



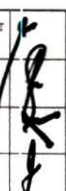
WALI KOTA GORONTALO
PROVINSI GORONTALO
PERATURAN DAERAH KOTA GORONTALO
NOMOR 6 TAHUN 2023
TENTANG
PENYELENGGARAAN PELAYANAN TERPADU SATU PINTU
DENGAN RAHMAT TUHAN YANG MAHA ESA

WALI KOTA GORONTALO,

- 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 dilaksanakan untuk menyatukan proses pengelolaan pelayanan baik yang menyelenggarakan pelayanan Perizinan Berusaha, Perizinan dan Nonperizinan;
- c. bahwa Peraturan Daerah Nomor 3 Tahun 2016 tentang Penyelenggaraan Pelayanan Terpadu Satu Pintu tidak sesuai lagi dengan perkembangan dan kebutuhan daerah dalam rangka pelayanan, sehingga perlu dilakukan penyesuaian;
- d. bahwa berdasarkan pertimbangan sebagaimana dimaksud dalam huruf a, huruf b, dan huruf c, perlu menetapkan Peraturan Daerah tentang Penyelenggaraan Pelayanan Terpadu Satu Pintu;
- Mengingat : 1. Pasal 18 ayat (6) Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945;

PERANGKAT DAERAH	
KABAG MURUM	
ASISTEN	
SEKDA	

2. Undang-Undang Nomor 29 Tahun 1959 tentang Pembentukan Daerah-daerah Tingkat II di Sulawesi (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 1959 Nomor 74, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 1822);
3. 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 6 Tahun 2023 tentang Penetapan Peraturan Pemerintah Pengganti Undang-Undang Nomor 2 tahun 2022 tentang cipta Kerja Menjadi Undang-Undang (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2022 Nomor 41, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 6856);
4. Peraturan Pemerintah Nomor 5 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2021 Nomor 15, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 6617);
5. Peraturan Pemerintah Nomor 6 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Di Daerah (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2021 Nomor 16, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 6618);
6. Peraturan Presiden Nomor 97 Tahun 2014 tentang Penyelenggaraan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2014 Nomor 221);
7. Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 138 Tahun 2017 tentang Penyelenggaraan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Daerah (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2017 Nomor 1956).

PERANGKAT DAERAH	
KABAG MUSJIM	
ASISTEN	
SEKDA	

Dengan Persetujuan Bersama
DEWAN PERWAKILAN RAKYAT DAERAH KOTA GORONTALO
Dan
WALI KOTA GORONTALO

MEMUTUSKAN:

Menetapkan : PERATURAN DAERAH TENTANG PENYELENGGARAAN
PELAYANAN TERPADU SATU PINTU.

BAB I
KETENTUAN UMUM

Pasal 1

Dalam Peraturan Daerah ini yang dimaksud dengan:

1. 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 satu pintu.
2. Penyelenggara PTSP Daerah adalah Pejabat Pemerintah Daerah sesuai dengan kewenangan berdasarkan peraturan perundang-undangan.
3. 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.
4. Perizinan adalah pemberian dokumen dan bukti legalitas persetujuan dari pemerintah kepada seseorang atau pelaku usaha/kegiatan tertentu sesuai dengan peraturan perundang-undangan.
5. Perizinan Berusaha adalah legalitas yang diberikan kepada Pelaku Usaha untuk memulai dan menjalankan usaha dan/ atau kegiatannya.
6. Nonperizinan adalah pemberian dokumen atau bukti legalitas atas sahnya sesuatu kepada seseorang atau sekelompok orang dalam kemudahan pelayanan dan informasi sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.

PERANGKAT DAERAH	
KABAG MURAH	
ASISTEN	
SEKDA	

7. Maklumat Pelayanan Publik adalah pernyataan kesanggupan Pemerintah Daerah dalam menyelenggarakan pelayanan publik.
8. Pelayanan Secara Elektronik yang selanjutnya disingkat PSE adalah pelayanan Perizinan dan Nonperizinan yang diberikan melalui PTSP secara elektronik yang selanjutnya disebut PTSP-el.
9. 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.
10. Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu yang selanjutnya disingkat DPMPTSP adalah perangkat daerah Pemerintah Daerah yang mempunyai tugas dan fungsi menyelenggarakan urusan pemerintahan di bidang penanaman modal yang menjadi kewenangan Daerah.
11. Pemerintah Daerah adalah Wali Kota sebagai unsur penyelenggara pemerintahan Daerah yang memimpin pelaksanaan urusan pemerintahan yang menjadi kewenangan daerah otonom.
12. Daerah adalah Kota Gorontalo.
13. Wali Kota adalah Wali Kota Gorontalo.


Pasal 2

Penyelenggaraan PTSP bertujuan:

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

Pasal 3

Ruang lingkup Penyelenggaraan PTSP meliputi pelayanan Perizinan Berusaha, Perizinan, dan Nonperizinan dari urusan wajib dan urusan pilihan yang menjadi kewenangan Pemerintah Daerah dan ketentuan peraturan perundang-undangan.

PEMERINTAH DAERAH	
KABAG HUKUM	
ASISTEN	
SEKDA	

BAB II
KELEMBAGAAN DAN KEWENANGAN

Pasal 4

- (1) Penyelenggaraan PTSP di Daerah dilaksanakan dan melekat pada DPMPTSP.
- (2) Dalam menyelenggarakan PTSP, Wali Kota memberikan pendelegasian kewenangan Perizinan Berusaha, Perizinan dan Nonperizinan sebagaimana dimaksud pada ayat (1), kepada Kepala DPMPTSP.
- (3) Ketentuan mengenai tata cara pendelegasian kewenangan sebagaimana dimaksud pada ayat (2), diatur dengan Peraturan Wali Kota.

Pasal 5

- (1) DPMPTSP sebagaimana dimaksud dalam Pasal 4 ayat (1), dapat membentuk Unit Pelaksana Teknis Daerah dan bentuk layanan lainnya sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.
- (2) Bentuk layanan lainnya sebagaimana dimaksud pada ayat(1) terdiri atas:
 - a. pelayanan administrasi terpadu kecamatan;
 - b. gerai layanan atau *outlet*;
 - c. layanan keliling;
 - d. layanan antar jemput; dan/atau
 - e. layanan bersama antar PTSP yang terintegrasi pada tingkat Pemerintah Provinsi.
- (3) Pelayanan administrasi terpadu sebagaimana dimaksud pada ayat (2) huruf a, sebagai simpul layanan PTSP di Daerah sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.
- (4) Pembinaan teknis pelayanan administrasi terpadu sebagaimana dimaksud pada ayat (2) huruf a, dilakukan oleh Kepala DPMPTSP.
- (5) Gerai layanan atau *outlet* sebagaimana dimaksud pada ayat (2) huruf b, dapat berupa Mall Pelayanan Publik.

Pasal 6

- (1) Berdasarkan pendelegasian kewenangan sebagaimana dimaksud dalam Pasal 4 ayat (2), penyelenggaraan pelayanan Perizinan Berusaha, Perizinan dan Nonperizinan oleh PTSP meliputi:
 - a. penerimaan dan/atau penolakan berkas permohonan;

PERANGKAT DAERAH	
KABAG. HUKUM	
ASISTEN	
SEKDA	

- b. penerbitan dokumen Perizinan Berusaha dan Nonperizinan;
 - c. penyerahan dokumen Perizinan Berusaha dan Nonperizinan; dan
 - d. pencabutan dan pembatalan dokumen Perizinan Berusaha dan Nonperizinan.
- (2) DPMPTSP dalam menyelenggarakan pelayanan Perizinan Berusaha dan Nonperizinan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) berkoordinasi dengan perangkat daerah terkait.

Pasal 7

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

Pasal 8

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

PERANGKAT DAERAH	
KABAG HUKUM	
ASISTEN	
SEKDA	

BAB III
MAKLUMAT PELAYANAN PUBLIK, STANDAR, DAN
MANAJEMEN PELAYANAN

Bagian Kesatu
Maklumat Pelayanan Publik

Pasal 9

- (1) Pemerintah Daerah dalam menyelenggarakan pelayanan Perizinan Berusaha dan Nonperizinan wajib membentuk Maklumat Pelayanan Publik Perizinan Berusaha dan Nonperizinan.
- (2) Maklumat Pelayanan Publik Perizinan Berusaha dan Nonperizinan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) paling sedikit memuat:
 - a. jenis pelayanan yang disediakan;
 - b. syarat;
 - c. prosedur;
 - d. biaya;
 - e. waktu;
 - f. hak dan kewajiban Pemerintah Daerah dan warga masyarakat; dan
 - g. penanggung jawab penyelenggaraan pelayanan.
- (3) Maklumat Pelayanan Publik Perizinan Berusaha dan Nonperizinan Pemerintah Daerah sebagaimana dimaksud pada ayat (1) ditandatangani oleh Wali Kota dan dipublikasikan secara luas kepada masyarakat.

Bagian Kedua
Standar

Pasal 10

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

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

PERANGKAT DAERAH	
KELOMPOK	
ASISTEN	
SEKDA	

Pasal 11

- (1) Komponen standar pelayanan sebagaimana dimaksud dalam Pasal 10 huruf a, paling sedikit meliputi:
- a. dasar hukum;
 - b. persyaratan;
 - c. sistem, mekanisme, dan prosedur;
 - d. jangka waktu penyelesaian;
 - e. biaya/tarif;
 - f. produk pelayanan;
 - g. sarana, prasarana, dan/atau fasilitas;
 - h. kompetensi pelaksana;
 - i. pengawasan internal;
 - j. penanganan pengaduan, saran, dan masukan;
 - k. jumlah pelaksana;
 - l. jaminan pelayanan yang memberikan kepastian pelayanan dilaksanakan sesuai dengan standar pelayanan;
 - m. jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan dalam bentuk komitmen untuk memberikan rasa aman, bebas dari bahaya, dan risiko keragu-raguan; dan
 - n. evaluasi kinerja pelaksana.
- (2) Standar pelayanan sebagaimana dimaksud ayat (1) ditetapkan dengan keputusan Wali Kota.

Pasal 12

- (1) Komponen Standar Operasional Prosedur sebagaimana dimaksud dalam Pasal 10 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;

PERANGKAT DAERAH	
KABAG HUKUM	
ASISTEN	
SEKDA	

- k. peringatan;
 - l. pencatatan dan pendataan;
 - m. uraian prosedur;
 - n. pelaksana;
 - o. kelengkapan;
 - p. waktu; dan
 - q. *output*.
- (2) Standar Operasional Prosedur sebagaimana dimaksud pada ayat (1) ditetapkan dengan keputusan Wali Kota.

Bagian Ketiga
Manajemen Pelayanan

Pasal 13

- (1) Dalam menyelenggarakan pelayanan Perizinan Berusaha, Perizinan dan Nonperizinan sebagaimana dimaksud dalam Pasal 6, DPMPTSP wajib menerapkan manajemen PTSP.
- (2) Manajemen PTSP sebagaimana dimaksud pada ayat (1) meliputi:
- a. pelaksanaan pelayanan;
 - b. pengelolaan pengaduan masyarakat;
 - c. pengelolaan informasi;
 - d. pengawasan internal;
 - e. penyuluhan kepada masyarakat; dan
 - f. pelayanan konsultasi.

Paragraf 1
Pelaksanaan Pelayanan

Pasal 14

- (1) Pelaksanaan pelayanan Perizinan Berusaha dan Nonperizinan pada PTSP sebagaimana dimaksud dalam Pasal 13 ayat (2) huruf a, dengan tahapan paling sedikit meliputi:
- a. menerima dan memverifikasi berkas permohonan;
 - b. memberikan tanda terima kepada pemohon;

PERANOKAT DAERAH	
KABAG HUKUM	
ASISTEN	
SEKDA	

- c. menolak permohonan Perizinan Berusaha dan/atau Nonperizinan yang tidak sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan;
 - d. memproses dan menerbitkan dokumen Perizinan Berusaha dan/atau Nonperizinan;
 - e. memproses pencabutan dan pembatalan dokumen Perizinan Berusaha dan/atau Nonperizinan; dan
 - f. menyerahkan dokumen Perizinan Berusaha dan/atau Nonperizinan 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 Perizinan Berusaha dan/atau Nonperizinan kepada pemohon sebagaimana dimaksud pada ayat (1) huruf f, ditembuskan kepada perangkat daerah terkait.

Pasal 15

- (1) Pengolahan pelayanan Perizinan Berusaha, Perizinan dan Nonperizinan sebagaimana dimaksud dalam Pasal 14 ayat (1) mulai dari tahap menerima dan memverifikasi berkas permohonan sampai dengan tahap penyerahan dokumen dilakukan secara terpadu satu pintu.
- (2) Proses pelaksanaan pelayanan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dilakukan untuk satu jenis Perizinan Berusaha dan Nonperizinan tertentu atau paralel.
- (3) Dalam hal proses penerbitan Perizinan Berusaha, Perizinan dan Nonperizinan perlu pemeriksaan teknis di lapangan dan/atau rekomendasi, dilakukan oleh tim teknis.

Pasal 16

- (1) Pelaksanaan pelayanan Perizinan Berusaha dan Nonperizinan tidak dipungut biaya oleh penyelenggara PTSP.

PERANGKAT DAERAH	
KABAG HUBUNG	
ASISTEN	
SEKDA	

- (2) Dalam hal suatu Perizinan Berusaha dan Nonperizinan yang dikenakan retribusi Daerah, besarnya dihitung dan ditetapkan oleh pejabat perangkat daerah terkait yang berwenang sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.
- (3) Pelaksanaan retribusi Daerah sebagaimana dimaksud pada ayat (2) dapat diintegrasikan dalam pelayanan perizinan Berusaha di PTSP.
- (4) Pelaksanaan pembayaran retribusi Daerah dilaksanakan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.

Pasal 17

Dalam pelaksanaan tugas dan fungsi pelayanan Perizinan Berusaha dan Nonperizinan, DPMPTSP tidak dibebani target penerimaan retribusi Daerah sebagaimana dimaksud dalam Pasal 16 ayat (2).

Paragraf 2

Pengelolaan Pengaduan Masyarakat

Pasal 18

- (1) Pengelolaan pengaduan masyarakat sebagaimana dimaksud dalam Pasal 13 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 Berusaha 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 Berusaha dan Nonperizinan;
 - d. dalam hal substansi pengaduan tidak menjadi kewenangan penyelenggara PTSP, pengaduan disalurkan kepada kepala perangkat Daerah terkait;

PERANGKAT DAERAH	
KABAG HUKUM	
ASISTEN	
SEKDA	

- e. menyampaikan informasi dan/atau tanggapan kepada pengadu dan/atau pihak terkait;
 - f. melakukan pencatatan dan pelaporan hasil pengelolaan pengaduan; dan
 - g. pemantauan dan evaluasi pengelolaan pengaduan.
- (3) Pelaksanaan layanan pengaduan sebagaimana dimaksud pada ayat (2) huruf a dan huruf e, dilakukan oleh pegawai yang ditugaskan pada kantor depan/*front office*.
- (4) Pelaksanaan layanan pengaduan sebagaimana dimaksud pada ayat (2) huruf b sampai dengan huruf g kecuali huruf e, dilakukan oleh pegawai yang ditugaskan pada kantor belakang/*back office*.
- (5) Pegawai yang ditugaskan sebagaimana dimaksud pada ayat (3) dan ayat (4) dari bidang yang memiliki fungsi pengaduan pada DPMPTSP.

Pasal 19

- (1) DPMPTSP wajib menyediakan sarana pengaduan untuk mengelola pengaduan masyarakat terkait layanan Perizinan Berusaha 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 20


- (1) Pengelolaan informasi sebagaimana dimaksud dalam Pasal 13 ayat (2) huruf c wajib dilakukan secara terbuka dan mudah diakses oleh masyarakat.

BERANGKAT DAERAH	
KABAG HUKUM	
ASISTEN	
SEKDA	

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

Pasal 21

- (1) Penyediaan informasi sebagaimana dimaksud dalam Pasal 20 ayat (2) huruf b, paling sedikit meliputi:
 - a. profil kelembagaan;
 - b. profil struktur organisasi;
 - c. Maklumat Pelayanan Publik Perizinan Berusaha dan Nonperizinan Pemerintah Daerah, dan maklumat layanan penyelenggara PTSP;
 - d. standar pelayanan;
 - e. penelusuran proses penerbitan Perizinan Berusaha dan Nonperizinan;
 - f. pengelolaan pengaduan Perizinan Berusaha dan Nonperizinan; dan
 - g. penilaian kinerja PTSP.
- (2) Layanan informasi dapat dilakukan secara manual dan elektronik.
- (3) Penyediaan dan pemberian informasi kepada masyarakat tidak dipungut biaya.
- (4) Pelaksanaan pemberian informasi sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.

PERANGKAT DAERAH	
SABDA MUKJIM	
AKSTEN	
SEKDA	

Paragraf 4
Pengawasan Internal

Pasal 22

Pengawasan internal sebagaimana dimaksud dalam Pasal 13 ayat (2) huruf d, meliputi:

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

Pasal 23

Pelaksanaan pengawasan sebagaimana dimaksud dalam Pasal 22 dilakukan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.

Paragraf 5
Penyuluhan Kepada Masyarakat

Pasal 24

- (1) Penyuluhan kepada masyarakat sebagaimana dimaksud dalam Pasal 13 ayat (2) huruf e, paling sedikit meliputi:
 - a. hak dan kewajiban Pemerintah Daerah dan masyarakat terhadap pelayanan Perizinan Berusaha dan Nonperizinan;
 - b. manfaat Perizinan Berusaha dan Nonperizinan bagi masyarakat;
 - c. jenis pelayanan;
 - d. persyaratan dan mekanisme layanan Perizinan Berusaha dan Nonperizinan; dan
 - e. waktu dan tempat pelayanan.
- (2) Penyelenggaraan penyuluhan kepada masyarakat dilakukan melalui:
 - a. media elektronik;
 - b. media massa;
 - c. media cetak; dan/atau
 - d. pertemuan.
- (3) Pelaksanaan penyuluhan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dikoordinasikan oleh bidang yang memiliki fungsi penyuluhan pada DPMPPTSP.

PERANGKAT DAERAH	
KABAG HUKUM	
ASISTEN	
SEKDA	

Paragraf 6
Pelayanan Konsultasi

Pasal 25

- (1) Pelayanan konsultasi sebagaimana dimaksud dalam Pasal 13 ayat (2) huruf f, paling sedikit meliputi:
 - a. konsultasi teknis jenis layanan Perizinan Berusaha dan Nonperizinan;
 - b. konsultasi aspek hukum Perizinan Berusaha dan Nonperizinan; dan
 - c. pendampingan teknis.
- (2) Pelayanan konsultasi sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dilakukan pada ruang konsultasi.
- (3) Layanan konsultasi dilakukan oleh pejabat pada bidang yang memiliki tugas dan fungsi konsultasi pada DPMPSTSP.

Bagian Keempat

Waktu

Pasal 26

Jangka waktu pelayanan Perizinan Berusaha dan Nonperizinan sebagaimana dimaksud dalam Pasal 14 ayat (1) huruf a sampai dengan huruf f kecuali huruf e ditetapkan paling lama 5 (lima) hari kerja terhitung sejak diterimanya dokumen Perizinan Berusaha dan Nonperizinan secara lengkap dan benar, kecuali yang diatur waktunya sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.

Pasal 27

Jangka waktu pengelolaan pengaduan layanan Perizinan Berusaha dan Nonperizinan sebagaimana dimaksud dalam Pasal 18 ayat (2) huruf a sampai dengan huruf e paling lama 5 (lima) hari kerja terhitung sejak diterimanya dokumen pengaduan layanan Perizinan Berusaha dan Nonperizinan secara lengkap, kecuali yang diatur waktunya sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.

PERAROGAT DAERAH	
KABAG HUKUM	
ASISTEN	
SEKDA	

BAB IV PERENCANAAN

Pasal 28

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

BAB V PENYEDERHANAAN JENIS DAN PROSEDUR

Pasal 29

Penyelenggaraan PTSP dapat dilakukan penyederhanaan untuk meningkatkan mutu pelayanan dan daya saing Daerah yang meliputi:

- a. jenis pelayanan Perizinan Berusaha dan Nonperizinan; dan/atau
- b. prosedur pelayanan Perizinan Berusaha dan Nonperizinan.

Pasal 30

- (1) Penyederhanaan jenis pelayanan Perizinan Berusaha dan Nonperizinan sebagaimana dimaksud dalam Pasal 29 huruf a, dilakukan dengan cara:
 - a. paket paralel Perizinan Berusaha dan Nonperizinan; dan
 - b. menyatukan beberapa jenis perizinan yang sama menjadi satu izin.
- (2) Penyederhanaan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dibagi berdasarkan jenis:
 - a. usaha; dan
 - b. nonusaha.
- (3) Penyederhanaan berdasarkan jenis usaha sebagaimana dimaksud pada ayat (2) huruf a, meliputi bidang antara lain:
 - a. pendidikan;
 - b. kesehatan;

PERANGKAT DAERAH	
KABAG MURAH	
ASISTEN	
SEKDA	

- c. perhubungan;
- d. komunikasi dan informatika;
- e. koperasi dan usaha mikro;
- f. kelautan dan perikanan;
- g. pariwisata;
- h. pertanian;
- i. kehutanan;
- j. energi dan sumber daya mineral;
- k. perdagangan; dan
- l. industri.

(4) Penyederhanaan berdasarkan jenis nonusaha sebagaimana dimaksud pada ayat (2) huruf b, meliputi bidang antara lain:

- a. pekerjaan umum dan penataan ruang;
- b. perumahan rakyat dan kawasan permukiman;
- c. ketentraman dan ketertiban serta perlindungan masyarakat;
- d. sosial;
- e. tenaga kerja;
- f. pertanahan;
- g. lingkungan hidup; dan
- h. kebudayaan.

Pasal 31

Penyederhanaan prosedur Perizinan Berusaha dan Nonperizinan sebagaimana dimaksud dalam Pasal 29 huruf b, dilakukan dengan cara:

- a. mengintegrasikan pelayanan dengan pihak lain yang terkait dengan peningkatan kualitas layanan publik;
- b. mengintegrasikan pelayanan antara provinsi dan kabupaten/kota;
- c. menyatukan tempat penyelenggaraan layanan; dan
- d. mengurangi persyaratan Perizinan Berusaha dan Nonperizinan.

Pasal 32

Penyederhanaan jenis dan prosedur pelayanan Perizinan Berusaha dan Nonperizinan sebagaimana dimaksud dalam Pasal 30 dan Pasal 31 dilaksanakan sesuai peraturan perundang-undangan.

PERANGKAT DAERAH	
KABANG MUDA	
ASISTEN	
SEKDA	

BAB VI
PELAYANAN SECARA ELEKTRONIK

Bagian Kesatu
Tujuan dan Ruang Lingkup PSE

Pasal 33

- (1) Dalam penyelenggaraan pelayanan Perizinan Berusaha dan Nonperizinan oleh PTSP menggunakan PSE.
- (2) PSE bertujuan untuk memberikan akses yang lebih luas kepada masyarakat untuk memperoleh pelayanan Perizinan Berusaha dan Nonperizinan yang lebih mudah, cepat, tepat, efisien, transparan, dan akuntabel.
- (3) Pelaksanaan PSE sebagaimana dimaksud pada ayat (1) melalui PTSP-el.
- (4) PTSP dalam melaksanakan PTSP-el sebagaimana dimaksud pada ayat (1) wajib menyelenggarakan sistem elektronik secara andal dan aman serta bertanggung jawab.

Pasal 34

- (1) Ruang lingkup PTSP-el terdiri atas:
 - a. subsistem pelayanan informasi;
 - b. subsistem pelayanan Perizinan Berusaha 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 Berusaha dan Nonperizinan;
 - b. direktori PTSP daerah;
 - c. data realisasi penerbitan Perizinan Berusaha 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 Berusaha dan Nonperizinan.

PERANGKAT DAERAH	
KABAG HUKUM	
ASISTEN	
SEKDA	

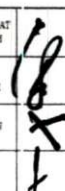
- (3) Subsistem pelayanan Perizinan Berusaha dan Nonperizinan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) huruf b paling sedikit terdiri atas sistem elektronik yang menyediakan layanan:
- a. Perizinan Berusaha dan Nonperizinan sesuai tahapan sebagaimana dimaksud dalam Pasal 14 ayat (1) huruf a sampai dengan huruf f kecuali huruf e;
 - b. integrasi dengan pihak lain yang terkait;
 - c. penelusuran proses penerbitan Perizinan Berusaha dan Nonperizinan (*Online Tracking System*); dan
 - d. penerbitan dokumen Perizinan Berusaha dan Nonperizinan dapat berwujud kertas yang ditandatangani secara manual dibubuhi stempel basah, atau secara elektronik yang memiliki tanda tangan elektronik.
- (4) Subsistem Pendukung sebagaimana dimaksud pada ayat (1) huruf c paling sedikit terdiri atas sistem elektronik:
- a. pengaturan administrasi jaringan elektronik;
 - b. pengaturan administrasi basis data (*database*);
 - c. pengaturan keamanan informasi dan jaringan elektronik;
 - d. bantuan permasalahan aplikasi (*help desk*) untuk petugas pelayanan;
 - e. pelayanan konsultasi;
 - f. pelaporan perkembangan penerbitan izin dan nonizin;
 - g. catatan sistem (*log system*) elektronik;
 - h. jejak audit (*audit trail*) atas seluruh kegiatan dalam pelayanan Perizinan dan Nonperizinan;
 - i. cadangan (*back up*) sistem elektronik dan basis data secara berkala; dan
 - j. pusat pemulihan bencana.

Bagian Kedua

Hak Akses

Pasal 35

- (1) PTSP-el dapat diakses dengan menggunakan hak akses atau tanpa menggunakan hak akses.
- (2) Pelayanan Informasi sebagaimana dimaksud dalam Pasal 34 ayat (2) dapat diakses oleh pengguna tanpa menggunakan hak akses.

PERANGKAT DAERAH	
KABAG MUSEUM	
ASISTEN	
SEKDA	

- (3) Pelayanan Perizinan Berusaha dan Nonperizinan sebagaimana dimaksud dalam Pasal 34 ayat (3) dan Subsistem Pendukung sebagaimana dimaksud dalam Pasal 34 ayat (4) dapat diakses oleh pengguna dengan menggunakan hak akses.
- (4) Hak akses sebagaimana dimaksud pada ayat (3) diberikan kepada Kepala DPMPTSP, petugas pelayanan, pemohon Perizinan Berusaha dan Nonperizinan, dan pegawai instansi lain sesuai dengan kewenangan.
- (5) Tata cara pemberian hak akses sebagaimana dimaksud pada ayat (4) dilakukan oleh Kepala DPMPTSP dalam bentuk petunjuk teknis.

Pasal 36

- (1) Pemilik hak akses sebagaimana dimaksud dalam Pasal 35 ayat (4), wajib menjaga keamanan hak akses dan kerahasiaan kode akses yang dimilikinya.
- (2) Penyalahgunaan dan/atau pemindahtanganan hak akses oleh pihak lain menjadi tanggung jawab pemilik hak akses.

Bagian Ketiga

Pemanfaatan Tanda Tangan Elektronik

Pasal 37

- (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 penandatangannya; dan



- f. terdapat cara tertentu untuk menunjukkan bahwa penandatanganan telah memberikan persetujuan terhadap informasi elektronik yang terkait.
- (2) Pemanfaatan tanda tangan elektronik sebagaimana dimaksud dalam Pasal 34 ayat (3) huruf d paling sedikit memenuhi persyaratan meliputi:
- laman/*website* PSE menggunakan sertifikat elektronik atau *Secure Socet Layer* (SSL);
 - penyelenggara dan pemohon wajib memiliki sertifikat elektronik;
 - penerimaan permohonan dan persyaratan Perizinan Berusaha dan Nonperizinan dalam bentuk elektronik;
 - dokumen Perizinan Berusaha dan Nonperizinan diterbitkan dalam bentuk dokumen elektronik dengan format *PDF* (*Portable Document Format*);
 - seluruh proses penerbitan dokumen izin dan nonizin melalui transaksi elektronik yang menggunakan tanda tangan elektronik;
 - tidak memberikan keterangan atau notifikasi dalam bentuk kertas;
 - penyerahan dokumen izin dan nonizin secara elektronik; dan
 - arsip digital.
- (3) Sertifikat elektronik sebagaimana dimaksud pada ayat (2) huruf b diterbitkan oleh Penyelenggara Sertifikasi Elektronik Tersertifikasi sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.
- (4) Sertifikat elektronik bagi pemohon layanan sebagaimana dimaksud pada ayat (2) huruf b dapat diperoleh pada loket khusus PTSP setempat.
- (5) Tanda tangan elektronik yang tersertifikasi sebagaimana dimaksud pada ayat (2) disebut tanda tangan digital atau *digital signature*.

Pasal 38

- (1) Dokumen elektronik sebagaimana dimaksud dalam Pasal 37 ayat (2) huruf d dan transaksi elektronik sebagaimana dimaksud dalam Pasal 37 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.

PERANGKAT DAERAH	
KABAG HUKUM	
ASISTEN	
SEKDA	

- (3) Pembubuhan tanda tangan digital sebagaimana dimaksud pada ayat (2) wajib menggunakan waktu yang mengacu pada waktu server (*times stamp*) milik Penyelenggara Sertifikasi Elektronik.

Pasal 39


- (1) Dokumen Perizinan Berusaha dan Nonperizinan elektronik sebagaimana dimaksud dalam Pasal 37 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 37 ayat (2) huruf e dapat diverifikasi melalui layanan otoritas validasi (*validation authority*) pada Penyelenggara Sertifikasi Elektronik.
- (3) Dokumen Perizinan Berusaha dan Nonperizinan elektronik sebagaimana dimaksud pada ayat (1) yang dibubuhi tanda tangan digital yang valid merupakan dokumen otentik.
- (4) Hasil cetak dokumen Perizinan Berusaha dan Nonperizinan elektronik sebagaimana dimaksud pada ayat (3) menjadi salinan dari dokumen otentik.

BAB VII

SARANA DAN PRASARANA

Pasal 40

- (1) Sarana dan prasarana penyelenggaraan PTSP, paling sedikit meliputi:
- kantor depan/*front office*;
 - kantor belakang/*back office*;
 - ruang pendukung; dan
 - alat/fasilitas pendukung.
- (2) Kantor depan/*front office* sebagaimana dimaksud pada ayat (1) huruf a, paling sedikit terdiri atas:
- loket penerimaan;
 - loket penyerahan;
 - loket pembayaran;
 - ruang/tempat layanan informasi;
 - ruang/tempat layanan pengaduan; dan
 - ruang layanan konsultasi.

PEMANGKAT DAERAH	
KABAG HUKUM	
ASISTEN	
SEKDA	

- (3) Kantor belakang/*back office* sebagaimana dimaksud pada ayat (1) huruf b, paling sedikit terdiri atas:
- ruang rapat; dan
 - ruang pemrosesan.
- (4) Ruang pendukung sebagaimana dimaksud pada ayat (1) huruf c, paling sedikit terdiri atas:
- ruang tunggu;
 - ruang laktasi;
 - ruang difabel dan manula;
 - ruang bermain anak;
 - ruang arsip dan perpustakaan;
 - toilet/kamar mandi;
 - tempat ibadah;
 - tempat parkir; dan
 - ruang/tempat penjualan makanan dan minuman.
- (5) Alat/fasilitas pendukung sebagaimana dimaksud pada ayat (1) huruf d, paling sedikit terdiri atas:
- seragam pelayanan;
 - formulir;
 - telepon dan mesin faksimile;
 - perangkat komputer, printer, dan *scanner*;
 - mesin antrian;
 - alat pengukur kepuasan layanan;
 - kotak pengaduan;
 - mesin foto kopi;
 - kamera pengawas (CCTV);
 - koneksi internet;
 - laman/*website* dan *e-mail*;
 - alat penyedia daya listrik atau *uninterruptible power supply* (UPS);
 - alat pemadaman kebakaran;
 - pendingin ruangan;
 - televisi;
 - brosur;
 - banner;
 - petunjuk arah lokasi; dan
 - alat/fasilitas pendukung lainnya sesuai dengan kebutuhan.

PERANGKAT DAERAH	
KABAG MUEUM	
ASISTEN	
BEKDA	

BAB VIII
SUMBER DAYA MANUSIA

Pasal 41

- (1) Pemenuhan kebutuhan sumber daya manusia penyelenggara fungsi PTSP pada DPMPTSP dilakukan secara proporsional untuk mencapai tujuan dan sasaran PTSP.
- (2) Sumber Daya Manusia yang ditugaskan pada PTSP harus memiliki keahlian dan kompetensi dibidangnya.
- (3) Kompetensi sebagaimana dimaksud pada ayat (2) dapat ditingkatkan melalui pendidikan formal, pendidikan dan pelatihan secara berkala.
- (4) Untuk meningkatkan kualitas pelayanan Perizinan Berusaha dan Nonperizinan, dapat menggunakan Pegawai Pemerintah dengan Perjanjian Kerja dan Tenaga Ahli Pendamping.
- (5) Mutasi pegawai PTSP dapat dilakukan setelah mendapatkan rekomendasi dari Kepala DPMPTSP sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.

Pasal 42

Dalam rangka efektivitas dan percepatan pelayanan Perizinan Berusaha, Perizinan dan Nonperizinan, dibentuk tim teknis PTSP dari perangkat daerah sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.

Pasal 43

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

BAB IX
ETIKA PELAYANAN

Pasal 44

- (1) Dalam Penyelenggaraan PTSP wajib diterapkan etika pelayanan.

PERANGKAT DAERAH	
KABAG HUKUM	
ASISTEN	
SEKDA	

- (2) Etika pelayanan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) merupakan sikap aparaturnya penyelenggara dalam pelaksanaan pelayanan Perizinan Berusaha, Perizinan dan Nonperizinan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.

Pasal 45

- (1) Etika pelayanan sebagaimana dimaksud dalam Pasal 44 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;kepatuhan;
 - j. teladan;komunikatif;
 - k. kreatif;
 - l. bertanggung jawab; dan
 - m. obyektif.
- (2) Disiplin sebagaimana dimaksud pada ayat (1) huruf a, 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.
- (3) Cepat sebagaimana dimaksud pada ayat (1) huruf b, dilakukan dengan cara menyelesaikan berbagai urusan pelayanan publik yang menjadi kewajiban dan tanggung jawab penyelenggara pelayanan sesuai dengan jadwal waktu layanan yang sudah ditentukan.
- (4) Tegas sebagaimana dimaksud pada ayat (1) huruf c, dilakukan dengan cara tidak memberikan ruang toleransi terhadap kolusi, korupsi dan nepotisme dalam bentuk apapun yang terkait dengan pelayanan Perizinan Berusaha dan Nonperizinan.
- (5) Sopan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) huruf d, dilakukan dengan cara tingkah laku yang baik dan berbicara yang wajar sesuai dengan etika dan norma kesopanan pada saat melayani pengguna jasa layanan Perizinan Berusaha dan Nonperizinan.

PERANGKAT DAERAH	
KABAG HUKUM	
ASISTEN	
BERDA	

- (6) Ramah dan simpatik sebagaimana dimaksud pada ayat (1) huruf e, dilakukan dengan cara berbudi bahasa yang menarik, bertutur kata yang manis dan perbuatan yang menyenangkan dalam melaksanakan pelayanan Perizinan Berusaha dan Nonperizinan.
- (7) Adil/tidak diskriminatif sebagaimana dimaksud pada ayat (1) huruf f, dilakukan dengan cara memberikan kesempatan yang sama terhadap pengguna layanan.
- (8) Terbuka dan jujur sebagaimana dimaksud pada ayat (1) huruf g, dilakukan dengan cara memberikan informasi tentang materi, data dan proses pelayanan yang jelas dan benar.
- (9) Loyal sebagaimana dimaksud pada ayat (1) huruf h, dilakukan dengan cara melaksanakan perintah atasan dan wajib melaporkan secara cepat dan benar kepada atasan terkait dengan pelaksanaan pelayanan.
- (10) Sabar sebagaimana dimaksud pada ayat (1) huruf i, dilakukan dengan cara menahan emosi manakala mendengar pernyataan dan perilaku pengguna jasa layanan yang menyinggung perasaan.
- (11) Kepatuhan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) huruf j, dilakukan dengan cara menyelesaikan keseluruhan kegiatan pelayanan sesuai dengan standar pelayanan dan standar operasional prosedur untuk memenuhi tingkat kepuasan para pengguna jasa layanan Perizinan Berusaha dan Nonperizinan.
- (12) Teladan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) huruf k, dilakukan dengan cara memberikan contoh perilaku yang baik kepada rekan kerja maupun kepada para pengguna jasa layanan Perizinan Berusaha dan Nonperizinan.
- (13) Komunikatif sebagaimana dimaksud pada ayat (1) huruf l, dilakukan dengan cara berkomunikasi secara efektif dengan para pengguna jasa layanan pada saat memberikan pelayanan Perizinan dan Nonperizinan.
- (14) Kreatif sebagaimana dimaksud pada ayat (1) huruf m, dilakukan dengan cara melakukan inovasi yang konstruktif dan produktif untuk mempercepat dan mengoptimalkan pelaksanaan pelayanan Perizinan Berusaha dan Nonperizinan.
- (15) Bertanggung jawab sebagaimana dimaksud pada ayat (1) huruf n, dilakukan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.
- (16) Objektif sebagaimana dimaksud pada ayat (1) huruf o, dilakukan dengan cara tidak memihak kepada salah satu dari pengguna jasa layanan Perizinan Berusaha dan Nonperizinan.

PERANGKAT DAERAH	
KABAG HUKUM	
ASISTEN	
SEKDA	

BAB X
SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT

Pasal 46

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

BAB XI
INOVASI
Pasal 47

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


Pasal 48

Ketentuan mengenai jenis, prosedur dan metode Penyelenggaraan PTSP yang bersifat inovatif sebagaimana dimaksud dalam Pasal 47, diatur dengan Peraturan Wali Kota.

BAB XII
FORUM KOMUNIKASI PTSP

Pasal 49

- (1) Pemerintah Daerah dalam rangka penyelenggaraan PTSP dapat membentuk forum komunikasi antara Pemerintah Daerah dengan masyarakat dan pemangku kepentingan terkait.
- (2) Keanggotaan forum komunikasi sebagaimana dimaksud pada ayat (1) paling sedikit terdiri atas unsur:
 - a. DPM/PTSP;
 - b. perwakilan asosiasi penerima layanan;
 - c. ombudsman; dan

PERANGKAT DAERAH	
KABAG HUKUM	
ASISTEN	
SEKDA	

- d. unsur lainnya yang terkait.
- (3) Forum komunikasi sebagaimana dimaksud pada ayat (1) mempunyai fungsi paling sedikit:
 - a. menyelesaikan permasalahan Perizinan Berusaha dan Nonperizinan;
 - b. melakukan evaluasi Penyelenggaraan PTSP; dan
 - c. memberikan rekomendasi kepada Wali Kota.
- (4) Forum komunikasi sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dibentuk dengan Keputusan Wali Kota.

BAB XIII

PEMBINAAN DAN PENGAWASAN

Pasal 50

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

BAB XIV

PELAPORAN

Pasal 51

- (1) Wali Kota menyampaikan laporan Penyelenggaraan PTSP kepada gubernur secara periodik setiap triwulan.
- (2) Laporan Penyelenggaraan PTSP sebagaimana dimaksud pada ayat (1) meliputi:
 - a. kelermbagaan dan struktur organisasi DPMPTSP;
 - b. pendelegasian kewenangan;
 - c. sumber daya manusia;
 - d. sarana dan prasarana;
 - e. maklumat pelayanan publik, standar pelayanan dan standar operasional prosedur;
 - f. survei kepuasan masyarakat;

PERANGKAT DAERAH	
KABAG HUKUM	
ASISTEN	
SEKDA	

- g. pengelolaan pengaduan;
 - h. inovasi layanan;
 - i. penyelenggaraan penyuluhan;
 - j. penyederhanaan jenis dan prosedur;
 - k. pemberian insentif dan kemudahan penanaman modal;
 - l. jumlah Perizinan Berusaha dan Nonperizinan terbit;
 - m. rencana dan realisasi investasi; dan
 - n. kendala dan solusi.
- (3) Khusus pelaporan jumlah Perizinan Berusaha dan Nonperizinan sebagaimana dimaksud pada ayat (3) huruf l, juga dilaporkan setiap bulan paling lambat pada minggu kedua bulan berikutnya.
- (4) Laporan penyelenggaraan sebagaimana dimaksud pada ayat (2) dan ayat (3) dapat dilakukan secara manual dan/atau elektronik.

BAB XV
PENDANAAN
Pasal 52

Biaya Penyelenggaraan PTSP dibebankan pada:

- a. anggaran pendapatan dan belanja daerah; dan/atau
- b. sumber lainnya yang sah dan tidak mengikat, sesuai dengan ketentuan peraturan perundangan-undangan.

BAB XVI
KETENTUAN PENUTUP
Pasal 53

Pada saat Peraturan Daerah ini mulai berlaku, Peraturan Daerah Nomor 3 Tahun 2016 tentang Penyelenggaraan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (Lembaran Daerah Kota Gorontalo Tahun 2016 Nomor 3, Tambahan Lembaran Daerah Kota Gorontalo Nomor 190) dicabut dan dinyatakan tidak berlaku.

Pasal 54

Pada saat Peraturan Daerah ini mulai berlaku, semua peraturan Wali Kota yang berkaitan dengan Penyelenggaraan FTSP masih tetap berlaku, sepanjang tidak bertentangan dengan Peraturan Daerah ini.

PERANGKAT DAERAH	
KABAO HUKUM	
ASISTEN	
SEKDA	

Pasal 55

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

Pasal 56

Peraturan Daerah ini mulai berlaku pada tanggal diundangkan.

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

Ditetapkan di Gorontalo

pada tanggal 18 Desember 2023

WALI KOTA GORONTALO,



MARTEN TAHA

Diundangkan di Gorontalo

pada tanggal 18 Desember 2023

SEKRETARIS DAERAH KOTA GORONTALO,



ISMAIL MADJID

LEMBARAN DAERAH KOTA GORONTALO TAHUN 2023 NOMOR 6

NOREG PERATURAN DAERAH KOTA GORONTALO PROVINSI GORONTALO:
(6/34/2023)

PERANGKAT DAERAH	
KABAG HUKUM	
ASISTEN	
SEKDA	

PENJELASAN
ATAS
PERATURAN DAERAH KOTA GORONTALO
NOMOR 6 TAHUN 2023
TENTANG
PENYELENGGARAAN PELAYANAN TERPADU SATU PINTU

I. UMUM

Penyelenggaraan pemerintahan daerah pada hakekatnya merupakan pelaksanaan kewenangan yang dimiliki daerah untuk mengatur dan mengurus rumah tangganya sendiri. Hal ini sesuai dengan Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah 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, kondisi ini mewajibkan daerah untuk mempercepat terwujudnya kesejahteraan masyarakat melalui peningkatan pelayanan, pemberdayaan, dan peran serta masyarakat, serta peningkatan daya saing daerah dengan memperhatikan prinsip demokrasi, pemerataan, keadilan, dan kekhasan suatu daerah salah satunya dalam pemberian pelayanan perizinan.

Pelayanan perizinan dan nonperizinan merupakan bentuk tindakan administratif pemerintah sebagai wujud dari pelayanan administratif. Salah satu bentuk reformasi pelayanan publik antara lain penyelenggaraan pelayanan perizinan terpadu satu pintu. Sistem yang dikembangkan dalam penyelenggaraan perizinan terpadu satu pintu yaitu cara proses perizinan secara bersama-sama dengan penyedia layanan lain mulai dari tahap permohonan sampai tahap terbitnya dokumen dilakukan dalam satu tempat dan menggunakan media elektronik. Melalui pelayanan perizinan terpadu satu pintu maka adanya kepastian dalam standar, biaya, dan waktu serta menciptakan kemudahan dalam proses pelayanan yang diberikan oleh Pemerintah Daerah.

Sehubungan dengan hal tersebut, agar pelayanan perizinan dan nonperizinan dapat dilakukan secara efektif, dan untuk memberikan landasan hukum dan pedoman bagi Pemerintah Daerah dan masyarakat

PERANGKAT DAERAH	
KABAG HUKUM	
ASISTEN	
SEKDA	

dalam penyelenggaraan pelayanan terpadu satu pintu di Daerah, perlu disusun peraturan yang ditetapkan dengan Peraturan Daerah.

Berdasarkan pertimbangan dan latar belakang pemikiran tersebut di atas, Pemerintah Kota Gorontalo memandang perlu untuk membentuk dan menetapkan Peraturan Daerah tentang Penyelenggaraan Pelayanan Terpadu Satu Pintu.

II. PASAL DEMI PASAL

Pasal 1

Cukup jelas.

Pasal 2

Cukup jelas.

Pasal 3

Cukup jelas.

Pasal 4

Cukup jelas.

Pasal 5

Cukup jelas.

Pasal 6

Cukup jelas.

Pasal 7

Cukup jelas.

Pasal 8

Cukup jelas.

Pasal 9

Cukup jelas.

Pasal 10

Cukup jelas.

Pasal 11

Cukup jelas.

Pasal 12

Cukup jelas.

Pasal 13

Cukup jelas.

Pasal 14

Cukup jelas.

PERANGKAT DAERAH	
KABAG HUKUM	
ARISTEN	
SEKDA	

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.

PERANGKAT DAERAH	
KABAG MPEKUM	
ASISTEN	
SEKDA	

Pasal 33

Cukup jelas.

Pasal 34

Cukup jelas.

Pasal 35

Cukup jelas.

Pasal 36

Cukup jelas.

Pasal 37

Cukup jelas.

Pasal 38

Cukup jelas.

Pasal 39

Cukup jelas.

Pasal 40

Cukup jelas.

Pasal 41

Cukup jelas.

Pasal 42

Cukup jelas.

Pasal 43

Cukup jelas.

Pasal 44

Cukup jelas.

Pasal 45

Cukup jelas.

Pasal 46

Cukup jelas.

Pasal 47

Cukup jelas.

Pasal 48

Cukup jelas.

Pasal 49

Cukup jelas.

Pasal 50

Cukup jelas.

PERANGKAT DAERAH	
KABAG MPKUM	
ASISTEN	
BEKDA	

Pasal 51

Cukup jelas.

Pasal 52

Cukup jelas.

Pasal 53

Cukup jelas.

Pasal 54

Cukup jelas.

Pasal 55

Cukup jelas.

Pasal 56

Cukup jelas.

TAMBAHAN LEMBARAN DAERAH KOTA GORONTALO NOMOR ..247

PERANGKAT DAERAH	
KABAG HUKUM	
ASSTEN	
SEKDA	