



## **GUBERNUR KEPULAUAN BANGKA BELITUNG**

PERATURAN DAERAH PROVINSI KEPULAUAN BANGKA BELITUNG  
NOMOR 7 TAHUN 2017

TENTANG

PENYELENGGARAAN PELAYANAN TERPADU SATU PINTU

DENGAN RAHMAT TUHAN YANG MAHA ESA

GUBERNUR KEPULAUAN BANGKA BELITUNG,

- Menimbang : a. bahwa salah satu tujuan penyelenggaraan otonomi daerah adalah untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik guna mewujudkan kesejahteraan masyarakat di daerah;
- b. bahwa berdasarkan Peraturan Daerah Provinsi Kepulauan Bangka Belitung Nomor 18 Tahun 2016 tentang Pembentukan dan Susunan Perangkat Daerah Provinsi Kepulauan Bangka Belitung telah dibentuk lembaga penyelenggara Pelayanan Terpadu Satu Pintu Provinsi Kepulauan Bangka Belitung;
- c. bahwa guna optimalisasi penyelenggaraan pelayanan perizinan dan nonperizinan perlu mengatur penyelenggaraan pelayanan perizinan pada lembaga penyelenggara pelayanan terpadu satu pintu Provinsi Kepulauan Bangka Belitung;
- d. bahwa berdasarkan pertimbangan sebagaimana dimaksud 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 27 Tahun 2000 tentang Pembentukan Provinsi Kepulauan Bangka Belitung (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2000 Nomor 217, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4033);
3. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2007 tentang Penanaman Modal (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2007 Nomor 75, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4724);
4. Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2008 Nomor 61, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4846);

5. Undang-Undang Nomor 37 Tahun 2008 tentang Ombudsman Republik Indonesia (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2008 Nomor 139, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4899);
6. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2009 Nomor 122, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5038);
7. 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);
8. Undang-Undang Nomor 5 Tahun 2014 tentang Aparatur Sipil Negara (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2014 Nomor 6, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5494);
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 (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2015 Nomor 58, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5679);
10. Peraturan Pemerintah Nomor 65 Tahun 2005 tentang Pedoman Penyusunan dan Penerapan Standar Pelayanan Minimal (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2005 Nomor 150, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4585);
11. 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);
12. Peraturan Presiden Nomor 76 Tahun 2013 tentang Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2013 Nomor 1918);
13. Peraturan Presiden Nomor 97 Tahun 2014 tentang Penyelenggaraan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2014 Nomor 221);
14. Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 24 Tahun 2006 tentang Pedoman Penyelenggaraan Pelayanan Terpadu Satu Pintu;

15. Peraturan Daerah Provinsi Kepulauan Bangka Belitung Nomor 18 Tahun 2016 tentang Pembentukan dan Susunan Perangkat Daerah Provinsi Kepulauan Bangka Belitung (Lembaran Daerah Provinsi Kepulauan Bangka Belitung Tahun 2016 Nomor 1 Seri D);

Dengan Persetujuan Bersama  
DEWAN PERWAKILAN RAKYAT DAERAH  
PROVINSI KEPULAUAN BANGKA BELITUNG  
dan  
GUBERNUR KEPULAUAN BANGKA BELITUNG

MEMUTUSKAN:

Menetapkan : PERATURAN DAERAH TENTANG PENYELENGGARAAN PELAYANAN TERPADU SATU PINTU.

## BAB I KETENTUAN UMUM

### Pasal 1

Dalam Peraturan Gubernur ini yang dimaksud dengan:

1. Provinsi adalah Provinsi Kepulauan Bangka Belitung.
2. Pemerintah Provinsi adalah Pemerintah Provinsi Kepulauan Bangka Belitung.
3. Gubernur adalah Gubernur Kepulauan Bangka Belitung.
4. Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu yang selanjutnya disingkat DPMPTSP adalah Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Provinsi Kepulauan Bangka Belitung.
5. Kepala Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu yang selanjutnya disebut Kepala DPMPTSP adalah Kepala Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Provinsi Kepulauan Bangka Belitung.
6. Perangkat Daerah Teknis yang selanjutnya disebut PD Teknis adalah Perangkat Daerah di lingkungan Pemerintah Provinsi Kepulauan Bangka Belitung yang melakukan fasilitasi, pembinaan, pengawasan dan pengendalian sesuai tugas pokok dan fungsinya.
7. Pelayanan Terpadu Satu Pintu yang selanjutnya disingkat PTSP adalah pelayanan secara terintegrasi dalam satu kesatuan proses dimulai dari tahap permohonan sampai dengan tahap penyelesaian produk pelayanan melalui satu pintu.
8. Pendelegasian Wewenang adalah penyerahan tugas, hak, kewajiban, dan pertanggungjawaban Perizinan dan Nonperizinan termasuk penandatungannya atas nama pemberi wewenang.
9. Perizinan adalah segala bentuk persetujuan yang dikeluarkan oleh Pemerintah dan pemerintah daerah yang memiliki kewenangan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.
10. Nonperizinan adalah segala bentuk kemudahan pelayanan, fasilitas fiskal, dan informasi sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.

11. Tatalaksana Perizinan adalah prosedur, syarat formal, dan proses kerja yang harus dipenuhi oleh penyelenggara PTSP dalam rangka penetapan keputusan perizinan.
12. Pemohon adalah orang perseorangan yang memiliki badan usaha maupun yang tidak memiliki badan usaha yang mengajukan permohonan perizinan dan nonperizinan.
13. Tim Teknis Pelayanan Terpadu Satu Pintu yang selanjutnya disebut Tim Teknis PTSP adalah kelompok kerja yang terdiri dari unsur-unsur Perangkat Daerah Teknis terkait yang mempunyai wewenang untuk memberikan saran pertimbangan atau rekomendasi mengenai diterima atau ditolaknya suatu permohonan perizinan kepada Kepala DPMPTSP.
14. Standar Pelayanan yang selanjutnya disingkat SP adalah tolok ukur yang dipergunakan sebagai pedoman penyelenggaraan pelayanan dan acuan penilaian kualitas pelayanan sebagai kewajiban dan janji dari Penyelenggara pelayanan kepada masyarakat dalam rangka pelayanan yang berkualitas, cepat, mudah, terjangkau dan terukur.
15. Standar Operasional Prosedur yang selanjutnya disingkat SOP adalah serangkaian instruksi tertulis yang dibakukan mengenai berbagai proses penyelenggaraan administrasi pemerintahan, bagaimana dan kapan harus dilakukan, dimana dan oleh siapa dilakukan.
16. Pegawai Negeri Sipil adalah Pegawai Negeri Sipil sebagaimana dimaksud dalam Undang-Undang Nomor 5 Tahun 2014 tentang Aparatur Sipil Negara.
17. Honorer adalah pegawai non Pegawai Negeri Sipil yang bekerja pada Pemerintah Daerah dan upahnya dibayar atau digaji dari dana Anggaran Pendapatan dan Belanja Daerah (APBD) maupun Anggaran Pendapatan dan Belanja Negara (APBN).
18. Calo atau Perantara adalah orang yang menjadi perantara dan memberikan jasanya untuk menguruskan sesuatu berdasarkan upah maupun tidak menerima upah.
19. Koordinator Perizinan adalah petugas yang berstatus Pegawai Negeri Sipil atau Honorer atau masyarakat, yang bertugas membantu mengoordinasikan dan menghimpun secara kolektif permohonan pelayanan perizinan sektor kelautan dan perikanan di lapangan.
20. 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.
21. Retribusi adalah pungutan daerah sebagai pembayaran atas pemberian izin tertentu yang khusus disediakan dan/atau diberikan oleh Pemerintah Provinsi kepada orang pribadi atau badan usaha.
22. Mal administrasi adalah perilaku atau perbuatan melawan hukum, melampaui wewenang, menggunakan wewenang untuk tujuan lain dari yang menjadi tujuan wewenang tersebut termasuk kelalaian atau pengabaian kewajiban hukum dalam penyelenggaraan pelayanan publik yang dilakukan oleh penyelenggara Negara dan pemerintahan yang menimbulkan kerugian materiil dan/atau immateriil bagi masyarakat dan orang perseorangan.

## BAB II ASAS, MAKSUD DAN TUJUAN

### Pasal 2

Penyelenggaraan Pelayanan Terpadu Satu Pintu dilaksanakan berdasarkan asas:

- a. kepastian hukum;
- b. persamaan;
- c. partisipatif;
- d. transparansi;
- e. efektifitas;
- f. profesionalitas; dan
- g. akuntabilitas.

### Pasal 3

Pengaturan Penyelenggaraan PTSP dimaksudkan untuk mengoptimalkan penyelenggaraan pelayanan perizinan dan nonperizinan pada lembaga penyelenggara pelayanan terpadu satu pintu Provinsi Kepulauan Bangka Belitung.

### Pasal 4

Penyelenggaraan PTSP bertujuan untuk:

- a. meningkatkan pertumbuhan investasi dalam rangka mewujudkan kesejahteraan Masyarakat;
- b. mewujudkan tatalaksana pelayanan publik yang mudah, murah, transparan, cepat, tepat, pasti, efisien, efektif, dan partisipatif sesuai dengan prinsip tata kelola pemerintahan yang baik;
- c. meningkatkan kualitas pelayanan perizinan dan nonperizinan; dan
- d. mendorong partisipasi aktif masyarakat dalam peningkatan kualitas pelayanan publik.

## BAB III PENYELENGGARA DAN HUBUNGAN KERJA

### Bagian Kesatu Penyelenggara PTSP

### Pasal 5

- (1) PTSP diselenggarakan oleh DPMPTSP.
- (2) PTSP sebagaimana pada ayat (1) didukung oleh Tim Teknis PTSP dan PD Teknis.
- (3) Tim Teknis PTSP sebagaimana dimaksud pada ayat (2) dibentuk dengan Keputusan Gubernur atas usulan dari Kepala PD Teknis yang terdiri dari pejabat PD Teknis terkait yang mempunyai kompetensi dan kemampuan sesuai dengan bidangnya serta sesuai dengan jenis Perizinan dan Nonperizinan.

- (4) Dalam menyelenggarakan PTSP sebagaimana dimaksud pada ayat (1) DPMPTSP mempunyai fungsi:
- a. pemberian informasi pelayanan Perizinan dan Nonperizinan;
  - b. penerimaan permohonan berkas;
  - c. pelaksanaan verifikasi dan validasi terhadap kelengkapan berkas sebagai persyaratan yang harus dipenuhi Pemohon izin;
  - d. pengoordinasian Tim Teknis PTSP dan pendampingan survei lapangan bersama dengan anggota Tim Teknis PTSP terhadap izin baru atau izin perpanjangan yang mengalami perubahan spesifikasi;
  - e. pemrosesan dan pengolahan berkas serta pengadministrasian dokumen Perizinan dan Nonperizinan sesuai norma dan SP terutama berkaitan dengan persyaratan Perizinan dan Nonperizinan, biaya, dan waktu penyelesaiannya;
  - f. pelaksanaan koordinasi dan sinkronisasi pelayanan Perizinan dan Nonperizinan dengan PD Teknis dan instansi terkait lainnya;
  - g. penandatanganan naskah dokumen Perizinan dan Nonperizinan sesuai saran pertimbangan atau kajian teknis dari Tim Teknis PTSP;
  - h. penerbitan, penolakan dan pencabutan Perizinan dan Nonperizinan, serta penyampaian tembusan atau salinannya ke PD Teknis; dan
  - i. penyediaan layanan pengaduan masyarakat.

Bagian Kedua  
Hubungan Kerja

Paragraf 1  
Tim Teknis PTSP

Pasal 6

- (1) Tim Teknis PTSP bertugas:
- a. melaksanakan pemeriksaan teknis di lapangan terhadap permohonan Perizinan dan Nonperizinan yang memerlukan kajian teknis dan penelitian/survei lapangan;
  - b. membuat kajian teknis dan berita acara pemeriksaan sesuai bidangnya;
  - c. memberikan saran pertimbangan atau rekomendasi mengenai diterima atau ditolaknya suatu permohonan Perizinan dan Nonperizinan kepada Kepala DPMPTSP;
  - d. menuangkan uraian spesifikasi besaran Retribusi ke dalam kajian teknis dan/atau saran pertimbangan, khusus bagi setiap Perizinan dan Nonperizinan yang dikenakan Retribusi;
  - e. melaksanakan konsultasi dan koordinasi yang diperlukan dengan Kepala PD Teknis dan Aparatur PD Teknis;
  - f. memberikan laporan tertulis atau tembusan terhadap setiap hasil saran pertimbangan atau rekomendasi Tim Teknis PTSP kepada Kepala PD Teknis terkait;
  - g. merekapitulasi setiap Perizinan dan Nonperizinan yang telah dikeluarkan oleh DPMPTSP untuk keperluan pembinaan, pengawasan dan pengendalian secara fungsional bagi PD Teknis, maupun keperluan data pembandingan bagi DPMPTSP; dan
  - h. melaksanakan tugas lain yang diperlukan dengan berpedoman pada peraturan perundang-undangan.

- (2) Dalam melaksanakan tugasnya, anggota Tim Teknis PTSP bertanggung jawab kepada Kepala DPMPTSP melalui Kepala Bidang Pelayanan Perizinan Terpadu selaku Koordinator Tim Teknis PTSP.
- (3) Anggota Tim Teknis PTSP dapat mengusulkan secara lisan atau tertulis mengenai petugas dari PD Teknis yang bersangkutan sebagai pendamping yang diikutsertakan dalam survei lapangan kepada Kepala DPMPTSP maupun kepada Kepala PD Teknis yang bersangkutan, dengan memperhatikan efektifitas dan daya guna petugas, serta tingkat resiko atau dampak Perizinan dan Nonperizinan yang akan dilakukan survei lapangan.
- (4) Untuk mengoptimalkan pemantauan, pembinaan, dan pengawasan terhadap kinerja/tugas dan peningkatan kompetensi aparatur anggota Tim Teknis PTSP, Gubernur dapat membentuk Tim Pembina PTSP yang terdiri dari unsur-unsur Kepala PD Teknis yang bersangkutan dan pihak-pihak terkait lainnya, yang ditetapkan lebih lanjut dengan Keputusan Gubernur.

Paragraf 2  
PD Teknis

Pasal 7

- (1) PD Teknis mempunyai tugas memperlancar dan memberikan dukungan teknis terhadap penyelenggaraan PTSP.
- (2) Dalam menyelenggarakan tugas sebagaimana dimaksud pada ayat (1) PD Teknis mempunyai fungsi:
  - a. pelaksanaan tindak lanjut layanan pengaduan PTSP berkaitan dengan aspek teknis secara cepat dan tepat;
  - b. perencanaan dan perumusan arah kebijakan Perizinan sesuai bidangnya berdasarkan ketentuan peraturan perundang-undangan; dan
  - c. pembinaan, pengawasan dan pengendalian terhadap pelaksanaan izin dan/atau nonizin secara fungsional, sesuai dengan kewenangan serta tugas pokok dan fungsinya.

BAB IV  
PENDELEGASIAN WEWENANG

Pasal 8

- (1) Gubernur mendelegasikan wewenang pelayanan dan pemberian Perizinan dan Nonperizinan secara administrasi yang menjadi kewenangan Pemerintah Provinsi kepada Kepala DPMPTSP.
- (2) Pendelegasian wewenang sebagaimana dimaksud pada ayat (1) meliputi pemrosesan administrasi permohonan Perizinan dan Nonperizinan, pengoordinasian anggota Tim Teknis PTSP dari PD Teknis, sampai dengan penandatanganan perizinannya atas nama pemberi wewenang.
- (3) Dalam melaksanakan wewenang yang didelegasikan sebagaimana dimaksud pada ayat (2), DPMPTSP melakukan:
  - a. penerbitan Perizinan dan Nonperizinan;
  - b. penolakan permohonan Perizinan dan Nonperizinan;
  - c. pencabutan Perizinan dan Nonperizinan yang telah diterbitkan.

- (4) Setiap Perizinan dan Nonperizinan yang didelegasikan Gubernur kepada DPMPTSP ditandatangani oleh Kepala DPMPTSP atas nama Gubernur.
- (5) Jenis-jenis Perizinan dan Nonperizinan yang didelegasikan Gubernur kepada Kepala DPMPTSP diatur dengan Peraturan Gubernur.

BAB V  
SUMBER DAYA MANUSIA, SARANA PRASARANA DAN PEMANFAATAN  
SISTEM TEKNOLOGI INFORMASI

Bagian Kesatu  
Sumber Daya Manusia dan Sarana Prasarana

Pasal 9

- (1) Pemerintah Provinsi menyediakan sumber daya manusia dan sarana prasarana guna menunjang pelayanan Perizinan dan Nonperizinan.
- (2) Penyediaan sumber daya manusia dan sarana prasarana sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dilakukan dalam rangka menunjang pelaksanaan tugas pokok dan fungsi DPMPTSP.
- (3) Penyediaan sarana dan prasarana sebagaimana dimaksud pada ayat (1) juga harus memperhatikan akses bagi masyarakat berkebutuhan khusus.

Bagian Kedua  
Pemanfaatan Sistem Teknologi Informasi

Pasal 10

- (1) Penyelenggaraan PTSP memanfaatkan sistem teknologi informasi melalui penyediaan situs resmi yang dapat diakses dengan mudah oleh masyarakat.
- (2) Sistem teknologi informasi sebagaimana dimaksud pada ayat (1) meliputi komponen:
  - a. publikasi jenis pelayanan, persyaratan teknis, SP, SOP;
  - b. pengumuman permohonan penerbitan izin;
  - c. pendaftaran *online* (dalam jaringan);
  - d. penelusuran posisi dokumen pada setiap proses;
  - e. biaya dan waktu; dan
  - f. tatacara pengaduan.
- (3) DPMPTSP memastikan sistem teknologi informasi berjalan dengan baik.
- (4) Dalam rangka meningkatkan kualitas pelayanan, DPMPTSP dapat mengembangkan sistem teknologi informasi lainnya.

BAB VI  
PELAYANAN PERIZINAN DAN NONPERIZINAN

Bagian Kesatu  
Mekanisme Pelayanan

#### Pasal 11

- (1) Perizinan dan Nonperizinan yang diterbitkan oleh Kepala DPMPTSP wajib dilaksanakan sesuai SP dan SOP.
- (2) SP dan SOP sebagaimana dimaksud pada ayat (1) ditetapkan lebih lanjut dengan Peraturan Gubernur.

#### Bagian Kedua Prosedur Pelayanan

#### Pasal 12

- (1) Untuk memperoleh Perizinan dan Nonperizinan dari Pemerintah Provinsi, setiap pemohon wajib mengajukan permohonan dilengkapi dengan persyaratan yang diajukan Kepala DPMPTSP.
- (2) Permohonan Perizinan dan Nonperizinan dapat diajukan secara manual atau secara elektronik melalui SPIPISE atau sistem informasi lainnya.
- (3) Prosedur pelayanan Perizinan dan Nonperizinan diatur lebih lanjut dengan Peraturan Gubernur.

#### Bagian Ketiga Penandatanganan Perizinan dan Nonperizinan

#### Pasal 13

- (1) Setiap Perizinan dan Nonperizinan yang telah didelegasikan oleh Gubernur kepada Kepala DPMPTSP, ditandatangani oleh Kepala DPMPTSP atas nama Gubernur.
- (2) Dalam hal Kepala DPMPTSP berhalangan sementara atau berhalangan hadir lebih dari 2 (dua) hari kerja sampai dengan maksimal 14 (empat belas) hari kerja karena penugasan dan/atau kepentingan lainnya sesuai ketentuan perundang-undangan, maka penandatanganan naskah dokumen Perizinan dan Nonperizinan dilakukan secara elektronik berupa tanda tangan *scan* komputer.
- (3) Setiap penandatanganan secara elektronik sebagaimana dimaksud pada ayat (2) wajib diregistrasi atau dilakukan pencatatan oleh Kepala Bidang Pelayanan Perizinan Terpadu pada DPMPTSP atau pejabat lain yang ditunjuk pada buku register tanda tangan elektronik.
- (4) Dalam hal Kepala DPMPTSP berhalangan tetap lebih dari 14 (empat belas) hari kerja karena penugasan dan/atau kepentingan lainnya sesuai ketentuan perundang-undangan, maka penandatanganan naskah dokumen Perizinan dan Nonperizinan dilakukan oleh Kepala Bidang Pelayanan Perizinan Terpadu DPMPTSP atau pejabat lain yang ditunjuk.

#### Bagian Keempat Penolakan dan Pencabutan Perizinan dan Nonperizinan

#### Pasal 14

- (1) Kepala DPMPTSP dapat melakukan penolakan terhadap permohonan Perizinan dan Nonperizinan dari pihak pemohon.

- (2) Penolakan permohonan Perizinan dan Nonperizinan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) wajib disertai dengan alasan yang bersifat faktual dan berdasarkan ketentuan peraturan perundang-undangan, diantaranya:
  - a. hasil verifikasi dan validasi menyatakan bahwa berkas tidak memenuhi persyaratan administrasi; dan
  - b. hasil saran pertimbangan atau kajian teknis oleh Tim Teknis PTSP tidak memenuhi persyaratan untuk diterbitkan Perizinan dan Nonperizinannya.
- (3) Pemohon sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dapat melakukan upaya hukum berkaitan dengan penolakan permohonan Perizinan dan Nonperizinan sesuai peraturan perundang-undangan.
- (4) Pemohon dapat mengajukan keberatan atas penolakan akibat adanya keberatan dari pihak lain.

#### Pasal 15

- (1) Kepala DPMPTSP dapat melakukan pencabutan Perizinan dan Nonperizinan yang telah diterbitkannya.
- (2) Pencabutan Perizinan dan Nonperizinan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dilakukan atas permintaan Pemohon sendiri dan/atau terdapat pelanggaran terhadap ketentuan peraturan perundang-undangan.
- (3) Dalam hal terjadi pelanggaran ketentuan dan kewajiban sesuai dengan ketentuan penerbitan izin, maka Kepala PD Teknis mengusulkan pencabutan Perizinan dan Nonperizinan kepada Kepala DPMPTSP.

#### Bagian Kelima

#### Penyelesaian Permasalahan Perizinan dan Nonperizinan

#### Pasal 16

Dalam hal terjadi permasalahan sebagai akibat Perizinan dan Nonperizinan yang diterbitkan, diselesaikan oleh PD Teknis terkait dengan difasilitasi oleh DPMPTSP.

### BAB VII

### DOKUMEN PERIZINAN DAN NONPERIZINAN

#### Bagian Kesatu

#### Legalisasi dan Duplikat/Salinan Naskah Dokumen

#### Pasal 17

- (1) Dalam hal pemegang Perizinan dan Nonperizinan membutuhkan legalisasi atas dokumen Perizinan dan Nonperizinan yang telah diterbitkan, Pemegang Izin berhak mengajukan permohonan legalisasi.
- (2) Permohonan legalisasi sebagaimana dimaksud pada ayat (1) disampaikan kepada petugas pendaftaran dengan melampirkan/menunjukkan dokumen yang asli untuk dilegalisasi, kemudian diteruskan kepada petugas verifikasi/validasi.

- (3) Petugas verifikasi/validasi selanjutnya meneruskan kepada Kepala DPMPTSP/Kepala Bidang/Kepala Seksi/Petugas yang ditunjuk untuk dimintakan tanda tangan dan stempel DPMPTSP.

#### Pasal 18

- (1) Dalam hal naskah dokumen Perizinan dan Nonperizinan hilang atau rusak, pemegang Perizinan dan Nonperizinan berhak mengajukan permohonan untuk mendapatkan duplikat/salinan naskah dokumen kepada Kepala DPMPTSP.
- (2) Permohonan untuk mendapatkan duplikat/salinan naskah dokumen sebagaimana dimaksud pada ayat (1) disampaikan melalui petugas pendaftaran dengan melampirkan surat keterangan kehilangan dari kepolisian.
- (3) Petugas pendaftaran meneruskan permohonan kepada petugas verifikasi/validasi untuk dilakukan pemeriksaan, dengan ketentuan:
  - a. dalam hal berkas permohonan tidak memenuhi persyaratan dan/atau diragukan kebenarannya, Kepala DPMPTSP dapat melakukan penolakan terhadap permohonan yang bersangkutan; dan
  - b. dalam hal berkas permohonan memenuhi persyaratan, Kepala DPMPTSP menerbitkan duplikat/salinan naskah dokumen Perizinan dan Nonperizinan.

#### Bagian Kedua Perpanjangan atau Daftar Ulang

#### Pasal 19

- (1) Perpanjangan atau daftar ulang naskah dokumen Perizinan dan Nonperizinan, dilaksanakan melalui prinsip penyederhanaan prosedur dan kemudahan bagi proses pelayanan perpanjangan dan daftar ulang, sepanjang tidak mengalami perubahan spesifikasi.
- (2) Sepanjang tidak ditentukan lain dalam ketentuan peraturan perundang-undangan, pengajuan permohonan perpanjangan atau daftar ulang naskah dokumen Perizinan dan Nonperizinan dilakukan paling lambat 1 (satu) bulan sebelum habis masa berlakunya.
- (3) Dalam hal pengajuan permohonan perpanjangan atau daftar ulang naskah dokumen sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dilakukan setelah habis masa berlakunya, maka permohonan yang bersangkutan diperlakukan sebagai permohonan baru.

#### Pasal 20

- (1) Dalam hal tanggal perpanjangan atau daftar ulang yang tertera di dalam naskah dokumen Perizinan dan Nonperizinan bertepatan dengan hari libur nasional, perpanjangan atau daftar ulang dilakukan pada hari kerja berikutnya, sehari setelah hari libur nasional berakhir.
- (2) Perpanjangan atau daftar ulang sebagaimana dimaksud pada ayat (1) tidak dapat diperhitungkan sebagai alasan untuk mengenakan denda Retribusi, atau telah terjadinya pelanggaran.

Bagian Ketiga  
Bentuk, Jenis Format dan Tata Naskah Dokumen

Pasal 21

- (1) Bentuk dan jenis format Perizinan dan Nonperizinan ditetapkan oleh Kepala DPMPTSP dengan mengacu kepada ketentuan peraturan perundang-undangan.
- (2) DPMPTSP dapat melakukan standarisasi tata naskah Perizinan dan Nonperizinan atas pertimbangan efisiensi dan efektifitas pelayanan, yang ditetapkan lebih lanjut dengan Keputusan Kepala DPMPTSP.

BAB VIII  
LAYANAN INFORMASI DAN LAYANAN PENGADUAN

Bagian Kesatu  
Layanan Informasi

Pasal 22

- (1) Dalam rangka memberikan dukungan informasi terhadap penyelenggaraan PTSP, diselenggarakan layanan informasi yang dapat diakses oleh masyarakat secara cepat, mudah dan sederhana.
- (2) Layanan informasi yang disediakan oleh PTSP DPMPTSP, diantaranya meliputi profil DPMPTSP, SP, Maklumat Pelayanan, pengelolaan layanan pengaduan masyarakat, dan lain sebagainya yang diperlukan.
- (3) Informasi layanan PTSP dapat diperoleh masyarakat secara langsung di loket informasi *front office* PTSP, dan secara tidak langsung melalui media penyampaian informasi, maupun melalui sistem informasi secara elektronik.

Bagian Kedua  
Layanan Pengaduan

Pasal 23

- (1) DPMPTSP wajib menyediakan sarana layanan pengaduan.
- (2) Layanan pengaduan PTSP sebagaimana dimaksud pada ayat (1) wajib memperhatikan kelompok rentan dan/atau berkebutuhan khusus.
- (3) Penyediaan sarana layanan pengaduan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) meliputi mekanisme atau tata cara pengaduan secara langsung atau tidak langsung.
- (4) Pemohon pengguna jasa dapat menyampaikan pengaduan atas layanan PTSP melalui layanan pengaduan PTSP, dalam hal penyelenggaraan PTSP oleh DPMPTSP tidak dilaksanakan sesuai SP dan/atau ketentuan peraturan perundang-undangan.
- (5) Layanan Pengaduan PTSP sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dilakukan secara lisan dan/atau tulisan melalui media yang disediakan, paling lama 30 (tiga puluh) hari kalender sejak pemohon pengguna jasa menerima pelayanan Perizinan dan Nonperizinan.

- (6) DPMPTSP wajib menanggapi dan menindaklanjuti pengaduan atas layanan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dan ayat (2), secara cepat dan tepat paling lambat 7 (tujuh) hari kerja sejak diterimanya pengaduan atas layanan.
- (7) Prosedur layanan pengaduan PTSP diatur lebih lanjut dengan Peraturan Gubernur.

## BAB IX INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT

### Pasal 24

Dalam rangka untuk mengetahui tingkat kepuasan masyarakat dalam penyelenggaraan pelayanan perizinan di PTSP, dilakukan survei kepuasan masyarakat melalui penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM).

### Pasal 25

- (1) Penyelenggara PTSP melakukan penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) melalui survei kepuasan masyarakat paling sedikit 1 (satu) kali dalam 1 (satu) tahun.
- (2) Pelaksanaan survei kepuasan masyarakat sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dapat dilakukan sendiri oleh DPMPTSP maupun bekerjasama dengan pihak lain, dengan mekanisme sesuai ketentuan peraturan perundang-undangan.
- (3) Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) sebagaimana dimaksud pada ayat (1) meliputi:
  - a. persyaratan;
  - b. prosedur;
  - c. waktu;
  - d. biaya/tarif;
  - e. produk spesifikasi jenis pelayanan;
  - f. kompetensi pelaksana;
  - g. perilaku pelaksana;
  - h. maklumat pelayanan; dan
  - i. penanganan pengaduan, saran dan masukan.

## BAB X PERAN SERTA MASYARAKAT

### Pasal 26

Peran serta masyarakat diwujudkan dalam:

- a. pengawasan atas penyelenggaraan PTSP;
- b. pemberian masukan untuk memperbaiki pelayanan apabila pelayanan yang diberikan tidak sesuai dengan SP;
- c. penyampaian informasi atas dugaan pelayanan yang tidak sesuai dengan SP; dan

- d. penyampaian informasi atas kegiatan usaha yang diduga menyalahgunakan Perizinan dan Nonperizinan.

## BAB XI RETRIBUSI

### Pasal 27

- (1) Untuk melakukan pemungutan Retribusi kepada Pemohon Perizinan dan Nonperizinan yang jenis perizinannya dikenakan Retribusi, maka petugas/pejabat yang ditunjuk wajib membuat Surat Ketetapan Retribusi Daerah (SKRD) atau dokumen lain yang dipersamakan.
- (2) Petugas/pejabat yang ditunjuk sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dapat berasal dari Tim Teknis PTSP atau dari PD Teknis maupun dari DPMPTSP selaku PD penyelenggara PTSP.
- (3) Pemungutan Retribusi sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dilaksanakan dengan mekanisme sesuai ketentuan Peraturan Daerah dan/atau Peraturan Gubernur yang berlaku secara khusus mengatur mengenai Retribusi.

## BAB XII HAK, KEWAJIBAN DAN LARANGAN

### Bagian Kesatu Hak Penyelenggara atau Pelaksana PTSP

#### Pasal 28

Penyelenggara atau Pelaksana PTSP memiliki hak:

- a. memberikan pelayanan tanpa dihambat pihak lain yang bukan tugasnya;
- b. melakukan pembelaan terhadap pengaduan dan tuntutan yang tidak sesuai dengan kenyataan dalam penyelenggaraan pelayanan Perizinan dan Nonperizinan;
- c. menolak permintaan pelayanan Perizinan dan Nonperizinan yang bertentangan dengan peraturan perundang-undangan; dan
- d. mendapatkan insentif/tunjangan khusus yang disesuaikan dengan kemampuan keuangan daerah.

### Bagian Kedua Kewajiban dan Larangan Bagi Aparatur Terkait Penyelenggaraan PTSP

#### Pasal 29

- (1) Setiap Pegawai Negeri Sipil dan Honorer di lingkungan Pemerintah Provinsi, wajib mendukung terselenggaranya PTSP.
- (2) Setiap petugas penyelenggara atau pelaksana PTSP termasuk anggota Tim Teknis PTSP dan pegawai PD Teknis, dalam melaksanakan tugasnya wajib berpedoman kepada SP dan SOP yang berlaku.

- (3) Setiap petugas penyelenggara atau pelaksana PTSP termasuk anggota Tim Teknis PTSP dan pegawai PD Teknis, dilarang melakukan tindakan mal administrasi.
- (4) Setiap petugas penyelenggara atau pelaksana PTSP termasuk anggota Tim Teknis PTSP dan pegawai PD Teknis, dilarang:
  - a. melakukan pungutan liar; dan
  - b. menerima imbalan dalam bentuk apapun dari Pemohon Perizinan dan Nonperizinan yang patut diduga terkait langsung atau tidak langsung dengan penyelenggaraan Perizinan dan Nonperizinan.
- (5) Setiap Pegawai Negeri Sipil dan Honorer di lingkungan Pemerintah Provinsi dan Pemerintah Kabupaten/Kota di lingkungan Provinsi Kepulauan Bangka Belitung, dilarang menjadi Calo atau perantara maupun menjadi Penerima Kuasa dalam pengurusan Perizinan dan Nonperizinan pada penyelenggaraan PTSP.
- (6) Tidak dikategorikan sebagai larangan sebagaimana dimaksud pada ayat (5), yaitu bagi Pegawai Negeri Sipil yang mengurus Perizinan dan Nonperizinan yang terkait langsung dengan usaha pribadinya sendiri yang dimilikinya secara sah, dan/atau dalam rangka melaksanakan kewajibannya sebagai Warga Negara Indonesia.
- (7) Kepala PD Teknis, dilarang menerbitkan Perizinan dan Nonperizinan yang telah didelegasikan Gubernur kepada Kepala DPMPTSP.

Bagian Ketiga  
Hak dan Kewajiban Pemohon Perizinan

Pasal 30

Pemohon Perizinan dan Nonperizinan berhak:

- a. mengetahui informasi mengenai SP;
- b. mengawasi pelaksanaan SP;
- c. mendapatkan tanggapan terhadap pengaduan yang diajukan;
- d. memberitahukan kepada pimpinan penyelenggara PTSP untuk memperbaiki pelayanan apabila pelayanan Perizinan dan Nonperizinan yang diberikan tidak sesuai dengan SP;
- e. memberitahukan kepada petugas pelaksana PTSP untuk memperbaiki pelayanan apabila pelayanan yang diberikan tidak sesuai dengan SP;
- f. mengadukan petugas pelaksana PTSP yang melakukan penyimpangan SP dan/atau tidak memperbaiki pelayanan kepada pimpinan penyelenggara PTSP dan Ombudsman; dan
- g. mendapatkan pelayanan yang berkualitas sesuai dengan asas dan tujuan pelayanan.

Pasal 31

Pemohon Perizinan dan Nonperizinan berkewajiban:

- a. mematuhi dan memenuhi ketentuan sebagaimana dipersyaratkan dalam SP;

- b. ikut menjaga terpeliharanya sarana, prasarana, dan/atau fasilitas pelayanan; dan
- c. berpartisipasi aktif dan mematuhi peraturan yang terkait dengan penyelenggaraan pelayanan Perizinan dan Nonperizinan.

### BAB XIII SANKSI ADMINISTRASI

#### Pasal 32

- (1) Pegawai Negeri Sipil maupun Honorer, dan petugas penyelenggara atau pelaksana PTSP yang melanggar ketentuan sebagaimana dimaksud dalam Pasal 29 ayat (1), ayat (2), ayat (3), ayat (4), ayat (5) dan ayat (7), dikenakan sanksi berdasarkan tingkat pelanggaran yang dilakukan sesuai ketentuan peraturan perundang-undangan yang berlaku di bidang kepegawaian.
- (2) Dalam hal pegawai yang melanggar merupakan pegawai dari DPMPTSP, maka Pejabat yang memberikan/menjatuhkan sanksi adalah Gubernur atau Sekretaris Daerah atau Kepala DPMPTSP atau pejabat lainnya yang berwenang, disesuaikan dengan pangkat, golongan dan jabatan pegawai yang melanggar, untuk selanjutnya dilakukan pembinaan oleh atasan langsung yang bersangkutan.
- (3) Dalam hal pegawai yang melanggar merupakan pegawai dari PD Teknis atau Instansi lainnya, maka Kepala DPMPTSP menyampaikan secara tertulis perihal pelanggaran dimaksud kepada pimpinan atau kepala instansi yang bersangkutan, untuk selanjutnya diproses guna diberikan/dijatuhkan sanksi oleh pejabat yang berwenang.

### BAB XIV PEMBINAAN DAN PENGAWASAN

#### Pasal 33

Pembinaan atas penyelenggaraan PTSP dilakukan oleh Gubernur.

#### Pasal 34

- (1) Pengawasan umum terhadap proses penyelenggaraan PTSP dilakukan oleh atasan langsung secara berjenjang.
- (2) Pengawasan fungsional terhadap proses penyelenggaraan PTSP dilakukan oleh Inspektorat Daerah Provinsi sesuai ketentuan peraturan perundang-undangan.
- (3) Untuk mengoptimalkan pengawasan terhadap penyelenggaraan PTSP, Gubernur dapat membentuk Tim Pengawas PTSP yang diketuai oleh Sekretaris Daerah dengan anggota yang terdiri dari unsur-unsur Inspektorat Daerah, Badan Perencanaan Pembangunan dan Penelitian Pengembangan Daerah, Badan Kepegawaian dan Pengembangan Sumber Daya Manusia Daerah, Biro Hukum Sekretariat Daerah, dan Biro Organisasi Sekretariat Daerah di Lingkungan Pemerintah Provinsi Kepulauan Bangka Belitung.

- (4) Tim pengawas PTSP sebagaimana dimaksud pada ayat (3) ditetapkan lebih lanjut dengan Keputusan Gubernur.
- (5) Tim Pengawas PTSP mempunyai tugas sebagai berikut:
  - a. melakukan supervisi dan dukungan atas penyelenggaraan PTSP, melalui tindakan pencegahan mal administrasi oleh petugas penyelenggara PTSP;
  - b. mendorong upaya peningkatan kualitas layanan PTSP melalui pemantauan berkala maupun insidental atas penyelenggaraan PTSP;
  - c. mendorong pengintegrasian layanan berbagai jenis Perizinan dan Nonperizinan terutama yang berkaitan dengan kemudahan berusaha dari PD Teknis ke PTSP DPMPTSP; dan
  - d. menginventarisasi hasil supervisi yang telah dilakukan oleh Tim beserta dengan data-data mengenai berbagai permasalahan yang dihadapi dalam penyelenggaraan PTSP dan selanjutnya menyampaikannya disertai dengan usulan alternatif pemecahan permasalahan tersebut kepada Gubernur.

## BAB XV PELAPORAN

### Pasal 35

- (1) Kepala DPMPTSP membuat laporan berkala mengenai penyelenggaraan PTSP setiap 3 (tiga) bulan sekali kepada Gubernur melalui Sekretaris Daerah.
- (2) Pelaporan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) paling sedikit memuat:
  - a. Jenis-jenis Perizinan dan Nonperizinan yang diterbitkan; dan
  - b. Rekapitulasi jumlah Perizinan dan Nonperizinan per sektor.

## BAB XVI PEMBIAYAAN

### Pasal 36

Pembiayaan penyelenggaraan PTSP bersumber dari Anggaran Pendapatan dan Belanja Daerah Provinsi Kepulauan Bangka Belitung.

## BAB XVII KETENTUAN PERALIHAN

### Pasal 37

Pada saat Peraturan Daerah ini mulai berlaku, Peraturan Gubernur Nomor 16 Tahun 2017 tentang Penyelenggaraan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Provinsi Kepulauan Bangka Belitung dinyatakan tetap berlaku sepanjang belum diatur dan tidak bertentangan dengan peraturan daerah ini.

BAB XVIII  
KETENTUAN PENUTUP

Pasal 38

Peraturan Daerah ini mulai berlaku pada tanggal diundangkan.

Agar setiap orang mengetahuinya, memerintahkan pengundangan Peraturan Daerah ini dengan penempatannya dalam Lembaran Daerah Provinsi Kepulauan Bangka Belitung.

Ditetapkan di Pangkalpinang  
pada tanggal 28 Juli 2017

GUBERNUR  
KEPULAUAN BANGKA BELITUNG,



ERZALDI ROSMAN

Diundangkan di Pangkalpinang  
pada tanggal 28 Juli 2017

SEKRETARIS DAERAH  
PROVINSI KEPULAUAN BANGKA BELITUNG,



YAN MEGAWANDI

LEMBARAN DAERAH PROVINSI KEPULAUAN BANGKA BELITUNG TAHUN  
2017 NOMOR 6 SERIE

NOREG PERATURAN DAERAH PROVINSI KEPULAUAN BANGKA BELITUNG:  
(6/107/2017).

PENJELASAN  
ATAS  
PERATURAN DAERAH PROVINSI KEPULAUAN BANGKA BELITUNG  
NOMOR 7 TAHUN 2017  
TENTANG  
PENYELENGGARAAN PELAYANAN TERPADU SATU PINTU

I. UMUM

Percepatan pembangunan ekonomi nasional dan mewujudkan kedaulatan politik dan ekonomi Indonesia merupakan harapan besar seluruh rakyat Indonesia. Salah satu langkah strategis yang harus dilakukan untuk mewujudkan harapan ini adalah dengan peningkatan penanaman modal. Peningkatan penanaman modal berfungsi untuk mengolah potensi ekonomi menjadi kekuatan ekonomi riil dengan menggunakan modal yang berasal, baik dari dalam negeri maupun luar negeri.

Bagi negara-negara berkembang, untuk bisa mendatangkan investor setidaknya-tidaknya dibutuhkan tiga syarat, yaitu pertama, ada *economic opportunity* (investasi mampu memberi keuntungan secara ekonomis bagi investor); kedua, *political stability* (investasi akan sangat dipengaruhi stabilitas politik); ketiga, *legal certainty* atau kepastian hukum. Dari ketiga faktor di atas dapat dikatakan bahwa faktor kepastian hukum (*legal certainty*) merupakan faktor yang paling sering dijadikan dasar pertimbangan utama bagi para investor dalam mengambil keputusan untuk melakukan kegiatan penanaman modal atau investasi di suatu negara.

Saat ini Pemerintah Indonesia sangat gencar mempromosikan Indonesia kepada investor asing untuk menanamkan modalnya di Indonesia. Dengan modal itu, maka pembangunan di Indonesia akan dapat berjalan dan tumbuh pesat. Dalam konteks ini, Provinsi Kepulauan Bangka Belitung salah satu dari wilayah Negara Kesatuan Republik Indonesia yang memiliki sejumlah potensi bagi pertumbuhan ekonomi melalui penanaman modal. Misalnya, mengingat sebagian besar wilayah Provinsi Kepulauan Bangka Belitung adalah perairan laut, yakni tidak kurang dari 80% dengan garis pantai sepanjang kurang lebih 1.295,83 km, maka sangat potensial bagi investor untuk menanamkan modalnya di sektor kelautan.

Akan tetapi tidaklah mudah bagi investor untuk menanamkan modalnya di Provinsi Kepulauan Bangka Belitung jika tidak didukung dengan kemudahan, kenyamanan dan keamanan berinvestasi. Salah satu untuk memudahkan dan memberikan kenyamanan serta keamanan dalam berinvestasi adalah dengan memberikan pelayanan Perizinan maupun Nonperizinan secara terpadu satu pintu. Hal ini sesuai dengan amanah Undang Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2007 tentang Penanaman Modal.

Oleh karenanya, menjadi penting untuk membentuk sebuah Peraturan Daerah yang mengatur tentang pelayanan terpadu satu pintu. Selain untuk memberikan kemudahan dalam berinvestasi, hal ini juga untuk meningkatkan pelayanan publik kepada masyarakat. Dengan demikian, akan terjadi peningkatan kepercayaan publik kepada penyelenggara pemerintahan daerah. Dan pada ujungnya akan berdampak sangat signifikan bagi kemajuan daerah.

## II. PASAL DEMI PASAL

Pasal 1  
Cukup jelas.

### Pasal 2

#### Huruf a

“asas kepastian hukum” adalah bahwa PTSP harus memberikan kepastian dan kejelasan prosedur serta kemudahan bagi masyarakat yang ingin mengajukan permohonan Perizinan maupun Nonperizinan.

#### Huruf b

“asas persamaan” adalah bahwa penyelenggaraan PTSP tidak boleh bersifat diskriminatif. Semua orang yang mengajukan permohonan Perizinan maupun Nonperizinan harus diperlakukan sama, sesuai prosedur dan mekanisme yang berlaku.

#### Huruf c

“asas partisipatif” adalah bahwa peran serta masyarakat sangat dibutuhkan dalam sukseksi Pelayanan Terpadu Satu Pintu. Masyarakat dapat memberikan masukan dan bahkan aduan atas penyelenggaraan PTSP sesuai dengan prosedur yang berlaku.

#### Huruf d

“asas transparansi” adalah bahwa penyelenggaraan PTSP harus dilakukan secara terbuka kepada masyarakat dan dapat dipertanggungjawabkan.

#### Huruf e

“asas efektifitas” adalah penyelenggaraan PTSP bertujuan untuk memberi kemudahan pelayanan kepada masyarakat.

#### Huruf f

“asas profesionalitas” adalah bahwa Pelaksana PSTP harus bekerja secara profesional dalam melayani masyarakat.

#### Huruf g

“asas akuntabilitas” adalah bahwa setiap kegiatan dan hasil akhir dari penyelenggaraan PTSP harus dapat dipertanggungjawabkan kepada masyarakat atau rakyat sebagai pemegang kedaulatan tertinggi negara sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.

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  
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  
Yang dimaksud “dalam peraturan perundang-undangan”, adalah dengan merujuk pada peraturan perundang-undangan yang berlaku, seperti Peraturan Menteri Energi dan Sumber Daya Mineral Republik Indonesia Nomor 32 Tahun 2013 Tentang Tata Cara Pemberian Izin Khusus Di Bidang Pertambangan Mineral Dan Batubara Pasal 21 ayat (2) diatur bahwa permohonan perpanjangan IUP Operasi Produksi khusus untuk pengangkutan dan penjualan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) harus diajukan dalam jangka waktu paling cepat 6 (enam) bulan dan paling lambat 2 (dua) bulan sebelum IUP Operasi Produksi khusus untuk pengangkutan dan penjualan berakhir.

Pasal 22  
Cukup jelas.

Pasal 23

Ayat (7)

Huruf a

Yang dimaksud “pengaduan secara tidak langsung” adalah pengaduan dapat disampaikan melalui media laman (*website*), *Short Message Service* (SMS), atau telepon.

Pasal 24

“Survey Kepuasan Masyarakat” adalah pengukuran secara komprehensif kegiatan tentang tingkat kepuasan masyarakat yang diperoleh dari hasil pengukuran atas pendapat masyarakat dalam memperoleh pelayanan dari penyelenggaraan pelayanan publik.

Pasal 25

Ayat (1)

Survei dilakukan dengan memperhatikan pedoman survei sesuai dengan Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 16 Tahun 2014 Tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat Terhadap Penyelenggaraan Pelayanan Publik.

Ayat (2)

Yang dimaksud “bekerjasama dengan pihak lain” DPMPTSP dapat bekerjasama dengan instansi pemerintah, lembaga survei swasta, maupun perguruan tinggi.

Ayat (2)

Huruf a

“Persyaratan” adalah syarat yang harus dipenuhi dalam pengurusan suatu jenis pelayanan, baik persyaratan teknis maupun administrasi.

Huruf b

“Prosedur” adalah tatacara pelayanan yang dibatalkan bagi pemberi dan penerima pelayanan, termasuk pengaduan.

Huruf c

“Waktu Pelayanan” adalah jangka waktu yang diperlukan untuk menyelesaikan seluruh proses pelayanan dari setiap jenis pelayanan.

Huruf d

“Biaya/Tarif” adalah ongkos yang dikenakan kepada penerima layanan dalam mengurus dan/atau memperoleh pelayanan dari penyelenggara yang besarnya ditetapkan berdasarkan kesepakatan antara penyelenggaraan dan masyarakat.

Huruf e

“Produk Spesifikasi jenis pelayanan” adalah hasil pelayanan yang diberikan dan diterima sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan. Produk pelayanan ini merupakan hasil dari setiap spesifikasi jenis pelayanan.

Huruf f

“Kompetensi Pelaksana” adalah kemampuan yang harus dimiliki oleh pelaksanaan meliputi pengetahuan, keterampilan dan pengalaman.

Huruf g

“Perilaku pelaksana” adalah sikap petugas dalam memberikan pelayanan.

Huruf h

“Maklumat pelayanan” adalah merupakan pernyataan kesanggupan dan kewajiban penyelenggara untuk melaksanakan pelayanan sesuai dengan standar pelayanan

Huruf i

“Penanganan pengadaan, saran dan masukan” adalah tatacara pelaksanaan penanganan pengaduan dan tindak lanjut.

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

Inspektorat Provinsi menyelenggarakan fungsi (a) perencanaan program pengawasan; (b) perumusan kebijakan dan fasilitasi pengawasan; dan (c) pemeriksaan, pengusutan, pengujian dan penilaian tugas pengawasan; (d) evaluasi dan pelaporan bidang pengawasan; (e) pelaksanaan kesekretariatan Inspektorat; (f) pelaksanaan tugas lain yang diberikan oleh Gubernur sesuai dengan tugas dan fungsinya.

Pasal 35

Cukup jelas.

Pasal 36

Cukup jelas.

Pasal 37

Cukup jelas.

Pasal 38

Cukup jelas.