



WALIKOTA BANJAR PROVINSI JAWA BARAT

PERATURAN WALIKOTA BANJAR
NOMOR 24 TAHUN 2015

TENTANG

MONITORING DAN EVALUASI PELAYANAN PERIZINAN TERPADU
SATU PINTU PEMERINTAH KOTA BANJAR

DENGAN RAHMAT TUHAN YANG MAHA ESA

WALIKOTA BANJAR,

Menimbang : a. bahwa dalam rangka meningkatkan kinerja dan menjaga keberlangsungan penyelenggaraan pelayanan publik khususnya administrasi perizinan terpadu Satu Pintu, perlu dilaksanakan monitoring dan evaluasi terhadap penyelenggaraan pelayanan perizinan terpadu satu pintu;
b. bahwa berdasarkan pertimbangan sebagaimana dimaksud pada huruf a, maka perlu adanya Monitoring dan Evaluasi Pelayanan Perizinan Terpadu Satu Pintu Pemerintah Kota Banjar yang diatur dengan Peraturan Walikota;

Mengingat : 1. Undang-Undang Nomor 28 Tahun 1999 tentang Penyelenggara Negara yang Bersih dan Bebas dari Korupsi, Kolusi dan Nepotisme (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 1999 Nomor 75, Tambahan Lembaran Berita Negara Republik Indonesia Nomor 3851);
2. Undang-Undang Nomor 27 Tahun 2002 tentang Pembentukan Kota Banjar di Provinsi Jawa Barat (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2002 Nomor 130, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4246);
3. Undang-Undang Nomor 17 Tahun 2003 tentang Keuangan Negara (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2003 Nomor 47 Tahun, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4286);
4. Undang-Undang Nomor 15 Tahun 2004 tentang Pemeriksaan, Pengelolaan dan Tanggung Jawab Keuangan Negara (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2004 Nomor 66, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4400);
5. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2009 Nomor 112, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5038);
6. Undang-Undang Nomor 12 Tahun 2011 tentang Pembentukan

Peraturan Perundang-undangan (Lembaran Negara Tahun 2011 Nomor 82, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5234);

7. 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);
8. Undang-Undang Nomor 30 Tahun 2014 tentang Administrasi Pemerintahan (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2014 Nomor 292, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5601);
9. Peraturan Pemerintah Nomor 8 Tahun 2006 tentang Pelaporan Keuangan dan Kinerja Instansi Pemerintah (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2006 Nomor 25, Tambahan Lembara Negara Republik Indonesia Nomor 4614);
10. Peraturan Pemerintah Nomor 38 Tahun 2007 tentang Pembagian Urusan Pemerintahan antara Pemerintah, Pemerintahan Daerah Propinsi dan Pemerintahan Daerah Kabupaten/Kota (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2007 Nomor 82, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4737);
11. Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 24 tahun 2006 tentang Pedoman Penyelenggaraan Pelayanan Terpadu Satu Pintu;
12. Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 20 Tahun 2008 tentang Pedoman Organisasi dan Tata Kerja Unit Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP);
13. Peraturan Daerah Kota Banjar Nomor 11 Tahun 2008 tentang Organisasi Perangkat Daerah Kota Banjar sebagaimana telah beberapa kali diubah, terakhir dengan Peraturan Daerah Kota Banjar Nomor 15 tahun 2012 tentang Perubahan ketiga Atas Peraturan Daerah Kota Banjar Nomor 11 tahun 2008 tentang Organisasi Perangkat Daerah Kota Banjar (Lembaran Daerah Kota Banjar Tahun 2012 nomor 15 seri D);

Memperhatikan : 1. Instruksi Presiden Nomor 7 Tahun 2015 tentang Aksi PPK;
2. Surat Edaran Menteri Dalam Negeri Nomor 500/2219/V/BANGDA tanggal 30 Oktober 2009 tentang Kerangka Monitoring dan Evaluasi Pelayanan Perijinan Satu Pintu (PTSP);

MEMUTUSKAN :

Menetapkan : PERATURAN WALIKOTA TENTANG MONITORING DAN EVALUASI PELAYANAN PERIZINAN TERPADU SATU PINTU.

BAB I KETENTUAN UMUM

Pasal 1

Dalam Peraturan Walikota ini yang dimaksud dengan:

1. Pemerintah Daerah adalah Walikota dan Perangkat Daerah sebagai unsur penyelenggara Pemerintahan Daerah Kota

- Banjar.
2. Daerah adalah Kota Banjar.
 3. Walikota adalah Walikota Banjar.
 4. Dewan Perwakilan Rakyat Daerah yang selanjutnya disingkat DPRD adalah DPRD Kota Banjar.
 5. Sekretaris Daerah adalah Sekretaris Daerah Kota Banjar.
 6. Badan adalah Badan Penanaman Modal dan Pelayanan Perizinan Terpadu Kota Banjar.
 7. Kepala Badan adalah Kepala Badan Penanaman Modal dan Pelayanan Perizinan Terpadu Kota Banjar.
 8. Pelayanan Perizinan Terpadu adalah kegiatan penyelenggaraan perizinan dan non perizinan yang proses pengelolaannya mulai dari tahap permohonan sampai dengan tahap terbitnya dokumen dilakukan dalam satu tempat, berupa pelayanan satu pintu dan pelayanan satu atap.
 9. Kelompok Jabatan Fungsional adalah kedudukan yang menunjukkan tugas, tanggungjawab, wewenang dan hak seorang Pegawai Negeri Sipil dalam suatu satuan organisasi yang dalam pelaksanaan tugasnya didasarkan pada keahlian dan/ atau keterampilan tertentu serta bersifat mandiri.
 10. Monitoring adalah kegiatan yang dilakukan untuk mengawasi dan /atau memantau proses dan perkembangan pelaksanaan suatu kegiatan.
 11. Evaluasi adalah kegiatan penilaian terhadap hasil yang telah dicapai dibandingkan dengan rencana yang telah ditetapkan.
 12. Monitoring dan Evaluasi Pelayanan Perizinan Terpadu adalah tata cara pelaksanaan monitoring dan evaluasi bagi pembentukan, penyelenggaraan dan pengembangan pelayanan perizinan terpadu.
 13. Indeks Kepuasan Masyarakat yang selanjutnya disebut IKM adalah data dan informasi tentang kepuasan masyarakat yang diperoleh dari hasil pengukuran secara kuantitatif dan kualitatif atas pendapat masyarakat dalam memperoleh pelayanan dari aparatur penyelenggara pelayanan publik, dengan membandingkan antara harapan dan kebutuhan.
 14. Teknologi informasi dan komunikasi adalah mekanisme pengelolaan dan penyampaian informasi dari penyelenggara pelayanan perizinan terpadu kepada masyarakat dan sebaliknya baik dalam bentuk lisan, tulisan maupun dokumen elektronis tentang segala hal yang terkait dengan penyelenggaraan pelayanan perizinan dan non perizinan.
 15. Validasi adalah tindakan pembuktian dengan menggunakan cara yang sesuai untuk menentukan bahwa setiap bahan, proses, prosedur, kegiatan dan mekanisme yang digunakan telah sesuai dengan yang telah ditetapkan untuk mencapai hasil yang diinginkan.
 16. Pelaporan adalah pemberitahuan tentang kegiatan yang dilaksanakan oleh Organisasi Perangkat Daerah berkaitan dengan tujuan untuk mendapatkan arahan.

BAB II MAKSUD DAN TUJUAN

Pasal 2

Maksud monitoring dan evaluasi pelayanan perizinan terpadu adalah sebagai upaya untuk meningkatkan kinerja dan menjaga keberlangsungan pelayanan perizinan terpadu Satu Pintu yang diselenggarakan oleh Pemerintah Kota Banjar secara berdayaguna dan berhasilguna.

Pasal 3

Tujuan Monitoring dan evaluasi pelayanan perizinan terpadu adalah :

- a. mengkaji perkembangan pembentukan penyelenggaraan pelayanan perizinan terpadu Satu Pintu di Daerah;
- b. mengkaji perkembangan pelayanan perizinan Terpadu Satu Pintu yang diberikan kepada Organisasi Perangkat Daerah yang menyelenggarakan pelayanan kepada perizinan terpadu;
- c. mengidentifikasi permasalahan yang dihadapi dalam penyelenggaraan pelayanan perizinan Terpadu Satu Pintu dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat; dan
- d. meningkatkan kualitas layanan yang diberikan oleh Organisasi Perangkat Daerah yang menyelenggarakan pelayanan perizinan terpadu satu pintu di Daerah.

BAB III ASAS-ASAS

Pasal 4

Pelaksanaan monitoring dan evaluasi penyelenggaraan pelayanan perizinan terpadu satu pintu didasarkan pada asas – asas :

- a. objektif dan profesional, yaitu pelaksanaan monitoring dan evaluasi pelayanan perizinan terpadu dilakukan berdasarkan analisis data yang lengkap dan akurat agar menghasilkan penilaian secara objektif dan masukan yang tepat bagi peningkatan kinerja pelayanan perizinan terpadu;
- b. akuntabel, yaitu pelaksanaan monitoring dan evaluasi pelayanan perizinan terpadu harus dapat dipertanggungjawabkan sesuai ketentuan peraturan perundang-undangan; dan
- c. berbasis indikator kinerja, yaitu pelaksanaan monitoring dan evaluasi pelayanan perizinan terpadu dilakukan berdasarkan kriteria atau indikator kinerja yang jelas.

BAB IV RUANG LINGKUP

Bagian Kesatu Objek Monitoring dan Evaluasi

Pasal 5

Monitoring dan evaluasi penyelenggaraan pelayanan perizinan terpadu dilaksanakan terhadap :

- a. pelayanan perizinan terpadu yang diselenggarakan oleh BPMPPT; dan
- b. pelayanan perizinan terpadu yang diselenggarakan oleh OPD Penyelenggara Pelayanan Publik.

Bagian Kedua Karakteristik

Pasal 6

Karakteristik umum pelayanan perizinan terpadu, meliputi :

- a. bentuk keseimbangan
- b. dasar hukum pendirian;
- c. tahun mulai beroperasi secara efektif; dan
- d. cakupan layanan yang terdiri dari izin dan non izin.

Bagian Ketiga Indikator Monitoring dan Evaluasi

Pasal 7

Indikator monitoring pelayanan perizinan terpadu meliputi :

- a. praktik pelayanan pengurus perizinan meliputi pejabat yang menandatangani dokumen izin, waktu dan biaya pengurus izin serta jumlah izin yang diterbitkan dalam tahun terakhir;
- b. standar pelayanan dan *Standard Operation Procedure (SOP)*;
- c. jumlah izin yang dilayani secara paralel;
- d. cara pembayaran biaya pengurusan izin;
- e. mekanisme pengaduan;
- f. program pengembangan kapasitas bagi pegawai;
- g. keberadaan dan pemanfaatan database perizinan;
- h. pelaksanaan *survey* IKM;
- i. pemisahan antara *front office* dengan *back office*, dan
- j. inovasi dan upaya lain untuk meningkatkan kualitas layanan.

Pasal 8

Indikator evaluasi pelayanan perizinan terpadu satu pintu meliputi :

- a. penilaian masyarakat terhadap kinerja pelayanan perizinan terpadu satu pintu;
- b. biaya, waktu dan proses pengurusan izin pengguna pelayanan perizinan terpadu; dan
- c. permasalahan yang dihadapi pelayanan perizinan terpadu.

BAB V MEKANISME PELAKSANAAN MONITORING

Bagian Kesatu Waktu Pelaksanaan

Pasal 9

Monitoring pelayanan perizinan terpadu dilaksanakan satu kali dalam satu tahun satu kali.

Bagian Kedua Pengumpulan Data Tingkat Kota

Pasal 10

Pengumpulan data monitoring pelayanan perizinan terpadu Kota dilakukan dengan mekanisme sebagai berikut :

- a. Meneruskan kuesioner kepada penyelenggaraan pelayanan perizinan terpadu untuk dilakukan pengisian, dengan ketentuan dalam hal Kota yang bersangkutan belum memiliki penyelenggara pelayanan perizinan terpadu, Walikota meneruskan kuesioner kepada Sekretaris Daerah; dan
- b. Penyelenggaraan pelayanan perizinan terpadu menyampaikan kuesioner yang telah diisi kepada Kementerian Dalam Negeri dan mengirimkan salinannya kepada Walikota dan Gubernur serta menyimpan salinannya sebagai arsip.

Pasal 11

Mekanisme monitoring dan evaluasi terhadap pelayanan terpadu satu pintu dan Format kuesioner sebagaimana dimaksud pada Pasal 10 tercantum dalam lampiran I dan lampiran II, yang merupakan satu kesatuan yang tidak terpisahkan dari Peraturan Walikota ini.

Bagian Ketiga Validasi Data

Pasal 12

- (1) Pengecekan atas kebenaran data dan informasi yang tercantum dalam kuesioner sebagaimana dimaksud pada Pasal 10 dibakukan oleh Bagian Organisasi Sekretariat Daerah Kota Banjar secara acak.
- (2) Pengecekan dilakukan terhadap paling kurang 5% (lima prosen) dari total kuesioner melalui kunjungan langsung atau dengan menggunakan cara /media lain.

Bagian Keempat
Pengolahan dan Analisis Data

Pasal 13

- (1) Pengolahan dan analisa data monitoring dilakukan untuk menghasilkan gambaran kuantitatif tentang perkembangan penyelenggaraan pelayanan perizinan terpadu di BPMPPT.
- (2) Pengolahan dan analisa data dapat dilakukan untuk menghasilkan indeks komposit untuk menilai kinerja penyelenggaraan pelayanan perizinan terpadu secara keseluruhan.
- (3) Pengolahan dan analisa data monitoring dilakukan oleh Bagian Organisasi Sekretariat Daerah Kota Banjar.

Bagian Kelima
Pelaporan Hasil

Pasal 14

Tim Monitoring dan Evaluasi mengolah dan menganalisa data monitoring yang ditampilkan dalam bentuk laporan ringkas, dan disampaikan kepada Walikota melalui Sekretaris Daerah dan pihak-pihak terkait.

BAB VI
MEKANISME PELAKSANAAN EVALUASI

Bagian Kesatu
Waktu Pelaksanaan

Pasal 15

Evaluasi Penyelenggaraan pelayanan perizinan terpadu dilakukan secara berkala satu kali dalam satu tahun.

Bagian Kedua
Metode Pengumpulan Data

Pasal 16

- (1) Evaluasi penyelenggaraan pelayanan perizinan terpadu satu pintu dilakukan terhadap Badan Penanaman Modal Pelayanan Perizinan Terpadu (BPMPPT) Kota Banjar yang sudah memiliki penyelenggaraan pelayanan perizinan terpadu.
- (2) Pengumpulan data dilakukan secara langsung melalui survey yang dilakukan oleh Bagian Organisasi Sekretariat Daerah Kota Banjar atau melalui pola kerjasama dengan pihak ketiga.

Bagian Ketiga
Indikator Evaluasi

Pasal 17

Intrumen evaluasi penyelenggaraan pelayanan perizinan terpadu, mencakup indikator :

- a. efektifitas pelayanan yang terdiri dari jumlah pemohon, jumlah usaha terdaftar, dan biaya;
- b. persepsi masyarakat terhadap pelayanan perizinan terpadu;
- c. biaya – biaya yang terkait dengan pengurusan izin tetap;
- d. waktu pengurusan izin;
- e. pengaduan;
- f. perbedaan antara waktu aktual dengan resmi untuk pengurusan izin;
- g. aksesibilitas/keterjangkauan terhadap informasi; dan
- h. jangkauan layanan, khususnya untuk daerah terpencil.

Bagian Keempat
Pengolahan, Analisis Data
dan Pelaporan Hasil

Pasal 18

Tim Monitoring dan Evaluasi mengolah dan menganalisa data evaluasi yang ditampilkan dalam bentuk laporan ringkas dan disampaikan kepada Walikota melalui Sekretaris Daerah dan Pihak – pihak terkait yang memerlukan.

BAB VII
PELAKSANAAN

Pasal 19

Monitoring dan evaluasi terhadap penyelenggaraan pelayanan perizinan terpadu, dilaksanakan oleh Tim Monitoring dan Evaluasi.

Pasal 20

- (1) Keanggotaan Tim Monitoring dan Evaluasi sebagaimana dimaksud pada Pasal 19, terdiri dari pejabat Pemerintah Daerah pada instansi terkait dengan susunan dan jumlah personil sesuai kebutuhan, sehingga fungsi monitoring dan evaluasi berjalan secara efisien dan efektif.
- (2) Tim monitoring dan evaluasi sebagaimana dimaksud pada ayat (1) melakukan monitoring dan evaluasi terhadap penyelenggaraan pelayanan perizinan terpadu pada OPD penyelenggara PTSP.

BAB VIII
KETENTUAN PENUTUP

Pasal 21

Ketentuan lain-lain yang belum cukup diatur dalam Peraturan Walikota ini sepanjang mengenai teknis pelaksanaannya, ditetapkan oleh Sekretaris Daerah Kota Banjar.

Pasal 22

Peraturan Walikota ini mulai berlaku pada tanggal diundangkan

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

Ditetapkan di Banjar
pada tanggal 20 Nopember 2015

WALIKOTA BANJAR,

ttd

ADE UU SUKAESIH.

Diundangkan di Banjar
pada tanggal 20 Nopember 2015

SEKRETARIS DAERAH KOTA BANJAR

ttd

FENNY FAHRUDIN

BERITA DAERAH KOTA BANJAR TAHUN 2015 NOMOR 24

LAMPIRAN I PERATURAN WALIKOTA BANJAR

NOMOR : 24 TAHUN 2015

TANGGAL : 20 NOPEMBER 2015

TENTANG : MONITORING DAN EVALUASI PELAYANAN PERIZINAN TERPADU
SATU PINTU PEMERINTAH KOTA BANJAR

MEKANISME MONITORING DAN EVALUASI PELAYANAN PERIZINAN TERPADU SATU PINTU PEMERINTAH KOTA BANJAR

I. PENDAHULUAN

Perizinan terpadu pada dasarnya merupakan suatu model Sistem Pelayanan Satu Atap yang dikembangkan terutama dari aspek cara memproses perizinan, bersama-sama dengan penyedia layanan lain. Perizinan terpadu mempunyai karakter yang positif yaitu dalam ketepatan waktu, informasi yang akurat, biaya, konsistensi, proses yang jelas, pengarsipan, pelayanan dan mekanisme pengaduan.

Dengan demikian perizinan terpadu merupakan salah satu aspek penting untuk menilai kinerja Pemerintah Daerah dalam melaksanakan pelayanan publik, karena perizinan, kendatipun tidak dibutuhkan setiap hari, sangat berperan penting dalam kehidupan masyarakat. Tanpa adanya izin, banyak yang tidak dapat dilakukan oleh masyarakat, karena izin adalah bukti penting secara hukum. Tidak ada bagian lain dalam domain publik tempat interaksi antara Pemerintah Daerah dengan masyarakatnya yang begitu jelas dan langsung, selain pada bagian pelayanan perizinan. Sebagai garda terdepan atas pelayanan Pemerintah Daerah terhadap masyarakat, kinerja Pemerintah Daerah secara keseluruhan dinilai dari seberapa baik pelayanan unit perizinan. Oleh karena itu, pelayanan perizinan terpadu sangat strategis dan penting dalam pelayanan publik.

Bahwa dalam rangka meningkatkan kinerja dan menjaga keberlangsungan penyelenggaraan pelayanan publik khususnya pelayanan administrasi perizinan terpadu, perlu dilaksanakan monitoring dan evaluasi terhadap penyelenggaraan pelayanan perizinan terpadu satu pintu.

Monitoring dan Evaluasi Pelayanan Perizinan Terpadu Satu Pintu adalah tata cara pelaksanaan monitoring dan evaluasi bagi pembentukan, penyelenggaraan dan pengembangan pelayanan perizinan terpadu satu pintu.

II. MAKSUD DAN TUJUAN

1. Maksud

Maksud monitoring dan evaluasi pelayanan perizinan terpadu satu pintu adalah sebagai upaya untuk meningkatkan kinerja dan menjaga keberlangsungan pelayanan perizinan terpadu yang diselenggarakan oleh Pemerintah Kota Banjar secara berdayaguna dan berhasilguna..

2. Tujuan

Tujuan monitoring dan evaluasi pelayanan perizinan terpadu satu pintu adalah :

- a. mengkaji perkembangan pelayanan perizinan terpadu yang diberikan oleh Badan yang menyelenggarakan pelayanan perizinan terpadu;
- b. mengidentifikasi permasalahan yang dihadapi dalam penyelenggaraan pelayanan perizinan terpadu dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat; dan
- c. meningkatkan kualitas layanan yang diberikan oleh Badan yang menyelenggarakan pelayanan perizinan terpadu di Daerah.

III. AZAS - AZAS

Pelaksanaan monitoring dan evaluasi penyelenggaraan pelayanan perizinan terpadu satu pintu didasarkan pada asas-asas :

- a. objektif dan profesional, yaitu pelaksanaan monitoring dan evaluasi pelayanan perizinan terpadu dilakukan berdasarkan analisis data yang lengkap dan akurat agar menghasilkan penilaian secara objektif dan masukan yang tepat bagi peningkatan kinerja pelayanan perizinan terpadu;
- b. akuntabel, yaitu pelaksanaan monitoring dan evaluasi pelayanan perizinan terpadu harus dapat dipertanggungjawabkan sesuai ketentuan peraturan perundang-undangan; dan
- c. berbasis indikator kinerja, yaitu pelaksanaan monitoring dan evaluasi pelayanan terpadu satu pintu yang dilakukan berdasarkan kriteria atau indikator kinerja yang jelas

IV. PELAKSANA

Monitoring dan evaluasi terhadap penyelenggaraan pelayanan perizinan terpadu satu pintu, dilaksanakan oleh Tim Monitoring dan Evaluasi, dapat dilakukan oleh Bagian Organisasi Sekretariat Daerah Pemerintah Kota Banjar, atau dapat dikerjasamakan dengan pihak ketiga.

Keanggotaan Tim Monitoring dan Evaluasi terdiri dari pejabat Pemerintah Daerah pada instansi terkait dengan susunan dan jumlah personalia sesuai kebutuhan sehingga fungsi monitoring dan evaluasi berjalan secara efisien dan efektif

V. SASARAN/OBYEK

Monitoring dan evaluasi penyelenggaraan pelayanan perizinan terpadu dilaksanakan terhadap Organisasi Perangkat Daerah (OPD) yang membidangi Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu, disingkat BPMPTSP atau sebutan lainnya sesuai peraturan perundang – undangan.

VI. INDIKATOR – INDIKATOR

1. Indikator monitoring meliputi :

- a. praktik *peelayanan* pengurusan perizinan meliputi pejabat yang menandatangani dokumen izin, waktu dan biaya pengurusan izin serta jumlah izin yang diterbitkan dalam tahun terakhir;
- b. standar pelayanan dan *standard operation procedure* (SOP);
- c. jumlah izin yang dilayani;
- d. cara pembayaran biaya pengurusan izin;
- e. mekanisme pengaduan;
- f. program pengembangan kapasitas bagi pegawai;
- g. keberadaan dan pemanfaatan *database* perizinan;
- h. pelaksanaan survey IKM (Indeks Kepuasan Masyarakat);
- i. pemisahan antara *front office* dengan *back office*, dan
- j. inovasi dan upaya lain untuk meningkatkan kualitas layanan.

2. Indikator evaluasi pelayanan perizinan terpadu meliputi :

- a. penilaian masyarakat terhadap kinerja pelayanan perizinan terpadu;
- b. biaya, waktu dan proses pengurusan izin pengguna pelayanan perizinan terpadu; dan
- c. permasalahan yang dihadapi pelayanan perizinan terpadu satu pintu.

VII. MEKANISME PELAKSANAAN MONITORING

1. Waktu Pelaksanaan

Monitoring Pelayanan Perizinan Terpadu Satu Pintu dilaksanakan satu kali dalam satu tahun pada triwulan kedua.

2. Pengumpulan Data

Pengumpulan data monitoring pelayanan perizinan terpadu satu pintu dilakukan dengan mekanisme sebagai berikut :

- a. Sekretaris Daerah mengirimkan kuesioner kepada Badan disertai dengan pengantar yang berisi keterangan pengisian;
- b. Badan melakukan pengisian kuesioner; dan
- c. setelah melakukan pengisian kuesioner, Badan Pelayanan Perizinan Terpadu selanjutnya menyampaikan kuesioner, dan mengirimkan salinannya kepada Sekretaris Daerah serta menyimpan salinannya sebagai arsip

3. Format kuesioner

Sebagaimana terlampir

4. Validasi Data

- a. Pengecekan atas kebenaran data dan informasi yang tercantum dalam kuesioner dilakukan oleh Bagian Organisasi Sekretariat Daerah Pemerintah Kota Banjar
- b. Pengecekan dilakukan terhadap paling kurang 5 % (lima persen) dari total kuesioner melalui kunjungan langsung atau dengan menggunakan cara/media lain.

5. Pengolahan dan Analisis Data

- a. Pengolahan dan analisa data monitoring dilakukan untuk menghasilkan gambaran kuantitatif tentang perkembangan penyelenggaraan pelayanan perizinan terpadu dari berbagai aspek.
- b. Pengolahan dan analisa data dapat dilakukan untuk menghasilkan indeks komposit untuk menilai kinerja penyelenggaraan pelayanan perizinan terpadu satu pintu secara keseluruhan.

6. Pelaporan Hasil

Tim Monitoring dan Evaluasi mengolah dan menganalisa data monitoring yang ditampilkan dalam bentuk laporan ringkas, dan disampaikan kepada Walikota melalui Sekretaris Daerah dan pihak-pihak terkait

VIII. MEKANISME PELAKSANAAN EVALUASI

1. Waktu Pelaksanaan

Evaluasi penyelenggaraan pelayanan perizinan terpadu dilakukan secara berkala satu kali dalam tiga tahun.

2. Metode Pengumpulan Data

Evaluasi penyelenggaraan pelayanan perizinan terpadu satu pintu dilakukan terhadap Badan dapat dilakukan secara langsung melalui survey yang dilakukan oleh Pemerintah Daerah atau melalui pola kerjasama dengan pihak ketiga.

Instrumen evaluasi penyelenggaraan pelayanan perizinan terpadu, mencakup indikator :

- a. efektivitas pelayanan yang terdiri dari jumlah pemohon, jumlah usaha terdaftar, dan biaya;
- b. persepsi masyarakat terhadap pelayanan perizinan terpadu;

- c. biaya-biaya yang terkait dengan pengurusan izin tetap;
- d. waktu pengurusan izin;
- e. pengaduan;
- f. aksesibilitas/keterjangkauan terhadap informasi.

3. Pengolahan, Analisis Data dan Pelaporan Hasil

Tim Monitoring dan Evaluasi mengolah dan menganalisa data evaluasi yang ditampilkan dalam bentuk laporan ringkas dan disampaikan kepada Walikota melalui Sekretaris Daerah dan pihak-pihak terkait yang memerlukan

IX. BIAYA KEGIATAN

Segala pembiayaan untuk Pelaksanaan Mekanisme Monitoring dan Evaluasi Pelayanan Perizinan Terpadu Satu Pintu dibebankan pada ABPD Kota Banjar yang ada di DPA Bagian Organisasi Sekretariat Daerah Kota Banjar

WALIKOTA BANJAR,

ttd

ADE UU SUKAESIH.

LAMPIRAN II PERATURAN WALIKOTA BANJAR
NOMOR : 24 TAHUN 2015
TANGGAL : 20 NOPEMBER 2015
TENTANG : MONITORING DAN EVALUASI PELAYANAN PERIZINAN TERPADU
SATU PINTU PEMERINTAH KOTA BANJAR

FORMAT KUESIONER MONITORING DAN EVALUASI PELAYANAN PERIZINAN
TERPADU SATU PINTU PEMERINTAH KOTA BANJAR

Nama Kabupaten/Kota :
Alamat Pemda :

Nama Lembaga :
Alamat :

DATA AWAL TENTANG KEPEGAWAIAN :

Bentuk Kelembagaan :
Dasar Hukum Pembentukan PTSP :
Judul Dasar Hukum Pembentukan :

Mulai PTSP Beroperasi :

I LINGKUP KEWENANGAN PTSP		
1	Jumlah jenis izin yang menjadi kewenangan Pemerintah Daerah Kabupten/Kota	
2	Jumlah jenis izin yang kewenangannya sudah dilimpahkan kepada PTSP	
3	Jumlah jenis izin yang penerbitan / penandatangannya dilakukannya oleh Kepala PTSP	
4	Berapa banyak izin utama dari total izin dan non izin yang sudah ditandatangani PTSP (yang termasuk Izin Utama :	
II SISTEM DAN PROSEDUR OPERASIONAL PELAYANAN PTSP		
5	Berapa banyak izin yang ditandatangani PTPSP yang memiliki SOP	
6	Berapa banyak izin yang memiliki SOP, Persyaratan perizinan sesuai dengan peraturan ditingkat pusat	
7	Berapa banyak izin yang memiliki SOP, jangka waktu pengurusan perizinan sesuai dengan peraturan ditingkat pusat	
8	Berapa banyak izin yang memiliki SOP, biaya pengurusan perizinan sesuai dengan peraturan ditingkat pusat	
9	Apakah di PTSP tersedia SOP sehingga pemohon dapat dengan mudah mengetahui persyaratan dan prosedur pengurusan seluruh izin yang dilayani oleh PTSP	
10	Apakah di PTSP menerbitkan SOP sehingga pemohon dapat dengan mudah mengetahui jangka waktu pengurusan izin-izin	

11	Apakah di PTSP tersedia SOP sehingga pemohon dapat dengan mudah mengetahui biaya penyelesaian pengurusan izin-izin	
12	Berapa kali dalam setahun PTSP menerbitkan laporan kinerja pelayanan perizinan	
13	Bagaimana masyarakat dapat melakukan pengaduan terkait pelayanan PTSP	
14	Apakah PTSP menyediakan formulir pengaduan	
15	Apakah PTSP mempunyai unit khusus untuk menangani pengaduan	
16	Apakah PTSP mempunyai mekanisme penanganan pengaduan	
17	Berapa lama waktu yang diperlukan PTSP untuk memberikan tanggapan atas pengaduan yang disampaikan oleh masyarakat	[] hari
18	Apakah PTSP mempunyai dokumentasi laporan pengaduan	
19	Pembayaran Biaya Perijinan dilakukan Melalui :	
20	Apakah PTSP sudah memiliki Tim Teknis dengan SK Kepala Daerah	
21	Apakah SK Kepala Daerah mengenai Tim Teknis memuat kewenangan untuk melakukan verifikasi dan rekomendasi untuk penetapan keputusan	
22	Apakah pada pelaksanaannya Tim Teknis sudah melaksanakan kewenangan yang dimandatkan oleh SK tersebut diatas	

III	SARANA DAN PRASARANA	
23	Apakah ruang pelayanan PTSP melakukan pemisahan antara <i>front office</i> (yang melayani pemohon secara langsung) dengan <i>back office</i> (untuk pemrosesan dokumen)	
24	Apakah PTSP memiliki <i>database</i>	
25	(JIKA PUNYA DATABASE) siapa saja yang dapat memanfaatkan database perizinan yang dimiliki oleh PTSP	
26	Apakah lokasi PTSP dapat dijangkau dengan kendaraan umum	
27	Apakah tanah dan bangunan yang digunakan oleh PTSP merupakan milik Pemda?	
28	Apakah PTSP memiliki ruang-ruang tersebut dibawah ini? Ruang Pimpinan Ruang Rapat Ruang Pemrosesan Ruang Arsip Ruang Server (untuk komputer/jaringan) Ruang Tunggu (untuk pemohon) Toilet Ruang / Meja informasi Ruang/loket pendaftaran Ruang/loket pembayaran Ruang pengaduan	
29	Apakah PTSP memiliki kendaraan Operasional?	
30	Apakah PTSP memiliki dan menggunakan komputer untuk keperluan pemrosesan dokumen perizinan?	
31	Apakah PTSP memiliki sambungan telepon untuk keperluan operasional?	
32	Apakah PTSP memiliki sambungan Internet?	

33	Dimana saja informasi tentang waktu, biaya dan persyaratan perizinan yang ditandatangani PTSP disebarluaskan	
IV	SUMBER DAYA MANUSIA	
34	Berapa jumlah pegawai SDM PTSP (pejabat Struktural dan Pegawai Pendukung)	
35	Apakah Pejabat Struktural PTSP memiliki kompetensi yang dibutuhkan (sesuai dengan pendidikan dan pengalamannya	
36	Apakah dilakukan proses rekrutmen terhadap pegawai SDM berdasarkan pendidikan dan pengalaman	
37	Apakah pegawai PTSP mendapatkan program pelatihan dan pengembangan untuk meningkatkan produktivitas dan kompetensi	
38	Apakah PTSP mempunyai system insentif (tunjangan khusus) bagi pegawai	
V	PENGEMBANGAN PTSP	
39	Berapa banyak program pengembangan PTSP yang telah dilakukan PTSP untuk penyederhanaan pelayanan	
40	Kebijakan apa saja yang telah dilakukan oleh PTSP dalam pengembangan PTSP melalui reformasi regulasi	
41	(JIKA PUNYA SOP) Apakah PTSP melakukan evaluasi secara berkala terhadap SOP tersebut	
42	Apakah data PTSP dimanfaatkan untuk kepentingan perencanaan pembangunan daerah	
43	Apakah program dan kebijakan PTSP dimasukan kedalam dokumen perencanaan daerah	
VI	KEPUASAN MASYARAKAT	
44	Berapa kali dalam setahun PTSP melaksanakan survey IKM (indeks Kepuasan Masyarakat)	
45	(JIKA MELAKSANAKAN SURVEI IKM) berapa nilai IKM pada tahun terakhir (untuk skor/nilai, dituliskan dalam dua angka di belakang koma)	Skor..... Tahun
46	Apakah hasil IKM dipublikasikan kepada seluruh pengguna PTSP (pemangku kepentingan)	
47	Apakah ada tindaklanjut dari hasil IKM	

Diisi oleh
Nama :

Jabatan :
Tanggal :
Tanda Tangan :
dan Cap

WALIKOTA BANJAR,

ttd

ADE UU SUKAESIH.