sdr (i) ..... nomor registrasi pengaduan ..... dengan perihal:

- 1.....
- 2.....
- 3.....

Demikian Tanda Bukti Penerimaan Pengaduan ini dibuat untuk dipergunakan sebagaimana mestinya.

Raha,.....20.....

Pelapor,

Petugas Locket Pengaduan,

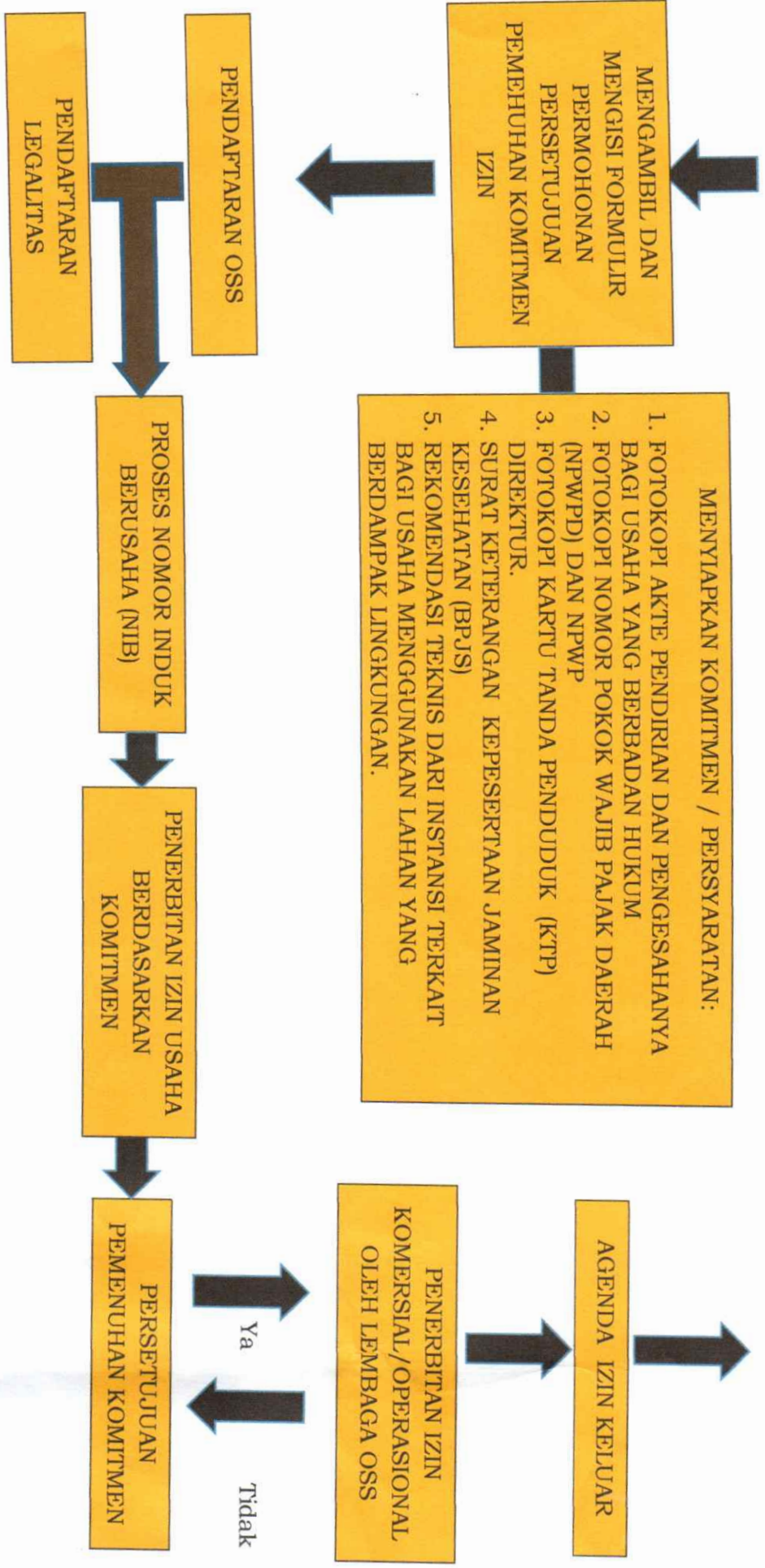




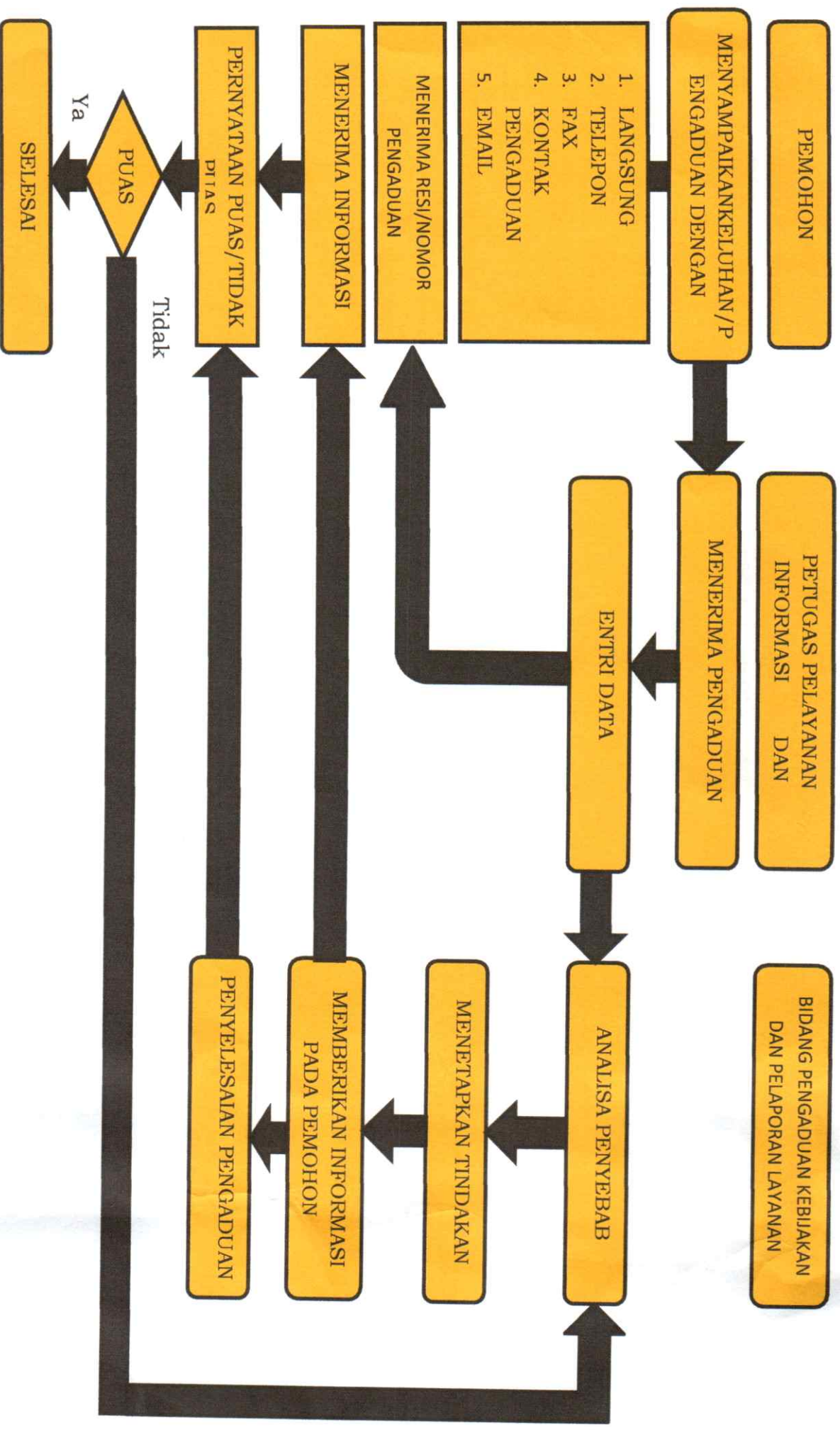
LAMPIRAN II PERATURAN BUPATI MUNA  
NOMOR 28 TAHUN 2020  
TENTANG PELAYANAN PERIZINAN DAN PENGADUAN PELAYANAN PERIZINAN  
PADA DINAS PENANAMAN MODAL DAN PELAYANAN TERPADU SATU PINTU

BAGAN

A. BAGAN /ALUR PELAYANAN PERIZINAN



B. BAGAN/ALUR PENGADUAN PELAYANAN







BURATI MUNA,

L.M. ROSMAN EMBA