



WALIKOTA MALANG  
PROVINSI JAWA TIMUR

RANCANGAN PERATURAN DAERAH KOTA MALANG  
NOMOR ..... TAHUN 2020  
TENTANG  
PENYELENGGARAAN PELAYANAN TERPADU SATU PINTU

DENGAN RAHMAT TUHAN YANG MAHA ESA

WALIKOTA MALANG,

- Menimbang:
- a. bahwa dalam rangka mendekatkan dan meningkatkan pelayanan kepada masyarakat serta menyederhanakan proses pelayanan guna mewujudkan pelayanan yang cepat, mudah, murah, transparan, pasti, dan terjangkau dilaksanakan suatu pelayanan terpadu satu pintu;
  - b. bahwa pelayanan terpadu satu pintu dilakukan untuk menyatukan proses pengelolaan pelayanan baik yang bersifat pelayanan Perizinan dan Nonperizinan;
  - c. bahwa berdasarkan pasal 350 ayat (2) Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah, Pemerintah Daerah dalam memberikan pelayanan perizinan, membentuk unit pelayanan terpadu satu pintu;
  - d. bahwa berdasarkan pertimbangan sebagaimana dimaksud dalam huruf a, huruf b, dan huruf c perlu menetapkan Peraturan Daerah Kota Malang tentang Penyelenggaraan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Daerah.
- 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 Yogyakarta, (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 1950 Nomor 45) sebagaimana telah diubah beberapa kali terakhir dengan Undang-Undang Nomor 13 Tahun 1954 tentang Pengubahan Undang-Undang Nomor 16 dan 17 Tahun 1950 (Republik Indonesia Dahulu) 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 25 Tahun 2007 Tentang Penanaman Modal (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2007 Nomor 67, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4724)
  4. Undang-Undang Nomor 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);
  5. 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);
  6. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2009 Nomor 112, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5038);
  7. 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);

8. 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);
9. Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2014 Nomor 244, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5587), sebagaimana telah diubah beberapa kali terakhir dengan Undang-Undang Nomor 9 Tahun 2015 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);
10. Undang-Undang Nomor 30 Tahun 2014 tentang Administrasi Pemerintahan (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2014 Nomor 292, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5601);
11. Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2012 Nomor 215, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5357);
12. Peraturan Pemerintah Nomor 12 Tahun 2017 tentang Pembinaan dan Pengawasan Penyelenggaraan Pemerintahan Daerah (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2017 Nomor 73, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 6041);
13. 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);
14. Peraturan Presiden Nomor 97 Tahun 2014 tentang Penyelenggaraan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2014 Nomor 221);
  15. Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 80 Tahun 2015 tentang Pembentukan Produk Hukum Daerah (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2015 Nomor 2036) sebagaimana telah diubah dengan Peraturan Menteri Dalam Negeri Republik Indonesia Nomor 120 Tahun 2018 tentang Perubahan Atas Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 80 Tahun 2015 tentang Pembentukan Produk Hukum Daerah (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2018 Nomor 157);
  16. Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 100 Tahun 2016 tentang Pedoman Nomenklatur Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Provinsi Dan Kabupaten/Kota (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2016 Nomor 1906);
  17. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Dan Reformasi Birokrasi Nomor 23 Tahun 2017 tentang Penyelenggaraan Mal Pelayanan Publik (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2017 Nomor 1387);
  18. Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 138 Tahun 2017 tentang Penyelenggaraan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Daerah (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2017 Nomor 1956).

Dengan Persetujuan Bersama  
DEWAN PERWAKILAN RAKYAT DAERAH KOTA MALANG  
dan  
WALIKOTA MALANG

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 Malang.
2. Pemerintah Daerah adalah Pemerintah Kota Malang.
3. Walikota adalah Walikota Malang.
4. Dewan Perwakilan Rakyat Daerah yang selanjutnya disingkat DPRD adalah DPRD Kota Malang.
5. Perangkat Daerah adalah unsur pembantu Walikota dan DPRD dalam penyelenggaraan urusan pemerintahan yang menjadi kewenangan Daerah.
6. Dinas adalah Perangkat Daerah yang menyelenggarakan urusan di bidang penanaman modal dan pelayanan terpadu satu pintu.
7. Pelayanan Terpadu Satu Pintu yang selanjutnya disingkat PTSP adalah pelayanan secara terintegrasi dalam satu kesatuan proses dimulai dari tahap permohonan sampai dengan tahap penyelesaian produk pelayanan melalui satu pintu.
8. Pelayanan Publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa dan/atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik.
9. Penyelenggara Pelayanan Publik yang selanjutnya disebut Penyelenggara adalah setiap institusi penyelenggara negara, korporasi, lembaga independen yang dibentuk berdasarkan undang-undang untuk kegiatan pelayanan publik, dan badan hukum lain yang dibentuk semata-mata untuk kegiatan pelayanan publik.
10. Organisasi penyelenggara pelayanan publik yang selanjutnya disebut Organisasi Penyelenggara adalah satuan kerja penyelenggara pelayanan publik yang berada di lingkungan institusi penyelenggara negara, korporasi, lembaga independen yang dibentuk berdasarkan undang-undang untuk kegiatan pelayanan publik, dan badan hukum lain yang dibentuk semata-mata untuk kegiatan pelayanan publik.

11. Perizinan adalah pemberian dokumen dan bukti legalitas persetujuan dari pemerintah kepada seseorang atau pelaku usaha/kegiatan tertentu sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.
12. 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.
13. Maklumat Pelayanan Publik adalah pernyataan kesanggupan Pemerintah Daerah dalam menyelenggarakan pelayanan publik.
14. Pelayanan Secara Elektronik yang selanjutnya disingkat PSE adalah pelayanan Perizinan dan Nonperizinan yang diberikan melalui PTSP secara elektronik yang selanjutnya disebut PTSP-el.
15. Tanda Tangan Elektronik adalah tanda tangan yang terdiri atas informasi elektronik yang dilekatkan, terasosiasi atau terkait dengan informasi elektronik lainnya yang digunakan sebagai alat verifikasi dan autentifikasi.
16. Tanda Tangan Elektronik Tersertifikasi adalah tanda tangan elektronik yang dibuat menggunakan jasa penyelenggara sertifikasi elektronik.
17. Penyelenggara Sertifikasi Elektronik adalah badan hukum yang berfungsi sebagai pihak yang layak Penyelenggara Sertifikasi Elektronik adalah badan hukum yang berfungsi sebagai pihak yang layak.
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. Tim teknis PTSP adalah kelompok kerja yang dibentuk sesuai kebutuhan dalam rangka penyelenggaraan PTSP, yang mempunyai kewenangan memberikan rekomendasi atas penerbitan Perizinan dan Non Perizinan.

## BAB II

### TUJUAN, ASAS, DAN SASARAN

#### Bagian Kesatu

#### Tujuan

#### Pasal 2

Tujuan penyelenggaraan PTSP meliputi:

- a. mewujudkan perlindungan dan kepastian hukum kepada masyarakat;
- b. menyederhanakan proses pelayanan;

- c. mewujudkan proses pelayanan yang cepat, mudah, murah, transparan, pasti, dan terjangkau;
- d. mendekatkan dan memberikan pelayanan yang lebih luas kepada masyarakat; dan
- e. meningkatkan kemudahan berusaha dan daya saing daerah.

## Bagian Kedua

### Asas

#### Pasal 3

Penyelenggaraan PTSP diselenggarakan berdasarkan asas:

- a. keterpaduan;
- b. ekonomis;
- c. berdaya guna;
- d. koordinasi;
- e. pendelegasian atau pelimpahan wewenang;
- f. akuntabilitas;
- g. aksesibilitas;
- h. kenyamanan; dan
- i. kemanfaatan

## Bagian Ketiga

### Sasaran

#### Pasal 4

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

## BAB III

### RUANG LINGKUP

#### Pasal 5

Ruang lingkup materi muatan Peraturan Daerah ini meliputi:

- a. hak, kewajiban, dan larangan;
- b. pemohon;
- c. kelembagaan dan kewenangan;
- d. maklumat pelayanan publik, standar, dan manajemen pelayanan;
- e. perencanaan;

- f. penyederhanaan jenis dan prosedur;
- g. pelayanan secara elektronik;
- h. sarana dan prasarana;
- i. sumber daya manusia;
- j. etika pelayanan;
- k. survey kepuasan masyarakat;
- l. pembinaan dan pengawasan;
- m. pelaporan;
- n. mal pelayanan publik; dan
- o. peran serta masyarakat

#### BAB IV

#### HAK, KEWAJIBAN, DAN LARANGAN

##### Bagian Kesatu

##### Hak dan Kewajiban bagi Penyelenggara

##### Pasal 6

(1) Penyelenggara memiliki hak:

- a. memberikan pelayanan tanpa dihambat pihak lain yang bukan tugasnya;
- b. melakukan kerja sama;
- c. mempunyai anggaran pembiayaan penyelenggaraan pelayanan publik;
- d. melakukan pembelaan terhadap pengaduan dan tuntutan yang tidak sesuai dengan kenyataan dalam penyelenggaraan pelayanan publik; dan
- e. menolak permintaan pelayanan yang bertentangan dengan peraturan perundang-undangan.

(2) Penyelenggara berkewajiban:

- a. menyusun dan menetapkan standar pelayanan;
- b. menyusun, menetapkan, dan memublikasikan maklumat pelayanan;
- c. menempatkan pelaksana yang kompeten;
- d. menyediakan sarana, prasarana, dan/atau fasilitas pelayanan publik yang mendukung terciptanya iklim pelayanan yang memadai;
- e. memberikan pelayanan yang berkualitas sesuai dengan asas penyelenggaraan pelayanan publik;
- f. melaksanakan pelayanan sesuai dengan standar pelayanan;
- g. berpartisipasi aktif dan mematuhi peraturan perundang-undangan yang terkait dengan penyelenggaraan pelayanan publik;



- h. memberikan pertanggungjawaban terhadap pelayanan yang diselenggarakan;
- i. membantu masyarakat dalam memahami hak dan tanggung jawabnya;
- j. bertanggung jawab dalam pengelolaan organisasi penyelenggara pelayanan publik;
- k. memberikan pertanggungjawaban sesuai dengan hukum yang berlaku apabila mengundurkan diri atau melepaskan tanggung jawab atas posisi atau jabatan; dan
- l. memenuhi panggilan atau mewakili organisasi untuk hadir atau melaksanakan perintah suatu tindakan hukum atas permintaan pejabat yang berwenang dari lembaga negara atau instansi pemerintah yang berhak, berwenang, dan sah sesuai dengan peraturan perundang-undangan.

## Bagian Kedua

### Kewajiban dan Larangan bagi Pelaksana

#### Pasal 7

(1) Pelaksana berkewajiban:

- a. melakukan kegiatan pelayanan sesuai dengan penugasan yang diberikan oleh penyelenggara;
- b. memberikan pertanggungjawaban atas pelaksanaan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan;
- c. memenuhi panggilan untuk hadir atau melaksanakan perintah suatu tindakan hukum atas permintaan pejabat yang berwenang dari lembaga negara atau instansi pemerintah yang berhak, berwenang, dan sah sesuai dengan peraturan perundang-undangan;
- d. memberikan pertanggungjawaban apabila mengundurkan diri atau melepaskan tanggung jawab sesuai dengan peraturan perundang-undangan; dan
- e. melakukan evaluasi dan membuat laporan keuangan dan kinerja kepada penyelenggara secara berkala.

(2) Pelaksana dilarang:

- a. merangkap sebagai komisaris atau pengurus organisasi usaha bagi pelaksana yang berasal dari lingkungan instansi pemerintah, badan usaha milik negara, dan badan usaha milik daerah;
- b. meninggalkan tugas dan kewajiban, kecuali mempunyai alasan yang jelas, rasional, dan sah sesuai dengan peraturan perundang-undangan;

- c. menambah pelaksana tanpa persetujuan penyelenggara;
- d. membuat perjanjian kerja sama dengan pihak lain tanpa persetujuan penyelenggara; dan
- e. melanggar asas penyelenggaraan pelayanan publik.

### Bagian Ketiga

#### Hak dan Kewajiban bagi Masyarakat

##### Pasal 8

(1) Masyarakat berhak:

- a. mengetahui kebenaran isi standar pelayanan;
- b. mengawasi pelaksanaan standar pelayanan;
- c. mendapat tanggapan terhadap pengaduan yang diajukan;
- d. mendapat advokasi, perlindungan, dan/atau pemenuhan pelayanan;
- e. memberitahukan kepada pimpinan penyelenggara untuk memperbaiki pelayanan apabila pelayanan yang diberikan tidak sesuai dengan standar pelayanan;
- f. memberitahukan kepada pelaksana untuk memperbaiki pelayanan apabila pelayanan yang diberikan tidak sesuai dengan standar pelayanan;
- g. mengadukan pelaksana yang melakukan penyimpangan standar pelayanan dan/atau tidak memperbaiki pelayanan kepada penyelenggara dan ombudsman;
- h. mengadukan penyelenggara yang melakukan penyimpangan standar pelayanan dan/atau tidak memperbaiki pelayanan kepada pembina penyelenggara dan ombudsman; dan
- i. mendapat pelayanan yang berkualitas sesuai dengan asas dan tujuan pelayanan.

(2) Masyarakat berkewajiban:

- a. mematuhi dan memenuhi ketentuan sebagaimana dipersyaratkan dalam standar pelayanan;
- b. ikut menjaga terpeliharanya sarana, prasarana, dan/atau fasilitas pelayanan publik; dan
- c. berpartisipasi aktif dan mematuhi peraturan yang terkait dengan penyelenggaraan pelayanan publik.

BAB V  
PEMOHON

Pasal 9

Pemohon pelayanan pada penyelenggaraan PTSP adalah:

- a. orang/perseorangan; atau
- b. badan, baik yang berbentuk badan hukum atau bukan berbentuk badan hukum.

BAB VI  
KELEMBAGAAN DAN KEWENANGAN

Pasal 10

- (1) PTSP Daerah yang menyelenggarakan pelayanan Perizinan dan Nonperizinan melekat pada Dinas.
- (2) Pembentukan dinas sebagaimana dimaksud pada ayat (1) sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.

Pasal 11

- (1) Dinas 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 dan/atau kelurahan;
  - b. gerai layanan atau outlet;
  - c. layanan keliling;
  - d. layanan antar jemput;
  - e. layanan bersama PTSP antar kabupaten/kota/provinsi; dan/atau
  - f. layanan PTSP digital.
- (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 Dinas.

Pasal 12

- (1) Dalam menyelenggarakan pelayanan Perizinan dan Nonperizinan, Walikota mendelegasikan kewenangannya kepada Kepala Dinas.

- (2) Walikota mendelegasikan kewenangan kepada Kepala Dinas 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 kewenangan sebagaimana dimaksud pada ayat (2) dan ayat (3) ditetapkan dengan Peraturan Walikota.

#### Pasal 13

Berdasarkan pendelegasian kewenangan sebagaimana dimaksud dalam Pasal 12 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 14

Dinas dalam menyelenggarakan pelayanan Perizinan dan Nonperizinan sebagaimana dimaksud dalam Pasal 13 berkoordinasi dengan perangkat daerah terkait.

#### Pasal 15

- (1) Dalam penyelenggaraan pelayanan Perizinan dan Nonperizinan, PTSP bertanggung jawab secara administratif, sedangkan tanggung jawab teknis berada pada perangkat daerah terkait.
- (2) Pengawasan dan evaluasi setelah terbitnya Perizinan dan Nonperizinan dilakukan dan menjadi tanggung jawab perangkat daerah terkait, sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.

#### Pasal 16

- (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 VII

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

#### Bagian Kesatu

#### Maklumat Pelayanan Publik

#### Pasal 17

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

#### Bagian Kedua

#### Standar

#### Pasal 18

- (1) Dalam penyelenggaraan pelayanan Perizinan dan Nonperizinan Dinas wajib menyusun, menetapkan, dan menerapkan:
  - a. standar pelayanan; dan
  - b. standar operasional prosedur.
- (2) Komponen standar pelayanan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) 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 keraguan; dan
  - n. evaluasi kinerja pelaksana.
- (3) Komponen standar operasional prosedur sebagaimana dimaksud pada ayat (1) 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*.

- (4) Standar pelayanan sebagaimana dimaksud pada ayat (2) ditetapkan dengan Keputusan Walikota.
- (5) Standar operasional prosedur sebagaimana dimaksud pada ayat (3) ditetapkan dengan Keputusan Walikota.

Bagian Ketiga  
Manajemen Pelayanan

Pasal 19

- (1) Dalam menyelenggarakan pelayanan Perizinan dan Nonperizinan sebagaimana dimaksud dalam Pasal 13, Dinas wajib menerapkan manajemen PTSP.
- (2) Manajemen PTSP sebagaimana dimaksud pada ayat (1) meliputi:
  - a. pelaksanaan pelayanan;
  - b. pengelolaan pengaduan masyarakat;
  - c. pengelolaan informasi;
  - d. pengawasan internal;
  - e. penyuluhan kepada masyarakat; dan
  - f. pelayanan konsultasi.

Paragraf 1  
Pelaksanaan Pelayanan

Pasal 20

- (1) Pelaksanaan pelayanan Perizinan dan Nonperizinan pada PTSP sebagaimana dimaksud dalam Pasal 19 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, memvalidasi, 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 21

- (1) Pengolahan pelayanan Perizinan dan Nonperizinan sebagaimana dimaksud dalam Pasal 20 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 16 ayat (3).

#### Pasal 22

- (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 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 23

Dalam pelaksanaan tugas dan fungsi pelayanan Perizinan dan Nonperizinan, Dinas tidak dibebani target penerimaan retribusi daerah sebagaimana dimaksud dalam Pasal 21 ayat (2).

### Paragraf 2

#### Pengelolaan Pengaduan Masyarakat

### Pasal 24

- (1) Pengelolaan pengaduan masyarakat sebagaimana dimaksud dalam Pasal 19 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 Dinas.

### Pasal 25

- (1) Dinas, wajib 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 26

- (1) Pengelolaan informasi sebagaimana dimaksud dalam Pasal 19 ayat (2) huruf c wajib dilakukan secara terbuka dan mudah diakses oleh masyarakat.
- (2) Pelaksanaan pengelolaan informasi sebagaimana dimaksud pada ayat (1), paling sedikit meliputi:
  - a. menerima permintaan layanan informasi;
  - b. menyediakan informasi terkait layanan Perizinan dan Nonperizinan; dan
  - c. memberikan informasi terkait layanan Perizinan dan Nonperizinan.
- (3) Pelaksanaan pelayanan informasi sebagaimana dimaksud pada ayat (2) huruf a dan huruf c, dilakukan oleh pegawai yang ditugaskan pada kantor depan/*front office*.
- (4) Pelaksanaan pelayanan informasi sebagaimana dimaksud pada ayat (2) huruf b, dilakukan oleh pegawai yang ditugaskan pada kantor belakang/*back office*.

### Pasal 27

- (1) Penyediaan informasi sebagaimana dimaksud dalam Pasal 26 ayat (2) huruf b, paling sedikit meliputi:
  - a. profil kelembagaan;
  - b. profil struktur organisasi;
  - c. maklumat pelayanan publik Perizinan dan Nonperizinan Dinas;

- d. standar pelayanan;
  - e. penelusuran proses penerbitan Perizinan dan Nonperizinan;
  - f. pengelolaan pengaduan Perizinan dan Nonperizinan; dan
  - g. penilaian kinerja PTSP.
- (2) Layanan informasi dapat dilakukan secara manual dan elektronik.
  - (3) Penyediaan dan pemberian informasi kepada masyarakat tidak dipungut biaya.
  - (4) Pelaksanaan pemberian informasi sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.

#### Paragraf 4

#### Pengawasan PTSP

#### Pasal 28

- (1) Pengawasan penyelenggaraan PTSP dilakukan oleh pengawas internal dan pengawasan eksternal.
- (2) Pengawasan internal sebagaimana dimaksud pada ayat (1), dilakukan melalui:
  - a. pengawasan oleh atasan langsung; dan
  - b. pengawasan oleh pengawas fungsional.
- (3) Pengawasan eksternal penyelenggaraan PTSP sebagaimana dimaksud pada ayat (1), dilakukan melalui:
  - a. Pengawasan oleh masyarakat berupa laporan atau pengaduan masyarakat dalam penyelenggaraan PTSP;
  - b. Pengawasan oleh Ombudsman sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan; dan
  - c. Pengawasan oleh DPRD.

#### Paragraf 5

#### Penyuluhan Kepada Masyarakat

#### Pasal 29

- (1) Penyuluhan kepada masyarakat sebagaimana dimaksud dalam Pasal 19 ayat (2) huruf e, paling sedikit meliputi:
  - a. hak dan kewajiban Dinas dan masyarakat terhadap pelayanan Perizinan dan Nonperizinan;
  - b. manfaat Perizinan dan Nonperizinan bagi masyarakat;
  - c. jenis pelayanan;
  - d. persyaratan dan mekanisme layanan Perizinan dan Nonperizinan; dan

- e. waktu dan tempat pelayanan.
- (2) Penyelenggaraan penyuluhan kepada masyarakat dilakukan melalui:
  - a. media elektronik;
  - b. media massa;
  - c. media cetak; dan/atau
  - d. pertemuan.
- (3) Pelaksanaan penyuluhan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dikoordinasikan oleh bidang yang memiliki fungsi penyuluhan pada Dinas.

#### Paragraf 6

#### Pelayanan Konsultasi

#### Pasal 30

- (1) Pelayanan konsultasi sebagaimana dimaksud dalam Pasal 19 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 pelayanan.
- (2) Pelayanan konsultasi sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dilakukan pada ruang konsultasi.
- (3) Layanan konsultasi dilakukan oleh bidang yang memiliki tugas dan fungsi konsultasi pada Dinas.

#### Bagian Keempat

#### Waktu

#### Pasal 31

Jangka waktu pelayanan Perizinan dan Nonperizinan sebagaimana dimaksud dalam Pasal 20 ayat (1) huruf a sampai dengan huruf f kecuali huruf e ditetapkan paling lama 7 (tujuh) hari kerja terhitung sejak diterimanya dokumen Perizinan dan Nonperizinan secara lengkap dan benar, kecuali yang diatur waktunya sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.

#### Pasal 32

Jangka waktu pengelolaan pengaduan layanan Perizinan dan Nonperizinan sebagaimana dimaksud dalam Pasal 24 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 VIII  
PERENCANAAN

Pasal 33

- (1) Dinas, menyusun perencanaan sesuai kewenangan ke dalam dokumen perencanaan pembangunan daerah.
- (2) Perencanaan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) wajib 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 IX  
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. nonusaha.
- (3) Penyederhanaan berdasarkan jenis usaha sebagaimana dimaksud pada ayat (2) huruf a, meliputi bidang antara lain:
  - a. pendidikan;
  - b. kesehatan;
  - c. perhubungan;
  - d. koperasi, usaha kecil dan menengah;
  - e. pariwisata;
  - f. pertanian;
  - g. perdagangan; dan

- h. 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 dan kawasan permukiman;
  - c. sosial;
  - d. tenaga kerja;
  - e. pertanahan;
  - f. lingkungan hidup;
  - g. kebudayaan;
  - h. kearsipan; dan
  - i. kesatuan bangsa.

#### Pasal 36

Penyederhanaan prosedur Perizinan dan Nonperizinan sebagaimana dimaksud dalam Pasal 34 huruf b, dilakukan dengan cara:

- a. mengintegrasikan pelayanan dengan dinas yang membidangi urusan kependudukan dan catatan sipil, Badan Penyelenggara Jaminan Sosial, Direktorat Jenderal Pajak Kementerian Keuangan, Kementerian Hukum dan Hak Asasi Manusia, Badan Pertanahan Nasional, perbankan, asuransi, dan pihak lain yang terkait dengan peningkatan kualitas layanan publik;
- b. mengintegrasikan pelayanan antara daerah provinsi dengan daerah kabupaten/kota;
- c. menyatukan tempat penyelenggaraan layanan; dan
- d. mengurangi persyaratan Perizinan dan Nonperizinan.

### BAB X

#### PELAYANAN SECARA ELEKTRONIK

##### Bagian Kesatu

##### Tujuan dan Ruang Lingkup PSE

#### Pasal 37

- (1) Dalam penyelenggaraan pelayanan Perizinan dan Nonperizinan oleh PTSP di Daerah menggunakan PSE.
- (2) PSE bertujuan untuk memberikan akses yang lebih luas kepada masyarakat untuk memperoleh pelayanan Perizinan dan Nonperizinan yang lebih mudah, cepat, tepat, efisien, transparan, dan akuntabel.

- (3) Pelaksanaan PSE sebagaimana dimaksud pada ayat (1) melalui PTSP-el.
- (4) PTSP di Daerah dalam melaksanakan PTSP-el sebagaimana dimaksud pada ayat (1) wajib menyelenggarakan sistem elektronik secara andal dan aman serta 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 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 19 ayat (1) huruf a sampai dengan huruf f kecuali huruf e;
  - b. integrasi dengan dinas yang membidangi urusan kependudukan dan catatan sipil, Badan Penyelenggara Jaminan Sosial, Direktorat Jenderal Pajak Kementerian Keuangan, Kementerian Hukum dan Hak Asasi Manusia, Badan Pertanahan Nasional, perbankan, asuransi, dan pihak lain yang terkait;
  - c. penelusuran proses penerbitan Perizinan dan Nonperizinan (*Online Tracking System*); 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 (*database*);
  - c. pengaturan keamanan informasi dan jaringan elektronik;
  - d. bantuan permasalahan aplikasi (*help desk*) untuk petugas pelayanan;
  - e. pelayanan konsultasi;
  - f. pelaporan perkembangan penerbitan izin dan nonizin;
  - g. catatan sistem (*log system*) elektronik;
  - h. jejak audit (*audit trail*) atas seluruh kegiatan dalam pelayanan Perizinan dan Nonperizinan;
  - i. cadangan (*back up*) 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 35 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 Dinas, 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 Dinas dalam bentuk petunjuk teknis.

#### Pasal 40

- (1) Pemilik hak akses sebagaimana dimaksud dalam Pasal 39 ayat (4), wajib menjaga keamanan hak akses dan kerahasiaan kode akses yang dimilikinya.



- (2) Penyalahgunaan dan/atau pemindahtanganan hak akses oleh pihak lain menjadi tanggung jawab pemilik hak akses.

Bagian 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. segala perubahan terhadap tanda tangan elektronik yang terjadi setelah waktu penandatanganan dapat diketahui;
  - d. segala perubahan terhadap informasi elektronik yang terkait dengan tanda tangan elektronik tersebut setelah waktu penandatanganan dapat diketahui;
  - e. terdapat cara tertentu yang dipakai untuk mengidentifikasi siapa penandatangerannya; dan
  - f. terdapat cara tertentu untuk menunjukkan bahwa penandatanganan telah memberikan persetujuan terhadap informasi elektronik yang terkait.
- (2) Pemanfaatan tanda tangan elektronik sebagaimana dimaksud dalam Pasal 38 ayat (3) huruf d paling sedikit memenuhi persyaratan meliputi:
- a. laman/website PSE menggunakan sertifikat elektronik atau *Secure Socet Layer* (SSL);
  - b. penyelenggara dan pemohon wajib memiliki sertifikat elektronik;
  - c. penerimaan permohonan dan persyaratan Perizinan dan Nonperizinan dalam bentuk elektronik;
  - d. dokumen izin dan nonizin diterbitkan dalam bentuk dokumen elektronik dengan format PDF (*Portable Document Format*);
  - e. seluruh proses penerbitan dokumen izin dan nonizin melalui transaksi elektronik yang menggunakan tanda tangan elektronik;
  - f. tidak memberikan keterangan atau notifikasi dalam bentuk kertas;
  - g. penyerahan dokumen izin dan nonizin secara elektronik; dan
  - h. arsip digital.

- (3) Sertifikat elektronik sebagaimana dimaksud pada ayat (2) huruf b diterbitkan oleh Penyelenggara Sertifikasi Elektronik Tersertifikasi sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.
- (4) Sertifikat elektronik bagi pemohon layanan sebagaimana dimaksud pada ayat (2) huruf b dapat diperoleh pada loket khusus PTSP setempat.
- (5) Tanda tangan elektronik yang tersertifikasi sebagaimana dimaksud pada ayat (2) disebut tanda tangan digital atau *digital signature*.

#### 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) wajib menggunakan waktu yang mengacu pada waktu server (*times stamp*) milik Penyelenggara Sertifikasi Elektronik.

#### Pasal 43

- (1) Dokumen izin dan nonizin 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 (*validation authority*) 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 XI

#### SARANA DAN PRASARANA

#### Pasal 44

- (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 penjualan makanan dan minuman.
- (5) Alat/fasilitas pendukung sebagaimana dimaksud pada ayat (1) huruf d, paling sedikit terdiri atas:
- a. seragam pelayanan;
  - b. formulir;
  - c. telepon dan mesin faksimile;
  - d. perangkat komputer, printer, dan *scanner*;
  - e. mesin antrian;
  - f. alat pengukur kepuasan layanan;
  - g. kotak pengaduan;
  - h. mesin foto kopi;
  - i. kamera pengawas (CCTV);

- j. koneksi internet;
- k. laman/*website* dan *e-mail*;
- l. alat penyedia daya listrik atau *uninterruptible power supply* (UPS);
- 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 45

- (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 (*tracking system*), jejak audit (*audit trail*), *sms gateway*, dan arsip digital;
  - c. pusat data (*data center*), dan server aplikasi dan pengamanan;
  - d. telepon pintar (*smartphone*); dan
  - e. alat/fasilitas pendukung lainnya sesuai dengan kebutuhan.
- (2) Pusat data (*data center*) dan *server* sebagaimana dimaksud pada ayat (1) huruf c dapat berbagi pakai dengan pemerintah dan/atau perangkat daerah lain.

## BAB XII

### SUMBER DAYA MANUSIA

#### Pasal 46

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

#### Pasal 47

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

- (3) Untuk meningkatkan kualitas pelayanan Perizinan dan Nonperizinan, dapat menggunakan Pegawai Pemerintah dengan Perjanjian Kerja dan Tenaga Ahli Pendamping.
- (4) Mutasi pegawai pelayanan penyelenggaraan Perizinan dan Nonperizinan dapat dilakukan setelah mendapatkan rekomendasi dari Kepala Dinas sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.

#### Pasal 48

- (1) Dalam rangka efektivitas dan percepatan pelayanan Perizinan dan Nonperizinan, Tim Teknis PTSP dari perangkat daerah terkait ditempatkan dan berkantor di kantor Dinas berdasarkan kebutuhan penyelenggaraan pelayanan yang diajukan oleh Kepala Dinas.
- (2) Penempatan Tim Teknis pada kantor Dinas ditetapkan oleh Walikota.

#### Pasal 49

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

#### Pasal 50

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

### BAB XIII

#### ETIKA PELAYANAN

#### Pasal 51

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

#### Pasal 52

- (1) Etika pelayanan sebagaimana dimaksud dalam Pasal 51 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 XIV

#### SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT

##### Pasal 53

- (1) PTSP wajib 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 XV

#### 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) Jenis, prosedur dan metode Penyelenggaraan PTSP yang bersifat inovatif ditetapkan dengan Peraturan Walikota.

BAB XVI  
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 Kabupaten/Kota;
  - 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 XVII  
PEMBINAAN DAN PENGAWASAN

Pasal 56

- (1) Pembinaan dan pengawasan terhadap Penyelenggaraan PTSP di Daerah 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 XVIII  
PELAPORAN

Pasal 57

- (1) Walikota menyampaikan laporan Penyelenggaraan PTSP Daerah kepada Gubernur secara periodik setiap triwulan.
- (2) Laporan penyelenggaraan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) meliputi:
  - a. kelembagaan dan struktur organisasi Dinas;
  - b. pendelegasian kewenangan;
  - c. sumber daya manusia;
  - d. sarana dan prasarana;
  - e. maklumat pelayanan publik, 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 (2) huruf l juga dilaporkan setiap bulan paling lambat pada minggu kedua bulan berikutnya.
- (4) Laporan penyelenggaraan sebagaimana dimaksud pada ayat (2) dan ayat (3) dapat dilakukan secara manual dan/atau elektronik.

BAB XIX  
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 XX  
MAL PELAYANAN PUBLIK

Pasal 59

- (1) Mal Pelayanan Publik diselenggarakan oleh Dinas.
- (2) Ruang lingkup sebagaimana dimaksud pada ayat (1) meliputi seluruh pelayanan perizinan dan nonperizinan yang menjadi kewenangan pemerintah pusat dan daerah serta pelayanan Badan Usaha Milik Negara/Badan Usaha Milik Daerah/swasta.

Pasal 60

- (1) Dinas sebagaimana dimaksud dalam Pasal 59 ayat (1) wajib mengikutsertakan pelayanan Kementerian/Lembaga/Pemerintah Daerah lainnya, serta pelayanan Badan Usaha Milik Negara/Badan Usaha Milik Daerah/swasta
- (2) Bergabungnya pelayanan yang diselenggarakan oleh Kementerian/Lembaga/Pemerintah Daerah lainnya, serta pelayanan Badan Usaha Milik Negara/Badan Usaha Milik Daerah/swasta berdasarkan kesepakatan yang dituangkan dalam Nota Kesepahaman.
- (3) Nota Kesepahaman sebagaimana dimaksud pada ayat (2) ditindaklanjuti dengan Perjanjian Kerja Sama para pihak dalam rangka penggunaan dan pemanfaatan sumber daya, termasuk penggunaan ruangan dalam gedung dan sarana prasarana/ fasilitas.
- (4) Penggunaan dan pemanfaatan ruangan dalam gedung dan sarana prasarana/ fasilitas sebagaimana dimaksud pada ayat (3) dilakukan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.

Pasal 61

- (1) Pembinaan Sumber Daya Manusia Aparatur Mal Pelayanan Publik dilakukan oleh masing-masing instansi yang memberikan pelayanan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.
- (2) Perbantuan tenaga untuk suatu pelayanan dalam Mal Pelayanan Publik dapat dilakukan sepanjang disepakati oleh masing-masing pihak sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.

Pasal 62

- (1) Dinas sebagaimana dimaksud dalam Pasal 59 ayat (1) menyediakan gedung dan sarana prasarana/ fasilitas.

- (2) Kepala Dinas sebagaimana dimaksud pada ayat (1) bertanggung jawab atas pemeliharaan dan perawatan gedung dan sarana prasarana/ fasilitas.
- (3) Kepala Dinas sebagaimana dimaksud pada ayat (1) menetapkan ketentuan dan tata tertib yang harus dipatuhi oleh pihak-pihak yang tergabung dalam Mal Pelayanan Publik.
- (4) Para pihak yang tergabung dalam Mal Pelayanan Publik sebagaimana dimaksud pada ayat (3) dapat melakukan publikasi kepada masyarakat pengguna layanan dalam rangka pemanfaatan Mal Pelayanan Publik.

#### Pasal 63

- (1) Pembiayaan yang terkait dengan pelaksanaan fungsi pelayanan menjadi tanggung jawab masing-masing instansi yang tergabung dalam Mal Pelayanan Publik yang dibebankan kepada Anggaran Pendapatan dan Belanja Negara/Daerah.
- (2) Pembiayaan yang terkait dengan pelaksanaan fungsi pelayanan swasta diatur sesuai dengan ketentuan yang berlaku.

### BAB XXI

#### PERAN SERTA MASYARAKAT

#### Pasal 64

- (1) Masyarakat berhak untuk berperan serta dalam penyelenggaraan Perizinan dan Nonperizinan.
- (2) Peran serta masyarakat sebagaimana dimaksud pada ayat (1) diwujudkan dalam bentuk kerja sama dan pengawasan masyarakat.
- (3) Masyarakat berhak mendapatkan akses informasi dan akses partisipasi pada setiap tahapan dan waktu dalam penyelenggaraan Perizinan dan Nonperizinan.
- (4) Akses informasi sebagaimana dimaksud pada ayat (3), dapat dilakukan pada:
  - a. tahapan dan waktu dalam proses pengambilan keputusan pemberian Perizinan atau Nonperizinan; dan
  - b. rencana kegiatan dan/atau usaha dan perkiraan dampaknya terhadap lingkungan dan masyarakat.
- (5) Akses partisipasi sebagaimana dimaksud pada ayat (3) meliputi pengajuan pengaduan atas keberatan atau pelanggaran Perizinan dan Nonperizinan dan/atau kerugian akibat kegiatan dan/atau usaha.

- (6) Ketentuan pengajuan pengaduan atas keberatan atau pelanggaran dan/atau kerugian sebagaimana dimaksud pada ayat (5) berpedoman pada ketentuan peraturan perundang-undangan.

## BAB XXII

### SANKSI

#### Pasal 65

- (1) Penyelenggara atau pelaksana yang melanggar ketentuan sebagaimana dimaksud dalam Pasal 6 ayat (2) huruf g dan Pasal 7 ayat (2) huruf e dikenakan sanksi teguran tertulis.
- (2) Penyelenggara atau pelaksana yang melanggar ketentuan sebagaimana dimaksud dalam Pasal 6 ayat (2) huruf e dan huruf f, Pasal 7 ayat (1) huruf a, dan Pasal 7 ayat (2) huruf b dan huruf c, dikenai sanksi teguran tertulis, dan apabila dalam waktu 3 (tiga) bulan tidak melaksanakan ketentuan dimaksud dikenai sanksi pembebasan dari jabatan.
- (3) Penyelenggara atau pelaksana yang melanggar ketentuan sebagaimana dimaksud dalam Pasal 6 ayat (2) huruf c, huruf d, huruf h, dan huruf i dikenai sanksi penurunan gaji sebesar satu kali kenaikan gaji berkala untuk paling lama 1 (satu) tahun.
- (4) Penyelenggara atau pelaksana yang melanggar ketentuan sebagaimana dimaksud dalam Pasal 6 ayat (2) huruf b, huruf e, huruf j, huruf k, dan huruf l, Pasal 7 ayat (1) huruf b, huruf c, huruf d, dan huruf e, Pasal 7 ayat (2) huruf a dan huruf d dikenai sanksi pembebasan dari jabatan.
- (5) Penyelenggara atau pelaksana yang melanggar ketentuan sebagaimana dimaksud dalam Pasal 6 ayat (2) huruf a dikenai sanksi pemberhentian dengan hormat tidak atas permintaan sendiri.

#### Pasal 66

- (1) Sanksi bagi penyelenggara sebagaimana dimaksud dalam Pasal 65 dikenakan kepada pimpinan penyelenggara.
- (2) Pengenaan sanksi sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dilakukan oleh atasan penyelenggara yang membidangi urusan penanaman modal dan pelayanan terpadu satu pintu sesuai dengan peraturan perundang-undangan.

#### Pasal 67

Pimpinan penyelenggara dan/atau pelaksana yang dikenai sanksi sebagaimana dimaksud dalam Pasal 65 dapat dilanjutkan pemrosesan perkara

ke lembaga peradilan umum apabila penyelenggara melakukan perbuatan melawan hukum dan/atau penyelenggara melakukan tindak pidana.

BAB XXIII  
KETENTUAN PENUTUP

Pasal 68

Pada saat Peraturan ini mulai berlaku, segala bentuk perjanjian yang terkait dengan Mal Pelayanan Publik yang dilakukan oleh para pihak sebelum berlakunya Peraturan Daerah ini dinyatakan tetap berlaku.

Pasal 69

Pemerintah Daerah wajib berkonsultasi terlebih dahulu dalam menyelenggarakan Mal Pelayanan Publik kepada Menteri yang menyelenggarakan urusan pemerintahan di bidang pendayagunaan aparatur negara.

Pasal 70

Peraturan Daerah ini mulai berlaku pada saat diundangkan.

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

Ditetapkan di Malang  
pada tanggal ..... 2020  
WALIKOTA MALANG

tanda tangan

(.....)

Diundangkan di Malang  
pada tanggal ..... 2020  
SEKRETARIAT DAERAH KOTA MALANG,

tanda tangan

(.....)

LEMBARAN DAERAH KOTA MALANG TAHUN 2020 NOMOR ... SERI ...

Salinan sesuai dengan aslinya  
KEPALA BAGIAN HUKUM,

tanda tangan

(.....)  
NIP. ....

NO REG PERATURAN DAERAH KOTA MALANG PROVINSI JAWA TIMUR:  
(NOMOR URUT PERDA)...../(TAHUN) .....

PENJELASAN  
ATAS  
RANCANGAN PERATURAN DAERAH KOTA MALANG  
NOMOR ..... TAHUN 2020  
TENTANG  
PENYELENGGARAAN TERPADU SATU PINTU

I. UMUM

Pembukaan Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945 mengamanatkan bahwa tujuan didirikan Negara Republik Indonesia, antara lain adalah untuk memajukan kesejahteraan umum dan mencerdaskan kehidupan bangsa. Amanat tersebut mengandung makna negara berkewajiban memenuhi kebutuhan setiap warga negara melalui suatu sistem pemerintahan yang mendukung terciptanya penyelenggaraan pelayanan publik yang prima dalam rangka memenuhi kebutuhan dasar dan hak sipil setiap warga negara atas barang publik, jasa publik, dan pelayanan administratif.

Pelayanan publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa, dan/atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik. Penyelenggara pelayanan publik dalam hal ini dapat menyelenggarakan sistem pelayanan terpadu. Sistem pelayanan terpadu merupakan satu kesatuan proses pengelolaan pelayanan terhadap beberapa jenis pelayanan yang dilakukan secara terintegrasi dalam satu tempat baik secara fisik maupun virtual sesuai dengan Standar Pelayanan. Sistem pelayanan terpadu secara fisik dapat dilaksanakan melalui sistem pelayanan terpadu satu pintu dan atau sistem pelayanan terpadu satu atap. Sedangkan untuk pelayanan terpadu secara virtual merupakan sistem pelayanan yang dilakukan dengan memadukan pelayanan secara elektronik.

Kualitas pelayanan publik masih menjadi perhatian bagi masyarakat Kota Malang. Pelayanan publik di Kota Malang hingga saat ini dinilai masih belum memenuhi kebutuhan masyarakat akan pelayanan publik yang mencerminkan prinsip tata kelola pemerintahan yang baik. Hal ini kemudian menjadi hambatan bagi Pemerintah Daerah Kota Malang untuk mencapai kemudahan investasi di Kota Malang. Salah satu cara untuk mengatasi hal tersebut yaitu dengan melakukan peningkatan kualitas pelayanan publik di

Kota Malang dengan membentuk sebuah peraturan daerah yang menjadi regulasi pelaksana bagi Perangkat Daerah pelaksana penyelenggaraan pelayanan terpadu satu pintu dengan berdasar pada Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 138 Tahun 2017 tentang Penyelenggaraan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Daerah.

## II. PENJELASAN PASAL DEMI PASAL

### Pasal 1

Cukup Jelas

### Pasal 2

Cukup Jelas

### Pasal 3

#### Huruf a

Persyaratan umum hanya dibatasi pada hal-hal yang berkaitan langsung dengan pencapaian sasaran pelayanan dengan tetap memperhatikan keterpaduan antara persyaratan dengan produk pelayanan umum yang diberikan.

#### Huruf b

Besarnya tarif yang dikenakan biaya pelayanan harus ditetapkan secara wajar dengan memperhatikan nilai barang atau jasa pelayanan masyarakat dan tidak menuntut biaya yang terlalu tinggi di luar kewajaran, kondisi dan kemampuan masyarakat untuk membayar dan mengacu kepada ketentuan peraturan perundang-undangan yang berlaku.

#### Huruf c

Cukup Jelas

#### Huruf d

Pelayanan yang sesuai dengan kondisi dan kemampuan pemberi dan penerima pelayanan dengan tetap berpegang pada prinsip efisiensi dan efektifitas.

#### Huruf d

Pelayanan terpadu satu pintu dalam kegiatan penyelenggaraan suatu perizinan dan non perizinan yang mendapat pendelegasian atau pelimpahan wewenang dari lembaga atau instansi yang memiliki kewenangan perizinan dan nonperizinan yang proses pengelolaannya dimulai dari tahap permohonan sampai dengan tahap terbitnya dokumen yang dilakukan dalam satu tempat.

Huruf e

Pelayanan yang dapat dipertanggungjawabkan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan

Huruf f

Tempat dan lokasi serta sarana pelayanan yang memadai, mudah dijangkau oleh masyarakat, dan dapat memanfaatkan teknologi telekomunikasi dan informatika.

Huruf h

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

Cukup Jelas

Pasal 30

Cukup Jelas

Pasal 31

Cukup Jelas

Pasal 32

Cukup Jelas

Pasal 33

Cukup Jelas

Pasal 34

Cukup Jelas

Pasal 35

Cukup Jelas

Pasal 36

Cukup Jelas

Pasal 37

Cukup Jelas

Pasal 38

Cukup Jelas

Pasal 39

Cukup Jelas

Pasal 40

Cukup Jelas

Pasal 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

Huruf a

Disiplin, 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

Cepat, 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

Tegas, dilakukan dengan cara tidak memberikan ruang toleransi terhadap kolusi, korupsi dan nepotisme dalam bentuk apapun yang terkait dengan pelayanan Perizinan dan Nonperizinan.

Huruf d

Sopan, 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

Ramah dan simpatik, dilakukan dengan cara berbudi bahasa yang menarik, bertutur kata yang manis dan perbuatan yang menyenangkan dalam melaksanakan pelayanan Perizinan dan Nonperizinan.

Huruf f

Adil/tidak diskriminatif, dilakukan dengan cara memberikan kesempatan yang sama terhadap pengguna layanan.

Huruf g

Terbuka dan jujur, dilakukan dengan cara memberikan informasi tentang materi, data dan proses pelayanan yang jelas dan benar.

Huruf h

Loyal, dilakukan dengan cara melaksanakan perintah atasan dan wajib melaporkan secara cepat dan benar kepada atasan terkait dengan pelaksanaan pelayanan.

Huruf i

Sabar, dilakukan dengan cara menahan emosi manakala mendengar pernyataan dan perilaku pengguna jasa layanan yang menyinggung perasaan.

Huruf j

Kepatuhan, 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

Teladan, dilakukan dengan cara memberikan contoh perilaku yang baik kepada rekan kerja maupun kepada para pengguna jasa layanan Perizinan dan Nonperizinan.

Huruf l

Komunikatif, dilakukan dengan cara berkomunikasi secara efektif dengan para pengguna jasa layanan pada saat memberikan pelayanan Perizinan dan Nonperizinan.

Huruf m

Kreatif, dilakukan dengan cara melakukan inovasi yang konstruktif dan produktif untuk mempercepat dan mengoptimalkan pelaksanaan pelayanan Perizinan dan Nonperizinan.

Huruf n

Bertanggung jawab, dilakukan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.

Huruf o

Objektif, 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

Pasal 62

Cukup Jelas

Pasal 63

Cukup Jelas

Pasal 64

Cukup Jelas

Pasal 65

Ayat (1)

Cukup Jelas

Ayat (2)

Cukup Jelas

Ayat (3)

Cukup Jelas

Ayat (4)

Cukup Jelas

Ayat (5)

Pemberhentian dengan hormat tidak atas permintaan sendiri diartikan bagi pegawai negeri adalah kehilangan statusnya sebagai pegawai negeri, bagi pelaksana di luar pegawai negeri pengenaan sanksi disamakan dengan pegawai negeri.

Pasal 66

Cukup Jelas

Pasal 67

Cukup Jelas

Pasal 68

Cukup Jelas

Pasal 69

Cukup Jelas

Pasal 70

Cukup Jelas