



WALIKOTA PEKALONGAN
PROVINSI JAWA TENGAH

PERATURAN DAERAH KOTA PEKALONGAN

NOMOR 13 TAHUN 2018

TENTANG
PENYELENGGARAAN PELAYANAN TERPADU SATU PINTU

DENGAN RAHMAT TUHAN YANG MAHA ESA

WALIKOTA PEKALONGAN,

- Menimbang :
- a. bahwa dalam rangka meningkatkan pelayanan kepada masyarakat di Daerah serta mempersingkat proses pelayanan guna mewujudkan pelayanan yang cepat mudah, terjangkau, akuntabel, dan profesional dalam kerangka Pelayanan Terpadu Satu Pintu;
 - b. bahwa untuk meningkatkan pertumbuhan ekonomi melalui investasi, meningkatkan kualitas pelayanan perizinan dan nonperizinan kepada masyarakat melalui sistem Pelayanan Terpadu Satu Pintu yang diselenggarakan dalam rangka untuk mempermudah penyelenggaraan pelayanan secara terintegrasi dalam satu kesatuan proses;
 - c. bahwa Peraturan Daerah Kota Pekalongan Nomor 22 Tahun 2006 tentang Pedoman Pelayanan Terpadu sudah tidak sesuai lagi dengan perkembangan hukum dan kebutuhan masyarakat sehingga perlu diganti dengan Peraturan Daerah yang baru;
 - 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 16 Tahun 1950 tentang Pembentukan Daerah-daerah Kota Besar dalam Lingkungan Propinsi Djawa Timur, Djawa Tengah, Djawa Barat, dan Daerah Istimewa Jogjakarta, sebagaimana telah diubah dengan Undang-Undang Nomor 13 Tahun 1954 tentang Perubahan Undang-Undang Nomor 16 dan 17 Tahun 1950 tentang Pembentukan Kota-kota Besar dan Kota-kota Kecil di Djawa (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun

1954 Nomor 40, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 551);

3. Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2008 tentang Informasi dan Transaksi Elektronik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2008 Nomor 58, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4843), sebagaimana telah diubah dengan Undang-Undang Nomor 19 Tahun 2016 tentang Perubahan atas Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2008 tentang Informasi dan Transaksi Elektronik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2016 Nomor 251, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5952);
4. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2009 Nomor 112, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5038);
5. 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);
6. Peraturan Pemerintah Nomor 21 Tahun 1988 tentang Perubahan Batas Wilayah Kotamadya Daerah Tingkat II Pekalongan, Kabupaten Daerah Tingkat II Pekalongan, dan Kabupaten Daerah Tingkat II Batang (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 1988 Nomor 42, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 3381);
7. Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2012 Nomor 215, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5357);
8. Peraturan Pemerintah Nomor 18 Tahun 2016 tentang Perangkat Daerah (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2016 Nomor 114, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5887);
9. Peraturan Presiden Nomor 97 Tahun 2014 tentang Penyelenggaraan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2014 Nomor 221);

Dengan Persetujuan Bersama

DEWAN PERWAKILAN RAKYAT DAERAH KOTA PEKALONGAN

dan

WALIKOTA PEKALONGAN

MEMUTUSKAN:

Menetapkan : PERATURAN DAERAH TENTANG PENYELENGGARAAN
PELAYANAN TERPADU SATU PINTU.

BAB I
KETENTUAN UMUM

Pasal 1

Dalam Peraturan Daerah ini yang dimaksud dengan:

1. Daerah adalah Kota Pekalongan.
2. Pemerintah Daerah adalah Walikota sebagai unsur penyelenggara Pemerintah Daerah yang memimpin pelaksanaan urusan pemerintahan yang menjadi kewenangan daerah otonom.
3. Walikota adalah Walikota Pekalongan.
4. Perangkat Daerah adalah unsur pembantu Walikota dan Dewan Perwakilan Rakyat Daerah dalam penyelenggaraan Urusan Pemerintahan yang menjadi kewenangan Daerah.
5. 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.
6. Penyelenggara PTSP Daerah adalah Pejabat Pemerintah Daerah sesuai dengan kewenangan berdasarkan peraturan perundang-undangan.
7. 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.
8. Delegasi adalah pelimpahan Kewenangan dari Badan dan/atau Pejabat Pemerintahan yang lebih tinggi kepada Badan dan/atau Pejabat Pemerintahan yang lebih rendah dengan tanggung jawab dan tanggung gugat beralih sepenuhnya kepada penerima delegasi.
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. Maklumat Pelayanan Publik yang selanjutnya disingkat MPP adalah pernyataan kesanggupan Pemerintah Daerah dalam menyelenggarakan pelayanan publik.
12. Pelayanan Secara Elektronik yang selanjutnya disingkat PSE adalah pelayanan Perizinan dan Nonperizinan yang diberikan melalui PTSP secara elektronik yang selanjutnya disebut PTSP-el.
13. Perizinan Berusaha Terintegrasi Secara Elektronik atau *Online Single Submission* yang selanjutnya disingkat OSS adalah Perizinan Berusaha yang diterbitkan oleh Lembaga OSS untuk atas nama Walikota kepada Pelaku Usaha melalui sistem elektronik yang terintegrasi.
14. Pelaku Usaha adalah perseorangan atau non perseorangan yang melakukan usaha dan/atau kegiatan pada bidang tertentu.
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. Penyelenggara Sertifikasi Elektronik adalah badan hukum yang berfungsi sebagai pihak yang layak dipercaya, yang memberikan dan mengaudit Sertifikat Elektronik.
18. Survei Kepuasan Masyarakat, yang selanjutnya disingkat SKM adalah pengukuran secara komprehensif kegiatan tentang tingkat kepuasan masyarakat yang diperoleh dari hasil pengukuran atas pendapat masyarakat dalam memperoleh pelayanan dari penyelenggara pelayanan publik.
19. Provinsi adalah Provinsi Jawa Tengah.
20. Gubernur adalah Gubernur Provinsi Jawa Tengah.
21. Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu yang selanjutnya disingkat DPMPTSP adalah Perangkat Daerah yang menyelenggarakan urusan pemerintahan daerah di bidang penanaman modal dan PTSP Daerah.

Pasal 2

- (1) Peraturan Daerah ini dimaksudkan sebagai pedoman dalam penyelenggaraan PTSP Daerah.
- (2) Penyelenggaraan PTSP Daerah bertujuan:
 - a. meningkatkan kualitas PTSP, mewujudkan perlindungan dan kepastian hukum kepada masyarakat;
 - b. memberikan akses yang lebih luas kepada masyarakat untuk memperoleh pelayanan prima; dan
 - c. meningkatkan kemudahan berusaha dan daya saing daerah.

Pasal 3

Sasaran penyelenggaraan PTSP Daerah yaitu terwujudnya PTSP yang cepat, mudah, transparan, pasti, sederhana, terjangkau, profesional, berintegritas, dan meningkatkan hak masyarakat untuk mendapatkan pelayanan Perizinan dan Nonperizinan.

BAB II KELEMBAGAAN DAN KEWENANGAN

Pasal 4

- (1) PTSP Daerah yang menyelenggarakan pelayanan Perizinan dan Nonperizinan melekat pada DPMPTSP.
- (2) Pembentukan DPMPTSP sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.

Pasal 5

- (1) DPMPTSP sebagaimana dimaksud dalam Pasal 4 dapat membentuk Unit Pelaksana Teknis Daerah dan bentuk layanan lainnya sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.
- (2) Bentuk layanan lainnya sebagaimana dimaksud pada ayat (1) terdiri atas:
 - a. pelayanan administrasi terpadu kecamatan dan/atau kelurahan;
 - b. gerai layanan;
 - c. layanan keliling;
 - d. layanan antar jemput; dan/atau
 - e. layanan bersama antar PTSP provinsi dan kabupaten/kota.
- (3) Pelayanan administrasi terpadu sebagaimana dimaksud pada ayat (2) huruf a, sebagai simpul layanan PTSP sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.
- (4) Pembinaan teknis pelayanan administrasi terpadu sebagaimana dimaksud pada ayat (2) huruf a dilakukan oleh Kepala DPMPTSP.

Pasal 6

- (1) Dalam menyelenggarakan pelayanan Perizinan dan Nonperizinan, Walikota mendelegasikan kewenangannya kepada Kepala DPMPTSP.
- (2) Delegasi kewenangan sebagaimana dimaksud pada ayat (1), meliputi:
 - a. kewenangan Perizinan dan Nonperizinan yang menjadi urusan Pemerintah Daerah sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan; dan
 - b. kewenangan Perizinan dan Nonperizinan yang menjadi urusan pemerintah yang diberikan pelimpahan wewenang kepada Walikota.
- (3) Pendelegasian wewenang sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dan ayat (2) ditetapkan dengan Peraturan Walikota.

Pasal 7

Berdasarkan pendelegasian wewenang sebagaimana dimaksud dalam Pasal 6 ayat (3), penyelenggaraan pelayanan Perizinan dan Nonperizinan oleh PTSP 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.

Pasal 8

DPMPTSP dalam menyelenggarakan pelayanan Perizinan dan Nonperizinan sebagaimana dimaksud dalam Pasal 7 berkoordinasi dengan Perangkat Daerah terkait.

Pasal 9

Dalam penyelenggaraan pelayanan Perizinan dan Nonperizinan, PTSP bertanggung jawab secara administratif, sedangkan tanggung jawab teknis berada pada Perangkat Daerah terkait.

Pasal 10

Pembinaan, Pengawasan dan evaluasi setelah terbitnya Perizinan dan Nonperizinan dilakukan dan menjadi tanggung jawab Perangkat Daerah terkait, sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.

Pasal 11

- (1) Dalam rangka menunjang kelancaran pelaksanaan PTSP, pada bidang yang menyelenggarakan pelayanan dibentuk tim teknis sesuai dengan kebutuhan yang merupakan representasi dari Perangkat Daerah terkait.
- (2) Tim Teknis PTSP sebagaimana dimaksud pada ayat (1), memiliki kewenangan untuk memberikan pertimbangan teknis untuk memberikan rekomendasi Perizinan dan Nonperizinan.
- (3) Pembentukan dan anggota tim teknis sebagaimana dimaksud pada ayat (2) sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.

BAB III
MAKLUMAT PELAYANAN PUBLIK, STANDAR, DAN
MANAJEMEN PELAYANAN

Bagian Kesatu
Maklumat Pelayanan Publik

Pasal 12

- (1) Pemerintah Daerah dalam menyelenggarakan pelayanan Perizinan dan Nonperizinan membentuk MPP Perizinan dan Nonperizinan.
- (2) MPP Perizinan dan Nonperizinan 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) MPP Perizinan dan Nonperizinan Pemerintah Daerah sebagaimana dimaksud pada ayat (1) ditandatangani oleh Walikota dan dipublikasikan secara luas kepada masyarakat.

Bagian Kedua
Standar

Pasal 13

Dalam penyelenggaraan pelayanan Perizinan dan Nonperizinan pemerintah daerah menyusun, menetapkan, dan menerapkan:

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

Pasal 14

- (1) Komponen standar pelayanan sebagaimana dimaksud dalam Pasal 13 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 dengan Keputusan Walikota.

Pasal 15

- (1) Komponen Standar Operasional Prosedur sebagaimana dimaksud dalam Pasal 13 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 dengan Keputusan Walikota.

Bagian Ketiga
Manajemen Pelayanan

Pasal 16

- (1) Dalam menyelenggarakan pelayanan Perizinan dan Nonperizinan sebagaimana dimaksud dalam Pasal 7, DPMPTSP 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 17

- (1) Pelaksanaan pelayanan Perizinan dan Nonperizinan pada PTSP sebagaimana dimaksud dalam Pasal 16 ayat (2) huruf a, dengan tahapan paling sedikit meliputi:
 - 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 pencabutan dan pembatalan dokumen izin dan/atau nonizin; dan
 - f. menyerahkan dokumen izin dan/atau nonizin yang telah selesai kepada pemohon.
- (2) Pelaksanaan pelayanan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) huruf a, huruf b, dan huruf f, dilakukan oleh pegawai yang ditugaskan pada kantor depan / *front office*.
- (3) Pelaksanaan pelayanan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) huruf c, huruf d, dan huruf e, dilakukan oleh pegawai yang ditugaskan pada kantor belakang / *back office*.
- (4) Penyerahan dokumen izin dan/atau nonizin kepada pemohon sebagaimana dimaksud pada ayat (1) huruf f, ditembuskan kepada perangkat daerah terkait.

Pasal 18

- (1) Pengolahan pelayanan Perizinan dan Nonperizinan sebagaimana dimaksud dalam Pasal 17 ayat (1) 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 perlu pemeriksaan teknis di lapangan dan/atau rekomendasi, dilakukan oleh Tim Teknis sebagaimana dimaksud dalam Pasal 11 ayat (3).

Pasal 19

- (1) Pelaksanaan pelayanan Perizinan dan Nonperizinan tidak dipungut biaya oleh penyelenggara PTSP.
- (2) Dalam hal suatu Perizinan dan Nonperizinan yang dikenakan retribusi daerah, besarnya dihitung dan ditetapkan oleh pejabat Perangkat Daerah terkait yang berwenang sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.
- (3) Pelaksanaan retribusi daerah sebagaimana dimaksud pada ayat (2) dapat diintegrasikan dalam pelayanan perizinan di PTSP.
- (4) Pelaksanaan pembayaran retribusi sebagaimana dimaksud pada ayat (3) dilakukan sebelum penyerahan dokumen izin kepada pemohon, dan disetorkan langsung ke kas daerah sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.
- (5) Pelaksanaan pembayaran retribusi daerah sebagaimana dimaksud pada ayat (4) dapat dilakukan secara nontunai sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.

Pasal 20

Dalam pelaksanaan tugas dan fungsi pelayanan Perizinan dan Nonperizinan, DPMPTSP tidak dibebani target penerimaan retribusi daerah sebagaimana dimaksud dalam Pasal 19 ayat (2).

Paragraf 2

Pengelolaan Pengaduan Masyarakat

Pasal 21

- (1) Pengelolaan pengaduan masyarakat sebagaimana dimaksud dalam Pasal 16 ayat (2) huruf b, dilakukan secara cepat, tepat, tertib, tuntas, transparan, dan dapat dipertanggungjawabkan.
- (2) Pelaksanaan pengelolaan pengaduan masyarakat sebagaimana dimaksud pada ayat (1), 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 / *front office*.
- (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 / *back office*.
- (5) Pegawai yang ditugaskan sebagaimana dimaksud pada ayat (3) dan ayat (4) dari bidang yang memiliki fungsi pengaduan pada DPMPTSP.

Pasal 22

- (1) DPMPTSP menyediakan sarana pengaduan untuk mengelola pengaduan masyarakat terkait layanan Perizinan dan Nonperizinan.
- (2) Layanan pengaduan dapat dilakukan secara manual dan elektronik.
- (3) Sarana pengaduan secara manual menggunakan 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 menggunakan surat elektronik dan/atau pesan layanan singkat dan/atau telepon.

Paragraf 3 Pengelolaan Informasi

Pasal 23

- (1) Pengelolaan informasi sebagaimana dimaksud dalam Pasal 16 ayat (2) huruf c 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 / *front office*.
- (4) Pelaksanaan pelayanan informasi sebagaimana dimaksud pada ayat (2) huruf b, dilakukan oleh pegawai yang ditugaskan pada kantor belakang / *back office*.

Pasal 24

- (1) Penyediaan informasi sebagaimana dimaksud dalam Pasal 23 ayat (2) huruf b, paling sedikit meliputi:
- a. profil kelembagaan;
 - b. profil struktur organisasi;
 - c. MPP Perizinan dan Nonperizinan Pemerintah Daerah, dan maklumat layanan penyelenggara PTSP;
 - d. standar pelayanan;
 - e. penelusuran proses penerbitan Perizinan dan Nonperizinan;
 - f. pengelolaan pengaduan Perizinan dan Nonperizinan; dan
 - g. penilaian kinerja PTSP.
- (2) Layanan informasi sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dapat dilakukan secara manual dan elektronik.
- (3) Penyediaan dan pemberian informasi sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dan ayat (2) kepada masyarakat tidak dipungut biaya.
- (4) Pelaksanaan pemberian informasi sebagaimana dimaksud pada ayat (1) sampai dengan ayat (4) sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.

Paragraf 4 Pengawasan Internal

Pasal 25

Pengawasan internal sebagaimana dimaksud dalam Pasal 16 ayat (2) huruf d, meliputi:

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

Pasal 26

Pelaksanaan pengawasan sebagaimana dimaksud dalam Pasal 25 dilakukan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.

Paragraf 5
Penyuluhan Kepada Masyarakat

Pasal 27

- (1) Penyuluhan kepada masyarakat sebagaimana dimaksud dalam Pasal 16 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 sebagaimana dimaksud pada ayat (1) 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 28

- (1) Pelayanan konsultasi sebagaimana dimaksud dalam Pasal 16 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 sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dan ayat (2) dilakukan oleh pejabat pada bidang yang memiliki tugas dan fungsi konsultasi pada DPMPTSP.

Bagian Keempat Waktu

Pasal 29

Jangka waktu pelayanan Perizinan dan Nonperizinan sebagaimana dimaksud dalam Pasal 17 ayat (1) huruf a sampai dengan huruf f kecuali huruf e ditetapkan paling lama 5 (lima) hari kerja terhitung sejak diterimanya dokumen Perizinan dan Nonperizinan secara lengkap dan benar, kecuali yang diatur waktunya sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.

Pasal 30

Jangka waktu pengelolaan pengaduan layanan Perizinan dan Nonperizinan sebagaimana dimaksud dalam Pasal 21 ayat (2) huruf a sampai dengan huruf e paling lama 5 (lima) hari kerja terhitung sejak diterimanya dokumen pengaduan layanan Perizinan dan Nonperizinan secara lengkap, kecuali yang diatur waktunya sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.

BAB IV PERENCANAAN

Pasal 31

- (1) DPMPTSP menyusun perencanaan sesuai kewenangan ke dalam dokumen perencanaan pembangunan daerah.
- (2) Perencanaan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) disusun paling sedikit memuat pencapaian sasaran peningkatan tata laksana, kualitas, dan percepatan pelayanan Perizinan dan Nonperizinan Daerah.
- (3) Penyusunan dan penetapan dokumen perencanaan pembangunan daerah sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.

BAB V PENYEDERHANAAN JENIS DAN PROSEDUR

Pasal 32

Penyelenggaraan PTSP di Daerah 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 33

- (1) Penyederhanaan jenis pelayanan Perizinan dan Nonperizinan sebagaimana dimaksud dalam Pasal 32 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. kelautan dan perikanan;
 - g. pariwisata;
 - h. pertanian;
 - i. perdagangan; dan
 - j. industri;
- (4) Penyederhanaan berdasarkan jenis nonusaha sebagaimana dimaksud pada ayat (2) huruf b, meliputi bidang antara lain:
 - 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.

Pasal 34

Penyederhanaan prosedur Perizinan dan Nonperizinan sebagaimana dimaksud dalam Pasal 32 huruf b, dilakukan dengan cara:

- a. mengintegrasikan pelayanan dengan Perangkat Daerah yang membidangi Kependudukan dan Catatan Sipil, dan pihak lain yang terkait dengan peningkatan kualitas layanan publik;

- b. mengintegrasikan pelayanan antara daerah Provinsi dengan Daerah;
- c. menyatukan tempat penyelenggaraan layanan; dan
- d. mengurangi persyaratan Perizinan dan Nonperizinan.

BAB VI PELAYANAN SECARA ELEKTRONIK

Bagian Kesatu Tujuan dan Ruang Lingkup PSE

Pasal 35

- (1) Dalam penyelenggaraan pelayanan Perizinan dan Nonperizinan daerah oleh PTSP menggunakan PSE.
- (2) Pelaksanaan PSE sebagaimana dimaksud pada ayat (1) melalui PTSP-el.
- (3) PTSP Daerah dalam melaksanakan PTSP-el sebagaimana dimaksud pada ayat (1) menyelenggarakan sistem elektronik secara andal dan aman serta bertanggung jawab.

Pasal 36

- (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 Daerah;
 - c. data realisasi penerbitan Perizinan dan Nonperizinan yang disediakan untuk publik;
 - d. jenis, persyaratan teknis, mekanisme penelusuran posisi dokumen pada setiap proses, biaya 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 sebagaimana dimaksud dalam Pasal 16 ayat (1) huruf a sampai dengan huruf f kecuali huruf e;

- b. integrasi dengan Perangkat Daerah yang membidangi Kependudukan dan Catatan Sipil, dan pihak lain yang terkait;
 - c. penelusuran proses penerbitan Perizinan dan Nonperizinan; dan
 - d. penerbitan dokumen izin dan nonizin 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 nonizin;
 - 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 Hak Akses

Pasal 37

- (1) PTSP-el dapat diakses dengan menggunakan hak akses atau tanpa menggunakan hak akses.
- (2) Pelayanan Informasi sebagaimana dimaksud dalam Pasal 36 ayat (2) dapat diakses oleh pengguna tanpa menggunakan hak akses.
- (3) Pelayanan Perizinan dan Nonperizinan sebagaimana dimaksud dalam Pasal 36 ayat (3) dan Subsistem Pendukung sebagaimana dimaksud dalam Pasal 36 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 38

- (1) Pemilik hak akses sebagaimana dimaksud dalam Pasal 37 ayat (4), 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 Ketiga
Pemanfaatan Tanda Tangan Elektronik

Pasal 39

- (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 penandatanganannya; 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 36 ayat (3) huruf d paling sedikit memenuhi persyaratan meliputi:
 - a. Laman PSE menggunakan sertifikat elektronik;
 - b. penyelenggara dan pemohon 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) Sertifikat elektronik bagi pemohon layanan sebagaimana dimaksud pada ayat (2) huruf b dapat diperoleh pada loket khusus PTSP.
- (5) Tanda tangan elektronik yang tersertifikasi sebagaimana dimaksud pada ayat (2) disebut tanda tangan digital.

Pasal 40

- (1) Dokumen elektronik sebagaimana dimaksud dalam Pasal 39 ayat (2) huruf d dan transaksi elektronik sebagaimana dimaksud dalam Pasal 39 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) harus menggunakan waktu yang mengacu pada waktu server milik Penyelenggara Sertifikasi Elektronik.

Pasal 41

- (1) Dokumen izin dan nonizin elektronik sebagaimana dimaksud dalam Pasal 39 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 39 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 VII OSS

Pasal 42

- (1) Pemerintah Daerah menggunakan sistem OSS dalam rangka pemberian Perizinan Berusaha yang menjadi kewenangannya.
- (2) Penggunaan sistem OSS sebagaimana dimaksud pada ayat (1) mengikuti standar integrasi sistem OSS.
- (3) Pelaporan pelaksanaan sistem OSS sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dilaksanakan oleh Walikota.
- (4) Ketentuan lebih lanjut penggunaan sistem OSS sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dan pelaporan pelaksanaan OSS sebagaimana dimaksud pada ayat (3) diatur dengan Peraturan Walikota.

BAB VIII SARANA DAN PRASARANA

Pasal 43

- (1) Sarana dan prasarana penyelenggaraan PTSP, paling sedikit meliputi:
 - a. kantor depan / *front office*;

- b. kantor belakang / *back office*;
 - c. ruang pendukung; dan
 - d. alat / fasilitas pendukung.
- (2) Kantor depan / *front office* 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 / *back office* 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 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, printer, dan scanner;
 - e. mesin antrian;
 - f. alat pengukur kepuasan layanan;
 - g. kotak pengaduan;
 - h. mesin foto kopi;
 - i. kamera pengawas;
 - j. koneksi internet;
 - k. laman dan surel;

- 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 44

- (1) Sarana dan prasarana untuk penyelenggaraan PTSP-el, paling sedikit meliputi:
 - a. koneksi internet;
 - b. aplikasi pelayanan perizinan, pengaduan, penelusuran proses penerbitan 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 IX SUMBER DAYA MANUSIA

Pasal 45

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

Pasal 46

- (1) Sumber Daya Manusia yang ditugaskan pada PTSP harus memiliki keahlian dan kompetensi dibidangnya.
- (2) Kompetensi sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dapat ditingkatkan melalui:
 - a. pendidikan formal;
 - b. pendidikan; dan
 - c. pelatihan secara berkala.

Pasal 47

- (1) Dalam rangka efektivitas dan percepatan pelayanan Perizinan dan Nonperizinan, Tim Teknis PTSP dari Perangkat Daerah terkait dapat ditempatkan dan berkantor di DPMPTSP berdasarkan kebutuhan penyelenggaraan pelayanan yang diajukan oleh Kepala DPMPTSP.
- (2) Penempatan Tim Teknis pada kantor PTSP sebagaimana dimaksud pada ayat (1) ditetapkan oleh Walikota.

Pasal 48

- (1) Dalam rangka pelaksanaan layanan bersama sebagaimana dimaksud dalam Pasal 5 ayat (2) huruf e, PTSP Provinsi atau PTSP Daerah dapat menempatkan pegawainya (*person in charge*) pada PTSP Provinsi atau PTSP Daerah.
- (2) Penempatan pegawai sebagaimana dimaksud pada ayat (1) disesuaikan dengan kebutuhan pelayanan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.

Pasal 49

Dalam rangka meningkatkan kinerja penyelenggaraan pelayanan Perizinan dan Nonperizinan, Walikota memberikan tunjangan khusus kepada penyelenggara dan tim teknis sesuai dengan kemampuan keuangan daerah.

BAB X ETIKA PELAYANAN

Pasal 50

- (1) Dalam Penyelenggaraan PTSP diterapkan etika pelayanan.
- (2) Etika pelayanan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) merupakan sikap aparatur penyelenggara dalam pelaksanaan pelayanan Perizinan dan Nonperizinan.

Pasal 51

Etika pelayanan sebagaimana dimaksud dalam Pasal 50 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

BAB XI SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT

Pasal 52

- (1) PTSP melakukan SKM untuk mengukur mutu dan kualitas pelayanan kepada masyarakat.
- (2) SKM sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dilakukan secara periodik paling sedikit 1 (satu) kali dalam setahun.
- (3) SKM sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dilakukan melalui survei internal dan/atau eksternal.

BAB XII INOVASI

Pasal 53

- (1) Pemerintah Daerah dapat melakukan inovasi untuk meningkatkan kinerja penyelenggaraan PTSP sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.
- (2) Inovasi sebagaimana dimaksud pada ayat (1) merupakan semua bentuk pembaharuan dalam penyelenggaraan PTSP.

Pasal 54

Jenis, prosedur dan metode Penyelenggaraan PTSP yang bersifat inovatif diatur dengan Peraturan Walikota.

BAB XIII FORUM KOMUNIKASI PTSP

Pasal 55

- (1) Pemerintah Daerah dalam rangka 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 PTSP Daerah;
 - b. perwakilan asosiasi penerima layanan;
 - c. ombudsman; dan
 - d. unsur lainnya yang terkait.
- (3) Forum komunikasi sebagaimana dimaksud pada ayat (1) mempunyai fungsi paling sedikit:
 - a. menyelesaikan permasalahan Perizinan dan Nonperizinan;
 - b. melakukan evaluasi Penyelenggaraan PTSP; dan
 - c. memberikan rekomendasi kepada Walikota.
- (4) Forum komunikasi sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dibentuk dengan Keputusan Walikota.

BAB XIV PEMBINAAN DAN PENGAWASAN

Pasal 56

- (1) Pembinaan dan pengawasan terhadap Penyelenggaraan PTSP Kabupaten/Kota dilakukan oleh Gubernur sebagai wakil Pemerintah Pusat.
- (2) Pembinaan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dilakukan sesuai kebutuhan daerah dalam bentuk fasilitasi, konsultasi, pendidikan dan pelatihan serta penelitian dan pengembangan.
- (3) Pembinaan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) juga dalam bentuk pemberian bimbingan, supervisi serta pengembangan, pemantauan dan evaluasi penyelenggaraan PTSP.

BAB XV PELAPORAN

Pasal 57

- (1) Walikota menyampaikan laporan Penyelenggaraan PTSP kepada Gubernur secara periodik setiap triwulan.
- (2) 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 izin dan nonizin terbit;
 - m. rencana dan realisasi investasi; dan
 - n. kendala dan solusi.
- (3) Khusus pelaporan jumlah izin dan nonizin sebagaimana dimaksud pada ayat (3) huruf l juga dilaporkan setiap bulan paling lambat pada minggu kedua bulan berikutnya.
- (4) Laporan penyelenggaraan sebagaimana dimaksud pada ayat (3) dan ayat (4) dapat dilakukan secara manual dan/atau elektronik.

BAB XVI PENDANAAN

Pasal 58

Biaya Penyelenggaraan PTSP dibebankan pada:

- a. Anggaran Pendapatan dan Belanja Daerah; dan/atau
- b. Sumber lainnya yang sah dan tidak mengikat, sesuai dengan ketentuan peraturan perundangan-undangan.

BAB XVII KETENTUAN PERALIHAN

Pasal 59

- (1) Penyelenggaraan PTSP yang ada harus disesuaikan dengan Peraturan Daerah ini paling lama 1 (satu) tahun terhitung sejak Peraturan Daerah ini diundangkan.
- (2) Produk hukum di daerah tentang penyelenggaraan PTSP dinyatakan masih tetap berlaku sepanjang tidak bertentangan atau belum diganti dengan produk hukum baru berdasarkan Peraturan Daerah ini

BAB XVIII KETENTUAN PENUTUP

Pasal 60

Peraturan Walikota sebagai pelaksanaan dari Peraturan Daerah ini ditetapkan paling lama 1 (satu) tahun sejak Peraturan Daerah ini diundangkan.

Pasal 61

Pada saat Peraturan Daerah ini mulai berlaku, Peraturan Daerah Kota Pekalongan Nomor 22 Tahun 2006 tentang Pedoman Pelayanan Terpadu (Lembaran Daerah Kota Pekalongan Tahun 2007 Nomor 5), dicabut dan dinyatakan tidak berlaku.

Pasal 62

Peraturan Daerah ini mulai berlaku pada tanggal diundangkan.

Agar setiap orang mengetahuinya, memerintahkan pengundangan Peraturan Daerah ini dengan penempatannya dalam Lembaran Daerah Kota Pekalongan.

Ditetapkan di Pekalongan
pada tanggal 18 Oktober 2018

WALIKOTA PEKALONGAN,

Ttd

M. SAELANY MACHFUDZ

Diundangkan di Pekalongan
pada tanggal 18 Oktober 2018

SEKRETARIS DAERAH,

SRI RUMININGSIH

NOREG PERATURAN DAERAH KOTA PEKALONGAN, PROVINSI JAWA
TENGAH: (13 /2018)

LEMBARAN DAERAH KOTA PEKALONGAN TAHUN 2018 NOMOR 13

PENJELASAN
ATAS
PERATURAN DAERAH KOTA PEKALONGAN
NOMOR 13 TAHUN 2018
TENTANG
PENYELENGGARAAN PELAYANAN TERPADU SATU PINTU

I. UMUM

Peraturan Daerah ini dibentuk dalam rangka untuk meningkatkan pertumbuhan ekonomi melalui investasi, meningkatkan kualitas pelayanan perizinan dan nonperizinan kepada masyarakat, serta meningkatkan kualitas penyelenggaraan pelayanan terpadu satu pintu, Pemerintah Daerah perlu pedoman yang mengatur mengenai penyelenggaraan pelayanan terpadu satu pintu daerah.

Selain itu Pemerintah Daerah dalam hal ini berupaya untuk meningkatkan pertumbuhan ekonomi melalui investasi, meningkatkan kualitas pelayanan perizinan dan nonperizinan kepada masyarakat melalui sistem Pelayanan Terpadu Satu Pintu yang diselenggarakan dalam rangka untuk mempermudah penyelenggaraan pelayanan secara terintegrasi dalam satu kesatuan proses.

Peraturan Daerah ini merupakan penyempurnaan terhadap kelemahan-kelemahan dalam Peraturan Daerah Kota Pekalongan Nomor 22 Tahun 2006 tentang Pedoman Pelayanan Terpadu yang sudah tidak sesuai lagi dengan perkembangan hukum dan kebutuhan masyarakat sehingga perlu diganti dengan Peraturan Daerah yang baru.

Dengan ditetapkannya Peraturan Daerah Kota Pekalongan tentang Penyelenggaraan Pelayanan Terpadu Satu Pintu ini, diharapkan masyarakat yang ada di wilayah Kota Pekalongan dapat terpenuhi hak-haknya untuk mendapatkan akses pelayanan baik perizinan maupun nonperizinan. Selain itu, dengan ditetapkannya Peraturan Daerah ini, menunjukkan bahwa Pemerintah Daerah Kota Pekalongan telah melakukan upaya serta memberikan jaminan yang nyata di dalam mewujudkan cita-cita penyelenggaraan pelayanan publik yang cepat, mudah, terjangkau, partisipatif, akuntabel, tidak diskriminatif, terbuka, dan profesional, sesuai dengan tujuan dan Standar Pelayanan yang telah termuat dalam ketentuan Peraturan Perundang-undangan.

II. PASAL DEMI PASAL

Pasal 1

Cukup jelas.

Pasal 2

Cukup jelas.

Pasal 3
Cukup jelas.
Pasal 4
Cukup jelas.
Pasal 5
Cukup jelas.
Pasal 6
Cukup jelas.
Pasal 7
Cukup jelas.
Pasal 8
Cukup jelas.
Pasal 9
Cukup jelas.
Pasal 10
Cukup jelas.
Pasal 11
Cukup jelas.
Pasal 12
Cukup jelas.
Pasal 13
Cukup jelas.
Pasal 14
Cukup jelas.
Pasal 15
Cukup jelas.
Pasal 16
Cukup jelas.
Pasal 17
Cukup jelas.
Pasal 18
Cukup jelas.
Pasal 19
Cukup jelas.
Pasal 20
Cukup jelas.
Pasal 21
Cukup jelas.
Pasal 22
Cukup jelas.
Pasal 23
Cukup jelas.
Pasal 24
Cukup jelas.
Pasal 25
Cukup jelas.
Pasal 26
Cukup jelas.
Pasal 27
Cukup jelas.
Pasal 28
Cukup jelas.

- Pasal 29
Yang dimaksud dengan dokumen lengkap dan benar adalah dilengkapi dengan rekomendasi dari dinas teknis sesuai dengan jenis perijinan
- Pasal 30
Cukup jelas.
- Pasal 31
Cukup jelas.
- Pasal 32
Cukup jelas.
- Pasal 33
Cukup jelas.
- Pasal 34
Cukup jelas.
- Pasal 35
Ayat (1)
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.
- Ayat (2)
Cukup jelas.
- Ayat (3)
Cukup jelas.
- Pasal 36
Cukup jelas.
- Pasal 37
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

Huruf a

Yang dimaksud dengan “Disiplin” antara lain dilakukan dengan cara 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” antara lain 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” antara lain 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” antara lain 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” antara lain 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/tidak diskriminatif” antara lain dilakukan dengan cara memberikan kesempatan yang sama terhadap pengguna layanan.

Huruf g

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

Huruf h

Yang dimaksud dengan “Loyal” antara lain 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” antara lain dilakukan dengan cara menahan emosi manakala mendengar pernyataan dan perilaku pengguna jasa layanan yang menyinggung perasaan.

Huruf j

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

Huruf m

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

Huruf n

Yang dimaksud dengan “Bertanggung jawab” antara lain dilakukan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.

Huruf o

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

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.

Pasal 59

Cukup jelas.

Pasal 60

Cukup jelas.

Pasal 61

Cukup jelas.

Pasal 62

Cukup jelas.