



BUPATI WAJO
PROVINSI SULAWESI SELATAN
PERATURAN DAERAH KABUPATEN WAJO
NOMOR 7 TAHUN 2020
TENTANG
PENYELENGGARAAN SISTEM ELEKTRONIK
DALAM PERIZINAN DAN NONPERIZINAN
DENGAN RAHMAT TUHAN YANG MAHA ESA

BUPATI WAJO,

- Menimbang : a. bahwa untuk mewujudkan pelayanan Perizinan dan Nonperizinan yang efektif, mudah, terjangkau, akuntabel dan profesional, perlu menerapkan sistem pelayanan secara elektronik yang terintegrasi dalam kerangka Pelayanan Terpadu Satu Pintu;
- b. bahwa pelayanan secara elektronik dalam Perizinan dan Nonperizinan dapat mendorong peningkatan kualitas pelayanan, investasi dan pertumbuhan ekonomi;
- c. bahwa untuk memberikan landasan yuridis dalam pelayanan Perizinan dan Nonperizinan melalui sistem elektronik, perlu adanya pengaturan tentang hal tersebut diatas;
- d. bahwa berdasarkan pertimbangan sebagaimana dimaksud dalam huruf a, huruf b dan huruf c, perlu menetapkan Peraturan Daerah tentang Penyelenggaraan Sistem Elektronik Dalam Perizinan dan Nonperizinan;
- Mengingat : 1. Pasal 18 ayat (6) Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945;
2. Undang-Undang Nomor 29 Tahun 1959 tentang Pembentukan Daerah Tingkat II di Sulawesi (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 1959 Nomor 74, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 1822);
3. Undang-Undang Nomor 28 Tahun 1999 tentang Penyelenggaraan Negara yang Bersih dan Bebas Dari Korupsi, Kolusi dan Nepotisme (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 1999 Nomor 75, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 3851);

4. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2007 tentang Penanaman Modal (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2007 Nomor 67, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4724);
5. 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);
6. Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2008 Nomor 61, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4846);
7. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2009 Nomor 112, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5038);
8. Undang-Undang Nomor 28 Tahun 2009 tentang Pajak Daerah dan Retribusi Daerah (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2009 Nomor 130, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5049);
9. Undang-Undang Nomor 12 Tahun 2011 tentang Pembentukan Peraturan Perundang-undangan (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2011 Nomor 82, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5234) sebagaimana telah diubah dengan Undang-Undang Nomor 15 Tahun 2019 tentang Perubahan Atas Undang-Undang Nomor 12 Tahun 2011 tentang Pembentukan Peraturan Perundang-undangan (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2019 Nomor 183, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 6398);
10. 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 diubah beberapa kali diubah 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);

11. Undang-Undang Nomor 30 Tahun 2014 tentang Administrasi Pemerintahan (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2014 Nomor 292, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5601);
12. 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);
13. Peraturan Pemerintah Nomor 18 Tahun 2016 tentang Perangkat Daerah (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2016 Nomor 114, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5887);
14. Peraturan Pemerintah Nomor 24 Tahun 2018 tentang Pelayanan Perizinan Berusaha Terintegrasi Secara Elektronik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2018 Nomor 90, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 6215);
15. Peraturan Pemerintah Nomor 71 Tahun 2019 tentang Penyelenggaraan Sistem dan Transaksi Elektronik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2019 Nomor 185, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 6400);
16. Peraturan Presiden Nomor 76 Tahun 2013 tentang Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2013 Nomor 191);
17. Peraturan Presiden Nomor 97 Tahun 2014 tentang Penyelenggaraan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2014 Nomor 221);
18. Peraturan Presiden Nomor 91 Tahun 2017 tentang Percepatan Pelaksanaan Berusaha (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2017 Nomor 210);
19. Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 138 Tahun 2017 tentang Penyelenggaraan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Daerah (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2017 Nomor 1956);
20. Peraturan Daerah Kabupaten Wajo Nomor 10 Tahun 2017 tentang Retribusi Perizinan Tertentu (Lembaran Daerah Kabupaten Wajo Tahun 2017 Nomor 10, Tambahan Lembaran Daerah Kabupaten Wajo Nomor 80);

21. Peraturan Daerah Kabupaten Wajo Nomor 12 Tahun 2017 tentang Penyelenggaraan Perizinan dan Nonperizinan (Lembaran Daerah Kabupaten Wajo Tahun 2017 Nomor 12, Tambahan Lembaran Daerah Kabupaten Wajo Nomor 82).

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

MEMUTUSKAN:

Menetapkan : PERATURAN DAERAH TENTANG PENYELENGGARAAN SISTEM ELEKTRONIK DALAM PERIZINAN DAN NONPERIZINAN.

BAB I KETENTUAN UMUM

Pasal 1

Dalam Peraturan Daerah ini yang dimaksud dengan:

1. Daerah adalah Kabupaten Wajo.
2. Provinsi adalah Provinsi Sulawesi Selatan.
3. Pemerintah Daerah adalah Bupati sebagai unsur penyelenggara Pemerintah Daerah yang memimpin pelaksanaan urusan pemerintahan yang menjadi kewenangan daerah otonom.
4. Gubernur adalah Gubernur Sulawesi Selatan.
5. Bupati adalah Bupati Wajo.
6. Dewan Perwakilan Rakyat Daerah yang selanjutnya disingkat DPRD adalah lembaga perwakilan rakyat daerah yang berkedudukan sebagai unsur penyelenggara Pemerintahan Daerah.
7. Perangkat Daerah adalah unsur pembantu Bupati dan Dewan Perwakilan Rakyat Daerah dalam penyelenggaraan Urusan Pemerintahan yang menjadi kewenangan Daerah.
8. 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.
9. Pelaku Usaha adalah perseorangan atau non perseorangan yang melakukan usaha dan/atau kegiatan pada bidang tertentu;
10. Perizinan adalah pemberian dokumen dan bukti legalitas persetujuan dari pemerintah kepada seseorang atau pelaku usaha/kegiatan tertentu sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.

11. Nonperizinan adalah pemberian dokumen atau bukti legalitas atas sahnyanya sesuatu kepada seseorang atau sekelompok orang dalam kemudahan pelayanan dan informasi sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.
12. Perizinan Berusaha adalah pendaftaran yang diberikan kepada pelaku usaha untuk memulai dan menjalankan usaha dan/atau kegiatan dan diberikan dalam bentuk persetujuan yang dituangkan dalam bentuk surat/keputusan atau pemenuhan persyaratan dan/atau komitmen.
13. Perizinan Berusaha Terintegrasi Secara Elektronik atau *Online Single Submission* yang selanjutnya disingkat OSS adalah Perizinan Berusaha yang diterbitkan oleh Lembaga OSS untuk dan atas nama Bupati kepada Pelaku Usaha melalui sistem elektronik yang terintegrasi
14. Pelayanan Secara Elektronik yang selanjutnya disingkat PSE adalah pelayanan Perizinan dan Nonperizinan yang diberikan melalui PTSP secara elektronik yang selanjutnya disebut PTSP-el.
15. Komitmen adalah pernyataan pelaku usaha untuk memenuhi persyaratan izin usaha dan/atau izin komersial atau operasional.
16. Izin Usaha adalah izin yang diterbitkan oleh Lembaga OSS untuk dan atas nama Bupati setelah pelaku usaha melakukan pendaftaran dan untuk memulai usaha dan/atau kegiatan sampai sebelum pelaksanaan komersial atau operasional dengan memenuhi persyaratan dan/atau komitmen.
17. Izin Komersial atau Operasional adalah izin yang diterbitkan Lembaga OSS untuk dan atas nama Bupati setelah Pelaku Usaha mendapatkan izin usaha dan untuk melakukan kegiatan komersial atau operasional dengan memenuhi persyaratan dan/ atau komitmen.
18. 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.
19. Penyelenggara PTSP Daerah adalah Pejabat Pemerintah Daerah sesuai dengan kewenangan berdasarkan peraturan perundang-undangan.
20. 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.

21. 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.
22. Maklumat Pelayanan Publik yang selanjutnya disingkat MPP adalah pernyataan kesanggupan Pemerintah Daerah dalam menyelenggarakan pelayanan publik.
23. 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.
24. Tanda Tangan Elektronik Tersertifikasi adalah tanda tangan elektronik yang dibuat menggunakan jasa penyelenggara sertifikasi elektronik.
25. Sertifikasi Elektronik adalah sertifikat yang bersifat elektronik yang memuat tanda tangan elektronik dan identitas yang menunjukkan status subjek hukum para pihak dalam transaksi elektronik yang dikeluarkan oleh penyelenggara sertifikasi elektronik.
26. Dokumen Elektronik adalah informasi elektronik yang dibuat, diteruskan, dikirimkan, diterima, atau disimpan dalam bentuk-bentuk: *analog*, *digital*, *elektromagnetik*, *optikal*, atau sejenisnya, yang dapat dilihat, ditampilkan, dan/atau didengar melalui komputer atau sistem elektronik.
27. Penyelenggara Sertifikasi Elektronik yang selanjutnya disingkat PSE adalah badan hukum yang berfungsi sebagai pihak yang layak dipercaya, yang memberikan dan mengaudit Sertifikat Elektronik.
28. 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.
29. Sicantik Cloud adalah aplikasi cerdas layanan perizinan untuk publik yang dapat digunakan instansi pemerintah secara gratis yang terintegrasi dengan OSS dalam perizinan berusaha maupun layanan lain yang dilaksanakan oleh DPMPTSP.
30. Kantor Depan adalah salah satu bagian pada kantor yang bertanggung jawab atas pelayanan tamu kantor.

31. Kantor Belakang adalah salah satu bagian pada kantor yang bertanggung jawab atas proses pelayanan administrasi.

BAB II MAKSUD, TUJUAN, SASARAN DAN FUNGSI

Bagian Kesatu

Maksud

Pasal 2

Peraturan Daerah ini dimaksudkan sebagai dasar pedoman dalam penyelenggaraan sistem elektronik dalam perizinan dan nonperizinan berdasarkan kewenangan Pemerintah Daerah.

Bagian Kedua

Tujuan

Pasal 3

Penyelenggaraan sistem elektronik dalam perizinan dan nonperizinan bertujuan dalam hal:

- a. mewujudkan sistem elektronik yang mengintegrasikan seluruh pelayanan perizinan dan nonperizinan dan 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.

Bagian Ketiga

Sasaran

Pasal 4

Sasaran penyelenggaraan sistem elektronik dalam perizinan dan nonperizinan, meliputi:

- a. terwujudnya pelayanan yang transparan, mudah, terjangkau, cepat, pasti, sederhana, profesional dan berintegritas; dan
- b. meningkatkan hak masyarakat untuk mendapatkan pelayanan perizinan dan nonperizinan.

Bagian Keempat

Fungsi

Pasal 5

Penyelenggaraan sistem elektronik dalam perizinan dan nonperizinan, berfungsi:

- a. mengatur tindakan dan perilaku masyarakat yang selaras dengan tujuan dan syarat penerbitan izin dan nonizin;

- b. membina dan memberdayakan kegiatan usaha masyarakat; dan
- c. mengatur tindakan penerima izin dan nonizin sesuai dengan tujuan dan syarat dalam pemberian perizinan.

BAB III RUANG LINGKUP

Pasal 6

Ruang lingkup pengaturan penyelenggaraan perizinan meliputi:

- a. kelembagaan dan kewenangan;
- b. maklumat pelayanan publik, standar dan manajemen pelayanan;
- c. penyederhanaan jenis dan prosedur;
- d. pelayanan secara elektronik;
- e. *online single submission* dan Sicantik Cloud;
- f. sarana dan prasarana;
- g. sumber daya manusia;
- h. etika pelayanan;
- i. survei kepuasan masyarakat;
- j. inovasi;
- k. forum komunikasi pelayanan terpadu satu pintu;
- l. pembinaan dan pengawasan;
- m. Pelaporan; dan
- n. Pendanaan.

BAB IV KELEMBAGAAN DAN KEWENANGAN

Pasal 7

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

Pasal 8

- (1) DPMPTSP sebagaimana dimaksud dalam Pasal 7 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;
 - 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 9

- (1) Dalam menyelenggarakan pelayanan Perizinan dan Nonperizinan, Bupati mendelegasikan kewenangannya kepada Kepala DPMPTSP.
- (2) Pendelegasi 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 Bupati.
- (3) Pendelegasian wewenang sebagaimana dimaksud pada ayat (1) ditetapkan dengan Keputusan Bupati.
- (4) DPMPTSP dalam menyelenggarakan pelayanan Perizinan dan Nonperizinan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) berkoordinasi dengan Perangkat Daerah terkait.

Pasal 10

- (1) Pendelegasian wewenang sebagaimana dimaksud dalam Pasal 9 ayat (2), 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.
- (2) Ketentuan lebih lanjut mengenai pendelegasian wewenang sebagaimana dimaksud pada ayat (1) diatur dalam Peraturan Bupati.

Pasal 11

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

Pasal 12

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

Pasal 13

- (1) Bupati membentuk tim teknis penyelenggaraan pelayanan PTSP 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) ditetapkan dengan Keputusan Bupati.

BAB V

MAKLUMAT PELAYANAN PUBLIK, STANDAR, DAN MANAJEMEN PELAYANAN

Bagian Kesatu

Maklumat Pelayanan Publik

Pasal 14

- (1) Pemerintah Daerah membentuk MPP dalam menyelenggarakan pelayanan Perizinan dan Nonperizinan.
- (2) MPP Perizinan dan Nonperizinan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) paling rendah memuat:
 - a. jenis pelayanan yang disediakan;
 - b. syarat;
 - c. prosedur;
 - d. biaya;
 - e. waktu;
 - f. hak dan kewajiban Pemerintah Daerah dan warga masyarakat;
 - g. penanggung jawab penyelenggaraan pelayanan;
 - h. fasilitas penunjang pelayanan.
- (3) MPP sebagaimana dimaksud pada ayat (1) ditandatangani oleh Bupati dan dipublikasikan secara luas kepada masyarakat.

Bagian Kedua

Standar

Pasal 15

Dalam penyelenggaraan pelayanan Perizinan dan Nonperizinan Pemerintah Daerah menyusun, menetapkan dan menerapkan:

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

Pasal 16

- (1) Komponen standar pelayanan sebagaimana dimaksud dalam Pasal 15 huruf a paling rendah 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 keraguan; dan
 - n. evaluasi kinerja pelaksana.
- (2) Ketentuan lebih lanjut mengenai standar pelayanan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) ditetapkan dengan Keputusan Bupati.

Pasal 17

- (1) Komponen Standar Operasional Prosedur sebagaimana dimaksud dalam Pasal 15 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) Ketentuan lebih lanjut mengenai Standar Operasional Prosedur sebagaimana dimaksud pada ayat (1) ditetapkan dengan Keputusan Bupati.

Bagian Ketiga
Manajemen Pelayanan

Pasal 18

- (1) DPMPTSP menerapkan manajemen PTSP dalam menyelenggarakan pelayanan Perizinan dan Nonperizinan.
- (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 19

- (1) Pelaksanaan pelayanan Perizinan dan Nonperizinan pada PTSP sebagaimana dimaksud dalam Pasal 18 ayat (2) huruf a, dengan tahapan paling rendah meliputi:
 - a. menerima dan memverifikasi berkas permohonan;
 - b. memberikan tanda terima kepada pemohon berupa notifikasi surat elektronik dan SMS;
 - c. menolak permohonan izin dan/atau nonizin yang tidak sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan;
 - d. memproses dan menerbitkan dokumen elektronik perizinan dan nonperizinan;
 - e. memproses pencabutan dan pembatalan dokumen elektronik perizinan dan nonperizinan; dan
 - f. menyerahkan dokumen elektronik perizinan dan nonperizinan yang telah selesai kepada pemohon melalui notifikasi surat elektronik dan SMS.
- (2) Pelaksanaan pelayanan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) huruf a, huruf b, dan huruf f, dilakukan oleh pegawai yang ditugaskan pada kantor depan.
- (3) Pelaksanaan pelayanan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) huruf c, huruf d, dan huruf e, dilakukan oleh pegawai yang ditugaskan pada kantor belakang.
- (4) Penyerahan dokumen izin dan/atau nonizin kepada pemohon sebagaimana dimaksud pada ayat (1) huruf f, ditembuskan kepada perangkat daerah terkait.

Pasal 20

- (1) Pengolahan pelayanan Perizinan dan Nonperizinan sebagaimana dimaksud dalam Pasal 19 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 dokumen Perizinan dan Nonperizinan perlu pemeriksaan teknis di lapangan dan/atau rekomendasi, dilakukan oleh Tim Teknis sebagaimana dimaksud dalam Pasal 13.

Pasal 21

- (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 22

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

Paragraf 2

Pengelolaan Pengaduan Masyarakat

Pasal 23

- (1) Pengelolaan pengaduan masyarakat sebagaimana dimaksud dalam Pasal 18 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 rendah 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 Negeri Sipil 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 Negeri Sipil yang ditugaskan pada kantor belakang.
- (5) Pegawai Negeri Sipil yang ditugaskan sebagaimana dimaksud pada ayat (3) dan ayat (4) dari bidang yang memiliki fungsi pengaduan pada DPMPTSP.

Pasal 24

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

Pasal 25

- (1) Pengecualian Layanan Pengaduan sebagaimana dimaksud dalam Pasal 24 apabila terjadi gangguan sistem terhadap layanan pengaduan secara elektronik.
- (2) Pengaduan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) menggunakan sarana melalui formulir dan kotak pengaduan.

- (3) Formulir sebagaimana dimaksud pada ayat (2) digunakan untuk pengaduan yang disampaikan secara langsung.
- (4) Kotak pengaduan sebagaimana dimaksud pada ayat (2) untuk pengaduan yang disampaikan secara tidak langsung.

Paragraf 3

Pengelolaan Informasi

Pasal 26

- (1) Pengelolaan informasi sebagaimana dimaksud dalam Pasal 18 ayat (2) huruf c dilakukan secara terbuka dan mudah diakses oleh masyarakat.
- (2) Pelaksanaan pengelolaan informasi sebagaimana dimaksud pada ayat (1), paling rendah meliputi:
 - a. menerima permintaan layanan informasi;
 - b. menyediakan informasi terkait layanan Perizinan dan Nonperizinan; dan
 - c. memberikan informasi terkait layanan Perizinan dan Nonperizinan.
- (3) Pelaksanaan pelayanan informasi sebagaimana dimaksud pada ayat (2) huruf a dan huruf c, dilakukan oleh pegawai yang ditugaskan pada kantor depan.
- (4) Pelaksanaan pelayanan informasi sebagaimana dimaksud pada ayat (2) huruf b, dilakukan oleh pegawai yang ditugaskan pada kantor belakang.

Pasal 27

- (1) Penyediaan informasi sebagaimana dimaksud dalam Pasal 26 ayat (2) huruf b, paling rendah 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 ketentuan peraturan perundang-undangan.

Paragraf 4

Pengawasan Internal

Pasal 28

Pengawasan internal sebagaimana dimaksud dalam Pasal 18 ayat (2) huruf d, meliputi:

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

Pasal 29

Pelaksanaan pengawasan sebagaimana dimaksud dalam Pasal 28 dilakukan sesuai ketentuan peraturan perundang-undangan.

Paragraf 5

Penyuluhan Kepada Masyarakat

Pasal 30

- (1) Penyuluhan kepada masyarakat sebagaimana dimaksud dalam Pasal 18 ayat (2) huruf e, paling rendah 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. Pertemuan;
 - b. media elektronik; dan/atau
 - c. media massa.
- (3) Pelaksanaan penyuluhan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dikoordinasikan oleh bidang yang memiliki fungsi penyuluhan pada DPMPTSP.

Paragraf 6
Pelayanan Konsultasi

Pasal 31

- (1) Pelayanan konsultasi sebagaimana dimaksud dalam Pasal 18 ayat (2) huruf f, paling rendah 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 32

Jangka waktu pelayanan Perizinan dan Nonperizinan sebagaimana dimaksud dalam Pasal 19 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 33

Jangka waktu pengelolaan pengaduan layanan Perizinan dan Nonperizinan sebagaimana dimaksud dalam Pasal 23 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 VI
PENYEDERHANAAN JENIS DAN PROSEDUR

Pasal 34

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 35

- (1) Penyederhanaan jenis pelayanan Perizinan dan Nonperizinan sebagaimana dimaksud dalam Pasal 34 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. 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. 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 36

Penyederhanaan prosedur Perizinan dan Nonperizinan sebagaimana dimaksud dalam Pasal 34 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 Provinsi dengan Daerah;
- c. menyatukan tempat penyelenggaraan layanan; dan
- d. mengurangi persyaratan Perizinan dan Nonperizinan.

BAB VII
PELAYANAN SECARA ELEKTRONIK
Bagian Kesatu
Tujuan dan Ruang Lingkup PSE

Pasal 37

- (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, aman dan bertanggung jawab.

Pasal 38

- (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 rendah 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 rendah terdiri atas sistem elektronik yang menyediakan layanan:
 - a. Perizinan dan Nonperizinan sesuai tahapan sebagaimana dimaksud dalam Pasal 19 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 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.

Bagian Kedua

Hak Akses

Pasal 39

- (1) PTSP-el dapat diakses dengan menggunakan hak akses atau tanpa menggunakan hak akses.
- (2) Pelayanan Informasi sebagaimana dimaksud dalam Pasal 38 ayat (2) dapat diakses oleh pengguna tanpa menggunakan hak akses.
- (3) Pelayanan Perizinan dan Nonperizinan sebagaimana dimaksud dalam Pasal 38 ayat (3) dan Subsistem Pendukung sebagaimana dimaksud dalam Pasal 38 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 40

- (1) Pemilik hak akses sebagaimana dimaksud dalam Pasal 39 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 41

- (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. perubahan terhadap tanda tangan elektronik yang terjadi setelah waktu penandatanganan dapat diketahui;
 - d. perubahan terhadap informasi elektronik yang terkait dengan tanda tangan elektronik tersebut setelah waktu penandatanganan dapat diketahui;
 - e. terdapat cara tertentu yang dipakai untuk mengidentifikasi siapa penandatangannya; dan
 - f. terdapat cara tertentu untuk menunjukkan bahwa penandatanganan telah memberikan persetujuan terhadap informasi elektronik yang terkait.
- (2) Pemanfaatan tanda tangan elektronik sebagaimana dimaksud dalam Pasal 38 ayat (3) huruf d paling rendah 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 perizinan dan nonperizinan diterbitkan dalam bentuk dokumen elektronik dengan format *Portable Document Format*;
 - 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 PSE 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 42

- (1) Dokumen elektronik sebagaimana dimaksud dalam Pasal 41 ayat (2) huruf d dan transaksi elektronik sebagaimana dimaksud dalam Pasal 41 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 PSE.

Pasal 43

- (1) Dokumen perizinan dan nonperizinan elektronik sebagaimana dimaksud dalam Pasal 41 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 41 ayat (2) huruf e dapat diverifikasi melalui layanan otoritas validasi pada PSE.
- (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 izin dan nonizin elektronik sebagaimana dimaksud pada ayat (3) menjadi salinan dari dokumen otentik.

BAB VIII
ONLINE SINGLE SUBMISSION DAN SICANTIK CLOUD

Pasal 44

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

BAB IX
SARANA DAN PRASARANA

Pasal 45

- (1) Sarana dan prasarana penyelenggaraan PTSP, paling rendah 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 rendah 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 rendah terdiri atas:
 - a. ruang rapat; dan
 - b. ruang pemrosesan.
- (4) Ruang pendukung sebagaimana dimaksud pada ayat (1) huruf c, paling rendah terdiri atas:
 - a. ruang tunggu;
 - b. ruang laktasi;
 - c. ruang difabel dan manusia lanjut usia;
 - 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 rendah 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 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 46

- (1) Sarana dan prasarana untuk penyelenggaraan PTSP-el, paling rendah meliputi:
- a. koneksi internet;
 - b. aplikasi pelayanan perizinan, pengaduan, penelusuran proses penerbitan perizinan dan nonperizinan, jejak audit, *SMS* 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 X

SUMBER DAYA MANUSIA

Pasal 47

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

Pasal 48

- (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; dan
 - b. pendidikan dan pelatihan secara berkala.

Pasal 49

- (1) Dalam rangka efektivitas dan percepatan pelayanan Perizinan dan Nonperizinan, Tim Teknis PTSP dari Perangkat Daerah terkait 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 dengan keputusan Bupati.

Pasal 50

- (1) Dalam rangka pelaksanaan layanan bersama sebagaimana dimaksud dalam Pasal 8 ayat (2) huruf e, PTSP Provinsi atau PTSP Daerah menempatkan pegawainya 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 51

- (1) Dalam rangka meningkatkan kinerja penyelenggaraan pelayanan Perizinan dan Nonperizinan, Bupati memberikan tambahan penghasilan kepada penyelenggara dan tim teknis sesuai dengan kemampuan keuangan daerah.
- (2) Ketentuan lebih lanjut mengenai tambahan penghasilan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) diatur dengan peraturan bupati.

BAB XI

ETIKA PELAYANAN

Pasal 52

- (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.
- (3) Etika pelayanan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dan ayat (2) 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. objektif.

BAB XII SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT

Pasal 53

- (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 XIII INOVASI

Pasal 54

- (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.
- (3) Ketentuan lebih lanjut mengenai jenis, prosedur dan metode Penyelenggaraan PTSP yang bersifat inovatif diatur dalam Peraturan Bupati.

BAB XIV FORUM KOMUNIKASI PELAYANAN TERPADU SATU PINTU

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 rendah 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) paling rendah berfungsi untuk:
 - a. menyelesaikan permasalahan Perizinan dan Nonperizinan;
 - b. melakukan evaluasi Penyelenggaraan PTSP; dan
 - c. memberikan rekomendasi kepada Bupati.
- (4) Forum komunikasi sebagaimana dimaksud pada ayat (1) ditetapkan dengan Keputusan Bupati.

BAB XV

PEMBINAAN DAN PENGAWASAN

Pasal 56

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

BAB XVI

PELAPORAN

Pasal 57

- (1) Bupati 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) Dalam hal 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 XVII 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 XVIII KETENTUAN PERALIHAN

Pasal 59

- (1) Penyelenggaraan PTSP sebelum berlakunya Peraturan Daerah ini menyesuaikan dengan Peraturan Daerah ini paling lama 1 (satu) tahun terhitung sejak Peraturan Daerah ini diundangkan.
- (2) Produk hukum daerah tentang penyelenggaraan PTSP sebelum berlakunya Peraturan Daerah ini dinyatakan masih tetap berlaku sepanjang tidak bertentangan dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.

- (3) Izin Penyelenggaraan yang telah dikeluarkan oleh PTSP sebelum berlakunya Peraturan Daerah ini tetap berlaku sampai dengan masa izin berakhir.

BAB XIX
KETENTUAN PENUTUP

Pasal 60

Peraturan Bupati sebagai pelaksanaan dari Peraturan Daerah ini ditetapkan paling lama 6 (enam) bulan sejak Peraturan Daerah ini diundangkan.

Pasal 61

Peraturan Daerah ini mulai berlaku pada tanggal diundangkan.

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

Ditetapkan di Sengkang
pada tanggal 26 Oktober 2020

BUPATI WAJO,
TTD
AMRAN MAHMUD

Diundangkan di Sengkang,
pada tanggal 26 Oktober 2020

SEKRETARIS DAERAH KABUPATEN WAJO,
TTD
AMIRUDDIN A.

LEMBARAN DAERAH KABUPATEN WAJO TAHUN 2020 NOMOR 7

NOMOR REGISTRASI PERATURAN DAERAH KABUPATEN WAJO PROVINSI
SULAWESI SELATAN B.HK.007.119.20

Salinan sesuai dengan aslinya
Sekretariat Daerah Kab. Wajo
Kepala Bagian Hukum,



Andi Elvira Fajarwati P, S.H.
Nip. 19840118 200604 2 010

PENJELASAN
ATAS
PERATURAN DAERAH KABUPATEN WAJO
NOMOR 7 TAHUN 2020
TENTANG
PENYELENGGARAAN SISTEM ELEKTRONIK DALAM
PERIZINAN DAN NONPERIZINAN

1. UMUM

Peraturan Daerah ini dibentuk dalam rangka untuk meningkatkan efektifitas terhadap penyepenggaraan Perizinan dan non perzinan untuk meningkatkan pertumbuhan ekonomi melalui investasi, meningkatkan kualitas pelayanan perizinan dan nonperizinan secara elektronik 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 pedoman penunjang terhadap Peraturan Daerah Kabupaten Wajo Nomor 12 Tahun 2017 Tentang Penyelenggaraan Perizinan dan Nonperizinan dimana terdapat muatan materi terkait dengan Penggunaan Sistem Elektronik yang terintegrasi dalam Pengelolaan Perizinan dan Nonperizinan.

Dengan ditetapkannya Peraturan Daerah Kabupaten Wajo tentang Penyelenggaraan Sistem Elektronik dalam Perizinan dan Nonperizinan ini, diharapkan masyarakat yang ada di wilayah Kabupaten Wajo dapat terpenuhi hak-haknya untuk mendapatkan akses pelayanan baik perizinan maupun nonperizinan secara elektronik. Selain itu, dengan ditetapkannya Peraturan Daerah ini, menunjukkan bahwa Pemerintah Daerah Kabupaten Wajo 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.

2. PASAL DEMI PASAL

Pasal 1

Cukup jelas.

Pasal 2

Cukup jelas.

Pasal 3

Cukup jelas.

Pasal 4

Huruf a

Yang dimaksud dengan “Transparan” adalah suatu keadaan dimana segala aspek dari proses penyelenggaraan pelayanan bersifat terbuka dan dapat diketahui dengan mudah oleh para pelanggan izin investasi usaha.

Yang dimaksud dengan “Mudah” adalah layanan perizinan yang sistematis sehingga setiap tahapan dapat dimengerti oleh masyarakat/pengguna layanan.

Yang dimaksud dengan “Terjangkau” adalah layanan perizinan dan nonperizinan yang mudah dicapai oleh seluruh masyarakat/pengguna layanan dimanapun berada.

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.

Yang dimaksud dengan “Pasti” adalah waktu penyelesaian layanan telah terjadwal sehingga penyelesaian perizinan tidak butuh waktu lama Ketika semua dokumen yang dipersyaratkan terpenuhi.

Yang dimaksud dengan “Sederhana” adalah diselenggarakan secara mudah, cepat, tepat, tidak berbelit-belit, mudah dipahami dan mudah dilaksanakan.

Yang dimaksud dengan “Profesional” adalah pelaksana pelayanan harus memiliki kompetensi yang sesuai dengan bidang tugas.

Yang dimaksud dengan “Berintegritas” adalah konsistensi dalam tindakan, nilai, metode, ukuran, prinsip, ekspektasi dan berbagai hal yang dihasilkan.

Huruf b

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
Cukup jelas

Pasal 30

Cukup jelas.

Pasal 31

Cukup jelas.

Pasal 32

Yang dimaksud dengan dokumen lengkap dan benar adalah dilengkapi dengan rekomendasi dari dinas teknis sesuai dengan jenis perizinan

Pasal 33

Cukup jelas.

Pasal 34

Cukup jelas.

Pasal 35

Cukup jelas.

Pasal 36

Cukup jelas.

Pasal 37

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 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

Ayat (1)

Cukup jelas.

Ayat (2)

Cukup jelas.

Ayat (3)

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 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.

TAMBAHAN LEMBARAN DAERAH KABUPATEN WAJO NOMOR 128