



**PERATURAN DAERAH  
KOTA PEKANBARU**

**NOMOR 9 TAHUN 2017**

**TENTANG**

**PENYELENGGARAAN PELAYANAN  
TERPADU SATU PINTU**

**PEMERINTAH KOTA PEKANBARU  
TAHUN 2017**



**WALIKOTA PEKANBARU  
PROVINSI RIAU**

**PERATURAN DAERAH KOTA PEKANBARU  
NOMOR 9 TAHUN 2017**

**TENTANG**

**PENYELENGGARAAN PELAYANAN TERPADU SATU PINTU**

**DENGAN RAHMAT TUHAN YANG MAHA ESA**

**WALIKOTA PEKANBARU,**

- Menimbang : a. bahwa dalam rangka mendekatkan dan meningkatkan pelayanan kepada masyarakat serta memperpendek 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 sebagaimana dimaksud dalam huruf a dilakukan untuk menyatukan proses pengelolaan pelayanan, baik yang bersifat pelayanan perizinan maupun non perizinan;
- c. bahwa berdasarkan pertimbangan sebagaimana dimaksud pada huruf a, dan huruf b, perlu menetapkan Peraturan Daerah Kota tentang Penyelenggaraan Pelayanan Terpadu Satu Pintu;
- Mengingat : 1. Pasal 18 ayat (6) Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945;
2. Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1956 tentang Pembentukan Daerah Otonom Kota Kecil dalam Lingkungan Daerah Propinsi Sumatera Tengah (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 1956 Nomor 19);
3. Undang-Undang Nomor 28 Tahun 1999 tentang Penyelenggara Negara yang Bersih dan Berwibawa dan Bebas dari Korupsi, Kolusi dan Nepotisme (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 1999 Nomor 75, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 3851);
4. Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2014 Nomor 244, Tambahan Lembaran

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);

5. Undang-Undang Nomor 33 Tahun 2004 tentang Perimbangan Keuangan antara Pemerintah dengan Pemerintahan Daerah (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2004 Nomor 126, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4438);
6. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2007 tentang Penanaman Modal (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2007 Nomor 67, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4724);
7. 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);
8. 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);
9. Undang-Undang Nomor 37 Tahun 2008 tentang Ombudsman Republik Indonesia (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2008 Nomor 239, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4899);
10. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2009 Nomor 112, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5038);
11. Undang-Undang Nomor 28 Tahun 2009 tentang Pajak Daerah dan Retribusi Daerah (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2009 Nomor 130, Tambahan Lembaran Negara Nomor 5049);
12. 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);
13. Peraturan Pemerintah Nomor 58 Tahun 2005 tentang Pengelolaan Keuangan Daerah (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2005 Nomor 140, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4578);
14. 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);

15. Peraturan Pemerintah Nomor 38 Tahun 2007 tentang Pembagian Urusan Pemerintahan antara Pemerintah, Pemerintahan Daerah Provinsi dan Pemerintahan Daerah Kota/Kota (Lembaran Negara Republik Indonesia tahun 2007 Nomor 82, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4737);
16. Peraturan Pemerintah Nomor 41 Tahun 2007 tentang Organisasi Perangkat Daerah (Lembaran Negara Republik Indonesia tahun 2007 Nomor 89, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4741);
17. Peraturan Presiden Nomor 97 Tahun 2014 tentang Penyelenggaraan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (Lembaran Negara Republik Indonesia tahun 2014 Nomor 221);

**Dengan Persetujuan Bersama**  
**DEWAN PERWAKILAN RAKYAT DAERAH KOTA PEKANBARU**  
**Dan**  
**WALIKOTA PEKANBARU**

**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 Pekanbaru.
2. Pemerintahan Daerah adalah Kepala Daerah sebagai unsur penyelenggara pemerintah daerah yang memimpin pelaksanaan urusan pemerintah yang menjadi kewenangan daerah.
3. Walikota adalah Walikota Pekanbaru.
4. Dewan Perwakilan Rakyat Daerah yang selanjutnya disingkat dengan DPRD adalah Lembaga perwakilan rakyat daerah yang berkedudukan sebagai unsur penyelenggara pemerintah daerah.
5. Organisasi Perangkat Daerah yang selanjutnya disingkat dengan OPD adalah OPD yang terdapat di Kota Pekanbaru.
6. Pelayanan terpadu satu pintu yang selanjutnya disingkat dengan PTSP adalah 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

7. Perizinan adalah segala bentuk persetujuan yang dikeluarkan oleh pemerintah dan pemerintah daerah yang memiliki kewenangan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.
8. Non perizinan adalah segala bentuk kemudahan pelayanan, fasilitas fiskal, dan informasi sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.
9. Pelayanan Perizinan adalah pelayanan penerbitan dokumen perizinan yang mencakup antara lain izin usaha dan izin operasional.
10. Pelayanan Non Perizinan adalah pelayanan penerbitan rekomendasi, Pelayanan Informasi, Dan Fasilitasi Pelaksanaan Penanaman Modal.
11. Izin Operasional adalah izin yang wajib dimiliki oleh perusahaan untuk melaksanakan kegiatan beroperasi/berproduksi komersial, baik barang maupun jasa.
12. Izin Usaha adalah izin yang wajib dimiliki oleh perorangan maupun perusahaan untuk memulai kegiatan usaha.
13. Penyelenggara Pelayanan Terpadu Satu Pintu, selanjutnya disingkat PPTSP adalah perangkat pemerintah daerah yang memiliki tugas pokok dan fungsi mengelola semua bentuk Pelayanan Perizinan dan Non Perizinan di daerah dengan sistem satu pintu.
14. Perangkat Daerah Teknis terkait adalah Badan, Dinas, Kantor yang mengelola Pelayanan Perizinan dan Non Perizinan.
15. 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.
16. Penanam modal dalam negeri adalah perseorangan warga negara Indonesia, badan usaha Indonesia, negara Republik Indonesia atau daerah yang melakukan penanaman modal di wilayah negara Republik Indonesia.
17. Penanaman modal asing adalah perseorangan warga negara asing, badan usaha asing, dan/atau pemerintah asing yang melakukan penanaman modal di wilayah negara Republik Indonesia.
18. Modal adalah aset dalam bentuk uang atau bentuk lain yang dimiliki oleh penanam modal yang mempunyai nilai ekonomis.
19. Penyederhanaan pelayanan adalah upaya peningkatan terhadap waktu, prosedur dan biaya pemberian perizinan dan non perizinan.
20. Biaya pelayanan adalah biaya yang dikeluarkan oleh pemohon untuk memperoleh dokumen yang besarnya telah ditetapkan sesuai dengan peraturan daerah atau peraturan perundang-undangan lainnya.

## **BAB II**

### **ASAS, MAKSUD, TUJUAN DAN SASARAN**

#### **Pasal 2**

Penyelenggaraan PTSP berasaskan:

- a. Kepentingan Umum.
- b. Kepastian Hukum.
- c. Persamaan Hak.
- d. Keseimbangan Hak dan Kewajiban.

- f. Partisipatif.
- g. Persamaan perlakuan/tidak diskriminatif.
- h. Keterbukaan.
- i. Akuntabilitas.
- j. Ketepatan waktu; dan
- k. Kecepatan, kemudahan dan keterjangkauan.

### **Pasal 3**

- (1) Maksud penyelenggaraan PTSP adalah memberikan kemudahan dan kepastian bagi masyarakat dalam memperoleh Pelayanan Perizinan dan Non Perizinan.
- (2) Kemudahan sebagaimana yang dimaksud pada ayat (1) adalah kemudahan bagi masyarakat untuk memperoleh Pelayanan Perizinan dan Non Perizinan serta memperoleh informasi mengenai lokasi tempat, waktu, biaya, persyaratan, prosedur, penyampaian dan penyelesaian pengaduan Pelayanan Perizinan dan Non Perizinan.
- (3) Kepastian sebagaimana dimaksud pada ayat (1) adalah kepastian hukum terhadap waktu, biaya, persyaratan, prosedur dan penyelesaian pengaduan.

### **Pasal 4**

Tujuan Penyelenggaraan PTSP adalah:

- a. meningkatkan kualitas layanan publik.
- b. memberikan perlindungan dan kepastian hukum kepada masyarakat;
- c. mempendek proses pelayanan.
- d. mendekatkan dan memberikan pelayanan yang lebih luas kepada masyarakat; dan
- e. mempercepat dan menyederhanakan proses pengurusan perizinan dan non perizinan terkait dengan usaha dan pelaksanaan kegiatan penanaman modal.

### **Pasal 5**

Sasaran Penyelenggaraan PTSP adalah:

- a. terwujudnya pelayanan publik yang cepat, murah, mudah, transparan, pasti dan terjangkau; dan
- b. meningkatnya hak-hak masyarakat terhadap pelayanan publik.

## **BAB III**

### **PEMOHON**

#### **Pasal 6**

Pemohon pelayanan pada penyelenggaraan PTSP adalah:

- a. orang/perseorangan; atau

- b. badan, baik yang berbentuk badan hukum atau bukan berbentuk badan hukum.

## **PENYEDERHANAAN PELAYANAN**

### **Pasal 7**

- (1) Penyelenggara PTSP wajib melakukan penyederhanaan penyelenggaraan PTSP.
- (2) Penyederhanaan penyelenggaraan pelayanan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) meliputi :
  - a. pelayanan atas permohonan perizinan dan non perizinan dilakukan oleh PPTSP, meliputi:
    1. pelayanan semua jenis perizinan penanaman modal yang diperlukan untuk merealisasikan kegiatan penanaman modal, termasuk izin usaha dan izin operasional.
    2. pelayanan non perizinan.
    3. kemudahan pelaksanaan penanaman modal yang meliputi bantuan penyelesaian permasalahan yang dihadapi penanam modal dalam melaksanakan kegiatan penanaman modal.
    4. kemudahan pelaksanaan kegiatan penanaman modal termasuk kemudahan pelayanan perizinan yang berada di luar kewenangannya; dan/atau.
    5. bantuan dan advokasi dalam penyelesaian permasalahan yang dihadapi penanam modal.
  - b. percepatan waktu proses penyelesaian pelayanan tidak melebihi standar waktu yang telah ditetapkan sesuai ketentuan dan peraturan yang berlaku.
  - c. kepastian biaya pelayanan atau retribusi tidak melebihi dari ketentuan yang telah ditetapkan sesuai ketentuan dan peraturan yang berlaku.
  - d. kejelasan prosedur pelayanan dapat ditelusuri dan diketahui setiap tahapan proses pemberian perizinan dan non perizinan sesuai dengan urutan prosedurnya.
  - e. mengurangi berkas kelengkapan permohonan perizinan yang sama untuk dua atau lebih permohonan perizinan.
  - f. pembebasan biaya perizinan bagi Usaha Mikro Kecil Menengah (UMKM) yang ingin memulai usaha baru sesuai dengan peraturan yang berlaku ; dan
  - g. pemberian hak kepada masyarakat untuk memperoleh informasi dalam kaitannya dengan penyelenggaraan pelayanan.
- (3) Ketentuan lebih lanjut mengenai penyederhanaan layanan sebagaimana dimaksud pada ayat (2) diatur dengan Peraturan Walikota.

## **JENIS PERIZINAN DAN NON PERIZINAN**

### **Pasal 8**

- (1) Jenis perizinan dan non-perizinan yang menjadi kewenangan PPTSP meliputi:
  - a. pendidikan.
  - b. kesehatan.
  - c. pekerjaan umum dan penataan ruang.
  - d. perumahan rakyat dan kawasan permukiman.
  - e. ketenteraman, ketertiban umum, dan perlindungan masyarakat.
  - f. sosial.
  - g. tenaga kerja.
  - h. pemberdayaan perempuan dan perlindungan anak.
  - i. pangan.
  - j. pertanahan.
  - k. lingkungan hidup.
  - l. administrasi kependudukan dan pencatatan sipil.
  - m. pemberdayaan masyarakat.
  - n. pengendalian penduduk dan keluarga berencana.
  - o. perhubungan.
  - p. komunikasi dan informatika.
  - q. koperasi, usaha kecil, dan menengah.
  - r. penanaman modal.
  - s. kepemudaan dan olah raga.
  - t. statistik.
  - u. persandian.
  - v. kebudayaan.
  - w. perpustakaan.
  - x. kearsipan.
  - y. kelautan dan perikanan.
  - z. pariwisata.
  - aa. pertanian.
  - bb. kehutanan.
  - cc. energi dan sumberdaya mineral.
  - dd. perdagangan.
  - ee. perindustrian; dan
  - ff. transmigrasi.
- (2) Ketentuan lebih lanjut mengenai rincian jenis pelayanan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) diatur dengan Peraturan Walikota.

## **BAB IV**

### **PENYELENGGARA PELAYANAN TERPADU SATU PINTU**

#### **Pasal 9**

Lembaga atau instansi yang bertugas dan berfungsi melaksanakan penyelenggaraan PTSP adalah OPD yang memiliki tugas pokok menyelenggarakan urusan pemerintahan bidang Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu di Kota Pekanbaru dan memperoleh pendelegasian wewenang atas pelayanan perizinan dan non perizinan dari Walikota.

#### **Pasal 10**

Organisasi Perangkat Daerah yang secara teknis terkait dengan PPTSP tetap berkewajiban dan bertanggungjawab untuk melakukan pembinaan teknis dan pengawasan atas pengelolaan perizinan dan non perizinan sesuai dengan bidang tugasnya.

#### **Pasal 11**

- (1) PPTSP wajib menyusun standar pelayanan sesuai dengan norma, standar dan prosedur pelayanan PTSP.
- (2) Standar pelayanan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) ditetapkan oleh Walikota.
- (3) Parameter indikator dari norma, standar dan prosedur pelayanan yang akan disusun paling kurang:
  - a. ketersediaan tempat, sarana dan prasarana informasi berupa lembar informasi, serta panduan dan prosedur yang jelas, mudah dipahami, dan mudah diakses oleh pemohon pelayanan.
  - b. ketersediaan sarana telematika berikut piranti lunak yang memadai.
  - c. ketersediaan sumber daya manusia yang professional dan memiliki kompetensi yang handal.
  - d. ketersediaan mekanisme kerja dalam bentuk petunjuk pelaksanaan PTSP di wilayah kerjanya.

## **BAB V**

### **KEWENANGAN PELAYANAN**

#### **Pasal 12**

Ketentuan lebih lanjut tentang kewenangan pelayanan dan penandatanganan perizinan dan non perizinan serta dokumen administrasi lainnya akan diatur dengan peraturan Walikota.

**BAB VI**  
**TOLOK UKUR, PROSES, WAKTU**  
**DAN BIAYA PENYELENGGARAAN PELAYANAN**

**Pasal 13**

Pelaksanaan penyelenggaraan PTSP harus menghasilkan mutu pelayanan yang meningkat, yang diukur dengan indikator sebagaimana dimaksud dalam Pasal 11 pada ayat (3).

**Pasal 14**

- (1) Pengolahan dokumen persyaratan perizinan dan non perizinan mulai dari tahap permohonan sampai dengan terbitnya dokumen dilakukan secara terpadu satu pintu.
- (2) Proses penyelenggaraan pelayanan perizinan dilakukan untuk satu jenis perizinan tertentu atau perizinan paralel.
- (3) Organisasi Perangkat Daerah sebagaimana dimaksud dalam Pasal 9 harus memiliki sarana dan prasarana yang berkaitan dengan mekanisme pelayanan, yaitu :
  - a. loket/ruang pengajuan permohonan dan informasi.
  - b. tempat/ruang pemrosesan data.
  - c. tempat/ruang pembayaran.
  - d. tempat/ruang penyerahan dokumen; dan
  - e. tempat/ruang penanganan pengaduan.

**Pasal 15**

- (1) Pemeriksaan teknis di lapangan dilakukan oleh Tim Teknis di bawah koordinasi Kepala PPTSP.
- (2) Tim teknis sebagaimana dimaksud pada ayat (1) beranggotakan masing-masing wakil dari OPD teknis terkait yang ditetapkan dengan Keputusan Walikota.
- (3) Tim teknis sebagaimana dimaksud pada ayat (2) memiliki kewenangan untuk mengambil keputusan dalam memberikan rekomendasi mengenai diterima atau ditolakny suatu permohonan perizinan.

**Pasal 16**

Jangka waktu penyelesaian pelayanan perizinan dan non perizinan ditetapkan paling lama 7 (tujuh) hari kerja terhitung mulai sejak diterimanya berkas permohonan beserta seluruh kelengkapannya secara lengkap dan benar, kecuali yang diatur waktunya dalam peraturan perundang-undangan yang berlaku.

**Pasal 17**

- (1) Anggaran belanja yang dibutuhkan untuk penyelenggaraan PTSP dibebankan pada anggaran pendapatan dan belanja daerah

- (2) Penerimaan dari penyelenggaraan PTSP merupakan pendapatan daerah.
- (3) Pembayaran atas retribusi perizinan dan non perizinan dibayarkan melalui bank yang ditunjuk untuk selanjutnya masuk ke dalam kas daerah.
- (4) Besaran biaya perizinan dan non perizinan sebagaimana dimaksud pada ayat (2) dan pada ayat (3) dihitung sesuai dengan tarif yang ditetapkan berdasarkan peraturan perundang-undangan yang berlaku.

## **BAB VII**

### **SUMBER DAYA MANUSIA**

#### **Pasal 18**

- (1) Pegawai yang ditugaskan di lingkungan PPTSP diutamakan mempunyai kompetensi di bidangnya.
- (2) Pegawai PPTSP sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dapat diberikan tunjangan khusus berupa tambahan penghasilan yang besarnya ditetapkan dengan Peraturan Walikota sesuai dengan kemampuan keuangan daerah.

#### **Pasal 19**

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

## **BAB VIII**

### **PEMANFAATAN TEKNOLOGI TELEMATIKA DAN KETERBUKAAN INFORMASI**

#### **Pasal 20**

- (1) PPTSP berkewajiban meningkatkan kemudahan, kecepatan, dan efisiensi pelayanan perizinan penanaman modal dengan membangun jaringan komunikasi yang berbasis teknologi telematika.
- (2) Pemohon dapat memanfaatkan teknologi telematika untuk mengajukan permohonan izin usaha dan izin operasional kepada PPTSP.
- (3) Pemohon yang mengajukan permohonan izin usaha dan izin operasional sebagaimana dimaksud pada ayat (2) wajib menyampaikan dokumen fisik paling lambat pada saat pengambilan perizinan yang dimohonkan.
- (4) Pemanfaatan teknologi sebagaimana dimaksud pada ayat (1) harus didukung oleh data dasar yang sama, antara yang dimiliki oleh Departemen Hukum dan HAM RI, Instansi Teknis, BKPM dan PPTSP.
- (5) Data dasar sebagaimana dimaksud pada ayat (3) antara lain meliputi daftar bidang usaha yang tertutup dan daftar bidang usaha yang terbuka dengan persyaratan serta peraturan perundang-undangan lain yang dapat diakses oleh publik.

- (6) Pembangunan jaringan telematika di daerah menjadi tanggung jawab pemerintah daerah.

#### **Pasal 21**

- (1) PPTSP memiliki basis data dengan menggunakan sistem manajemen informasi.
- (2) Data dari setiap perizinan dan non perizinan yang diselesaikan oleh PPTSP disampaikan kepada perangkat daerah teknis terkait setiap bulan.

#### **Pasal 22**

- (1) PPTSP wajib menyediakan dan menyebarkan informasi berkaitan dengan jenis pelayanan dan persyaratan teknis, mekanisme, penelusuran posisi dokumen pada setiap proses, biaya dan waktu perizinan dan non perizinan, serta tata cara pengaduan, yang dilakukan secara jelas melalui berbagai media yang mudah diakses dan diketahui oleh masyarakat.
- (2) Penyebarluasan informasi sebagaimana dimaksud pada ayat (1), dilaksanakan oleh PPTSP dengan melibatkan aparat pemerintah kecamatan dan kelurahan.

#### **Pasal 23**

Data sebagaimana dimaksud dalam Pasal 21 dan informasi jenis pelayanan sebagaimana dimaksud dalam Pasal 22 dapat diakses oleh masyarakat dan dunia usaha.

### **BAB IX**

#### **PENANGANAN PENGADUAN**

#### **Pasal 24**

PPTSP wajib menyediakan sarana pengaduan dengan menggunakan media yang disesuaikan dengan kondisi daerahnya.

#### **Pasal 25**

PPTSP wajib menindaklanjuti pengaduan masyarakat secara tepat, cepat dan memberikan jawaban serta penyelesaiannya kepada pengadu paling lama 10 (sepuluh) hari kerja.

### **BAB X**

#### **KEPUASAN MASYARAKAT**

#### **Pasal 26**

PPTSP wajib melakukan penelitian kepuasan masyarakat secara berkala sesuai peraturan perundang-undangan minimal 1 kali dalam 1 (satu) tahun.

## **BAB XI**

### **PEMBINAAN DAN PENGAWASAN**

#### **Bagian Pertama**

#### **Pembinaan**

#### **Pasal 27**

- (1) Pembinaan atas penyelenggaraan pelayanan terpadu satu pintu dilakukan secara berjenjang dan berkesinambungan oleh Menteri Dalam Negeri dan Walikota sesuai dengan kewenangan masing-masing dalam rangka meningkatkan dan mempertahankan mutu.
- (2) Pembinaan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) meliputi pengembangan sistem, sumber daya manusia dan jaringan kerja sesuai kebutuhan daerah, yang dilaksanakan melalui:
  - a. koordinasi secara berkala.
  - b. pemberian bimbingan, supervisi, konsultasi.
  - c. pendidikan, pelatihan, pemagangan, dan
  - d. perencanaan, penelitian, pengembangan, pemantauan dan evaluasi pelaksanaan pelayanan publik.

#### **Bagian kedua**

#### **Pengawasan**

#### **Pasal 28**

Pengawasan terhadap proses penyelenggaraan pelayanan terpadu satu pintu dilakukan oleh aparat pengawas intern pemerintah sesuai dengan fungsi dan kewenangannya.

## **BAB XII**

### **KERJASAMA**

#### **Pasal 29**

Dalam pengembangan PPTSP, Walikota dapat melakukan kerjasama dengan pihak perguruan tinggi, lembaga swadaya masyarakat, asosiasi usaha, lembaga-lembaga internasional, dan dengan pemangku kepentingan lainnya sesuai dengan peraturan perundang-undangan.

## **BAB XIII**

### **PELAPORAN**

#### **Pasal 30**

OPD penyelenggara PTSP menyampaikan laporan secara tertulis kepada Walikota Pekanbaru mengenai perkembangan proses penyelenggaraan pelayanan, capaian kinerja, kendala yang dihadapi, dan pembiayaan yang disampaikan secara berkala setiap 3 (tiga) bulan.

**BAB XIV**

**KETENTUAN PERALIHAN**

**Pasal 31**

Hal-hal yang belum diatur dalam Peraturan Daerah ini sepanjang menyangkut teknis pelaksanaannya akan diatur lebih lanjut dengan Peraturan Walikota.

**BAB XV**


**KETENTUAN PENUTUP**

**Pasal 32**

Peraturan Daerah ini mulai berlaku pada tanggal diundangkan.

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

Ditetapkan di Pekanbaru  
pada tanggal 4 Desember 2017  
**WALIKOTA PEKANBARU,**



**FIRDAUS**

Diundangkan di Pekanbaru  
pada tanggal 4 Desember 2017  
**SEKRETARIS DAERAH KOTA PEKANBARU,**



**MOHD. NOER MBS**

LEMBARAN DAERAH KOTA PEKANBARU TAHUN 2017 NOMOR 9

NOMOR REGISTER PERATURAN DAERAH KOTA PEKANBARU, PROVINSI  
RIAU : NOMOR URUT PERDA (1.97.C/2017)

PENJELASAN  
ATAS  
RANCANGAN PERATURAN DAERAH KOTA PEKANBARU  
NOMOR 9 TAHUN 2017  
TENTANG  
PENYELENGGARAAN PELAYANAN TERPADU SATU PINTU

I. UMUM

Undang-undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945 mengamanatkan kepada Negara untuk melayani setiap warga negara dan penduduk untuk memenuhi hak dan kebutuhan dasarnya bagi terwujudnya negara yang sejahtera (*welfare state*). Pelayanan publik sebagai ujung tombak pemenuhan hak dan kewajiban masyarakat terhadap legitimasi pemerintah dalam mencapai tujuan sebuah negara harus memenuhi harapan dan tuntutan warga negara dan penduduk akan pelayan publik yang prima, sehingga diperlukan norma hukum yang memberi pengaturan secara jelas dan tegas mengenai hak dan kewajiban setiap warga negara dan penduduk serta terwujudnya tanggung jawab negara dalam penyelenggaraan pelayanan publik. Pengaturan hukum juga diperlukan untuk mendukung upaya peningkatan kualitas dan penjaminan penyediaan pelayanan publik sesuai dengan azas-azas umum pemerintahan yang baik serta untuk memberikan perlindungan bagi setiap warga negara dan penduduk dari penyalahgunaan wewenang dalam penyelenggaraan pelayanan publik.

Komitmen pemerintah dalam mewujudkan pelayanan publik yang prima tercermin dengan ditetapkan Undang-Undang Nomor 25 tahun 2007 tentang penanaman modal, Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan publik, Peraturan Presiden Nomor 97 tahun 2014 tentang Penyelenggaraan Pelayanan Terpadu Satu Pintu, Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 24 tahun 2006 tentang Pedoman Penyelenggaraan Pelayanan Terpadu Satu Pintu dan Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 20 tahun 2008 tentang Pedoman Organisasi dan Tata Kerja Unit Pelayanan Perizinan Terpadu di Daerah, maka berkenaan dengan hal tersebut maka Kota pekanbaru merancang sebuah aturan kebijakan yang di terjemahkan dalam produk hukum tentang penyelenggaraan pelayanan terpadu satu pintu (PPTSP)

Pembentukan PPTSP diharapkan mampu untuk menciptakan iklim perizinan yang kondusif serta mampu menciptakan Kota Pekanbaru yang ramah Investasi dan perizinan.

PPTSP merupakan wujud nyata tekad dari Pemerintah Kota Pekanbaru untuk meningkatkan kualitas, efektifitas, efisiensi, akuntabilitas, dan transparansi pelayanan publik sebagaimana juga diamatkan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, Badan ini selain menjadi

pelaksana proses pelayanan pemberian perizinan dan non perizinan yang dilimpahkan, juga akan melaksanakan fungsi koordinasi dengan satuan kerja perangkat daerah/Unit kerja Perangkat daerah dalam hal pelayanan perizinan dan nonperizinan, serta pelayanan dokumen administrasi yang dilimpahkan.

## II. PASAL DEMI PASAL

### Pasal 1

Cukup jelas.

### Pasal 2

#### Huruf a

Pemberian pelayanan tidak boleh mengutamakan kepentingan pribadi dan/atau golongan.

#### Huruf b

Jaminan terwujudnya kepastian hak dan kewajiban masyarakat dan penyelenggaraan dalam penyelenggaraan pelayanan.

#### Huruf c

Pemberian pelayanan tidak membedakan suku, ras, agama, golongan, gender dan status ekonomi.

#### Huruf d

Pemenuhan hak harus seimbang dengan kewajiban yang harus dilaksanakan, baik oleh pemberi maupun penerima pelayanan.

#### Huruf e

Pelaksana pelayanan harus memiliki kompetensi yang sesuai dengan bidang tugas.

#### Huruf f

Peningkatan peran serta masyarakat dalam penyelenggaraan pelayanan dengan memperhatikan aspirasi, kebutuhan dan harapan masyarakat.

#### Huruf g

Setiap warga berhak memperoleh pelayanan yang adil.

#### Huruf h

Setiap penerima pelayanan dapat dengan mudah mengakses dan memperoleh informasi mengenai pelayanan yang diinginkan.

#### Huruf i

Proses penyelenggaraan pelayanan harus dapat dipertanggungjawabkan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.

#### Huruf j

Penyelesaian setiap jenis pelayanan dilakukan tepat waktu sesuai dengan standar yang ditetapkan.

#### Huruf k

Setiap jenis pelayanan dilakukan secara cepat, mudah dan terjangkau.

#### Pasal 3

Cukup jelas.

#### Pasal 4

Cukup jelas.

#### Pasal 5

##### Huruf a

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.

##### Huruf b

Cukup jelas.

#### Pasal 6

##### Huruf a

Cukup jelas.

##### Huruf b

Badan yang berbentuk badan hukum adalah badan hukum yang disahkan sebagai badan hukum oleh kementerian hukum dan hak asasi manusia Republik Indonesia.

Badan bukan berbadan hukum organisasi, perkumpulan, badan usaha yang sah berdasarkan ketentuan peraturan perundang-undangan tetapi tidak disahkan sebagai badan hukum oleh kementerian hukum dan hak asasi manusia Republik Indonesia.

Pasal 7

Ayat (1)

Cukup jelas.

Ayat (2)

Cukup jelas.

Ayat (3)

Cukup jelas.

Pasal 8

Ayat (1)

Cukup jelas.

Ayat (2)

Cukup jelas.

Pasal 9

Untuk meningkatkan kualitas pelayanan perizinan kepada masyarakat, Daerah membentuk Unit Pelayanan Terpadu Satu Pintu Daerah Kabupaten/Kota yang melekat pada Dinas Daerah Kabupaten/Kota yang menyelenggarakan urusan Pemerintahan di bidang Penanaman Modal, hal ini sesuai dengan Peraturan Pemerintah Nomor 18 Tahun 2016 tentang Perangkat Daerah. Pemberian kewenangan dalam pasal ini dimaksudkan agar pelayanan perizinan dan non perizinan oleh penyelenggara PTSP optimal sesuai dengan asas, maksud, tujuan, sasaran dan penyederhanaan sebagaimana dimaksudkan dalam Pasal 2, Pasal 3, Pasal 4, Pasal 5 dan Pasal 7.

Pasal 10

Cukup jelas.

Pasal 11

Ayat (1)

Norma, standar, dan prosedur pelayanan PPTSP ditetapkan dalam peraturan Walikota tersendiri.

Ayat (2)

Standar Pelayanan terdiri atas:

- a. dasar hukum.
- b. persyaratan.
- c. sistem, mekanisme dan prosedur/standar operasional prosedur.
- d. jangka waktu penyelesaian.
- e. biaya/tarif.
- f. produk pelayanan.
- g. prasarana dan Sarana.
- h. kompetensi pelaksana.

- j. penanganan pengaduan, saran dan masukan.
- k. jumlah pelaksana.
- l. jaminan pelayanan.
- m. jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan; dan
- n. evaluasi kinerja pelaksana.

Ayat (3)

Cukup jelas.

Pasal 12

Cukup jelas.

Pasal 13

Cukup jelas.

Pasal 14

Ayat (1)

Cukup jelas.

Ayat (2)

Cukup jelas.

Ayat (3)

Cukup jelas.

Pasal 15

Ayat (1)

Cukup jelas.

Ayat (2)

Cukup jelas.

Ayat (3)

Cukup jelas.

Pasal 15

Cukup jelas.

Pasal 16

Cukup jelas.

Pasal 17

Ayat (1)

Cukup jelas.

Ayat (2)

Cukup jelas.

Ayat (3)  
Cukup jelas.

Ayat (4)  
Cukup jelas.

Pasal 13  
Cukup jelas.

Pasal 14  
Ayat (1)  
Cukup jelas.

Ayat (2)  
Cukup jelas.

Ayat (3)  
Cukup jelas.

Pasal 15  
Cukup jelas

Pasal 16  
Cukup jelas.

Pasal 17  
Cukup jelas

Pasal 18  
Ayat (1)  
Yang dimaksud kompetensi dibidangnya adalah pegawai PPTSP yang telah melalui proses seleksi, pendidikan dan pelatihan sebagai PPTSP serta memiliki kecakapan, kemampuan dan wewenang dalam pencapaian tujuan PPTSP.

Ayat (2)  
Cukup jelas

Pasal 19  
Yang dimaksud adalah pembinaan dalam kegiatan pendidikan, pelatihan, bimbingan teknis, konsultasi, serta monitoring dan evaluasi kinerja terhadap pegawai PPTSP, yang dilakukan sendiri pihak lainnya sesuai ketentuan.

Pasal 20  
Ayat (1)  
Cukup jelas.

Ayat (2)  
Cukup jelas

Ayat (3)  
Cukup jelas

Ayat (4)  
Cukup jelas

Ayat (5)  
Cukup jelas

Ayat (6)  
Pembangunan jaringan telematika bagi pendukung PSE dimasukkan dalam perencanaan anggaran pendapatan dan belanja daerah.

#### Pasal 21

Ayat (1)  
Basis data PPTSP merupakan bagian dari sistem informasi pelayanan terpadu satu pintu yang terintegrasi dengan Basis data daerah dan basis data OPD lainnya

Ayat (2)  
Cukup jelas.

#### Pasal 22

Ayat (1)  
Cukup jelas.

Ayat (2)  
Cukup jelas.

#### Pasal 23

Cukup jelas.

#### Pasal 24

Media penyampaian sarana pengaduan berupa kotak saran di kantor kelurahan, kantor kecamatan, kantor PPTSP dan kantor OPD terkait, media massa cetak dan elektronik.

#### Pasal 25

Cukup jelas.

#### Pasal 26

Pengukuran indeks kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik dilakukan minimal 1(satu) tahun sekali.

Pasal 27

Ayat (1)

Pembinaan terhadap pelaksanaan izin dan non izin yang diterbitkan oleh PPTSP agar sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan menjadi tanggung jawab OPD teknis.

Yang dimaksud dengan OPD teknis adalah OPD yang bertanggung jawab secara substansif terhadap urusan/tugas pemerintahan dibidang perizinan dan non perizinan yang diterbitkan oleh PPTSP, misalnya perizinan dan non perizinan di bidang perdagangan OPD teknisnya adalah OPD yang melaksanakan urusan perdagangan.

Ayat (2)

Cukup jelas.

Pasal 28

Pelaksanaan pengawasan terhadap penyelenggaraan PPTSP oleh lembaga Negara yang berwenang melaksanakan pemeriksaan keuangan Negara, lembaga Negara yang berwenang melaksanakan pengawasan pelayanan publik, dan aparat pegawai intern pemerintah sesuai dengan ketentuan peraturan perundangan yang menjadi dasar hukum kewenangan masing-masing.

Pasal 29

Cukup jelas.

Pasal 30

Cukup jelas.

Pasal 31

Pelimpahan kewenangan pelayanan perizinan dan non perizinan dari OPD teknis ke PPTSP akan dilakukan secepat mungkin setelah peraturan daerah ini berlaku, namun demikian agar dalam pelaksanaannya tidak terjadi kevakuman pelayanan perlu ada masa transisi yang diatur dengan peraturan walikota.

Pasal 32

Cukup jelas.