



BUPATI TABANAN  
PROVINSI BALI

PERATURAN DAERAH  
NOMOR 7 TAHUN 2021

TENTANG

PENYELENGGARAAN PELAYANAN TERPADU SATU PINTU

DENGAN RAHMAT TUHAN YANG MAHA ESA

BUPATI TABANAN,

- Menimbang : a. bahwa dalam rangka meningkatkan pelayanan dan menciptakan kemudahan kepada masyarakat guna mewujudkan pelayanan yang cepat, mudah, murah, transparan, pasti, dan terjangkau, dilaksanakan melalui pelayanan terpadu satu pintu;
- b. bahwa untuk menyatukan proses pengelolaan pelayanan yang baik yang bersifat pelayanan perizinan dan nonperizinan 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, kepastian hukum, dan pedoman bagi pemerintah daerah dan masyarakat dalam penyelenggaraan pelayanan terpadu satu pintu di daerah, perlu pengaturan secara komprehensif mengenai pelayanan terpadu

satu pintu;

- 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 69 Tahun 1958 tentang Pembentukan Daerah-daerah Tingkat II dalam Wilayah Daerah-daerah Tingkat I Bali, Nusa Tenggara Barat dan Nusa Tenggara Timur (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 1958 Nomor 122, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 1655);
  3. 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);
  4. Undang-undang Nomor 11 Tahun 2020 tentang Cipta Kerja (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2020 Nomor 245, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 6573);
  5. Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 138 Tahun 2017 tentang Penyelenggaraan

Pelayanan Terpadu Satu Pintu Daerah (Berita  
Negara Republik Indonesia Tahun 2017  
Nomor 1956);

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

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 Tabanan.
2. Pemerintah Daerah adalah Pemerintah Kabupaten Tabanan.
3. Bupati adalah Bupati Tabanan.
4. Perangkat Daerah adalah unsur pembantu Bupati dan Dewan Perwakilan Rakyat Daerah dalam penyelenggaraan Urusan Pemerintahan yang menjadi kewenangan Daerah.
5. Izin adalah keputusan pejabat pemerintahan yang berwenang sebagai wujud persetujuan atas permohonan izin sesuai dengan ketentuan Peraturan Perundang-undangan.
6. Perizinan adalah pemberian dokumen dan bukti legalitas persetujuan dari Pemerintah Daerah kepada

seseorang atau pelaku usaha/kegiatan tertentu sesuai dengan ketentuan Peraturan Perundang-undangan.

7. 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.
8. 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.
9. Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu yang selanjutnya disingkat DPMPTSP adalah Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Tabanan.
10. 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.
11. Delegasi adalah pelimpahan Kewenangan dari Dinas kepada bidang yang menyelenggarakan pelayanan Perizinan dan Nonperizinan.
12. 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.
13. Maklumat Pelayanan Publik yang selanjutnya disingkat MPP adalah pernyataan kesanggupan Pemerintah Daerah dalam menyelenggarakan pelayanan publik.
14. Pelayanan Secara Elektronik yang selanjutnya disingkat PSE adalah pelayanan Perizinan dan Nonperizinan yang diberikan melalui PTSP secara elektronik yang selanjutnya disebut PTSP-el.

15. 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.
16. Tanda Tangan Elektronik Tersertifikasi adalah tanda tangan elektronik yang dibuat menggunakan jasa penyelenggara sertifikasi elektronik.
17. Hari adalah hari kerja.
18. Survei Kepuasan Masyarakat yang selanjutnya disingkat SKM adalah pengukuran secara komprehensif terhadap tingkat kepuasan masyarakat yang diperoleh dari hasil pengukuran atas pendapat masyarakat dalam memperoleh pelayanan Perizinan dan Nonperizinan dari DPMPTSP.

## Bagian Kedua Tujuan dan Prinsip

### Pasal 2

Tujuan Penyelenggaraan PTSP antara lain:

- a. memberikan perlindungan dan kepastian hukum kepada masyarakat;
- b. mewujudkan proses pelayanan yang cepat, mudah, murah, transparan, pasti, sederhana 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. pelayanan secara elektronik;
- c. sarana dan prasarana;
- d. sumber daya manusia;
- e. etika pelayanan, survai kepuasan masyarakat dan inovasi PTSP;
- f. forum komunikasi PTSP;
- g. perizinan;
- h. maklumat pelayanan publik, standar dan manajemen pelayanan;
- i. mal pelayanan publik;
- j. pengawasan;
- k. pelaporan; dan
- l. pendanaan.

BAB II

PENYELENGGARAAN PELAYANAN TERPADU SATU PINTU

Pasal 5

- (1) Penyelenggaraan PTSP dilaksanakan oleh Kepala DPMPTSP.
- (2) Penyelenggaraan PTSP sebagaimana dimaksud pada ayat (1), meliputi pelayanan Perizinan dan Nonperizinan.

Pasal 6

- (1) Bupati mendelegasikan kewenangan pelayanan Perizinan dan Nonperizinan kepada Kepala DPMPTSP.
- (2) Dalam melaksanakan kewenangan sebagaimana dimaksud pada ayat (1), Kepala DPMPTSP

melaksanakan tugas, hak, kewajiban, dan pertanggungjawaban Perizinan dan Nonperizinan, termasuk penandatanganannya.

- (3) Kepala DPMPTSP dalam melaksanakan kewenangan sebagaimana dimaksud pada ayat (1), untuk penerbitan perizinan berusaha dilakukan melalui lembaga OSS, PSE dan manual.
- (4) Penandatanganan 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.

#### 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 dan Nonperizinan yang sama menjadi satu.
- (2) Penyederhanaan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dibagi berdasarkan jenis:
  - a. usaha; dan
  - b. non usaha.
- (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 dapat dilakukan dengan cara:
- a. mengintegrasikan pelayanan dengan Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil, Badan Penyelenggara Jaminan Sosial, Direktorat Jenderal Pajak Kementerian Keuangan, Kementerian Hukum dan Hak Asasi Manusia, Badan Pertanahan Nasional, perbankan, asuransi, dan pihak lain yang terkait dengan peningkatan kualitas layanan publik;
  - b. mengintegrasikan pelayanan antara daerah provinsi dengan daerah kabupaten/kota;
  - c. menyatukan tempat penyelenggaraan layanan; dan
  - d. mengurangi persyaratan Perizinan dan Nonperizinan.

BAB III  
PELAYANAN SECARA ELEKTRONIK

Bagian Kesatu

Tujuan dan Ruang Lingkup Pelayanan Secara Elektronik

Pasal 9

- (1) Penyelenggaraan pelayanan Perizinan dan Nonperizinan oleh DPMPTSP 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 secara elektronik (PTPSP-el).
- (4) Kepala DPMPTSP dalam melaksanakan PTPSP-el sebagaimana dimaksud pada ayat (3), wajib menyelenggarakan sistem elektronik secara andal dan aman serta bertanggung jawab.

Pasal 10

- (1) Ruang lingkup PTPSP-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 PTPSP;
  - 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; 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 Perizinan 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.

#### Pasal 11

- (1) PTSP-el dapat diakses dengan menggunakan hak akses atau tanpa menggunakan hak akses.
- (2) Pelayanan informasi sebagaimana dimaksud dalam Pasal 10 ayat (2) dapat diakses oleh pengguna tanpa menggunakan hak akses.
- (3) Substansi pelayanan Perizinan dan Nonperizinan sebagaimana dimaksud dalam Pasal 10 ayat (3) dan subsistem pendukung sebagaimana dimaksud dalam Pasal 10 ayat (4) dapat diakses oleh pengguna dengan menggunakan hak akses.
- (4) Hak akses sebagaimana dimaksud pada ayat (3) diberikan kepada Kepala DPMPTSP, petugas pelayanan, pemohon Perizinan dan Nonperizinan, dan pegawai instansi lain sesuai dengan kewenangan.
- (5) Tata cara pemberian hak akses sebagaimana dimaksud pada ayat (4) dilakukan oleh Kepala DPMPTSP dalam bentuk petunjuk teknis.

#### Pasal 12

- (1) Pemilik hak akses sebagaimana dimaksud dalam Pasal 11 ayat (4), wajib menjaga keamanan hak akses dan kerahasiaan kode akses yang dimilikinya.
- (2) Penyalahgunaan dan/atau pemindahtanganan hak akses oleh pihak lain menjadi tanggung jawab pemilik hak akses.

Bagian Kedua  
Pemanfaatan Tanda Tangan Elektronik

Pasal 13

- (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 penandatanganan;
  - b. data pembuatan tanda tangan elektronik pada saat proses penandatanganan elektronik hanya berada dalam kuasa penandatanganan;
  - 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 penandatangerannya; dan
  - f. terdapat cara tertentu untuk menunjukkan bahwa penandatanganan telah memberikan persetujuan terhadap informasi elektronik yang terkait.
- (2) Pemanfaatan tanda tangan elektronik sebagaimana dimaksud dalam Pasal 10 ayat (3) huruf d paling sedikit memenuhi persyaratan meliputi:
  - a. Laman PSE menggunakan sertifikat elektronik;
  - b. DPMPTSP wajib memiliki sertifikat elektronik;
  - c. penerimaan permohonan dan persyaratan Perizinan dan Nonperizinan dalam bentuk elektronik;
  - d. dokumen Perizinan dan Nonperizinan diterbitkan dalam bentuk dokumen elektronik dengan format PDF;

- e. seluruh proses penerbitan dokumen Perizinan dan Nonperizinan melalui transaksi elektronik yang menggunakan tanda tangan elektronik;
  - f. tidak memberikan keterangan atau notifikasi dalam bentuk kertas;
  - g. penyerahan dokumen Perizinan dan Nonperizinan 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 14

- (1) Dokumen elektronik, sebagaimana dimaksud dalam Pasal 11 ayat (2) huruf d, dan transaksi elektronik sebagaimana dimaksud dalam Pasal 11 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 15

- (1) Dokumen Perizinan dan Nonperizinan elektronik sebagaimana dimaksud dalam Pasal 13 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 13 ayat (2) huruf e, dapat diverifikasi melalui layanan otoritas validasi pada Penyelenggara Sertifikasi Elektronik.
- (3) Dokumen Perizinan dan Nonperizinan elektronik sebagaimana dimaksud pada ayat (1) yang dibubuhi tanda tangan digital yang valid merupakan dokumen otentik.
- (4) Hasil cetak dokumen Perizinan dan Nonperizinan elektronik sebagaimana dimaksud pada ayat (3) menjadi salinan dari dokumen otentik.

#### BAB IV SARANA DAN PRASARANA

##### Pasal 16

- (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;
  - h. tempat parkir; dan
  - i. 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;
  - e. mesin antrean;
  - f. alat pengukur kepuasan layanan;
  - g. kotak pengaduan;
  - h. mesin *foto copy*;
  - i. kamera pengawas;
  - j. koneksi internet
  - k. laman dan alamat surat elektronik;
  - 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 17

- (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 V SUMBER DAYA MANUSIA

### Pasal 18

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

### Pasal 19

- (1) Sumber Daya Manusia yang ditugaskan pada DPMPTSP 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 DPMPTSP sesuai dengan ketentuan Peraturan Perundang-undangan.

## Pasal 20

- (1) Pemerintah Daerah memberikan tunjangan khusus kepada penyelenggara pelayanan Perizinan dan Nonperizinan serta tim teknis perizinan untuk meningkatkan kinerja penyelenggaraan pelayanan Perizinan dan Nonperizinan pada DPMPTSP.
- (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 VI

### ETIKA PELAYANAN, SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT DAN INOVASI PELAYANAN TERPADU SATU PINTU

#### Bagian Kesatu Etika Pelayanan

## Pasal 21

- (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 22

Etika pelayanan sebagaimana dimaksud dalam Pasal 21 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 23

- (1) DPMPTSP wajib melakukan survei kepuasan masyarakat untuk mengukur mutu dan kualitas pelayanan Perizinan dan Nonperizinan kepada masyarakat.
- (2) Survei kepuasan masyarakat sebagaimana dimaksud pada ayat (1), dilakukan secara periodik, paling sedikit 1 (satu) kali dalam 1 (satu) tahun.
- (3) Survei kepuasan masyarakat sebagaimana dimaksud pada ayat (1), dilakukan melalui survei internal dan/atau eksternal.

## Bagian Ketiga Inovasi

### Pasal 24

- (1) Kepala DPMPTSP dapat melakukan inovasi untuk meningkatkan kinerja penyelenggaraan pelayanan Perizinan dan Nonperizinan PTSP di Daerah sesuai dengan ketentuan Peraturan Perundang-undangan.

- (2) Inovasi sebagaimana dimaksud pada ayat (1), merupakan semua bentuk pembaharuan dalam penyelenggaraan PTSP di Daerah.
- (3) Jenis, prosedur dan metode penyelenggaraan pelayanan Perizinan dan Nonperizinan di Daerah yang bersifat inovatif diatur dalam Peraturan Bupati.

## BAB VII

### FORUM KOMUNIKASI PELAYANAN TERPADU SATU PINTU

#### Pasal 25

- (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. DPMPTSP;
  - 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 tugas:
  - 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) ditetapkan dengan Keputusan Bupati.

BAB VIII  
PERIZINAN DAN NONPERIZINAN

Bagian Kesatu  
Penyelenggaraan Pelayanan Perizinan dan Nonperizinan

Pasal 26

- (1) Penyelenggaraan PTSP meliputi kegiatan penyelenggaraan pelayanan Perizinan dan Nonperizinan
- (2) Penyelenggaraan PTSP sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dimulai dari tahap permohonan sampai dengan tahap terbitnya dokumen Perizinan dan Nonperizinan yang dilakukan oleh Kepala DPMPTSP 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 DPMPTSP meliputi:
  - a. penerimaan dan/atau penolakan berkas permohonan;
  - b. penerbitan dokumen Perizinan dan Nonperizinan;
  - c. penyerahan dokumen Perizinan dan Nonperizinan; dan
  - d. pencabutan dan pembatalan dokumen Perizinan dan Nonperizinan.

Bagian Kedua  
Penerbitan Perizinan

Pasal 27

DPMPTSP dalam menyelenggarakan pelayanan Perizinan dan Nonperizinan sebagaimana dimaksud dalam Pasal 24 ayat (1) berkoordinasi dengan Perangkat Daerah terkait.

#### Pasal 28

- (1) Dalam penyelenggaraan pelayanan Perizinan dan Nonperizinan, Kepala DPMPTSP bertanggung jawab secara administratif, sedangkan tanggung jawab teknis berada pada Perangkat Daerah terkait.
- (2) Pengawasan dan evaluasi setelah terbitnya Perizinan dan Nonperizinan dilakukan dan menjadi tanggung jawab Perangkat Daerah terkait, sesuai dengan ketentuan Peraturan Perundang-undangan.

#### Pasal 29

- (1) Dalam rangka menunjang kelancaran pelaksanaan PTSP, pada DPMPTSP dibentuk Tim Teknis Perizinan sesuai dengan kebutuhan yang merupakan representasi dari Perangkat Daerah terkait.
- (2) Tim Teknis Perizinan sebagaimana dimaksud pada ayat (1), memiliki kewenangan memberikan rekomendasi teknis terhadap permohonan Perizinan dan Nonperizinan.
- (3) Ketentuan lebih lanjut mengenai pembentukan, tugas dan susunan keanggotaan Tim Teknis Perizinan diatur dalam Peraturan Bupati.

### BAB IX

#### MAKLUMAT PELAYANAN PUBLIK, STANDAR, DAN MANAJEMEN PELAYANAN

##### Bagian Kesatu

##### Maklumat Pelayanan Publik

#### Pasal 30

- (1) Kepala DPMPTSP dalam menyelenggarakan pelayanan Perizinan dan Nonperizinan wajib menyusun Maklumat Pelayanan Publik.

- (2) Maklumat Pelayanan Publik sebagaimana dimaksud pada ayat (1), paling sedikit memuat:
- a. jenis pelayanan yang disediakan;
  - b. syarat;
  - c. prosedur;
  - d. biaya;
  - e. waktu;
  - f. hak dan kewajiban Pemerintah Daerah dan warga masyarakat; dan
  - g. penanggung jawab penyelenggaraan pelayanan.
- (3) Maklumat Pelayanan Publik sebagaimana dimaksud pada ayat (1), ditandatangani oleh Kepala DPMPTSP dan dipublikasikan secara luas kepada masyarakat.

## Bagian Kedua Standar

### Pasal 31

Dalam penyelenggaraan pelayanan Perizinan dan Nonperizinan Kepala DPMPTSP wajib menyusun, menetapkan, dan menerapkan:

- a. standar pelayanan; dan
- b. standar operasional prosedur.

### Pasal 32

Komponen standar pelayanan sebagaimana dimaksud dalam Pasal 31 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.

### Pasal 33

Komponen Standar Operasional Prosedur sebagaimana dimaksud dalam Pasal 31 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*.

Bagian Ketiga  
Manajemen Pelayanan

Pasal 34

- (1) Dalam menyelenggarakan pelayanan Perizinan dan Nonperizinan, Kepala DPMPTSP 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 35

- (1) Pelaksanaan pelayanan sebagaimana dimaksud dalam Pasal 34 ayat (2) huruf a, dilakukan dengan tahapan paling sedikit meliputi:
  - a. menerima dan memverifikasi berkas permohonan;
  - b. memberikan tanda terima kepada pemohon;
  - c. menolak permohonan Perizinan dan/atau Nonperizinan yang tidak sesuai dengan ketentuan Peraturan Perundang-undangan;
  - d. memproses dan menerbitkan dokumen Perizinan dan/atau Nonperizinan;
  - e. memproses perubahan, pencabutan dan pembatalan dokumen Perizinan dan/atau Nonperizinan; dan
  - f. menyerahkan dokumen Perizinan dan/atau Nonperizinan yang telah selesai kepada pemohon.

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

#### Pasal 36

Perubahan Perizinan dan/atau Nonperizinan sebagaimana dimaksud dalam Pasal 35 ayat (1) huruf e, dilakukan dalam hal terdapat kesalahan konsideran, kesalahan redaksional, perubahan dasar penerbitan Perizinan, dan/atau fakta baru terhadap subyek atau obyek Nonperizinan.

#### Pasal 37

- (1) Pencabutan Perizinan dan/atau Nonperizinan sebagaimana dimaksud dalam Pasal 35 ayat (1) huruf e, dilakukan dalam hal terdapat pelanggaran terhadap ketentuan Peraturan Perundang-undangan.
- (2) Pencabutan Perizinan dan/atau Nonperizinan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dilakukan atas permohonan pemegang Izin atau berdasarkan rekomendasi Perangkat Daerah terkait.

#### Pasal 38

- (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 dengan ketentuan Peraturan Perundang-undangan.

#### Pasal 39

- (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, Perangkat Daerah terkait 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 40

- (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 terkait yang berwenang sesuai dengan ketentuan Peraturan Perundang-undangan.
- (3) Pelaksanaan pemungutan retribusi Daerah sebagaimana dimaksud pada ayat (2), dapat diintegrasikan dalam pelayanan perizinan di DPMPTSP.
- (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 41

Dalam pelaksanaan tugas dan fungsi pelayanan Perizinan dan Nonperizinan, DPMPTSP tidak dibebani target penerimaan retribusi Daerah.

#### Paragraf 2

#### Pengelolaan Pengaduan Masyarakat

#### Pasal 42

- (1) Pengelolaan pengaduan masyarakat sebagaimana dimaksud dalam Pasal 34 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 DPMPTSP 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 DPMPTSP yang ditugaskan pada kantor belakang.
- (5) Pegawai DPMPTSP yang ditugaskan sebagaimana dimaksud pada ayat (3) dan ayat (4), berasal dari bidang yang memiliki fungsi pengaduan pada DPMPTSP.

#### Pasal 43

- (1) Kepala DPMPTSP wajib menyediakan sarana pengaduan untuk mengelola pengaduan masyarakat terkait layanan Perizinan dan Nonperizinan.
- (2) Sarana pengaduan sebagaimana dimaksud pada ayat (1), dapat berupa 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), digunakan 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 44

- (1) Pengelolaan informasi sebagaimana dimaksud dalam Pasal 34 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 DPMPTSP yang ditugaskan pada kantor depan.
- (4) Pelaksanaan pelayanan informasi sebagaimana dimaksud pada ayat (2) huruf b, dilakukan oleh pegawai DPMPTSP yang ditugaskan pada kantor belakang.

#### Pasal 45

- (1) Penyediaan informasi sebagaimana dimaksud dalam Pasal 44 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 46

Pengawasan internal sebagaimana dimaksud dalam Pasal 34 ayat (2) huruf d, meliputi:

- a. pengawasan oleh atasan langsung; dan
- b. pengawasan oleh pengawas fungsional

Pasal 47

Pelaksanaan pengawasan sebagaimana dimaksud dalam Pasal 46 dilakukan sesuai dengan ketentuan Peraturan Perundang-undangan.

Paragraf 5  
Penyuluhan Kepada Masyarakat

Pasal 48

(1) Penyuluhan kepada masyarakat sebagaimana dimaksud dalam Pasal 34 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 DPMPTSP.

#### Paragraf 6

#### Pelayanan Konsultasi

#### Pasal 49

- (1) Pelayanan konsultasi sebagaimana dimaksud dalam Pasal 34 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 DPMPTSP.
- (3) Layanan konsultasi dilakukan oleh pejabat dan/atau pelaksana pada bidang yang memiliki tugas dan fungsi konsultasi pada DPMPTSP.

#### Bagian Keempat

#### Waktu

#### Pasal 50

Jangka waktu penyelesaian pelayanan Perizinan dan Nonperizinan paling lama 5 (lima) hari kerja terhitung sejak diterimanya dokumen Perizinan dan Nonperizinan secara lengkap dan benar, kecuali ditentukan lain berdasarkan Peraturan Perundang-undangan.

#### Pasal 51

Jangka waktu pengelolaan pengaduan layanan Perizinan dan Nonperizinan paling lama 5 (lima) hari kerja terhitung sejak diterimanya dokumen pengaduan layanan Perizinan dan Nonperizinan secara lengkap, kecuali ditentukan lain berdasarkan ketentuan Peraturan Perundang-undangan.

BAB X  
MAL PELAYANAN PUBLIK

Pasal 52

- (1) Dalam meningkatkan pelayanan kepada masyarakat, Bupati membentuk mal pelayanan publik.
- (2) Mal 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 mal pelayanan publik sebagaimana dimaksud pada ayat (1) diatur dalam Peraturan Bupati.

BAB XI  
PENGAWASAN

Pasal 53

- (1) Pengawasan kegiatan usaha dilaksanakan melalui monitoring dan evaluasi terhadap Perizinan dan Nonperizinan yang diterbitkan oleh Kepala DPMPTSP.
- (2) Monitoring dan evaluasi sebagaimana dimaksud pada ayat (1), dilaksanakan oleh Perangkat Daerah terkait sesuai dengan kewenangannya.
- (3) Pelaksanaan pengawasan sebagaimana dimaksud pada ayat (1), dilaksanakan sesuai dengan ketentuan Peraturan Perundang-undangan.

BAB XII  
PELAPORAN

Pasal 54

- (1) Kepala DPMPTSP membuat laporan pelaksanaan penyelenggaraan administrasi PTSP setiap triwulan kepada Bupati melalui Sekretaris Daerah.
- (2) Bupati menyampaikan laporan Penyelenggaraan PTSP Daerah kepada Gubernur secara periodik setiap triwulan.
- (3) Laporan penyelenggaraan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) meliputi:
  - a. kelembagaan dan struktur organisasi DPMPTSP;
  - b. pendelegasian kewenangan;
  - c. sumber daya manusia;
  - d. sarana dan prasarana;
  - e. MPP, standar pelayanan dan standar operasional prosedur;
  - f. survei kepuasan masyarakat;
  - g. pengelolaan pengaduan;
  - h. inovasi layanan;
  - i. penyelenggaraan penyuluhan;
  - j. penyederhanaan jenis dan prosedur;
  - k. pemberian insentif dan kemudahan penanaman modal;
  - l. jumlah Perizinan dan Nonperizinan terbit;
  - m. rencana dan realisasi investasi; dan
  - n. kendala dan solusi.
- (4) Khusus pelaporan jumlah Perizinan dan Nonperizinan sebagaimana dimaksud pada ayat (3) huruf l juga dilaporkan setiap bulan paling lambat pada minggu kedua bulan berikutnya.
- (5) Laporan penyelenggaraan sebagaimana dimaksud pada ayat (3) dan ayat (4) dapat dilakukan secara manual dan/atau elektronik.

BAB XIII  
PENDANAAN

Pasal 55

- (1) Penyelenggaraan PTSP bersumber dari Anggaran Pendapatan dan Belanja Daerah.
- (2) Selain bersumber dari Anggaran Pendapatan dan Belanja Daerah sebagaimana dimaksud ayat (1), 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 Perundang-undangan.

BAB XIV  
KETENTUAN PERALIHAN

Pasal 56

Izin yang telah diterbitkan oleh Pemerintah Daerah sebelum Peraturan Daerah ini mulai berlaku, dinyatakan tetap berlaku sepanjang tidak terjadi perubahan terhadap dokumen perizinan.

BAB XV  
KETENTUAN PENUTUP

Pasal 57

Pada saat Peraturan Daerah ini mulai berlaku, Peraturan Daerah Nomor 10 Tahun 2018 tentang Pelayanan Terpadu Satu Pintu (Lembaran Daerah Kabupaten Tabanan Tahun 2018 Nomor 10, Tambahan Lembaran Daerah Kabupaten Tabanan Nomor 10) dicabut dan dinyatakan tidak berlaku.

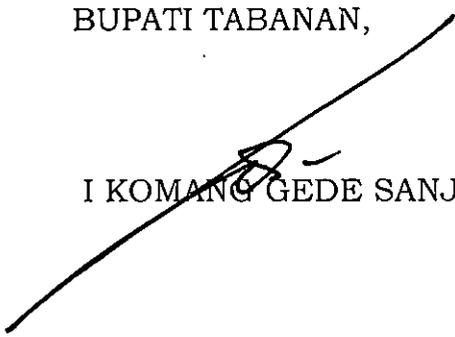
Pasal 58

Peraturan Daerah ini mulai berlaku pada tanggal diundangkan.

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

Ditetapkan di Tabanan  
pada tanggal 26 Maret 2021

BUPATI TABANAN,



I KOMANG GEDE SANJAYA

Diundangkan di Tabanan  
pada tanggal 26 Maret 2021

SEKRETARIS DAERAH KABUPATEN TABANAN,



I GEDE SUSILA

LEMBARAN DAERAH KABUPATEN TABANAN TAHUN 2021 NOMOR 7  
NOREG PERATURAN DAERAH KABUPATEN TABANAN, PROVINSI BALI :  
(7,7/2021)

PENJELASAN

ATAS

PERATURAN DAERAH KABUPATEN TABANAN  
NOMOR 7 TAHUN 2021

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 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 nonperizinan 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 Tabanan 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

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

Ayat (1)

Cukup jelas.

Ayat (2)

Cukup jelas.

Ayat (3)

Huruf a

Cukup Jelas

Huruf b

Yang dimaksud dengan "ruang pemrosesan" adalah tempat penerbitan izin maupun non perizinan.

Ayat (4)

Cukup jelas.

Ayat (5)

Cukup jelas.

Pasal 17

Cukup jelas.

Pasal 18

Cukup jelas.

Pasal 19

Cukup jelas.

Pasal 20

Cukup jelas.

Pasal 21

Cukup jelas.

Pasal 22

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 23

Cukup jelas.

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 DPMPTSP, Perangkat Daerah Terkait 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 24

Cukup jelas.

Pasal 25

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 “ombudsmen” 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 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

Ayat (1)

Cukup jelas.

Ayat (2)

Yang dimaksud dengan Proses pelaksanaan pelayanan Perizinan dan Nonperizinan secara paralel adalah pelayanan perizinan dan nonperizinan 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 38

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.  
Pasal 58  
Cukup jelas.

TAMBAHAN LEMBARAN DAERAH KABUPATEN TABANAN NOMOR : 7