SALINAN

BUPATI PURWOREJO
PROVINSI JAWA TENGAH

PERATURAN DAERAH KABUPATEN PURWOREJO
NOMOR 12 TAHUN 2019

TENTANG

PENYELENGGARAAN PELAYANAN TERPADU SATU PINTU

DENGAN RAHMAT TUHAN YANG MAHA ESA

BUPATI PURWOREJO,

Menimbang:

a. bahwa setiap warga masyarakat berhak mendapatkan pelayanan dan kemudahan untuk memperoleh izin dalam melaksanakan kegiatan atau usaha di Daerah;

b. bahwa untuk meningkatkan pelayanan dan menciptakan kemudahan kepada masyarakat sebagaimana dimaksud dalam huruf a, Pemerintah Daerah perlu menerapkan sistem pelayanan secara terintegrasi dalam satu kesatuan proses pada satu tempat pelayanan melalui sistem pelayanan terpadu satu pintu;

c. bahwa untuk memberikan landasan hukum dan pedoman bagi Pemerintah Daerah dan masyarakat dalam penyelenggaraan pelayanan terpadu satu pintu di Daerah, perlu disusun peraturan yang ditetapkan dengan peraturan daerah;

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 13 Tahun 1950 tentang Pembentukan Daerah-Daerah Kabupaten Dalam Lingkungan Propinsi Jawa Tengah;
3. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2007 tentang Penanaman Modal (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2007 Nomor 67, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4724);

4. Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2014 Nomor 244, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5587) sebagaimana telah diubah beberapa kali terakhir dengan Undang-Undang Nomor 9 Tahun 2015 tentang Perubahan Kedua Atas Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2015 Nomor 58, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5679);
5. Peraturan Presiden Nomor 97 Tahun 2014 tentang Penyelenggaraan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2014 Nomor 209);

Dengan Persetujuan Bersama
DEWAN PERWAKILAN RAKYAT DAERAH KABUPATEN PURWOREJO
dan
BUPATI PURWOREJO

MEMUTUSKAN :

Menetapkan : PERATURAN DAERAH TENTANG PENYELENGGARAAN PELAYANAN TERPADU SATU PINTU.

BAB I

KETENTUAN UMUM

Bagian Kesatu
Pengertian

Pasal 1

Dalam Peraturan Daerah ini yang dimaksud dengan :
1. Daerah adalah Kabupaten Purworejo.
2. Pemerintah Daerah adalah Bupati sebagai unsur penyelenggara Pemerintahan Daerah yang memimpin pelaksanaan urusan pemerintahan yang menjadi kewenangan daerah otonom.
3. Bupati adalah Bupati Purworejo.
4. Perangkat Daerah adalah unsur pembantu Bupati dan Dewan Perwakilan Rakyat Daerah dalam penyelenggaraan Urusan Pemerintahan yang menjadi kewenangan Daerah.

5. Perangkat Daerah Perizinan adalah Perangkat Daerah yang mempunyai tugas dan fungsi menangani urusan penanaman modal dan penyelenggaraan pelayanan terpadu satu pintu di Daerah.
6. Perangkat Daerah Teknis adalah Perangkat Daerah yang mempunyai tugas dan fungsi menangani urusan yang secara teknis terkait dengan materi pelayanan perizinan dan non perizinan.
7. Instansi Teknis adalah Instansi Pemerintah pusat atau pemerintah provinsi Jawa Tengah yang mempunyai tugas dan fungsi menangani urusan yang secara teknis terkait dengan materi pelayanan perizinan dan non perizinan.
8. Izin adalah keputusan pejabat pemerintahan yang berwenang sebagai wujud persetujuan atas permohonan izin sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.
9. Perizinan adalah pemberian dokumen dan bukti legalitas persetujuan dari pemerintah kepada seseorang atau pelaku usaha/kegiatan tertentu sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.
10. Nonperizinan adalah pemberian dokumen atau bukti legalitas atas sahnya sesuatu kepada seseorang atau sekelompok orang dalam kemudahan pelayanan dan informasi sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.
11. 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.
12. Penyelenggaraan PTSP adalah kegiatan penyelenggaraan Perizinan dan Nonperizinan yang proses pengelolaannya mulai dari tahap permohonan sampai tahap terbitnya dokumen dilakukan secara terpadu dalam satu pintu dan satu tempat.
13. Perizinan Berusaha Terintegrasi Secara Elektronik (*Online Single Submission)* yang selanjutnya disingkat OSS adalah Perizinan Berusaha yang diterbitkan oleh Lembaga OSS untuk dan atas nama Bupati kepada Pelaku Usaha melalui sistem elektronik yang terintegrasi.
14. Maklumat Pelayanan Publik yang selanjutnya adalah pernyataan kesanggupan Pemerintah Daerah dalam menyelenggarakan pelayanan publik.
15. Pelayanan Secara Elektronik yang selanjutnya disingkat PSE adalah pelayanan Perizinan dan Nonperizinan yang diberikan melalui PTSP secara elektronik yang selanjutnya disebut PTSP-el.
16. Tanda Tangan Elektronik adalah tanda tangan yang terdiri atas informasi elektronik yang dilekatkan, terasosiasi atau terkait dengan informasi elektronik lainnya yang digunakan sebagai alat verifikasi dan autentifikasi.
17. Tanda Tangan Elektronik Tersertifikasi adalah tanda tangan elektronik yang dibuat menggunakan jasa penyelenggara sertifikasi elektronik.
18. Hari adalah hari kerja.

Bagian Kedua
Tujuan dan Prinsip

Pasal 2

Tujuan penyelenggaraan PTSP adalah:
a. memberikan perlindungan dan kepastian hukum kepada masyarakat;
b. mewujudkan proses pelayanan yang cepat, mudah, murah, transparan, pasti, dan terjangkau;
c. mendekatkan dan memberikan pelayanan yang lebih luas kepada masyarakat; dan
d. meningkatkan kemudahan berusaha dan daya saing daerah.

Pasal 3

Penyelenggaraan PTSP dilaksanakan dengan prinsip:
a. keterpaduan;
b. ekonomis;
c. koordinasi;
d. pendelegasian wewenang;
e. akuntabilitas; dan
f. aksesibilitas.

Bagian Ketiga
Ruang Lingkup

Pasal 4

Ruang lingkup pengaturan dalam Peraturan Daerah ini meliputi:
a. penyelenggaraan PTSP;
b. satuan tugas percepatan pelaksanaan berusaha;
c. pelayanan secara elektronik.
d. sarana dan prasarana;
e. sumber daya manusia;
f. etika pelayanan, survai kepuasan masyarakat dan inovasi PTSP;
g. forum komunikasi PTSP;
h. perizinan;
i. maklumat pelayanan publik, standar dan manajemen pelayanan;
j. pelaporan;
k. pengawasan, monitoring dan evaluasi;
l. pendanaan; dan
m. mall pelayanan publik.

BAB II

PENYELENGGARAAN PTSP

Pasal 5

(1) Penyelengaraan PTSP dilaksanakan oleh Perangkat Daerah Perizinan.

(2) Penyelengaraan PTSP sebagaimana dimaksud pada ayat (1), meliputi pelayanan perizinan dan nonperizinan.

Pasal 6

(1) Bupati mendelegasikan kewenangan pelayanan perizinan dan nonperizinan kepada Perangkat Daerah Perizinan.

(2) Dalam melaksanakan kewenangan sebagaimana dimaksud pada ayat (1), Kepala Perangkat Daerah Perizinan melaksanakan tugas, hak, kewajiban, dan pertanggungjawaban perizinan dan nonperizinan, termasuk penandatanganannya.

(3) Kepala Perangkat Daerah Perizinan dalam melaksanakan kewenangan sebagaimana dimaksud pada ayat (1), untuk penerbitan perizinan berusaha dilakukan melalui lembaga OSS, PSE dan Manual

(4) Penandatangan sebagaimana dimaksud pada ayat (2) dapat dilaksanakan secara manual maupun elektronik.

(5) Tanda tangan elektronik sebagaimana dimaksud pada ayat (3) mempunyai kekuatan hukum yang sama dengan tanda tangan asli.

(6) Pendelegasian kewenangan pelayanan perizinan sebagaimana dimaksud pada ayat (1), ditetapkan dengan Peraturan Bupati.

Pasal 7

Penyelenggaraan PTSP dapat dilakukan penyederhanaan untuk meningkatkan mutu pelayanan dan daya saing Daerah yang meliputi:
a. jenis pelayanan Perizinan dan nonperizinan; dan/atau
b. prosedur pelayanan Perizinan dan nonperizinan.

Pasal 8

(1) Penyederhanaan jenis pelayanan Perizinan dan nonperizinan sebagaimana dimaksud dalam Pasal 7 huruf a, dilakukan dengan cara:
    a. paket paralel Perizinan dan Nonperizinan; dan
    b. menyatukan beberapa jenis Perizinan yang sama menjadi satu izin.

(2) Penyederhanaan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dibagi berdasarkan jenis:
   a. usaha; dan
   b. nonusaha.

(3) Penyederhanaan berdasarkan jenis usaha sebagaimana dimaksud pada ayat (2) huruf a, meliputi bidang antara lain:
   a. pendidikan;
   b. kesehatan;
   c. perhubungan;
   d. komunikasi dan informatika;
   e. koperasi, usaha kecil dan menengah;
   f. perikanan;
   g. pariwisata;
   h. pertanian;
   i. perdagangan; dan
   j. industri.

(4) Penyederhanaan berdasarkan jenis non usaha sebagaimana dimaksud pada ayat (2) huruf b, meliputi bidang:
   a. pekerjaan umum dan penataan ruang;
   b. perumahan rakyat dan kawasan permukiman;
   c. ketentraman dan ketertiban serta perlindungan masyarakat;
   d. sosial;
   e. tenaga kerja;
   f. pertanahan;
   g. lingkungan hidup; dan
   h. kebudayaan.

(5) Penyederhanaan jenis dan prosedur pelayanan perizinan dan nonperizinan dilaksanakan oleh Perangkat Daerah Teknis berdasarkan Norma, standar, prosedur dan kriteria yang ditetapkan oleh Pemerintah Pusat.

(6) Penyederhanaan Jenis dan Prosedur pelayanan perizinan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) sampai dengan ayat (4), diatur dengan Peraturan Daerah tersendiri.

BAB III

SATUAN TUGAS PERCEPATAN PELAKSANAAN BERUSAHA

Pasal 9

(1) Dalam rangka peningkatan pelayanan perizinan dan percepatan pelaksanaan berusaha, Bupati dapat membentuk Satuan Tugas Percepatan Pelaksanaan Berusaha.

(2) Satuan Tugas Percepatan Pelaksanaan Berusaha sebagaimana dimaksud pada ayat (1), untuk dan atas nama Bupati berwenang:
a. mengambil langkah-langkah penyelesaian perizinan berusaha.
b. memberikan teguran atau saksi kepada pejabat yang tidak memberikan pelayanan dan/atau perizinan berusaha sesuai ketentuan peraturan perundang-undangan.
c. menghadiri rapat satuan tugas nasional atau satuan tugas kementerian/lembaga dan mengambil keputusan.
d. sebagai penghubung satgas kabupaten dengan satgas nasional, satgas kementrian / lembaga dan/atau satgas provinsi.

(3) Ketentuan lebih lanjut mengenai pembentukan, uraian tugas dan Susunan Keanggotaan Satuan Tugas Percepatan Pelaksanaan Berusaha ditetapkan dengan Keputusan Bupati.

BAB IV

PELAYANAN SECARA ELEKTRONIK

Bagian Kesatu
Tujuan dan Ruang Lingkup PSE

Pasal 10

(1) Penyelenggaraan pelayanan perizinan dan nonperizinan oleh Perangkat Daerah Perizinan menggunakan PSE.

(2) PSE bertujuan untuk memberikan akses yang lebih luas kepada masyarakat untuk memperoleh pelayanan perizinan dan nonperizinan yang lebih mudah, cepat,tepat, efisien, transparan, dan akuntabel.

(3) Pelaksanaan PSE sebagaimana dimaksud pada ayat (1) melalui PTSP-el.

(4) PTSP dalam melaksanakan PTSP-el sebagaimana dimaksud pada ayat (3), wajib menyelenggarakan sistem elektronik secara andal dan aman serta bertanggungjawab.

Pasal 11

(1) Ruang lingkup PTSP-el terdiri atas:
a. subsistem pelayanan informasi;
b. subsistem pelayanan perizinan dan nonperizinan; dan
c. subsistem pendukung.

(2) Subsistem Pelayanan Informasi sebagaimana dimaksud pada ayat (1) huruf a, menyediakan jenis informasi paling sedikit terdiri atas:
   a. panduan perizinan dan nonperizinan;
   b. direktori PTSP;
   c. data realisasi penerbitan perizinan dan nonperizinan yang disediakan untuk publik;
   d. jenis, persyaratan teknis, mekanisme penelusuran posisi dokumen pada setiap proses, pungutan retribusi, dan waktu pelayanan;
   e. tata cara layanan pengaduan perizinan dan nonperizinan;
   f. peraturan perundang-undangan di bidang PTSP;
   g. pelayanan informasi publik kepada masyarakat; dan
   h. data referensi yang digunakan dalam pelayanan perizinan dan nonperizinan.

(3) Subsistem pelayanan Perizinan dan nonperizinan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) huruf b, paling sedikit terdiri atas sistem elektronik yang menyediakan layanan:
   a. perizinan dan nonperizinan sesuai tahapan masing-masing jenis izin;
   b. Integrasi dengan Perangkat Daerah yang mempunyai tugas pokok dan fungsi menangani urusan kependudukan, lembaga penyelenggara jaminan sosial, kementerian yang menangani perpajakan, Kementerian yang menangani hukum, lembaga yang menangani Pertanahan Nasional, perbankan, asuransi, dan pihak lain yang terkait;
   c. sistem pelacakan dalam jaringan atas proses pelayanan perizinan dan nonperizinan perizinan; dan
   d. penerbitan dokumen perizinan dan nonperizinan, dapat berwujud kertas yang ditandatangani secara manual dibubuhi stempel basah, atau secara elektronik yang memiliki tanda tangan elektronik.

(4) Subsistem Pendukung sebagaimana dimaksud pada ayat (1) huruf c, paling sedikit terdiri atas sistem elektronik:
   a. pengaturan administrasi jaringan elektronik;
   b. pengaturan administrasi basis data;
   c. pengaturan keamanan informasi dan jaringan elektronik;
   d. bantuan permasalahan aplikasi untuk petugas pelayanan;
   e. pelayanan konsultasi;
   f. pelaporan perkembangan penerbitan izin dan nonperizinan;
   g. catatan sistem elektronik;
   h. jejak audit atas seluruh kegiatan dalam pelayanan Perizinan dan Nonperizinan;
   i. cadangan sistem elektronik dan basis data secara berkala; dan
   j. pusat pemulihan bencana.

Bagian Kedua
Pemanfaatan Tanda Tangan Elektronik

Pasal 12

(1) Tanda tangan elektronik memiliki kekuatan hukum dan akibat hukum yang sah selama memenuhi persyaratan meliputi:
   a. data pembuatan tanda tangan elektronik terkait hanya kepada penandatangan;
   b. data pembuatan tanda tangan elektronik pada saat proses penandatanganan elektronik hanya berada dalam kuasa penandatangan;
   c. segala perubahan terhadap tanda tangan elektronik yang terjadi setelah waktu penandatanganan dapat diketahui;
   d. segala perubahan terhadap informasi elektronik yang terkait dengan tanda tangan elektronik tersebut setelah waktu penandatanganan dapat diketahui;
   e. terdapat cara tertentu yang dipakai untuk mengidentifikasi siapa penandatangannya; dan
   f. terdapat cara tertentu untuk menunjukkan bahwa penandatangan telah memberikan persetujuan terhadap informasi elektronik yang terkait.

(2) Pemanfaatan tanda tangan elektronik sebagaimana dimaksud dalam Pasal 9 ayat (3) huruf d paling sedikit memenuhi persyaratan meliputi:
   a. Laman (*website)* PSE menggunakan sertifikat elektronik (*Secure Socet Layer/ SSL*);
   b. Perangkat Daerah Perizinan wajib memiliki sertifikat elektronik;
   c. penerimaan permohonan dan persyaratan Perizinan dan Nonperizinan dalam bentuk elektronik;
   d. dokumen izin dan nonizin diterbitkan dalam bentuk dokumen elektronik dengan format PDF (*Portable Document Format*);
   e. seluruh proses penerbitan dokumen izin dan nonizin melalui transaksi elektronik yang menggunakan tanda tangan elektronik;
   f. tidak memberikan keterangan atau notifikasi dalam bentuk kertas;
   g. penyerahan dokumen izin dan nonizin secara elektronik; dan
   h. arsip digital.

(3) Sertifikat elektronik sebagaimana dimaksud pada ayat (2) huruf b, diterbitkan oleh Penyelenggara Sertifikasi Elektronik Tersertifikasi sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.

(4) Tanda tangan elektronik yang tersertifikasi sebagaimana dimaksud pada ayat (2) disebut tanda tangan digital atau digital signature.

Pasal 13

(1) Dokumen elektronik sebagaimana dimaksud dalam Pasal 12 ayat (2) huruf d, dan transaksi elektronik sebagaimana dimaksud dalam Pasal 12 ayat (2) huruf e, yang dibubuhi tanda tangan digital memiliki kekuatan hukum yang sah.

(2) Proses pembubuhan tanda tangan digital pada dokumen elektronik dan transaksi elektronik tidak dibatasi oleh tempat dan waktu penandatanganan.

(3) Pembubuhan tanda tangan digital sebagaimana dimaksud pada ayat (2) wajib menggunakan waktu yang mengacu pada waktu server (times stamp) milik Penyelenggara Sertifikasi Elektronik.

Pasal 14

(1) Dokumen izin dan nonizin elektronik sebagaimana dimaksud dalam Pasal 12 ayat (2) huruf d, dapat diverifikasi melalui laman PTSP atau aplikasi yang dibuat khusus untuk melakukan verifikasi.

(2) Tanda tangan digital pada transaksi elektronik sebagaimana dimaksud dalam Pasal 12 ayat (2) huruf e dapat diverifikasi melalui layanan otoritas validasi pada Penyelenggara Sertifikasi Elektronik.

(3) Dokumen izin dan nonizin elektronik sebagaimana dimaksud pada ayat (1) yang dibubuhi tanda tangan digital yang valid merupakan dokumen otentik.

(4) Hasil cetak dokumen izin dan nonizin elektronik sebagaimana dimaksud pada ayat (3) menjadi salinan dari dokumen otentik

BAB V

SARANA DAN PRASARANA

Pasal 15

(1) Sarana dan prasarana penyelenggaraan PTSP, paling sedikit meliputi:
a. kantor depan*;*
b. kantor belakang;
c. ruang pendukung; dan
d. alat/fasilitas pendukung.

(2) Kantor depan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) huruf a, paling sedikit terdiri atas:
a. loket penerimaan;
b. loket penyerahan;
c. loket pembayaran;
d. ruang/tempat layanan informasi;
e. ruang/tempat layanan pengaduan; dan
f. ruang layanan konsultasi.

(3) Kantor belakang sebagaimana dimaksud pada ayat (1) huruf b, paling sedikit terdiri atas:
a. ruang rapat; dan
b. ruang pemrosesan.

(4) Ruang pendukung sebagaimana dimaksud pada ayat (1) huruf c, paling sedikit terdiri atas:
a. ruang tunggu;
b. ruang laktasi;
c. ruang difabel dan manula;
d. ruang bermain anak;
e. ruang arsip dan perpustakaan;
f. toilet/kamar mandi;
g. tempat ibadah;tempat parkir; dan
h. ruang/tempat penjualan makanan dan minuman.

(5) Alat/fasilitas pendukung sebagaimana dimaksud pada ayat (1) huruf d, paling sedikit terdiri atas:
a. seragam pelayanan;
b. formulir;
c. telepon dan mesin faksimile;
d. perangkat komputer, mesin cetak dan mesin pemindai; dan
e. mesin antrian;
f. alat pengukur kepuasan layanan;
g. kotak pengaduan;
h. mesin foto kopi;
i. kamera pengawas;
j. koneksi internet;
k. laman (*website)* dan alamat surat elektronik (*e-mail)*;
l. alat penyedia daya listrik);
m. alat pemadaman kebakaran;
n. pendingin ruangan;
o. televisi;
p. brosur;
q. banner;
r. petunjuk arah lokasi; dan
s. alat/fasilitas pendukung lainnya sesuai dengan kebutuhan.

Pasal 16

(1) Sarana dan prasarana untuk penyelenggaraan PTSP-el, paling sedikit meliputi:
   a. koneksi internet;
   b. aplikasi pelayanan perizinan, pengaduan, sistem pelacakan dalam jaringan atas proses pelayanan perizinan dan nonperizinan, jejak audit, *sms gateway,* dan arsip digital;
   c. pusat data dan *server* aplikasi dan pengamanan;
   d. telepon pintar; dan
   e. alat/fasilitas pendukung lainnya sesuai dengan kebutuhan.

(2) Pusat data dan *server* sebagaimana dimaksud pada ayat (1) huruf c dapat berbagi pakai dengan pemerintah dan/atau perangkat daerah lain.

BAB VI

SUMBER DAYA MANUSIA

Pasal 17

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

Pasal 18

(1) Sumber Daya Manusia yang ditugaskan pada Perangkat Daerah Perizinan harus memiliki keahlian dan kompetensi dibidangnya.

(2) Kompetensi sebagaimana dimaksud pada ayat (1), dapat ditingkatkan melalui pendidikan formal, pendidikan dan pelatihan secara berkala.

(3) Untuk meningkatkan kualitas pelayanan Perizinan dan Nonperizinan, dapat menggunakan Pegawai Pemerintah dengan Perjanjian Kerja dan Tenaga Ahli Pendamping.

(4) Mutasi pegawai pelayanan penyelenggaraan Perizinan dan Nonperizinan dapat dilakukan setelah mendapatkan rekomendasi dari Kepala Perangkat Daerah Perizinan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.

Pasal 19

(1) Pemerintah Daerah memberikan tunjangan khusus kepada penyelenggara pelayanan perizinan dan tim teknis perizinan untuk meningkatkan kinerja penyelenggaraan pelayanan Perizinan dan non perizinan pada Perangkat Daerah Perizinan.

(2) Tunjangan khusus sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dianggarkan dalam Anggaran Pendapatan dan Belanja Daerah.

(3) Ketentuan lebih lanjut mengenai pemberian tunjangan khusus sebagaimana dimaksud pada ayat (1), diatur dalam Peraturan Bupati.

BAB VII

ETIKA PELAYANAN, SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT DAN INOVASI PTSP

Bagian Kesatu
Etika Pelayanan

Pasal 20

(1) Dalam Penyelenggaraan PTSP di Daerah, wajib diterapkan etika pelayanan.

(2) Etika pelayanan sebagaimana dimaksud pada ayat (1), merupakan sikap aparatur penyelenggara PTSP di Daerah dalam pelaksanaan pelayanan Perizinan dan Nonperizinan.

Pasal 21

Etika pelayanan sebagaimana dimaksud dalam Pasal 20 meliputi:
a. disiplin;
b. cepat;
c. tegas;
d. sopan;
e. ramah dan simpatik;
f. adil/tidak diskrimatif;
g. terbuka dan jujur;
h. loyal;
i. sabar;
j. kepatuhan;
k. teladan;
l. komunikatif;
m. kreatif;
n. bertanggung jawab; dan
o. obyektif

Bagian Kedua
Survei Kepuasan Masyarakat

Pasal 22

(1) Perangkat Daerah Perizinan wajib melakukan survei kepuasan masyarakat untuk mengukur mutu dan kualitas pelayanan perizinan dan non perizinan kepada masyarakat.

(2) Survei kepuasan masyarakat sebagaimana dimaksud pada ayat (1), merupakan pengukuran secara komprehensif terhadap tingkat kepuasan masyarakat yang diperoleh dari hasil pengukuran atas pendapat masyarakat dalam memperoleh pelayanan perizinan dan non perizinan dari Perangkat Daerah perizinan.

(3) Survei kepuasan masyarakat sebagaimana dimaksud pada ayat (1), dilakukan secara periodik, paling sedikit 1 (satu) kali dalam 1 (satu) tahun.

(4) Survei kepuasan masyarakat sebagaimana dimaksud pada ayat (1), dilakukan melalui survei internal dan/atau eksternal.

Bagian Ketiga
Inovasi PTSP

Pasal 23

(1) Perangkat Daerah Perizinan dapat melakukan inovasi untuk meningkatkan kinerja penyelenggaraan pelayanan perizinan dan non perizinan di Daerah sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.

(2) Inovasi sebagaimana dimaksud pada ayat (1), merupakan semua bentuk pembaharuan dalam penyelenggaraan pelayanan perizinan dan non perizinan di Daerah.

(3) Jenis, prosedur dan metode penyelenggaraan pelayanan perizinan dan non perizinan di Daerah yang bersifat inovatif ditetapkan dengan Peraturan Bupati.

BAB VIII

FORUM KOMUNIKASI PTSP

Pasal 24

(1) Pemerintah Daerah dalam penyelenggaraan PTSP dapat membentuk forum komunikasi antara Pemerintah Daerah dengan masyarakat dan pemangku kepentingan terkait.

(2) Keanggotaan forum komunikasi sebagaimana dimaksud pada ayat (1), paling sedikit terdiri atas unsur:
a. PTSP Provinsi dan/atau Perangkat Daerah Perizinan;
b. perwakilan asosiasi penerima layanan Perizinan dan Nonperizinan di Daerah;
c. ombudsman; dan
d. unsur lainnya yang terkait.

(3) Forum komunikasi sebagaimana dimaksud pada ayat (1) mempunyai fungsi:
   a. menyelesaikan permasalahan Perizinan dan Nonperizinan di Daerah;
   b. melakukan evaluasi penyelenggaraan PTSP di Daerah; dan
   c. memberikan rekomendasi kepada Bupati terkait Penyelenggaraan PTSP di Daerah.

(4) Forum komunikasi sebagaimana dimaksud pada ayat (1), dibentuk dan ditetapkan dengan Keputusan Bupati.

BAB IX

PERIZINAN

Bagian Kesatu
Penyelenggaraan Pelayanan Perizinan

Pasal 25

(1) Penyelenggaraan pelayanan perizinan meliputi kegiatan penyelenggaraan perizinan dan pelayanan nonperizinan.

(2) Proses pelayanan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dimulai dari tahap permohonan sampai dengan tahap terbitnya dokumen perizinan yang dilakukan oleh Kepala Perangkat Daerah Perizinan yang bertindak untuk dan atas nama Bupati sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.

(3) Berdasarkan pendelegasian wewenang sebagaimana dimaksud dalam Pasal 6 ayat (1), penyelenggaraan pelayanan Perizinan dan Nonperizinan oleh Perangkat Daerah Perizinan meliputi:
   a. penerimaan dan/atau penolakan berkas permohonan;
   b. penerbitan dokumen izin dan nonizin;
   c. penyerahan dokumen izin dan nonizin; dan
   d. pencabutan dan pembatalan dokumen izin dan nonizin.

Bagian Kedua
Penerbitan Perizinan

Pasal 26

Perangkat Daerah Perizinan dalam menyelenggarakan pelayanan Perizinan dan Nonperizinan sebagaimana dimaksud dalam Pasal 25 ayat (1) berkoordinasi dengan Perangkat Daerah Teknis dan/ atau Instansi Teknis.

Pasal 27

(1) Dalam penyelenggaraan pelayanan Perizinan dan Nonperizinan, Perangkat Daerah Perizinan bertanggung jawab secara administratif, sedangkan tanggung jawab teknis berada pada perangkat daerah teknis dan/ atau instansi teknis.

(2) Pengawasan dan evaluasi setelah terbitnya Perizinan dan Nonperizinan dilakukan dan menjadi tanggung jawab Perangkat Daerah Teknis dan/ atau Instansi Teknis, sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.

Pasal 28

(1) Dalam rangka menunjang kelancaran pelaksanaan PTSP, pada pada Perangkat Daerah Perizinan dibentuk Tim Teknis Perizinan sesuai dengan kebutuhan yang merupakan representasi dari Perangkat Daerah Teknis, Instansi Teknis dan/ atau Perangkat Daerah terkait.

(2) Tim Teknis Perizinan sebagaimana dimaksud pada ayat (1), memiliki kewenangan memberikan pertimbangan teknis terhadap permohonan perizinan dan non perizinan.

(3) Ketentuan lebih lanjut mengenai pembentukan, tugas dan susunan keanggotaan Tim Teknis Perizinan diatur dalam Peraturan Bupati.

BAB X

MAKLUMAT PELAYANAN PUBLIK, STANDAR,
DAN MANAJEMEN PELAYANAN

Bagian Kesatu
Maklumat Pelayanan Publik

Pasal 29

(1) Perangkat Daerah Perizinan dalam menyelenggarakan pelayanan Perizinan dan Nonperizinan wajib menyusun Maklumat Pelayanan Publik.

(2) Maklumat Pelayanan Publik sebagaimana dimaksud pada ayat (1), berupa pernyataan tertulis yang berisi janji untuk memberikan pelayanan yang sebaik baiknya.

(3) Maklumat Pelayanan Publik sebagaimana dimaksud pada ayat (1), ditandatangani oleh Kepala Perangkat Daerah Perizinan dan dipublikasikan secara luas kepada masyarakat.

Bagian Kedua
Standar
Pasal 30

Dalam penyelenggaraan pelayanan Perizinan dan Nonperizinan Perangkat Daerah Perizinan wajib menyusun, menetapkan, dan menerapkan:
a. standar pelayanan; dan
b. standar operasional prosedur.

Pasal 31

(1) Komponen standar pelayanan sebagaimana dimaksud dalam Pasal 30 huruf a, paling sedikit meliputi:
   a. dasar hukum;
   b. persyaratan;
   c. sistem, mekanisme, dan prosedur;
   d. jangka waktu penyelesaian;
   e. biaya/tarif;
   f. produk pelayanan;
   g. sarana, prasarana, dan/atau fasilitas;
   h. kompetensi pelaksana;
   i. pengawasan internal;
   j. penanganan pengaduan, saran, dan masukan;
   k. jumlah pelaksana;
   l. jaminan pelayanan yang memberikan kepastian pelayanan dilaksanakan sesuai dengan standar pelayanan;
   m. jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan dalam bentuk komitmen untuk memberikan rasa aman, bebas dari bahaya, dan risiko keragu-raguan; dan
   n. evaluasi kinerja pelaksana.

(2) Standar pelayanan sebagaimana dimaksud ayat (1) ditetapkan oleh Kepala Perangkat Daerah Perizinan.

Pasal 32

(1) Komponen Standar Operasional Prosedur sebagaimana dimaksud dalam Pasal 30 huruf b meliputi:
   a. nomor standar operasional prosedur;
   b. tanggal pembuatan;
   c. tanggal revisi;
   d. tanggal pengesahan;
   e. disahkan oleh;
   f. nama standar operasional prosedur;
   g. dasar hukum;
   h. kualifikasi pelaksana;
   i. keterkaitan;
   j. peralatan dan perlengkapan;

k. peringatan;
l. pencatatan dan pendataan;
m. uraian prosedur;
n. pelaksana;
o. kelengkapan;
p. waktu; dan
q. *output.*

(2) Standar Operasional Prosedur sebagaimana dimaksud pada ayat (1), ditetapkan oleh Kepala Perangkat Daerah Perizinan.

Bagian Ketiga
Manajemen Pelayanan

Pasal 33

(1) Dalam menyelenggarakan pelayanan Perizinan dan Nonperizinan, Kepala Perangkat Daerah Perizinan wajib menerapkan manajemen PTSP.

(2) Manajemen PTSP sebagaimana dimaksud pada ayat (1), meliputi:
a. pelaksanaan pelayanan;
b. pengelolaan pengaduan masyarakat;
c. pengelolaan informasi;
d. pengawasan internal;
e. penyuluhan kepada masyarakat; dan
f. pelayanan konsultasi.

Paragraf 1
Pelaksanaan Pelayanan

Pasal 34

(1) Pelaksanaan pelayanan sebagaimana dimaksud dalam Pasal 33 ayat (2) huruf a, dilakukan melalui:
a. menerima dan memverifikasi berkas permohonan;
b. memberikan tanda terima kepada pemohon;
c. menolak permohonan izin dan/atau nonizin yang tidak sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan;
d. memproses dan menerbitkan dokumen izin dan/atau nonizin;
e. memproses perubahan, pencabutan dan pembatalan dokumen izin dan/atau nonizin; dan
f. menyerahkan dokumen izin dan/atau nonizin yang telah selesai kepada pemohon.

(2) Proses pelayanan perizinan sebagaimana dimaksud pada ayat (1), meliputi perizinan baru, perpanjangan, perubahan dan pencabutan.

(3) Ketentuan lebih lanjut mengenai proses pelayanan perizinan diatur dalam Peraturan Bupati.

Pasal 35

Perubahan perizinan sebagaimana dimaksud dalam Pasal 34 ayat (1) huruf e, dilakukan dalam hal terdapat kesalahan konsideran, kesalahan redaksional, perubahan dasar penerbitan perizinan, dan/atau fakta baru terhadap subyek atau obyek perizinan.

Pasal 36

(1) Pencabutan perizinan sebagaimana dimaksud dalam Pasal 34 ayat (1) huruf e, dilakukan dalam hal terdapat pelanggaran terhadap ketentuan peraturan perundang-undangan.

(2) Pencabutan perizinan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dilakukan atas permohonan pemegang Izin atau berdasarkan rekomendasi Perangkat Daerah Teknis dan/ atau Instansi Teknis.

Pasal 37

(1) Keputusan perizinan yang telah ditetapkan tidak dapat ditunda pelaksanaannya, kecuali jika berpotensi menimbulkan:
   a. kerugian Negara atau Daerah;
   b. kerusakan lingkungan hidup; dan/atau
   c. konflik sosial, gangguan keamanan dan ketertiban.

(2) Penundaan keputusan perizinan dapat dilakukan oleh Bupati sesuai ketentuan peraturan perundang-undangan.

Pasal 38

(1) Pelaksanaan pelayanan Perizinan dan Nonperizinan mulai dari tahap menerima dan memverifikasi berkas permohonan sampai dengan tahap penyerahan dokumen dilakukan secara terpadu satu pintu.

(2) Proses pelaksanaan pelayanan sebagaimana dimaksud pada ayat (1), dilakukan untuk satu jenis Perizinan dan Nonperizinan tertentu atau paralel.

(3) Dalam hal proses penerbitan Perizinan dan Nonperizinan memerlukan rekomendasi dari Perangkat Daerah Teknis atau Instansi Teknis, maka Perangkat Daerah Teknis atau Instansi Teknis menerbitkan rekomendasi sesuai kewenangannya.

(4) Dalam hal proses penerbitan Perizinan dan Nonperizinan memerlukan rekomendasi dari Tim Teknis Perizinan, maka Tim Teknis Perizinan melakukan pemeriksaan teknis lapangan dan menerbitkan rekomendasi.

Pasal 39

(1) Pelaksanaan pelayanan Perizinan dan Nonperizinan tidak dipungut biaya.

(2) Dalam hal suatu Perizinan dan Nonperizinan dipungut retribusi daerah, besaran Retribusi Daerah dihitung dan ditetapkan oleh pejabat Perangkat Daerah Teknis yang berwenang sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.

(3) Pelaksanaan pemungutan Retribusi Daerah sebagaimana dimaksud pada ayat (2), dapat diintegrasikan dalam pelayanan perizinan di Perangkat Daerah Perizinan.

(4) Pembayaran Retribusi Daerah dilakukan sebelum penyerahan dokumen izin kepada pemohon, dan disetorkan langsung ke Kas Umum Daerah sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.

(5) Pembayaran Retribusi Daerah sebagaimana dimaksud pada ayat (4), dapat dilakukan secara nontunai sesuai dengan ketentuan peraturan perundang- undangan.

Pasal 40

Dalam pelaksanaan tugas dan fungsi pelayanan Perizinan dan Nonperizinan, Perangkat Daerah Perizinan tidak dibebani target penerimaan Retribusi Daerah.

Paragraf 2
Pengelolaan Pengaduan Masyarakat

Pasal 41

(1) Pengelolaan pengaduan masyarakat sebagaimana dimaksud dalam Pasal 33 ayat (2) huruf b, dilakukan secara cepat, tepat, tertib, tuntas, transparan, dan dapat dipertanggungjawabkan.

(2) Pelaksanaan pengelolaan pengaduan masyarakat sebagaimana dimaksud pada ayat (1), dilaksanakan dengan tahapan paling sedikit meliputi:
   a. menerima pengaduan atas layanan Perizinan dan Nonperizinan, memeriksa kelengkapan dokumen pengaduan, menanggapi, dan memberikan tanda terima kepada pengadu;
   b. menelaah, mengklasifikasi, dan memprioritaskan penyelesaian pengaduan;

c. memproses penyelesaian setiap pengaduan dalam hal substansi pengaduan terkait langsung dengan layanan Perizinan dan Nonperizinan;
d. dalam hal substansi pengaduan tidak menjadi kewenangan penyelenggara PTSP, pengaduan disalurkan kepada kepala perangkat daerah terkait;
e. menyampaikan informasi dan/atau tanggapan kepada pengadu dan/atau pihak terkait;
f. melakukan pencatatan dan pelaporan hasil pengelolaan pengaduan; dan
g. pemantauan dan evaluasi pengelolaan pengaduan.

(3) Pelaksanaan layanan pengaduan sebagaimana dimaksud pada ayat (2) huruf a dan huruf e, dilakukan oleh pegawai yang ditugaskan pada kantor depan.

(4) Pelaksanaan layanan pengaduan sebagaimana dimaksud pada ayat (2) huruf b sampai dengan huruf g kecuali huruf e, dilakukan oleh pegawai yang ditugaskan pada kantor belakang.

(5) Pegawai yang ditugaskan sebagaimana dimaksud pada ayat (3) dan ayat (4), berasal dari bidang yang memiliki fungsi pengaduan pada Perangkat Daerah Perizinan.

Pasal 42

(1) Perangkat Daerah Perizinan wajib menyediakan sarana pengaduan untuk mengelola pengaduan masyarakat terkait layanan Perizinan dan Nonperizinan.

(2) Sarana pengaduan sebagaimana dimaksud pada ayat (1), dapat berupapa sarana manual dan/ atau sarana elektronik.

(3) Sarana pengaduan secara manual sebagaimana dimaksud pada ayat (2), berupa formulir dan kotak pengaduan.

(4) Formulir sebagaimana dimaksud pada ayat (3), digunakan untuk pengaduan yang disampaikan secara langsung.

(5) Kotak pengaduan sebagaimana dimaksud pada ayat (3) untuk pengaduan yang disampaikan secara tidak langsung.

(6) Sarana pengaduan secara elektronik dapat berupa faximile, surat elektronik (*email*), pesan elektronik (*SMS* atau pesan elektronik lainnya) dan/atau telepon.

Paragraf 3
Pengelolaan Informasi

Pasal 43

(1) Pengelolaan informasi sebagaimana dimaksud dalam Pasal 33 ayat (2) huruf c, wajib dilakukan secara terbuka dan mudah diakses oleh masyarakat.

(2) Pelaksanaan pengelolaan informasi sebagaimana dimaksud pada ayat (1), paling sedikit meliputi:
a. menerima permintaan layanan informasi;
b. menyediakan informasi terkait layanan Perizinan dan Nonperizinan; dan
c. memberikan informasi terkait layanan Perizinan dan Nonperizinan.

(3) Pelaksanaan pelayanan informasi sebagaimana dimaksud pada ayat (2) huruf a dan huruf c, dilakukan oleh pegawai yang ditugaskan pada kantor depan.

(4) Pelaksanaan pelayanan informasi sebagaimana dimaksud pada ayat (2) huruf b, dilakukan oleh pegawai yang ditugaskan pada kantor belakang.

Pasal 44

(1) Penyediaan informasi sebagaimana dimaksud dalam Pasal 43 ayat (2) huruf b, paling sedikit meliputi:
a. profil kelembagaan;
b. profil struktur organisasi;
c. Maklumat Pelayanan Publik Perizinan dan Non Perizinan;
d. standar pelayanan;
e. penelusuran proses penerbitan Perizinan dan Nonperizinan;
f. pengelolaan pengaduan Perizinan dan Nonperizinan; dan
g. penilaian kinerja PTSP.

(2) Layanan informasi dapat dilakukan secara manual dan elektronik.

(3) Penyediaan dan pemberian informasi kepada masyarakat tidak dipungut biaya.

(4) Pelaksanaan pemberian informasi sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.

Paragraf 4
Pengawasan Internal

Pasal 45

Pengawasan internal sebagaimana dimaksud dalam Pasal 33 ayat (2) huruf d, meliputi:
a. pengawasan oleh atasan langsung; dan
b. pengawasan oleh pengawas fungsional.

Pasal 46

Pelaksanaan pengawasan sebagaimana dimaksud dalam Pasal 45 dilakukan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.

Paragraf 5
Penyuluhan Kepada Masyarakat

Pasal 47

(1) Penyuluhan kepada masyarakat sebagaimana dimaksud dalam Pasal 33 ayat (2) huruf e, paling sedikit meliputi:
   a. hak dan kewajiban Pemerintah Daerah dan masyarakat terhadap pelayanan Perizinan dan Nonperizinan;
   b. manfaat Perizinan dan Nonperizinan bagi masyarakat;
   c. jenis pelayanan;
   d. persyaratan dan mekanisme layanan Perizinan dan Nonperizinan; dan
   e. waktu dan tempat pelayanan.

(2) Penyelenggaraan penyuluhan kepada masyarakat dilakukan melalui:
   a. media elektronik;
   b. media massa;
   c. media cetak; dan/atau
   d. pertemuan.

(3) Pelaksanaan penyuluhan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dikoordinasikan oleh bidang yang memiliki fungsi penyuluhan pada Perangkat Daerah Perizinan.

Paragraf 6
Pelayanan Konsultasi

Pasal 48

(1) Pelayanan konsultasi sebagaimana dimaksud dalam Pasal 33 ayat (2) huruf f, paling sedikit meliputi:
   a. konsultasi teknis jenis layanan Perizinan dan Nonperizinan;
   b. konsultasi aspek hukum Perizinan dan Nonperizinan; dan
   c. pendampingan teknis.

(2) Pelayanan konsultasi sebagaimana dimaksud pada ayat (1), dilakukan pada ruang konsultasi.

(3) Layanan konsultasi dilakukan oleh pejabat dan/ atau pelaksana pada bidang yang memiliki tugas dan fungsi konsultasi pada Perangkat Daerah Perizinan.

Bagian Keempat
Waktu

Pasal 49

(1) Jangka waktu penyelesaian pelayanan Perizinan dengan proses manual paling lama 7 (tujuh) hari kerja terhitung sejak diterimanya dokumen Perizinan dan Nonperizinan secara lengkap dan benar, kecuali ditentukan lain berdasarkan peraturan perundang-undangan.

(2) Jangka waktu penyelesaian pelayanan Perizinan dengan proses PSE paling lama 5 (lima) hari terhitung sejak diterimanya dokumen Perizinan dan Nonperizinan secara lengkap dan benar, kecuali ditentukan lain berdasarkan peraturan perundang-undangan.

(3) Perangkat Daerah Perizinan melaksanakan pelayanan Perizinan dan Nonperizinan secara tepat waktu.

(4) Batas waktu proses penyelesaian perizinan ditetapkan dalam Standar Pelayanan dan Standar Operasional Prosedur.

Pasal 50

(1) Jangka waktu pengelolaan pengaduan layanan Perizinan dan Nonperizinan paling lama 14 (empat belas) hari kerja terhitung sejak diterimanya dokumen pengaduan layanan Perizinan dan Nonperizinan secara lengkap, kecuali ditentukan lain berdasarkan peraturan perundang-undangan.

(2) Perangkat Daerah Perizinan melaksanakan pengelolaan pengaduan layanan Perizinan dan Nonperizinan secara tepat waktu.

(3) Batas waktu proses pengelolaan pengaduan layanan Perizinan dan Nonperizinan ditetapkan dalam Standar Pelayanan dan Standar Operasional Prosedur.

BAB XI

PELAPORAN

Pasal 51

Kepala Perangkat Daerah Perizinan membuat laporan pelaksanaan penyelenggaraan administrasi PTSP setiap bulan kepada Bupati melalui Sekretaris Daerah.

BAB XII

PENGAWASAN, MONITORING DAN EVALUASI

Pasal 52

(1) Pengawasan terhadap kegiatan atau usaha yang tidak berizin, dilaksanakan oleh Perangkat Daerah Teknis dan/ atau Instansi Teknis.

(2) Pelaksanaan pengawasan sebagaimana dimaksud pada ayat (1), dilakukan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.

Pasal 53

(1) Perangkat Daerah Teknis dan/ atau Instansi Teknis melakukan monitoring dan evaluasi terhadap perizinan yang diterbitkan oleh Perangkat Daerah Perizinan sesuai dengan kewenangannya.

(2) Ketentuan lebih lanjut mengenai monitoring dan evaluasi sebagaimana dimaksud pada ayat (1), diatur dalam Peraturan Bupati.

BAB XIII

PENDANAAN

Pasal 54

(1) Pendanaan penyelenggaraan PTSP dibebankan pada Anggaran Pendapatan dan Belanja Daerah.

(2) Selain bersumber dari Anggaran Pendapatan dan Belanja Daerah sebagaimana dimaksud ayat (1), pendanaan penyelenggaraan PTSP dapat bersumber dari:
   a. Anggaran Pendapatan dan Belanja Negara;
   b. Anggaran Pendapatan dan Belanja Daerah Provinsi; dan/atau
   c. Sumber lainnya yang sah dan tidak mengikat, sesuai dengan ketentuan peraturan perundangan-undangan.

BAB XIV

MALL PELAYANAN PUBLIK

Pasal 55

(1) Dalam meningkatkan pelayanan kepada masyarakat, Bupati dapat membentuk Mall Pelayanan Publik.

(2) Mall Pelayanan Publik sebagaimana dimaksud pada ayat (1), merupakan tempat berlangsungnya kegiatan atau aktivitas penyelenggaraan pelayanan publik atas barang, jasa dan/ atau pelayanan administrasi yang merupakan perluasan fungsi pelayanan terpadu baik pusat maupun Daerah serta pelayanan badan usaha milik negara, badan usaha milik Daerah/ swasta dalam rangka menyediakan pelayanan yang cepat, mudah, terjangkau, aman dan nyaman.

(3) Ketentuan lebih lanjut mengenai pembentukan Mall Pelayanan Publik sebagaimana dimaksud pada ayat (1) diatur dalam Peraturan Bupati.

BAB XV

KETENTUAN PERALIHAN

Pasal 56

Pada saat Peraturan Daerah ini mulai berlaku:
a. Izin yang telah diterbitkan oleh Pemerintah Daerah dan masih berlaku, dinyatakan tetap berlaku sampai dengan berakhirnya jangka waktu izin;
b. Izin yang telah diterbitkan oleh Pemerintah Daerah dan masih berlaku tanpa batas waktu izin, harus disesuaikan dengan ketentuan peraturan perundang undangan di bidang perizinan.

BAB XVI

KETENTUAN PENUTUP

Pasal 57

Peraturan Daerah ini mulai berlaku pada tanggal diundangkan.

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

Ditetapkan di Purworejo
pada tanggal 13 Agustus 2019

BUPATI PURWOREJO,

ttd

AGUS BASTIAN

SALINAN SESUAI DENGAN ASLINYA
KEPALA BAGIAN HUKUM
SETDA
PURWOREJO
HERU SASONGKO, S.H.
Pembina Tk. I
NIP 19650905 199101 1 004

Diundangkan di Purworejo
pada tanggal 13 Agustus 2019

SEKRETARIS DAERAH KABUPATEN PURWOREJO,

ttd

SAID ROMADHON

LEMBARAN DAERAH KABUPATEN PURWOREJO
TAHUN 2019 NOMOR 12 SERI E NOMOR 10

NOMOR REGISTER PERATURAN DAERAH KABUPATEN PURWOREJO PROVINSI JAWA TENGAH: 12-251/2019

PENJELASAN

ATAS

PERATURAN DAERAH KABUPATEN PURWOREJO
NOMOR 12 TAHUN 2019

TENTANG

PENYELENGGARAAN PELAYANAN TERPADU SATU PINTU

I. UMUM

Penyelenggaraan pemerintahan daerah pada hakekatnya merupakan pelaksanaan kewenangan yang dimiliki daerah untuk mengatur dan mengurus rumah tangganya sendiri. Hal ini sesuai dengan Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah. Kondisi ini mewajibkan daerah untuk mempercepat terwujudnya kesejahteraan masyarakat melalui peningkatan pelayanan, pemberdayaan, dan peran serta masyarakat, serta peningkatan daya saing daerah dengan memperhatikan prinsip demokrasi, pemerataan, keadilan, dan kekhasan suatu daerah salah satunya dalam pemberian pelayanan perizinan.

Pelayanan perizinan dan nonperizinan merupakan bentuk tindakan administratif pemerintah sebagai wujud dari pelayanan administratif. Salah satu bentuk reformasi pelayanan publik antara lain penyelenggaraan pelayanan perizinan terpadu satu pintu. Sistem yang dikembangkan dalam penyelenggaraan perizinan terpadu satu satu pintu yaitu cara proses perizinan secara bersama-sama dengan penyedia layanan lain mulai dari tahap permohonan sampai tahap terbitnya dokumen dilakukan dalam satu tempat dan menggunakan media elektronik. Melalui pelayanan perizinan terpadu satu pintu maka adanya kepastian dalam standar, biaya, dan waktu serta menciptakan kemudahan dalam proses pelayanan yang diberikan oleh Pemerintah Daerah.

Sehubungan dengan hal tersebut, agar pelayanan perizinan dan nonperzinan dapat dilakukan secara efektif, dan untuk memberikan landasan hukum dan pedoman bagi Pemerintah Daerah dan masyarakat dalam penyelenggaraan pelayanan terpadu satu pintu di Daerah, perlu disusun peraturan yang ditetapkan dengan peraturan daerah.

Berdasarkan pertimbangan dan latar belakang pemikiran tersebut di atas, Pemerintah Kabupaten Purworejo memandang perlu untuk membentuk dan menetapkan Peraturan Daerah tentang Penyelenggaraan Pelayanan Terpadu Satu Pintu.

II. PASAL DEMI PASAL

Pasal 1

Cukup jelas.

Pasal 2

Cukup jelas.

Pasal 3

Huruf a

Yang dimaksud dengan prinsip “keterpaduan” adalah pengintegrasian proses penyelesaian berbagai jenis pelayanan dalam satu sistem.

Huruf b

Yang dimaksud dengan prinsip “ekonomis” adalah tidak menimbulkan ekonomi biaya tinggi bagi masyarakat.

Huruf c

Yang dimaksud dengan prinsip “koordinasi” adalah jenis-jenis pelayanan yang dipadukan tidak berjalan sendiri-sendiri, tetapi harus berjalan dalam 1 (satu) tim kerja yang benar-benar terpadu dan terkoordinasi dengan misi yang sama untuk memberikan pelayanan yang terbaik bagi masyarakat.

Huruf d

Yang dimaksud dengan prinsip “pendelegasian atau pelimpahan wewenang” adalah penyelenggaraan sistem pelayanan terpadu dilaksanakan berdasarkan pendelegasian atau pelimpahan wewenang atau atau penugasan dari instansi induk sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.

Huruf e

Yang dimaksud dengan prinsip “akuntabilitas” adalah pelayanan yang diberikan melalui sistem pelayanan terpadu harus benar-benar dapat dipertanggungjawabkan sesuai peraturan perundang-undangan.

Huruf f

Yang dimaksud dengan prinsip “aksesibilitas” adalah Masyarakat memiliki akses yang mudah untuk mendapatkan pelayanan.

Pasal 4

Cukup jelas.

Pasal 5

Cukup jelas.

Pasal 6

Ayat (1)

Cukup jelas.

Ayat (2)

Cukup jelas.

Ayat (3)

Yang dimaksud dengan perizinan berusaha adalah persetujuan yang diperlukan pelaku usaha untuk memulai dan menjalankan usaha yang diberikan dalam bentuk persetujuan dan dituangkan dalam bentuk surat, keputusan atau pemenuhan persyaratan (check list).

Ayat (4)

Cukup jelas.

Ayat (5)

Cukup jelas.

Ayat (6)

Cukup jelas.

Pasal 7

Cukup jelas.

Pasal 8

Ayat (1)

Cukup jelas.

Ayat (2)

Cukup jelas.

Ayat (3)

Cukup jelas.

Ayat (4)

Cukup jelas.

Ayat (5)

- Yang dimaksud dengan “norma” adalah aturan atau ketentuan yang dipakai sebagai acuan dalam penyelenggaraan pelayanan perizinan dan Nonperizinan.
- Yang dimaksud dengan “standar” adalah acuan yang dipakai sebagai patokan penyelenggaraan pelayanan perizinan dan Nonperizinan.
- Yang dimaksud dengan “prosedur” adalah metode atau tata cara untuk penyelenggaraan pelayanan perizinan dan Nonperizinan.
- Yang dimaksud dengan “kriteria” adalah ukuran yang dipergunakan menjadi dasar dalam penyelenggaraan pelayanan perizinan dan Nonperizinan.

Ayat (6)

Cukup jelas.

Pasal 9

Ayat (1)

Yang dimaksud dengan satuan tugas percepatan pelaksanaan berusaha adalah satuan tugas yang dibentuk untuk meningkatkan pelayanan, pengawalan, penyelesaian hambatan penyederhanaan dan pengembangan sistem dalam jaringan (*online*) dalam rangka percepatan pelaksanaan perizinan berusaha termasuk bagi usaha mikro, kecil dan menengah setelah mendapat persetujuan penanaman modal.

Ayat (2)

Cukup jelas.

Ayat (3)

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

Huruf a

Yang dimaksud dengan “disiplin” adalah hadir tepat waktu sesuai dengan jam kerja, tertib berpakaian sesuai dengan ketentuan tata cara pakaian dinas, tertib berbicara dalam batas etika dan moralitas serta tidak melanggar ketentuan peraturan perundang-undangan.

Huruf b

Yang dimaksud dengan “cepat” adalah pelayanan dilakukan dengan cara menyelesaikan berbagai urusan pelayanan publik yang menjadi kewajiban dan tanggung jawab penyelenggara pelayanan sesuai dengan jadwal waktu layanan yang sudah ditentukan.

Huruf c

Yang dimaksud dengan “tegas” adalah pelayanan dilakukan dengan cara tidak memberikan ruang toleransi terhadap kolusi, korupsi dan nepotisme dalam bentuk apapun yang terkait dengan pelayanan Perizinan dan Nonperizinan.

Huruf d

Yang dimaksud dengan “sopan” adalah pelayanan dilakukan dengan cara tingkah laku yang baik dan berbicara yang wajar sesuai dengan etika dan norma kesopanan pada saat melayani pengguna jasa layanan Perizinan dan Nonperizinan.

Huruf e

Yang dimaksud dengan “ramah dan simpatik” adalah pelayanan dilakukan dengan cara berbudi bahasa yang menarik, bertutur kata yang manis dan perbuatan yang menyenangkan dalam melaksanakan pelayanan Perizinan dan Nonperizinan.

Huruf f

Yang dimaksud dengan “adil” adalah pelayanan dilakukan dengan cara memberikan kesempatan yang sama terhadap pengguna layanan.

Huruf g

Yang dimaksud dengan “terbuka dan jujur” adalah pelayanan dilakukan dengan cara memberikan informasi tentang materi, data dan proses pelayanan yang jelas dan benar.

Huruf h

Yang dimaksud dengan “loyal” adalah pelayanan dilakukan dengan cara melaksanakan perintah atasan dan wajib melaporkan secara cepat dan benar kepada atasan terkait dengan pelaksanaan pelayanan.

Huruf i

Yang dimaksud dengan “sabar” adalah pelayanan dilakukan dengan cara menahan emosi manakala mendengar pernyataan dan perilaku pengguna jasa layanan yang menyinggung perasaan.

Huruf j

Yang dimaksud dengan “kepatuhan” adalah pelayanan dilakukan dengan cara menyelesaikan keseluruhan kegiatan pelayanan sesuai dengan standar pelayanan dan standar operasional prosedur untuk memenuhi tingkat kepuasan para pengguna jasa layanan Perizinan dan Nonperizinan.

Huruf k

Yang dimaksud dengan “teladan” adalah pelayanan dilakukan dengan cara memberikan contoh perilaku yang baik kepada rekan kerja maupun kepada para pengguna jasa layanan Perizinan dan Nonperizinan.

Huruf l

Yang dimaksud dengan “komunikatif” adalah pelayanan dilakukan dengan cara berkomunikasi secara efektif dengan para pengguna jasa layanan pada saat memberikan pelayanan Perizinan dan Nonperizinan.

Huruf m

Yang dimaksud dengan “kreatif” adalah pelayanan dilakukan dengan cara melakukan inovasi yang konstruktif dan produktif untuk mempercepat dan mengoptimalkan pelaksanaan pelayanan Perizinan dan Nonperizinan.

Huruf n

Yang dimaksud dengan “bertanggungjawab” adalah pelayanan dilakukan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.

Huruf o

Yang dimaksud dengan “objektif” adalah Objektif pelayanan dilakukan dengan cara tidak memihak kepada salah satu dari pengguna jasa layanan Perizinan dan Nonperizinan.

Pasal 22

Ayat (1)

Cukup jelas.

Ayat (2)

Cukup jelas.

Ayat (3)

Cukup jelas.

Ayat (4)

- Yang dimaksud dengan survei “internal” adalah kegiatan survei yang dilakukan oleh Perangkat Daerah Perizinan, perangkat daerah teknis atau perangkat daerah terkait.
- Yang dimaksud dengan survei “eksternal adalah kegiatan survei yang dilakukan oleh Instansi Teknis atau pihak lain di luar Pemerintah Daerah.

Pasal 23

Cukup jelas.

Pasal 24

Ayat (1)

Cukup jelas.

Ayat (2)

Huruf a

Cukup jelas.

Huruf b

Yang dimaksud dengan “perwakilan asosiasi penerima layanan” adalah perwakilan dari lembaga, organisasi atau perhimpunan penerima layanan.

Huruf c

Yang dimaksud dengan “ombusdman” adalah lembaga negara yang mempunyai kewenangan mengawasi penyelenggaraan pelayanan publik.

Huruf d

Yang dimaksud dengan “unsur lainnya yang terkait” adalah unsur yang terkait dengan penyelenggaraan pelayanan perizinan di Daerah.

Ayat (3)

Cukup jelas.

Ayat (4)

Cukup jelas.

Pasal 25

Cukup jelas.

Pasal 26

Cukup jelas.

Pasal 27

Cukup jelas.

Pasal 28

Cukup jelas.

Pasal 29

Cukup jelas.

Pasal 30

Cukup jelas.

Pasal 31

Cukup jelas.

Pasal 32

Cukup jelas.

Pasal 33

Cukup jelas.

Pasal 34

Cukup jelas.

Pasal 35

Cukup jelas.

Pasal 36

Cukup jelas.

Pasal 37

Cukup jelas.

Pasal 38

Cukup jelas.

Pasal 39

Cukup jelas.

Pasal 40

Cukup jelas.

Pasal 30

Cukup jelas.

Pasal 31

Cukup jelas.

Pasal 32

Cukup jelas.

Pasal 33

Cukup jelas.

Pasal 34

Cukup jelas.

Pasal 35

Cukup jelas.

Pasal 36

Cukup jelas.

Pasal 37

Cukup jelas.

Pasal 38

Ayat (1)

Cukup jelas.

Ayat (2)

Yang dimaksud dengan Proses pelaksanaan pelayanan Perizinan dan Nonperizinan secara paralel adalah pelayanan perizinan dan nonperizian kepada pelaku usaha yang dilakukan sekaligus mencakup lebih dari satu jenis izin, diproses secara terpadu dan bersamaan.

Ayat (3)

Cukup jelas.

Ayat (4)

Cukup jelas.

Pasal 39

Cukup jelas.

Pasal 40

Cukup jelas.

Pasal 41

Cukup jelas.

Pasal 42

Cukup jelas.

Pasal 43

Cukup jelas.

Pasal 44

Cukup jelas.

Pasal 45

Cukup jelas.

Pasal 46

Cukup jelas.

Pasal 47

Cukup jelas.

Pasal 48

Cukup jelas.

Pasal 49

Cukup jelas.

Pasal 50

Cukup jelas.

Pasal 51

Cukup jelas.

Pasal 52

Cukup jelas.

Pasal 53

Cukup jelas.

Pasal 54

Cukup jelas.

Pasal 55

Cukup jelas.

Pasal 56

Cukup jelas.

Pasal 57

Cukup jelas.

TAMBAHAN LEMBARAN DAERAH KABUPATEN PURWOREJO NOMOR : 12