



**BUPATI TORAJA UTARA
PROVINSI SULAWESI SELATAN**

PERATURAN DAERAH KABUPATEN TORAJA UTARA
NOMOR 11 TAHUN 2019

TENTANG

PENYELENGGARAAN PELAYANAN TERPADU SATU PINTU

DENGAN RAHMAT TUHAN YANG MAHA ESA

BUPATI TORAJA UTARA,

- Menimbang: a. bahwa dalam rangka meningkatkan pelayanan perizinan dan nonperizinan guna mewujudkan pelayanan yang cepat, murah, mudah, transparan, pasti, dan terjangkau maka perlu dilaksanakan secara terpadu dan satu pintu;
- b. bahwa pelayanan terpadu satu pintu sebagaimana dimaksud dalam huruf a dilakukan untuk menyatukan proses pengelolaan pelayanan, baik yang bersifat pelayanan perizinan maupun nonperizinan;
- c. bahwa berdasarkan pertimbangan sebagaimana dimaksud dalam huruf a, dan huruf b, perlu menetapkan Peraturan Daerah Kabupaten Toraja Utara tentang Penyelenggaraan Pelayanan Terpadu Satu Pintu.

- Mengingat: 1. Pasal 18 ayat (6) Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945;
2. 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) sebagaimana telah diubah dengan Undang-Undang Nomor 30 Tahun 2002 tentang Komisi Pemberantasan Korupsi (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2002 Nomor 137, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4250);
3. Undang-Undang Nomor 33 Tahun 2004 tentang Perimbangan Keuangan antara Pemerintah Pusat dengan Pemerintahan Daerah (Lembaran Negara Republik

- Indonesia Tahun 2004 Nomor 126, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4438);
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 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 28 Tahun 2008 tentang Pembentukan Kabupaten Toraja Utara di Provinsi Sulawesi Selatan (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2008 Nomor 101, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4874);
 8. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2009 Nomor 112, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5038);
 9. 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);
 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 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);

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 65 Tahun 2005 tentang Pedoman Penyusunan dan Penerapan Standar Pelayanan Minimal (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2005 Nomor 150, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4585);
13. Peraturan Pemerintah Nomor 82 Tahun 2012 tentang Penyelenggaraan Sistem dan Transaksi Elektronik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2012 Nomor 189, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5348);
14. 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);
15. Peraturan Pemerintah Nomor 38 Tahun 2017 tentang Inovasi Daerah (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2017 Nomor 206, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5887);
16. 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);
17. Peraturan Pemerintah Nomor 12 Tahun 2019 tentang Pengelolaan Keuangan Daerah (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2019 Nomor 42, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 6322);
18. Peraturan Pemerintah Nomor 24 Tahun 2019 tentang Pemberian Insentif Kemudahan Investasi di Daerah (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2019 Nomor 63, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 6330);
19. Peraturan Presiden Republik Indonesia Nomor 76 Tahun 2013 tentang Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2013 Nomor 191);
20. Peraturan Presiden Republik Indonesia Nomor 97 Tahun 2014 tentang Penyelenggaraan Pelayanan Terpadu

- Satu Pintu (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2014 Nomor 221);
21. Peraturan Presiden Republik Indonesia Nomor 91 Tahun 2017 tentang Percepatan Pelaksanaan Berusaha (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2017 Nomor 210);
 22. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 15 Tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2014 Nomor 615);
 23. Peraturan Menteri Komunikasi dan Informasi Republik Indonesia Nomor 4 Tahun 2016 tentang Sistem Manajemen Pengamanan Informasi (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2016 Nomor 551);
 24. Peraturan Menteri Dalam Negeri Republik Indonesia Nomor 100 Tahun 2016 tentang Pedoman Nomenklatur Dinas Penanaman Modal Pelayanan Terpadu Satu Pintu Provinsi dan Kabupaten/Kota (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2016 Nomor 1906);
 25. Peraturan Menteri Dalam Negeri Republik Indonesia Nomor 138 Tahun 2017 Tentang Penyelenggaraan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Daerah (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2017 Nomor 1956);
 26. Peraturan Daerah Kabupaten Toraja Utara Nomor 11 Tahun 2010 tentang Pokok-Pokok Pengelolaan Keuangan Daerah (Lembaran Daerah Kabupaten Toraja Utara Tahun 2010 Nomor 11, Tambahan Lembaran Daerah Kabupaten Toraja Utara Nomor 3);
 27. Peraturan Daerah Kabupaten Toraja Utara Nomor 17 Tahun 2013 tentang Pedoman Penyelenggaraan Pelayanan Publik (Lembaran Daerah Kabupaten Toraja Utara Tahun 2013 Nomor 17, Tambahan Lembaran Daerah Kabupaten Toraja Utara Nomor 39);
 28. Peraturan Daerah Kabupaten Toraja Utara Nomor 4 Tahun 2016 tentang Pembentukan dan Susunan Perangkat Daerah (Lembaran Daerah Kabupaten Toraja Utara Tahun 2016 Nomor 4, Tambahan Lembaran Daerah Kabupaten Toraja Utara Nomor 61);
 29. Peraturan Daerah Kabupaten Toraja Utara Nomor 10 Tahun 2016 tentang Penanaman Modal (Lembaran Daerah Kabupaten Toraja Utara Tahun 2016 Nomor 10, Tambahan Lembaran Daerah Kabupaten Toraja Utara Nomor 67).

Dengan Persetujuan Bersama

DEWAN PERWAKILAN RAKYAT DAERAH
KABUPATEN TORAJA UTARA

dan
BUPATI TORAJA UTARA

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 Kabupaten Toraja Utara.
2. Pemerintahan Daerah adalah penyelenggaraan urusan pemerintahan oleh Pemerintah Daerah dan Dewan Perwakilan Rakyat Daerah menurut asas otonomi dan tugas pembantuan dengan prinsip otonomi seluas-luasnya dalam sistem dan prinsip negara Kesatuan Republik Indonesia sebagaimana yang maksud dalam Undang-Undang Dasar Republik Indonesia Tahun 1945.
3. Pemerintah Daerah adalah Bupati sebagai unsur penyelenggara pemerintahan daerah yang memimpin pelaksanaan urusan pemerintah yang menjadi kewenangan daerah otonom.
4. Bupati adalah Bupati Toraja Utara.
5. Dewan Perwakilan Rakyat Daerah yang selanjutnya disingkat DPRD adalah Lembaga Perwakilan Rakyat Daerah Kabupaten Toraja Utara yang berkedudukan sebagai unsur penyelenggara Pemerintahan Daerah.
6. Perangkat Daerah adalah unsur pembantu Bupati dan DPRD dalam penyelenggaraan urusan pemerintahan yang menjadi kewenangan Daerah.
7. Perangkat Daerah Pengelola Perizinan dan Nonperizinan adalah Perangkat Daerah yang menyelenggarakan Urusan Pemerintahan di bidang Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu.
8. Perangkat Daerah Teknis adalah Perangkat Daerah yang memiliki kewenangan melakukan pengawasan secara

- teknis operasional dan pembinaan sesuai dengan tugas pokok dan fungsinya.
9. Penanam Modal adalah perseorangan atau badan usaha yang melakukan penanaman modal yang dapat berupa penanam modal dalam negeri dan penanam modal asing.
 10. Penanaman Modal adalah segala bentuk kegiatan menanam modal, baik oleh penanam modal dalam negeri maupun penanam modal asing, untuk melakukan usaha di wilayah Negara Republik Indonesia.
 11. Pelayanan Terpadu Satu Pintu yang selanjutnya disingkat PTSP adalah pelayanan secara terintegrasi dalam satu kesatuan proses dimulai dari tahap permohonan sampai dengan tahap penyelesaian produk pelayanan melalui satu pintu.
 12. Penyelenggara PTSP Daerah adalah Pejabat Pemerintah Daerah sesuai dengan kewenangan berdasarkan perturan perundang-undangan.
 13. 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.
 14. 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.
 15. Pendelegasian wewenang adalah penyerahan tugas, hak, kewajiban, dan pertanggungjawaban perizinan dan nonperizinan, termasuk penandatanganannya atas nama pemberi wewenang.
 16. Pelimpahan Wewenang adalah penyerahan tugas, hak, kewajiban, dan pertanggungjawaban Perizinan dan Nonperizinan, termasuk penandatanganannya atas nama penerima wewenang.
 17. Izin adalah dokumen yang dikeluarkan oleh Pemerintah berdasarkan Peraturan Daerah atau produk hukum lainnya yang merupakan bukti legalitas menyatakan sah atau memperbolehkan seseorang atau badan hukum untuk melakukan usaha atau kegiatan tertentu.
 18. Perizinan adalah pemberian dokumen dan bukti legalitas persetujuan dari pemerintah kepada seseorang atau pelaku usaha/kegiatan tertentu sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.

19. Nonperizinan adalah pemberian dokumen dan bukti legalitas sahnya sesuatu kepada seseorang atau sekelompok orang dalam kemudahan pelayanan dan informasi sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.
20. 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.
21. 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 menteri, pimpinan lembaga, gubernur, atau bupati kepada Pelaku Usaha melalui sistem elektronik yang terintegrasi.
22. Izin Usaha adalah izin yang diterbitkan oleh Lembaga OSS untuk dan atas nama menteri, pimpinan lembaga, gubernur, atau 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.
23. Maklumat Pelayanan Publik yang selanjutnya disingkat MPP adalah pernyataan kesanggupan Pemerintah Daerah dalam menyelenggarakan pelayanan publik.
24. Pelayanan Secara Elektronik yang selanjutnya disingkat PSE adalah pelayanan Perizinan dan Nonperizinan yang diberikan melalui PTSP secara elektronik yang selanjutnya disebut PTSP-el.
25. 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.
26. Tanda Tangan Elektronik Tersertifikasi adalah tanda tangan elektronik yang dibuat menggunakan jasa penyelenggara sertifikasi elektronik.
27. Penyelenggara Sertifikasi Elektronik adalah badan hukum yang berfungsi sebagai pihak yang layak dipercaya, yang memberikan dan mengaudit Sertifikat Elektronik.
28. Penyederhanaan Pelayanan adalah upaya mempersingkat waktu dan Prosedur pelayanan perizinan dan non perizinan.

29. Tim teknis adalah kelompok kerja yang terdiri dari unsur Perangkat daerah terkait yang mempunyai kompetensi dibidangnya dan mempunyai kewenangan untuk mengambil keputusan dalam memberikan rekomendasi mengenai diterima atau ditolaknya suatu permohonan izin yang memerlukan pertimbangan teknis.
30. Pengawasan adalah kegiatan memantau, melaporkan dan mengevaluasi kegiatan pemegang izin guna menetapkan tingkat ketaatan terhadap persyaratan izin dan/atau peraturan perundang-undangan.
31. 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.
32. Sanksi administrasi adalah penerapan perangkat sarana hukum administrasi yang bersifat pembebanan kewajiban dan/atau penghapusan hak bagi pemegang izin dan/atau aparat penyelenggara.

BAB II ASAS, MAKSUD, TUJUAN DAN SASARAN

Bagian Kesatu Asas

Pasal 2

Penyelenggaraan PTSP berasaskan:

- a. kepentingan umum;
- b. kepastian hukum;
- c. kesamaan hak;
- d. keseimbangan hak dan kewajiban;
- e. keprofesionalan;
- f. partisipatif;
- g. persamaan perlakuan/tidak diskriminatif;
- h. keterbukaan;
- i. akuntabilitas;
- j. ketepatan waktu;
- k. fasilitas dan perlakuan khusus bagi kelompok rentan; dan
- l. kecepatan, kemudahan, dan keterjangkauan.

Bagian Kedua
Maksud

Pasal 3

- (1) Maksud penyelenggaraan PTSP adalah untuk memberikan kemudahan dan kepastian bagi masyarakat dalam memperoleh pelayanan perizinan dan nonperizinan.
- (2) Kemudahan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) adalah:
 - a. kemudahan bagi masyarakat untuk memperoleh pelayanan informasi mengenai tempat, waktu, biaya;
 - b. kemudahan persyaratan dan prosedur;
 - c. kemudahan penyampaian dan penyelesaian pengaduan pelayanan; dan
 - d. kemudahan perizinan dan nonperizinan.
- (3) Kepastian sebagaimana dimaksud pada ayat (1) adalah kepastian hukum/kejelasan terhadap waktu, biaya, persyaratan, prosedur dan penyelesaian pengaduan pelayanan perizinan dan nonperizinan

Bagian Ketiga
Tujuan

Pasal 4

Penyelenggaraan PTSP Daerah bertujuan:

- a. meningkatkan kualitas PTSP, mewujudkan perlindungan dan kepastian hukum kepada masyarakat;
- b. memberikan akses yang lebih luas kepada masyarakat untuk memperoleh pelayanan prima; dan
- c. meningkatkan kemudahan berusaha dan daya saing daerah.

Bagian Keempat
Sasaran

Pasal 5

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

BAB III RUANG LINGKUP

Pasal 6

Ruang Lingkup Peraturan Daerah ini meliputi:

- a. kewenangan dan tanggung jawab PTSP;
- b. tim teknis;
- c. penyelenggaraan PTSP;
- d. perencanaan;
- e. penyerdahanaan pelayanan;
- f. pelayanan secara elektronik;
- g. sarana dan prasarana;
- h. sumber daya manusia;
- i. etika pelayanan;
- j. survei kepuasan masyarakat;
- k. forum komunikasi PTSP;
- l. pengawasan dan evaluasi;
- m. pembinaan;
- n. pelaporan;
- o. pendanaan; dan
- p. sanksi administrasi.

BAB IV KEWENANGAN DAN TANGGUNG JAWAB PTSP

Bagian Kesatu Kewenangan

Pasal 7

- (1) Penyelenggaraan PTSTP di Daerah adalah kewenangan Bupati sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.
- (2) Bupati memberikan pendelegasian wewenang pengelolaan administrasi perizinan dan nonperizinan yang menjadi urusan Pemerintah Daerah kepada Perangkat Daerah yang membidangi penanaman modal dan PTSP.
- (3) Pendelegasian wewenang sebagaimana dimaksud pada ayat (2), 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.

Pasal 8

Berdasarkan pendelegasian wewenang sebagaimana dimaksud dalam Pasal 7 ayat (3), penyelenggaraan pelayanan perizinan dan nonperizinan oleh PTSP meliputi:

- a. penerimaan atau penolakan berkas permohonan;
- b. penelitian berkas/dokumen perizinan dan nonperizinan;
- c. penerbitan dokumen izin dan nonizin;
- d. penyerahan dokumen izin dan nonizin; dan
- e. pencabutan dan pembatalan dokumen izin dan nonizin.

Pasal 9

Penerbitan perizinan dan nonperizinan, evaluasi dan monitoring perizinan dan nonperizinan dilaksanakan Perangkat Daerah Penanaman Modal dan PTSP dengan berkoordinasi Perangkat Daerah teknis.

Pasal 10

- (1) Perangkat Daerah yang membidangi penanaman modal dan PTSP dalam melaksanakan kewenangan sebagaimana dimaksud dalam Pasal 7 ayat (2) 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/Lembang;
 - b. gerai layanan;
 - c. layanan keliling;
 - d. layanan antar jemput; dan/atau
 - e. layanan bersama antar PTSP Provinsi dan Kabupaten.
- (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 Perangkat Daerah yang membidangi penanaman modal dan PTSP.
- (5) Ketentuan lebih lanjut bentuk layanan lainnya sebagaimana dimaksud pada ayat (2) huruf a, huruf b, huruf c dan huruf d diatur dalam Peraturan Bupati.

Bagian Kedua
Tanggung Jawab

Pasal 11

- (1) Dalam penyelenggaraan pelayanan perizinan dan nonperizinan, Perangkat Daerah yang membidangi penanaman modal dan PTSP bertanggung jawab secara administratif terhadap penerbitan perizinan dan nonperizinan.
- (2) Perangkat Daerah teknis bertanggung jawab secara teknis terhadap penerbitan rekomendasi perizinan dan nonperizinan.
- (3) Perangkat Daerah yang membidangi penanaman modal dan PTSP dan Perangkat Daerah Teknis bersama-sama secara terpadu bertanggung jawab atas penyelenggaraan/penerbitan izin dan nonperizinan sesuai dengan Ketentuan Peraturan perundang-undangan.

Bagian Ketiga
Jenis Perizinan dan Non Perizinan

Pasal 12

- (1) Jenis perizinan dan nonperizinan yang menjadi kewenangan penyelenggaraan penanaman modal dan PTSP meliputi perizinan dan nonperizinan yang menjadi kewenangan daerah.
- (2) Ketentuan lebih lanjut mengenai rincian jenis perizinan dan nonperizinan yang menjadi kewenangan penyelenggaraan PTSP sebagaimana dimaksud pada ayat (1) diatur dalam Peraturan Bupati.

BAB V
TIM TEKNIS

Bagian Kesatu
Anggota Tim Teknis

Pasal 13

- (1) Dalam rangka menunjang kelancaran penyelenggaraan PTSP, dibentuk tim teknis.
- (2) Tim teknis sebagaimana dimaksud pada ayat (1) beranggotakan tenaga teknis profesional dari Perangkat Daerah terkait.

- (3) Pembentukan tim teknis sebagaimana ayat (1) ditetapkan dengan Keputusan Bupati.
- (4) Ketua tim teknis adalah Pejabat setingkat eselon III merupakan representatif Perangkat Daerah dan bertindak untuk dan atas nama kepala Perangkat Daerah yang diwakilinya.
- (5) Ketua tim teknis sebagaimana dimaksud pada ayat (4) mempunyai mandat untuk menandatangani pertimbangan teknis yang diperlukan.

Bagian Kedua Kompetensi Tim Teknis

Pasal 14

- (1) Anggota tim teknis adalah Aparat Sipil Negara.
- (2) Anggota tim teknis sebagaimana dimaksud pada ayat (1), harus memenuhi kriteria sebagai berikut:
 - a. memiliki kompetensi yang berlatar belakang dan keterampilan sesuai dengan penugasan;
 - b. menguasai teknologi informasi;
 - c. disiplin;
 - d. bertanggung jawab; dan
 - e. memiliki sikap yang baik dan ramah.

Bagian Ketiga Kewenangan, Kewajiban dan Tugas Tim Teknis

Paragraf 1 Kewenangan Tim Teknis

Pasal 15

- (1) Tim teknis sebagaimana dimaksud dalam Pasal 13 ayat (1) memiliki kewenangan untuk mengambil keputusan dalam memberikan rekomendasi mengenai diterima atau ditolaknya suatu permohonan perizinan.
- (2) Rekomendasi sebagaimana dimaksud pada ayat (1), merupakan saran atau pertimbangan teknis dapat atau tidaknya izin dan/atau nonizin diterbitkan.
- (3) Pemberian rekomendasi oleh Tim teknis paling lama 3 (tiga) hari kerja dan/atau sesuai SOP setelah berkas permohonan perizinan dan nonperizinan diterima oleh tim teknis.

Paragraf 2
Kewajiban Tim teknis

Pasal 16

Tim teknis berkewajiban melakukan peninjauan dan pengawasan terhadap pelaksanaan perizinan/nonperizinan secara berkesinambungan sesuai dengan kewenangan serta tugas pokok dan fungsinya.

Paragraf 3
Tugas Tim Teknis

Pasal 17

Tim Teknis memiliki tugas:

- a. menerima permohonan pertimbangan teknis dari Perangkat Daerah yang membidangi penanaman modal dan PTSP;
- b. melakukan penerimaan dan/atau pemeriksaan/kajian lapangan bersama dengan Perangkat Daerah yang membidangi penanaman modal dan PTSP;
- c. melakukan pemeriksaan dan kajian lapangan yang dikonsultasikan kepada kepala Perangkat Daerah dan lembaga lainnya;
- d. menyusun berita acara pemeriksaan atau pembahasan;
- e. menyusun pertimbangan teknis dalam rangka memberikan rekomendasi perizinan dan non perizinan dan dilaporkan kepada kepala Perangkat Daerah yang bersangkutan yang mencakup substansi pertimbangan teknis dan analisis kajian; dan
- f. menghitung nilai retribusi sebagai bahan penetapan surat ketetapan retribusi daerah untuk perizinan tertentu.

Bagian Keempat
Penempatan Tim Teknis

Pasal 18

- (1) Tim teknis Perangkat Daerah terkait ditempatkan di Perangkat Daerah yang membidangi penanaman modal dan PTSP.
- (2) Status pejabat yang ditugaskan dalam tim teknis adalah penugasan, yang secara administratif, termasuk gaji, tunjangan jabatan masih berada pada Perangkat Daerah asal kecuali biaya operasional dianggarkan pada

Perangkat Daerah yang membidangi penanaman modal dan PTSP.

- (3) Biaya operasional sebagaimana dimaksud ayat (2) ditetapkan dengan Keputusan Bupati.

BAB VI PENYELENGGARAAN PTSP

Bagian Kesatu Maklumat Pelayanan Publik

Pasal 19

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

Bagian Kedua Standar Pelayanan

Pasal 20

Dalam penyelenggaraan PTSP, Perangkat Daerah yang membidangi penanaman modal dan PTSP menyusun, menetapkan dan menerapkan:

- a. Standar Pelayanan; dan
- b. Standar Operasional Prosedur.

Pasal 21

- (1) Komponen standar pelayanan sebagaimana dimaksud dalam Pasal 20 huruf a paling sedikit meliputi:
 - a. dasar hukum;

- b. persyaratan;
 - c. sistem, mekanisme, dan prosedur;
 - d. jangka waktu penyelesaian;
 - e. biaya/tarif;
 - f. produk pelayanan;
 - g. sarana, prasarana, dan/atau fasilitas;
 - h. kompetensi pelaksana;
 - i. pengawasan internal;
 - j. penanganan pengaduan, saran, dan masukan;
 - k. jumlah pelaksana;
 - l. jaminan pelayanan yang memberikan kepastian pelayanan dilaksanakan sesuai dengan standar pelayanan
 - m. jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan dalam bentuk komitmen untuk memberikan rasa aman, bebas dari bahaya, dan risiko keragu-raguan; dan
 - n. evaluasi kinerja pelaksana.
- (2) Ketentuan lebih lanjut mengenai komponen standar pelayanan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) diatur dalam Peraturan Bupati.

Pasal 22

- (1) Komponen Standar Operasional Prosedur sebagaimana dimaksud dalam Pasal 20 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;
 - q. biaya; dan
 - r. output.
- (2) Standar Operasional Prosedur sebagaimana dimaksud pada ayat (1) ditetapkan dengan Keputusan Bupati.

Bagian Ketiga
Manajemen Pelayanan

Pasal 23

- (1) Dalam menyelenggarakan pelayanan perizinan dan nonperizinan sebagaimana dimaksud dalam Pasal 8, Perangkat Daerah yang membidangi penanaman modal dan PTSP 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 24

- (1) Pelaksanaan pelayanan perizinan dan nonperizinan pada PTSP sebagaimana dimaksud dalam Pasal 23 ayat (2) huruf a, dengan tahapan paling sedikit meliputi:
 - a. menerima dan memverifikasi berkas permohonan;
 - b. memberikan tanda terima kepada pemohon;
 - c. menolak permohonan izin dan/atau nonizin yang tidak sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan;
 - d. memproses dan menerbitkan dokumen izin dan/atau nonizin;
 - e. memproses pencabutan dan pembatalan dokumen izin dan/atau nonizin; dan
 - f. menyerahkan dokumen izin dan/atau nonizin yang telah selesai kepada pemohon.
- (2) Pelaksanaan pelayanan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) huruf a, huruf b, dan huruf f, dilakukan oleh pegawai yang ditugaskan pada kantor depan/*front office*.
- (3) Pelaksanaan pelayanan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) huruf c, huruf d, dan huruf e, dilakukan oleh

pegawai yang ditugaskan pada kantor belakang/*back office*.

- (4) Penyerahan dokumen izin dan/atau nonizin kepada pemohon sebagaimana dimaksud pada ayat (1) huruf f, ditembuskan kepada Perangkat Daerah teknis.

Pasal 25

- (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 Tim Teknis 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 26

Dalam pelaksanaan tugas dan fungsi pelayanan Perizinan dan Nonperizinan, Perangkat Daerah yang membidangi penanaman modal dan PTSP tidak dibebani target penerimaan retribusi daerah sebagaimana dimaksud dalam Pasal 25 ayat (2).

Paragraf 2

Pengelolaan Pengaduan Masyarakat

Pasal 27

- (1) Pengelolaan pengaduan masyarakat sebagaimana dimaksud dalam Pasal 23 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 Bidang Layanan Pengaduan.

Pasal 28

- (1) Perangkat Daerah yang membidangi penanaman modal dan PTSP 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 29

- (1) Pengelolaan informasi sebagaimana dimaksud dalam Pasal 23 ayat (2) huruf c dilakukan secara terbuka dan mudah diakses oleh masyarakat.
- (2) Pelaksanaan pengelolaan informasi sebagaimana dimaksud pada ayat (1), paling sedikit meliputi:
 - a. menerima permintaan layanan informasi;
 - b. menyediakan informasi terkait layanan perizinan dan nonperizinan; dan
 - c. memberikan informasi terkait layanan perizinan dan nonperizinan.
- (3) Pelaksanaan pelayanan informasi sebagaimana dimaksud pada ayat (2) huruf a dan huruf c, dilakukan oleh pegawai yang ditugaskan pada ruang informasi dan konsultasi di Bidang Layanan Pengaduan.

Pasal 30

- (1) Penyediaan informasi sebagaimana dimaksud dalam Pasal 29 ayat (2) huruf b, paling sedikit meliputi:
 - a. profil kelembagaan;
 - b. profil struktur organisasi;
 - c. MPP perizinan dan nonperizinan Pemerintah Daerah, dan maklumat layanan penyelenggara PTSP;
 - d. standar pelayanan;
 - e. penelusuran proses penerbitan perizinan dan nonperizinan;
 - f. pengelolaan pengaduan perizinan dan nonperizinan; dan
 - g. penilaian kinerja PTSP.
- (2) Layanan informasi sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dapat dilakukan secara manual dan elektronik.
- (3) Penyediaan dan pemberian informasi sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dan ayat (2) kepada masyarakat tidak dipungut biaya.
- (4) Pelaksanaan pemberian informasi sebagaimana dimaksud pada ayat (1) sampai dengan ayat (3) sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.

Paragraf 4
Pengawasan Internal

Pasal 31

Pengawasan internal sebagaimana dimaksud dalam Pasal 23 ayat (2) huruf d, meliputi:

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

Pasal 32

Pelaksanaan pengawasan sebagaimana dimaksud dalam Pasal 31 dilakukan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.

Paragraf 5
Penyuluhan Kepada Masyarakat

Pasal 33

- (1) Penyuluhan kepada masyarakat sebagaimana dimaksud dalam Pasal 23 ayat (2) huruf e, paling sedikit meliputi:
 - a. hak dan kewajiban pemerintah daerah dan masyarakat terhadap pelayanan perizinan dan nonperizinan;
 - b. manfaat perizinan dan nonperizinan bagi masyarakat;
 - c. jenis pelayanan;
 - d. persyaratan dan mekanisme layanan perizinan dan nonperizinan; dan
 - e. waktu dan tempat pelayanan.
- (2) Penyelenggaraan penyuluhan kepada masyarakat sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dilakukan melalui:
 - a. media elektronik;
 - b. media massa;
 - c. media cetak; dan
 - d. pertemuan.
- (3) Pelaksanaan penyuluhan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dikoordinasikan oleh bidang yang memiliki fungsi penyuluhan pada Perangkat Daerah yang membidangi penanaman modal dan PTSP.

Paragraf 6
Pelayanan Konsultasi

Pasal 34

- (1) Pelayanan konsultasi sebagaimana dimaksud dalam Pasal 23 ayat (2) huruf f, paling sedikit meliputi:

- a. konsultasi teknis jenis layanan perizinan dan nonperizinan;
 - b. konsultasi aspek hukum perizinan dan nonperizinan; dan
 - c. pendampingan teknis.
- (2) Pelayanan konsultasi sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dilakukan pada ruang konsultasi.
- (3) Layanan konsultasi sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dan ayat (2) dilakukan oleh pejabat pada bidang yang memiliki tugas dan fungsi konsultasi pada Perangkat Daerah yang membidangi penanaman modal dan PTSP.

Bagian Keempat Waktu

Pasal 35

Jangka waktu pelayanan perizinan dan nonperizinan sebagaimana dimaksud dalam Pasal 24 ayat (1) huruf a, huruf b, huruf c, huruf d dan huruf f ditetapkan sesuai Standar Operasional Prosedur masing-masing jenis perizinan dan nonperizinan.

Pasal 36

Jangka waktu pengelolaan pengaduan layanan Perizinan dan Nonperizinan sebagaimana dimaksud dalam Pasal 27 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 VII PERENCANAAN

Pasal 37

- (1) Perangkat Daerah yang membidangi penanaman modal dan PTSP menyusun perencanaan sesuai kewenangan ke dalam dokumen perencanaan pembangunan daerah.

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

BAB VIII PENYEDERHANAAN PELAYANAN

Pasal 38

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 39

- (1) Penyederhanaan jenis pelayanan perizinan dan nonperizinan sebagaimana dimaksud dalam Pasal 38 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 sebagaimana dimaksud pada ayat (1) mencakup:
 - a. percepatan waktu penyelesaian permohonan;
 - b. kepastian biaya;
 - c. kejelasan prosedur;
 - d. penyederhanaan persyaratan;
 - e. keterbukaan dan kejelasan informasi;
 - f. kemudahan penyampaian pengaduan/keluhan; dan
 - g. kejelasan penyelesaian pengaduan/keluhan.

Pasal 40

Penyederhanaan prosedur perizinan dan nonperizinan sebagaimana dimaksud dalam Pasal 38 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 antar daerah Provinsi dengan Kabupaten;
- c. menyatukan tempat penyelenggaraan layanan; dan
- d. mengurangi persyaratan perizinan dan nonperizinan.

Pasal 41

Ketentuan lebih lanjut mengenai penyederhanaan proses perizinan dan nonperizinan sebagaimana dimaksud dalam Pasal 41 dan Pasal 42 diatur dalam Peraturan Bupati.

BAB IX PELAYANAN SECARA ELEKTRONIK

Bagian Kesatu Tujuan dan Ruang Lingkup PSE

Pasal 42

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

Pasal 43

- (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 24 ayat (1) huruf a sampai dengan huruf f kecuali huruf e;
 - b. integrasi dengan Perangkat Daerah yang membidangi Kependudukan dan Catatan Sipil, dan pihak lain yang terkait;
 - c. penelusuran proses penerbitan perizinan dan nonperizinan; dan
 - d. penerbitan dokumen izin dan nonizin dapat berwujud kertas yang ditandatangani secara manual dibubuhi stempel basah, atau secara elektronik yang memiliki tanda tangan elektronik.
- (4) Subsistem pendukung sebagaimana dimaksud pada ayat (1) huruf c paling sedikit terdiri atas sistem elektronik:
- a. pengaturan administrasi jaringan elektronik;
 - b. pengaturan administrasi basis data;
 - c. pengaturan keamanan informasi dan jaringan elektronik;
 - d. bantuan permasalahan aplikasi untuk petugas pelayanan;
 - e. pelayanan konsultasi;
 - f. pelaporan perkembangan penerbitan izin dan nonizin;
 - g. catatan sistem elektronik;

- h. jejak audit atas seluruh kegiatan dalam pelayanan perizinan dan nonperizinan;
- i. cadangan sistem elektronik dan basis data secara berkala; dan
- j. pusat pemulihan bencana.

Bagian Kedua Hak Akses

Pasal 44

- (1) PTSP-el dapat diakses dengan menggunakan hak akses atau tanpa menggunakan hak akses.
- (2) Pelayanan informasi sebagaimana dimaksud dalam Pasal 43 ayat (2) dapat diakses oleh pengguna tanpa menggunakan hak akses.
- (3) Pelayanan perizinan dan nonperizinan sebagaimana dimaksud dalam Pasal 43 ayat (3) dan subsistem pendukung sebagaimana dimaksud dalam Pasal 43 ayat (4) dapat diakses oleh pengguna dengan menggunakan hak akses.
- (4) Hak akses sebagaimana dimaksud pada ayat (3) diberikan kepada Kepala Perangkat Daerah yang membidangi penanaman modal dan PTSP, 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 Perangkat Daerah yang membidangi penanaman modal dan PTSP dalam bentuk petunjuk teknis.

Pasal 45

- (1) Pemilik hak akses sebagaimana dimaksud dalam Pasal 44 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 46

- (1) Tanda tangan elektronik memiliki kekuatan hukum dan akibat hukum yang sah selama memenuhi persyaratan meliputi:

- a. data pembuatan tanda tangan elektronik terkait hanya kepada penandatanganan;
 - b. data pembuatan tanda tangan elektronik pada saat proses penandatanganan elektronik hanya berada dalam kuasa penandatanganan;
 - c. segala perubahan terhadap tanda tangan elektronik yang terjadi setelah waktu penandatanganan dapat diketahui;
 - d. segala perubahan terhadap informasi elektronik yang terkait dengan tanda tangan elektronik tersebut setelah waktu penandatanganan dapat diketahui;
 - e. terdapat cara tertentu yang dipakai untuk mengidentifikasi siapa penandatanganannya; dan
 - f. terdapat cara tertentu untuk menunjukkan bahwa penandatanganan telah memberikan persetujuan terhadap informasi elektronik yang terkait.
- (2) Pemanfaatan tanda tangan elektronik sebagaimana dimaksud pada ayat (1) huruf d paling sedikit memenuhi persyaratan meliputi:
- a. laman PSE menggunakan sertifikat elektronik;
 - b. penyelenggara dan pemohon memiliki sertifikat elektronik;
 - c. penerimaan permohonan dan persyaratan perizinan dan nonperizinan dalam bentuk elektronik;
 - d. dokumen izin dan nonizin diterbitkan dalam bentuk dokumen elektronik dengan format *Portable Document Format* (PDF);
 - e. seluruh proses penerbitan dokumen izin dan nonizin melalui transaksi elektronik yang menggunakan tanda tangan elektronik;
 - f. tidak memberikan keterangan atau notifikasi dalam bentuk kertas;
 - g. penyerahan dokumen izin dan nonizin secara elektronik; dan
 - h. arsip digital.
- (3) Sertifikat elektronik sebagaimana dimaksud pada ayat (2) huruf b diterbitkan oleh Penyelenggara Sertifikasi Elektronik Tersertifikasi sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.
- (4) Sertifikat elektronik bagi pemohon layanan sebagaimana dimaksud pada ayat (2) huruf b dapat diperoleh pada loket khusus PTSP.
- (5) Tanda tangan elektronik yang tersertifikasi sebagaimana dimaksud pada ayat (2) disebut tanda tangan digital.

Pasal 47

- (1) Dokumen elektronik sebagaimana dimaksud dalam Pasal 46 ayat (2) huruf d dan transaksi elektronik sebagaimana dimaksud dalam Pasal 46 ayat (2) huruf e yang dibubuhi tanda tangan digital memiliki kekuatan hukum yang sah.
- (2) Proses pembubuhan tanda tangan digital pada dokumen elektronik dan transaksi elektronik tidak dibatasi oleh tempat dan waktu penandatanganan.
- (3) Pembubuhan tanda tangan digital sebagaimana dimaksud pada ayat (2) harus menggunakan waktu yang mengacu pada waktu server milik Penyelenggara Sertifikasi Elektronik.

Pasal 48

- (1) Dokumen izin dan nonizin elektronik sebagaimana dimaksud dalam Pasal 46 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 46 ayat (2) huruf e dapat diverifikasi melalui layanan otoritas validasi pada Penyelenggara Sertifikasi Elektronik.
- (3) Dokumen izin dan nonizin elektronik sebagaimana dimaksud pada ayat (1) yang dibubuhi tanda tangan digital yang valid merupakan dokumen otentik.
- (4) Hasil cetak dokumen izin dan nonizin elektronik sebagaimana dimaksud pada ayat (3) menjadi salinan dari dokumen otentik

Bagian Keempat *Online Single Submission*

Pasal 49

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

BAB X
SARANA DAN PRASARANA

Pasal 50

- (1) Sarana dan prasarana penyelenggaraan PTSP, paling sedikit meliputi:
 - a. kantor depan/*front office*;
 - b. kantor belakang/*back office*;
 - c. ruang pendukung; dan
 - d. alat/fasilitas pendukung.
- (2) Kantor depan/*front office* sebagaimana dimaksud pada ayat (1) huruf a, paling sedikit terdiri atas:
 - a. loket penerimaan;
 - b. loket penyerahan;
 - c. loket pembayaran;
 - d. ruang/tempat layanan informasi;
 - e. ruang/tempat layanan pengaduan; dan
 - f. ruang layanan konsultasi.
- (3) Kantor belakang/*back office* sebagaimana dimaksud pada ayat (1) huruf b, paling sedikit terdiri atas:
 - a. ruang rapat; dan
 - b. ruang pemrosesan.
- (4) Ruang pendukung sebagaimana dimaksud pada ayat (1) huruf c, paling sedikit terdiri atas:
 - a. ruang tunggu;
 - b. ruang laktasi;
 - c. ruang difabel dan manula;
 - d. ruang bermain anak;
 - e. ruang arsip dan perpustakaan;
 - f. toilet/kamar mandi;
 - g. tempat ibadah;
 - h. tempat parkir; dan
 - i. ruang/tempat makanan dan minuman.
- (5) Alat/fasilitas pendukung sebagaimana dimaksud pada ayat (1) huruf d, paling sedikit terdiri atas:
 - a. seragam pelayanan;
 - b. formulir;
 - c. telepon dan mesin faksimile;
 - d. perangkat komputer, printer, dan scanner;
 - e. mesin antrian;
 - f. alat pengukur kepuasan layanan;
 - g. kotak pengaduan;
 - h. mesin foto kopi;

- i. kamera pengawas;
- j. koneksi internet;
- k. laman dan surel;
- l. alat penyedia daya listrik;
- m. alat pemadaman kebakaran;
- n. pendingin ruangan;
- o. televisi;
- p. brosur;
- q. banner;
- r. petunjuk arah lokasi; dan
- s. alat/fasilitas pendukung lainnya sesuai dengan kebutuhan

Pasal 51

- (1) Sarana dan prasarana untuk penyelenggaraan PTSP-el, paling sedikit meliputi:
 - a. koneksi internet;
 - b. aplikasi pelayanan perizinan, pengaduan, penelusuran proses penerbitan perizinan dan nonperizinan, jejak audit, sms gateway, dan arsip digital;
 - c. pusat data, dan server aplikasi dan pengamanan;
 - d. telepon pintar; dan
 - e. alat/fasilitas pendukung lainnya sesuai dengan kebutuhan.
- (2) Pusat data dan server sebagaimana dimaksud pada ayat (1) huruf c dapat berbagi pakai dengan pemerintah dan/atau Perangkat Daerah lain.

BAB XI SUMBER DAYA MANUSIA

Pasal 52

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

Pasal 53

- (1) Aparatur Sipil Negara (ASN) yang ditugaskan di lingkungan Perangkat Daerah yang membidangi penanaman modal dan PTSP mempunyai kompetensi di

- bidangnya dan dianggap mampu melaksanakan tugas pelayanan publik.
- (2) Kompetensi sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dapat ditingkatkan melalui:
- a. pendidikan formal; dan
 - b. pendidikan dan pelatihan secara berkala.

Pasal 54

Dalam rangka meningkatkan kinerja penyelenggaraan pelayanan perizinan dan nonperizinan, Bupati memberikan tunjangan khusus kepada penyelenggara dan tim teknis sesuai kemampuan keuangan Daerah.

Pasal 55

Pemerintah Daerah wajib untuk melakukan pengembangan sumber daya manusia penyelenggara pelayanan terpadu satu pintu secara berkesinambungan.

BAB XII ETIKA PELAYANAN

Pasal 56

- (1) Dalam penyelenggaraan PTSP diterapkan etika pelayanan.
- (2) Etika pelayanan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) merupakan sikap aparatur penyelenggara dalam pelaksanaan pelayanan perizinan dan nonperizinan.

Pasal 57

Etika pelayanan sebagaimana dimaksud dalam Pasal 56 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 XIII
SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT

Pasal 58

- (1) Penyelenggaraan 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 XIV
FORUM KOMUNIKASI PTSP

Pasal 59

- (1) Pemerintah Daerah dalam rangka penyelenggaraan PTSP dapat membentuk forum komunikasi antara Pemerintah Daerah dengan masyarakat dan pemangku kepentingan terkait.
- (2) Forum komunikasi sebagaimana dimaksud pada ayat (1), keanggotaannya paling sedikit terdiri atas unsur:
 - a. PTSP Provinsi dan/atau PTSP Daerah;
 - b. perwakilan asosiasi penerima layanan;
 - c. ombudsman; dan
 - d. unsur lainnya yang terkait.
- (3) Forum komunikasi sebagaimana dimaksud pada ayat (1) mempunyai fungsi paling sedikit:
 - a. menyelesaikan permasalahan perizinan dan nonperizinan;
 - b. melakukan evaluasi Penyelenggaraan PTSP; dan
 - c. memberikan rekomendasi kepada Bupati.
- (4) Forum komunikasi sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dibentuk dengan Keputusan Bupati.

BAB XV
PENGAWASAN DAN EVALUASI

Pasal 60

- (1) Pengawasan, pengendalian dan evaluasi pelaksanaan perizinan dan nonperizinan dilakukan secara terpadu oleh Dinas Penanaman Modal dan PTSP dengan Perangkat Daerah Teknis.
- (2) Pengawasan masyarakat dilakukan melalui optimalisasi hasil survei kepuasan masyarakat terhadap penyelenggaraan PTSP.

- (3) Hasil pengawasan, pengendalian, dan evaluasi pelaksanaan perizinan dan nonperizinan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dipergunakan sebagai:
- a. pembinaan untuk menjamin perizinan dan nonperizinan dilaksanakan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan; dan
 - b. bahan rekomendasi kepada penyelenggara PTSP dalam rangka penetapan dan pemberian sanksi kepada pemilik perizinan dan nonperizinan yang melaksanakan perizinan dan nonperizinan tidak sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.

Pasal 61

Pengawasan penyelenggaraan PTSP dilaksanakan oleh:

- a. lembaga negara yang berwenang melaksanakan pemeriksaan keuangan negara;
- b. lembaga negara yang berwenang melaksanakan pengawasan pelayanan publik; dan
- c. aparat pengawas intern pemerintah daerah.

BAB XVI PEMBINAAN

Pasal 62

- (1) Pembinaan atas penyelenggaraan PTSP dilakukan secara berjenjang dan berkesinambungan oleh Bupati sesuai dengan kewenangan dalam rangka meningkatkan dan mempertahankan mutu pelayanan.
- (2) Pembinaan sebagaimana dimaksud pada ayat (1), meliputi pengembangan sistem, sumber daya manusia dan jaringan kerja sesuai kebutuhan, yang dilaksanakan melalui:
 - a. koordinasi secara berkala;
 - b. pemberian bimbingan, konsultasi;
 - c. pendidikan, pelatihan, pemagangan; dan
 - d. perencanaan, penelitian dan pengembangan, promosi, pengendalian dan evaluasi pelaksanaan pelayanan publik.

BAB XVII PELAPORAN

Pasal 63

- (1) Kepala Perangkat Daerah yang membidangi penanaman modal dan PTSP menyampaikan laporan secara tertulis kepada Bupati mengenai perkembangan proses

- penyelenggaraan PTSP secara berkala setiap 3 (tiga) bulan dan/atau sewaktu-waktu sesuai dengan kebutuhan.
- (2) Laporan penyelenggaraan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) meliputi:
- a. kelembagaan dan struktur organisasi Perangkat Daerah yang membidangi penanaman modal dan PTSP;
 - b. pendelegasian kewenangan;
 - c. sumber daya manusia;
 - d. sarana dan prasarana;
 - e. MPP, standar pelayanan, dan standar operasional prosedur;
 - f. SKM;
 - 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 yang 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 XVIII PENDANAAN

Pasal 64

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 perundang-undangan.

BAB XIX SANKSI ADMINISTRATIF

Pasal 65

- (1) Pelanggaran ketentuan sebagaimana dimaksud dalam Pasal 15, Pasal 16, Pasal 17, Pasal 24 dan Pasal 25 dikenakan sanksi administratif.

- (2) Sanksi administratif sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dapat berupa:
 - a. teguran lisan; dan
 - b. teguran tertulis.

BAB XX KETENTUAN PERALIHAN

Pasal 66

- (1) Penyelenggaraan PTSP yang ada harus disesuaikan dengan Peraturan Daerah ini paling lama 1 (satu) tahun terhitung sejak Peraturan Daerah ini diundangkan.
- (2) Apabila jangka waktu perizinan dan nonperizinan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) telah berakhir, untuk perpanjangan dilakukan sesuai dengan ketentuan Peraturan Daerah ini.
- (3) Pada saat Peraturan Daerah ini berlaku, maka Perangkat Daerah yang melayani dan memproses perizinan yang akan dilimpahkan ke PTSP, tidak boleh lagi melayani dan memproses perizinan/nonperizinan, dengan masa transisi pelaksanaan pelimpahan yang diatur dalam Peraturan Bupati.

Pasal 67

Seluruh permohonan perizinan dan nonperizinan yang diajukan sebelum Peraturan Daerah ini mulai berlaku, diselesaikan sesuai dengan ketentuan Peraturan Bupati yang berlaku sebelumnya.

Pasal 68

Keputusan pemberian sanksi atas penyalahgunaan perizinan dan nonperizinan oleh Perangkat Daerah teknis sebelum Peraturan Daerah ini mulai berlaku, tetapi belum diproses, penyelesaian penetapan pemberian sanksinya dilimpahkan ke Perangkat Daerah yang membidangi penanaman modal dan PTSP.

Pasal 69

Arsip dan dokumen perizinan dan nonperizinan yang ditetapkan sebelum Peraturan Daerah ini mulai berlaku dan didokumentasikan Perangkat Daerah teknis diserahkan

kepada Perangkat Daerah yang membidangi penanaman modal dan PTSP.

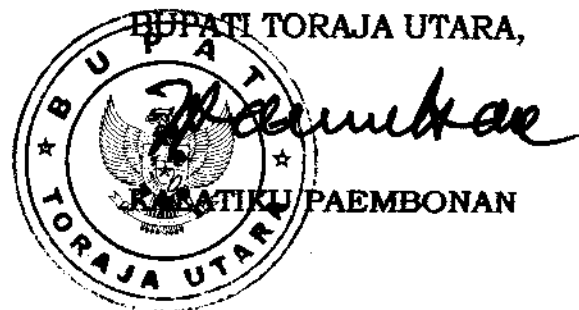
**BAB XXI
KETENTUAN PENUTUP**

Pasal 70

Peraturan Daerah ini mulai berlaku pada tanggal diundangkan.

Agar setiap orang mengetahuinya memerlukan pengundangn Peraturan Daerah ini dalam Lembaran Daerah Kabupaten Toraja Utara.

Ditetapkan di Rantepao
pada tanggal 4 Oktober 2019



Diundangkan di Rantepao
pada tanggal 4 Oktober 2019



LEMBARAN DAERAH KABUPATEN TORAJA UTARA TAHUN 2019 NOMOR 11.

**NOREG PERATURAN DAERAH KABUPATEN TORAJA UTARA PROVINSI
SULAWESI SELATAN B.HK.HAM.11.183.19.**

PENJELASAN
ATAS
PERATURAN DAERAH KABUPATEN TORAJA UTARA
NOMOR 11 TAHUN 2019
TENTANG
PENYELENGGARAAN PELAYANAN TERPADU SATU PINTU

I. UMUM

Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP) adalah pelayanan secara terintegrasi dalam satu kesatuan proses dimulai dari tahap permohonan sampai dengan tahap penyelesaian produk pelayanan melalui satu pintu.

Dalam rangka lebih mendekatkan dan meningkatkan pelayanan kepada masyarakat serta memperpendek proses pelayanan guna mewujudkan pelayanan yang cepat, mudah, murah, transparan, akuntabel, pasti, dan terjangkau, maka dilaksanakan suatu pelayanan terpadu satu pintu untuk menyatukan proses pengelolaan pelayanan baik yang bersifat pelayanan perizinan dan nonperizinan.

Sejak dikeluarkannya Peraturan Bupati Toraja Utara Nomor 1 Tahun 2017 tentang Pendelegasian dan Pelimpahan Kewenangan Pelayanan Perizinan dan Nonperizinan pada Dinas Penanaman Modal Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Toraja Utara, maka proses penyelenggaraan perizinan dan nonperizinan secara terpadu dapat dilaksanakan dengan baik, dengan tujuan PERANGKAT DAERAH YANG MEMBIDANGI PENANAMAN MODAL DAN PTSP dijadikan pusat pelayanan perizinan dan nonperizinan di Kabupaten Toraja Utara.

Perkembangan teknologi informasi yang semakin canggih, maka pemerintah daerah dituntut untuk melaksanakan pelayanan terpadu satu pintu dengan sarana penunjang yang memadai, untuk memenuhi kebutuhan masyarakat dan mempermudah proses penyusunan, serta meningkatkan kemandirian unit-unit pelayanan.

Seiring dengan perkembangan dan dinamika serta meningkatnya pertumbuhan ekonomi yang berdampak pada tingginya kegiatan pada berbagai sektor ekonomi dan perubahan Undang-Undang dan peraturan yang mengatur tentang PTSP, maka Pemerintah Daerah Kabupaten perlu melakukan penyesuaian dengan peraturan tersebut. Selain itu pemerintah dalam hal ini berupaya 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.

Berdasarkan pertimbangan di atas, Pemerintah Kabupaten Toraja Utara perlu membentuk Peraturan Daerah tentang Penyelenggaraan Pelayanan Terpadu Satu Pintu. Adapun materi yang diatur dalam Peraturan Daerah ini meliputi: ketentuan umum, asas, maksud, tujuan dan sasaran,

ruang lingkup, pemohon, penyederhanaan pelayanan, penyelenggaraan pelayanan terpadu satu pintu, kewenangan pelayanan, tolok ukur, proses, waktu dan biaya penyelenggaraan, sumber daya manusia, pelayanan secara elektronik dan keterbukaan, penolakan, penangguhan, pembatalan dan pencabutan, pengawasan, pengendalian dan evaluasi, pembinaan, penanganan pengaduan, serta kerjasama.

II. PASAL DEMI PASAL

Pasal 1

Cukup jelas.

Pasal 2

Huruf a

Yang dimaksud dengan kepentingan umum adalah pemberian pelayanan tidak boleh mengutamakan kepentingan pribadi dan/atau golongan.

Huruf b

Yang dimaksud dengan kepastian hukum adalah jaminan terwujudnya kepastian hak dan kewajiban masyarakat dan penyelenggaraan dalam penyelenggaraan pelayanan.

Huruf c

Yang dimaksud dengan kesamaan hak adalah pemberian pelayanan tidak membedakan suku, ras, agama, golongan, gender, dan status ekonomi.

Huruf d

Yang dimaksud dengan keseimbangan hak dan kewajiban adalah Pemenuhan hak harus seimbang dengan kewajiban yang harus dilaksanakan, baik oleh pemberi maupun penerima pelayanan.

Huruf e

Yang dimaksud dengan keprofesionalan adalah pelaksana pelayanan harus memiliki kompetensi yang sesuai dengan bidang tugas.

Huruf f

Yang dimaksud dengan partisipatif adalah peningkatan peran serta masyarakat dalam penyelenggaraan pelayanan dengan memperhatikan aspirasi, kebutuhan dan harapan masyarakat.

Huruf g

Yang dimaksud dengan persamaan perlakuan/tidak diskriminatif adalah setiap warga negara berhak memperoleh pelayanan yang adil.

Huruf h

Yang dimaksud dengan keterbukaan adalah setiap penerima pelayanan dapat dengan mudah mengakses dan

memperoleh informasi mengenai pelayanan yang diinginkan.

Huruf i

Yang dimaksud dengan akuntabilitas adalah proses penyelenggaraan pelayanan harus dapat dipertanggungjawabkan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.

Huruf j

Yang dimaksud dengan ketepatan waktu adalah penyelesaian setiap jenis pelayanan dilakukan tepat waktu sesuai dengan standar yang ditetapkan.

Huruf k

Yang dimaksud dengan fasilitas dan perlakuan khusus bagi kelompok rentan adalah pemberian kemudahan terhadap kelompok rentan sehingga tercipta keadilan dalam pelayanan.

Huruf l

Yang dimaksud dengan kecepatan, kemudahan, dan keterjangkauan adalah setiap jenis pelayanan dilakukan secara cepat, mudah, dan terjangkau.

Pasal 3

Cukup jelas.

Pasal 4

Cukup jelas.

Pasal 5

Dalam ketentuan ini yang dimaksud dengan:

- cepat adalah pelayanan yang dilakukan dalam waktu singkat, segera atau lekas dan terukur.
- murah adalah biaya pelayanan yang dikeluarkan lebih kecil, sedikit atau lebih rendah dan terukur.
- mudah adalah prosedur pelayanan yang tidak berbelit-belit, mudah dipahami dan mudah dilaksanakan.
- transparan adalah pelayanan bersifat nyata, jelas dan terbuka.
- pasti adalah pelayanan tetap dan sesuai dengan ketentuan.
- terjangkau adalah pelayanan mudah dan dapat dirasakan oleh seluruh lapisan masyarakat.

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

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

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 43

Cukup Jelas.

Pasal 44

Cukup Jelas.

Pasal 45

Cukup Jelas.

Pasal 46

Cukup Jelas.

Pasal 47

Cukup Jelas.

Pasal 48

Cukup Jelas.

Pasal 49

Cukup Jelas.

Pasal 50

Cukup Jelas.

Pasal 51

Cukup Jelas.

Pasal 52

Cukup Jelas.

Pasal 53

Cukup Jelas.

Pasal 54

Cukup Jelas.

Pasal 55

Cukup Jelas.

Pasal 56

Cukup Jelas.

Pasal 57

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 perundangundangan.

Huruf o

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

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
Cukup Jelas.

Pasal 66
Cukup Jelas.

Pasal 67
Cukup Jelas.

Pasal 68
Cukup Jelas.

Pasal 69
Cukup Jelas.

Pasal 70
Cukup jelas.

TAMBAHAN LEMBARAN DAERAH KABUPATEN TORAJA UTARA NOMOR 108.