



SALINAN

GUBERNUR KALIMANTAN UTARA
PERATURAN GUBERNUR KALIMANTAN UTARA
NOMOR 8 TAHUN 2025
TENTANG
PENYELENGGARAAN PELAYANAN PERIZINAN BERUSAHA,
PERIZINAN DAN NONPERIZINAN

DENGAN RAHMAT TUHAN YANG MAHA ESA

GUBERNUR KALIMANTAN UTARA,

- Menimbang : a. bahwa dalam rangka optimalisasi penyelenggaraan pelayanan Perizinan Berusaha, Perizinan, dan Nonperizinan serta untuk meningkatkan ekosistem investasi di Daerah, perlu dengan meningkatkan kualitas pelayanan terpadu satu pintu yang cepat, mudah, terintegrasi, transparan, efisien, efektif dan akuntabel;
- b. bahwa untuk melaksanakan ketentuan Pasal 4 ayat (1) Peraturan Pemerintah Nomor 6 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusaha di Daerah, Gubernur mendelegasikan kewenangan dalam penyelenggaraan perizinan berusaha di daerah kepada kepala Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu;
- d. bahwa berdasarkan pertimbangan sebagaimana dimaksud dalam huruf a, dan huruf b, perlu menetapkan Peraturan Gubernur tentang Penyelenggaraan Pelayanan Perizinan Berusaha, Perizinan dan Nonperizinan;
- Mengingat : 1. Pasal 18 ayat (6) Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945;
2. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2009 Nomor 112, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5038);
3. Undang-Undang Nomor 12 Tahun 2011 tentang Pembentukan Peraturan Perundangan-Undangan (Lembaran Negara Tahun 2011 Nomor 82, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5234), sebagaimana telah diubah dengan Undang-Undang Nomor 13 Tahun 2022 tentang Perubahan Kedua Atas Undang-Undang Nomor 12 Tahun 2011 tentang Pembentukan Peraturan Perundangan Undangan (Lembaran Negara Tahun 2022 Nomor 143, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 6801);
4. Undang-Undang Nomor 20 Tahun 2012 tentang Pembentukan Provinsi Kalimantan Utara (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2012 Nomor 229, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5362);

5. 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 beberapa kali diubah 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 2023 Nomor 41, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 6856);
6. 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);
7. 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);
8. Peraturan Presiden Nomor 97 Tahun 2014 tentang Penyelenggaraan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (Lembaran Negara Tahun 2014 Nomor 221);
9. Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 80 Tahun 2015 tentang Pembentukan Produk Hukum Daerah (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2015 Nomor 2036) sebagaimana telah diubah dengan Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 120 Tahun 2018 tentang Perubahan Atas Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 80 Tahun 2015 tentang Pembentukan Produk Hukum Daerah (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2019 Nomor 157);
10. Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 138 Tahun 2017 tentang Penyelenggaraan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Daerah (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2017 Nomor 1956);
11. Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 25 Tahun 2021 tentang Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2021 Nomor 885);
12. Peraturan Daerah Provinsi Kalimantan Utara Nomor 3 Tahun 2018 tentang Penyelenggaraan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (Lembaran Daerah Provinsi Kalimantan Utara Tahun 2018 Nomor 3, Tambahan Lembaran Daerah Provinsi Kalimantan Utara Nomor 11) sebagaimana telah diubah dengan Peraturan Daerah Provinsi Kalimantan Utara Nomor 10 Tahun 2024 tentang Perubahan Atas Peraturan Daerah Nomor 3 Tahun 2018 tentang Penyelenggaraan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (Lembaran Daerah Provinsi Kalimantan Utara Tahun 2024 Nomor 10);

MEMUTUSKAN:

Menetapkan : PERATURAN GUBERNUR TENTANG PENYELENGGARAAN PELAYANAN PERIZINAN BERUSAHA, PERIZINAN DAN NONPERIZINAN.

BAB I
KETENTUAN UMUM

Pasal 1

Dalam Peraturan Gubernur ini, yang dimaksud dengan:

1. Daerah adalah Provinsi Kalimantan Utara.
2. Pemerintah Daerah adalah Gubernur sebagai unsur penyelenggara pemerintahan daerah yang memimpin pelaksanaan urusan pemerintahan yang menjadi kewenangan daerah otonom Provinsi Kalimantan Utara.
3. Gubernur adalah Gubernur Kalimantan Utara.
4. Perangkat Daerah adalah unsur pembantu Gubernur dan DPRD dalam penyelenggaraan urusan pemerintahan yang menjadi kewenangan Daerah.
5. Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu yang selanjutnya disingkat DPMPTSP adalah Perangkat Daerah yang mempunyai tugas dan fungsi menyelenggarakan urusan pemerintahan di bidang penanaman modal yang menjadi kewenangan daerah.
6. Kepala DPMPTSP adalah Kepala Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu.
7. Pelayanan Terpadu Satu Pintu yang selanjutnya disingkat PTSP adalah pelayanan secara terintegrasi dalam satu kesatuan proses, dimulai dari tahap permohonan sampai dengan tahap penyelesaian produk pelayanan melalui satu pintu.
8. Pelaku Usaha adalah orang perseorangan atau badan usaha yang melakukan usaha dan/atau kegiatan pada bidang tertentu.
9. Perizinan adalah pemberian dokumen dan bukti legalitas persetujuan dari pemerintah kepada seseorang atau Pelaku Usaha/kegiatan tertentu sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.
10. Perizinan Berusaha adalah legalitas yang diberikan kepada Pelaku Usaha untuk memulai dan menjalankan usaha dan/atau kegiatannya.
11. Perizinan Berusaha Berbasis Risiko adalah Perizinan Berusaha berdasarkan tingkat risiko kegiatan usaha.
12. Perizinan Berusaha Untuk Menunjang Kegiatan Usaha yang selanjutnya disebut Perizinan Berusaha UMKU adalah legalitas yang diberikan kepada Pelaku Usaha untuk menunjang kegiatan usaha.
13. 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.

14. Maklumat Pelayanan Publik yang selanjutnya disingkat MPP adalah pernyataan kesanggupan Pemerintah Daerah dalam menyelenggarakan pelayanan publik.
15. OSS Berbasis Resiko atau *Online Single Submission Risk Based Approach* selanjutnya di singkat OSS-RBA adalah perizinan berusaha yang diberikan kepada pelaku usaha untuk memulai dan menjalankan kegiatan usahanya yang dinilai berdasarkan tingkat risiko kegiatan usaha.
16. Klasifikasi Baku Lapangan Usaha Indonesia yang selanjutnya disingkat KBLI adalah kode klasifikasi yang diatur oleh lembaga pemerintah non kementerian yang menyelenggarakan urusan pemerintah di bidang statistik.
17. Standar Operasional Prosedur adalah serangkaian instruksi tertulis yang dibakukan mengenai berbagai proses penyelenggaraan administrasi pemerintahan, bagaimana dan kapan harus dilakukan, dimana dan oleh siapa dilakukan.
18. Perizinan Sistem Online Kalimantan Utara yang selanjutnya disingkat PESONA adalah aplikasi mandiri yang mendukung pelaksanaan OSS-RBA.

Pasal 2

Peraturan Gubernur ini dimaksudkan sebagai pedoman bagi Pemerintah Daerah dalam penyelenggaraan PTSP dan untuk meningkatkan ekosistem investasi serta untuk menunjang penyelenggaraan Perizinan Berusaha, Perizinan dan Nonperizinan di Daerah.

Pasal 3

Penyelenggaraan pelayanan Perizinan Berusaha, Perizinan dan Nonperizinan bertujuan untuk:

- a. meningkatkan kualitas dalam pelayanan Perizinan Berusaha, Perizinan dan Nonperizinan serta mewujudkan kepastian hukum dan perlindungan kepada masyarakat;
- b. memberikan akses yang lebih luas kepada masyarakat untuk memperoleh pelayanan prima; dan
- c. meningkatkan kemudahan berusaha dan iklim investasi yang kondusif di Daerah.

BAB II

PENDELEGASIAN KEWENANGAN DAN JENIS PELAYANAN PERIZINAN BERUSAHA, PERIZINAN DAN NONPERIZINAN

Pasal 4

- (1) Gubernur mendelegasikan kewenangan Pemerintah Daerah dalam penyelenggaraan pelayanan perizinan berusaha, perizinan dan nonperizinan kepada Kepala DPMPTSP.
- (2) Pendelegasian kewenangan oleh Gubernur sebagaimana dimaksud pada ayat(1) meliputi:
 - a. penyelenggaraan Perizinan Berusaha, Perizinan dan

Nonperizinan yang menjadi kewenangan Pemerintah Daerah sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan;

- b. penyelenggaraan Perizinan Berusaha, Perizinan dan Nonperizinan menjadi urusan pemerintah pusat yang diberikan pelimpahan kewenangan kepada Gubernur berdasarkan asas dekonsentrasi dan tugas pembantuan.

Pasal 5

- (1) Kewenangan Penyelenggaraan Pelayanan Perizinan Berusaha, Perizinan dan Nonperizinan sebagaimana dimaksud dalam Pasal 4 ayat (1) meliputi:
 - a. Perizinan Berusaha;
 - b. Perizinan Berusaha UMKU;
 - c. Perizinan; dan
 - d. Nonperizinan.
- (2) Perizinan Berusaha sebagaimana dimaksud pada ayat (1) huruf a, diselenggarakan melalui sistem OSS RBA yang dikelola oleh pemerintah pusat sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.
- (3) Perizinan Berusaha UMKU sebagaimana dimaksud pada ayat (1) huruf b, merupakan persyaratan/kewajiban Perizinan Berusaha dalam menunjang kegiatan usaha.
- (4) Perizinan dan Nonperizinan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) huruf c dan huruf d, diselenggarakan melalui sistem yang difasilitasi oleh pemerintah pusat dan/atau pemerintah daerah.
- (5) Sistem yang difasilitasi oleh Pemerintah Daerah sebagaimana dimaksud pada ayat (4) dilaksanakan melalui aplikasi PESONA.

Pasal 6

- (1) Kepala DPMPTSP memberikan persetujuan terhadap Perizinan Berusaha, Perizinan dan Nonperizinan sebagaimana dimaksud dalam Pasal 4 ayat (1).
- (2) Kepala DPMPTSP menandatangani setiap naskah Perizinan Berusaha, Perizinan dan Nonperizinan yang telah didelegasikan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.
- (3) Penerbitan Perizinan Berusaha, Perizinan dan Nonperizinan dilakukan dalam bentuk dokumen elektronik melalui sistem OSS-RBA dan/atau aplikasi PESONA sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.
- (4) Penerbitan persetujuan Perizinan Berusaha, Perizinan dan Nonperizinan melalui aplikasi sebagaimana dimaksud pada ayat (3) dilakukan dalam bentuk tanda tangan elektronik tersertifikasi yang dilengkapi kode pengaman sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.

- (5) Dalam hal Kepala DPMPTSP berhalangan tetap, dan/atau belum ditunjuk pejabat definitif, penandatanganan dilakukan oleh pelaksana tugas yang ditunjuk oleh Gubernur.
- (6) Dalam hal terjadi gangguan pada aplikasi PESONA, persetujuan dan penandatanganan Perizinan dan Nonperizinan dilakukan secara manual.

Pasal 7

Jenis layanan Perizinan Berusaha, Perizinan dan Nonperizinan terdiri atas sektor:

- a. kelautan dan perikanan;
- b. pertanian;
- c. kehutanan dan lingkungan hidup;
- d. energi dan sumber daya mineral;
- e. perindustrian;
- f. perdagangan;
- g. pekerjaan umum dan perumahan rakyat;
- h. perhubungan;
- i. kesehatan, obat, dan makanan;
- j. pendidikan dan kebudayaan;
- k. pariwisata;
- l. pos, telekomunikasi, penyiaran, sistem dan transaksi elektronik;
- m. sosial;
- n. pemuda dan olahraga;
- o. kesatuan bangsa dan politik; dan
- p. ketenagakerjaan.

BAB III

PENYELENGGARAAN PERIZINAN BERUSAHA, PERIZINAN DAN NONPERIZINAN

Pasal 8

- (1) Penyelenggaraan Perizinan Berusaha, Perizinan dan Nonperizinan oleh DPMPTSP.
- (2) Penyelenggaraan Perizinan Berusaha sebagaimana dimaksud pada ayat (1) meliputi:
 - a. memberikan persetujuan Perizinan Berusaha melalui sistem OSS-RBA;
 - b. menyampaikan notifikasi perbaikan persyaratan Perizinan Berusaha melalui sistem OSS-RBA;
 - c. melakukan penolakan, permohonan Perizinan Berusaha dalam hal pemenuhan persyaratan tidak sesuai ketentuan peraturan perundang-undangan;
 - d. pencabutan dan pembatalan dokumen Perizinan dan Nonperizinan; dan
 - e. pelayanan konsultasi dan pengaduan Perizinan dan Nonperizinan.

- (3) Penyelenggaraan Perizinan dan Nonperizinan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) meliputi:
 - a. penerimaan dan/atau penolakan permohonan;
 - b. penerbitan dokumen Perizinan dan Nonperizinan;
 - c. penyerahan dokumen Perizinan dan Nonperizinan;
 - d. pencabutan dan pembatalan dokumen Perizinan dan Nonperizinan; dan
 - e. pelayanan konsultasi dan pengaduan Perizinan dan Nonperizinan.

Pasal 9

DPMPTSP dalam menyelenggarakan pelayanan Perizinan Berusaha, Perizinan dan Nonperizinan sebagaimana dimaksud dalam Pasal 8 berkoordinasi dengan Perangkat Daerah terkait.

Pasal 10

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

Pasal 11

- (1) Dalam rangka menunjang pelayanan Perizinan Berusaha, Perizinan dan Nonperizinan dibentuk tim teknis yang ditetapkan dengan Keputusan Gubernur.
- (2) Tim teknis sebagaimana dimaksud pada ayat (1) merupakan unsur dari Perangkat Daerah yang mempunyai tugas yaitu:
 - a. melaksanakan konfirmasi dilapangan terhadap Perizinan yang memerlukan pertimbangan teknis dengan membuat kajian dan berita acara hasil pemeriksaan sesuai bidangnya;
 - b. melakukan kajian yuridis atas hasil pemeriksaan teknis sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan;
 - c. memberikan rekomendasi teknis kepada Kepala DPMPTSP untuk menyetujui atau menolak suatu permohonan izin yang memerlukan pertimbangan teknis; dan
 - d. melaksanakan analisa terhadap berkas permohonan yang memerlukan pertimbangan teknis.

BAB IV
MAKLUMAT PELAYANAN PUBLIK, STANDAR DAN
MANAJEMEN PELAYANAN

Pasal 12

- (1) Pemerintah Daerah dalam menyelenggarakan pelayanan Perizinan Berusaha, Perizinan dan Nonperizinan wajib membentuk MPP.
- (2) MPP Perizinan Berusaha, 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 Berusaha, Perizinan dan Nonperizinan Pemerintah Daerah sebagaimana dimaksud pada ayat (1) ditandatangani oleh Gubernur dan dipublikasikan secara luas kepada masyarakat.

Pasal 13

- Dalam penyelenggaraan pelayanan Perizinan Berusaha, Perizinan dan Nonperizinan Pemerintah Daerah wajib menyusun, menetapkan dan menerapkan:
- a. standar pelayanan; dan
 - b. Standar Operasional Prosedur.

Pasal 14

- (1) Komponen standar pelayanan sebagaimana dimaksud dalam Pasal 12 huruf a paling sedikit meliputi:
 - a. dasar hukum;
 - b. persyaratan;
 - c. sistem, mekanisme dan prosedur;
 - d. jangka waktu penyelesaian;
 - e. biaya/tarif;
 - f. produk layanan;
 - 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 pada ayat (1) ditetapkan dengan Keputusan Gubernur.

Pasal 15

- (1) Komponen Standar Operasional Prosedur sebagaimana dimaksud dalam Pasal 12 huruf b meliputi:
 - a. nomor Standar Operasional Prosedur;
 - b. tanggal pembuatan;
 - c. tanggal revisi;
 - d. tanggal pengesahan;
 - e. disahkan oleh;
 - f. nama Standar Operasional Prosedur;
 - g. dasar hukum;
 - h. kualifikasi pelaksana;
 - i. keterkaitan;
 - j. peralatan dan perlengkapan;
 - k. peringatan;
 - l. pencatatan dan pendataan;
 - m. uraian prosedur;
 - n. pelaksana;
 - o. kelengkapan;
 - p. waktu; dan
 - q. output.
- (2) Standar Operasional Prosedur sebagaimana dimaksud pada ayat (1) ditetapkan dengan Keputusan Gubernur.

Pasal 16

- (1) Dalam menyelenggarakan pelayanan Perizinan Berusaha, Perizinan dan Nonperizinan, 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;
 - f. pelayanan konsultasi; dan
 - g. pendampingan hukum.

Pasal 17

- (1) Pelaksanaan pelayanan Perizinan Berusaha, Perizinan dan Nonperizinan pada manajemen PTSP sebagaimana dimaksud dalam Pasal 16 ayat (2) huruf a, dengan tahapan paling sedikit meliputi:
 - a. menerima dan/atau menolak berkas permohonan;
 - b. memverifikasi berkas permohonan;
 - c. memberikan tanda terima kepada permohonan;
 - d. memproses dan menerbitkan dokumen Perizinan Berusaha, Perizinan dan Nonperizinan;
 - e. memproses pencabutan dan pembatalan dokumen Perizinan Berusaha, Perizinan dan Nonperizinan; dan
 - f. menyerahkan dokumen Perizinan Berusaha, Perizinan dan Nonperizinan.
- (2) Pelaksanaan pelayanan sebagaimana dimaksud 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*.

Pasal 18

- (1) Pelaksanaan pelayanan Perizinan Berusaha, Perizinan dan Nonperizinan sebagaimana dimaksud dalam Pasal 16 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 Perizinan Berusaha, Perizinan 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 sebagaimana dimaksud dalam Pasal 10 ayat (1).

Pasal 19

- (1) Pelaksanaan pelayanan Perizinan Berusaha, Perizinan dan Nonperizinan oleh DPMPTSP tidak dipungut biaya.
- (2) Dalam hal suatu Perizinan Berusaha, Perizinan dan Nonperizinan yang dikenakan retribusi Daerah, besarnya dihitung dan ditetapkan oleh pejabat Perangkat Daerah terkait yang berwenang sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.
- (3) Pelaksanaan retribusi Daerah sebagaimana dimaksud pada ayat (2) dapat diintegrasikan dalam pelayanan Perizinan di DPMPTSP.
- (4) Pelaksanaan pembayaran retribusi Daerah 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 20

Dalam pelaksanaan tugas dan fungsi pelayanan Perizinan Berusaha, Perizinan dan Nonperizinan, DPMPTSP tidak dibebani target penerimaan retribusi Daerah sebagaimana dimaksud dalam Pasal 19 ayat (2).

Pasal 21

- (1) Pengelolaan pengaduan masyarakat sebagaimana dimaksud dalam Pasal 16 ayat (2) huruf b, dilakukan secara cepat, tepat, tertib, tuntas, transparan, dan dapat dipertanggungjawabkan.

- (2) Pengelolaan pengaduan masyarakat sebagaimana dimaksud pada ayat (1), dengan tahapan paling sedikit meliputi:
 - a. menerima pengaduan atas layanan Perizinan Berusaha, 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 Berusaha, Perizinan dan Nonperizinan;
 - d. dalam hal substansi pengaduan tidak menjadi kewenangan DPMPTSP, 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) Pengelolaan pengaduan sebagaimana dimaksud pada ayat (2) huruf a dan huruf e, dilakukan oleh pegawai yang ditugaskan pada kantor depan/*front office*.
- (4) Pengelolaan 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*.

Pasal 22

- (1) DPMPTSP wajib menyediakan sarana pengaduan untuk mengelola pengaduan masyarakat terkait layanan Perizinan Berusaha, Perizinan dan Nonperizinan.
- (2) Sarana pengaduan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dapat dilakukan secara:
 - a. manual; dan
 - b. elektronik.
- (3) Sarana pengaduan secara manual sebagaimana dimaksud pada ayat (2) huruf a menggunakan:
 - a. formulir; dan
 - b. kotak pengaduan.
- (4) Formulir sebagaimana dimaksud pada ayat (3) huruf a digunakan untuk pengaduan yang disampaikan secara langsung.
- (5) Kotak pengaduan sebagaimana dimaksud pada ayat (3) huruf b untuk pengaduan yang disampaikan secara tidak langsung.
- (6) Sarana pengaduan secara elektronik sebagaimana dimaksud pada ayat (2) huruf b dapat menggunakan:
 - a. surat elektronik;
 - b. pesan layanan singkat;
 - c. telpon; dan/atau
 - d. aplikasi berbasis web/android.

Pasal 23

- (1) Pengelolaan informasi sebagaimana dimaksud dalam Pasal 16 ayat (2) huruf c wajib dilakukan secara terbuka dan mudah diakses oleh masyarakat.
- (2) Pengelolaan informasi sebagaimana dimaksud pada ayat (1), paling sedikit meliputi:
 - a. menerima permintaan layanan informasi;
 - b. menyediakan informasi terkait layanan Perizinan Berusaha, Perizinan dan Nonperizinan; dan
 - c. memberikan informasi terkait Perizinan Berusaha, Perizinan dan Nonperizinan.
- (3) Pelaksanaan pelayanan informasi sebagaimana dimaksud pada ayat (2) huruf a dan huruf c, dilakukan oleh pegawai yang ditugaskan pada kantor depan/*front office*.
- (4) Pelaksanaan pelayanan informasi sebagaimana dimaksud pada ayat (2) huruf b, dilakukan oleh pegawai yang ditugaskan pada kantor belakang/*back office*.

Pasal 24

- (1) Penyediaan informasi sebagaimana dimaksud dalam Pasal 23 ayat (2) huruf b, paling sedikit meliputi:
 - a. profil kelembagaan;
 - b. profil struktur organisasi;
 - c. MPP berusaha, Perizinan dan Nonperizinan Pemerintah Daerah, dan maklumat layanan DPMPTSP;
 - d. standar pelayanan;
 - e. penelusuran proses penerbitan Perizinan Berusaha, Perizinan dan Nonperizinan;
 - f. pengelolaan pengaduan Perizinan Berusaha, Perizinan dan Nonperizinan; dan
 - g. penilaian kinerja PTSP.
- (2) Penyediaan informasi sebagaimana dimaksud pada ayat (1) 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.

Pasal 25

Pengawasan internal sebagaimana dimaksud dalam Pasal 16 ayat (2) huruf d, meliputi:

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

Pasal 26

Pelaksanaan pengawasan internal sebagaimana dimaksud dalam Pasal 25 dilakukan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.

Pasal 27

- (1) Penyuluhan kepada masyarakat sebagaimana dimaksud dalam Pasal 16 ayat (2) huruf e, paling sedikit meliputi:
 - a. hak dan kewajiban Pemerintah Daerah dan masyarakat terhadap pelayanan Perizinan Berusaha, Perizinan dan Nonperizinan;
 - b. manfaat Perizinan Berusaha, Perizinan dan Nonperizinan bagi masyarakat;
 - c. jenis pelayanan;
 - d. persyaratan dan mekanisme layanan Perizinan Berusaha, Perizinan dan Nonperizinan; dan
 - e. waktu dan tempat pelayanan.
- (2) Penyelenggaraan penyuluhan kepada masyarakat sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dilakukan melalui:
 - a. media elektronik/sosial;
 - 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 DPMPTSP.

Pasal 28

- (1) Pelayanan konsultasi sebagaimana dimaksud dalam Pasal 16 ayat (2) huruf f, paling sedikit meliputi:
 - a. konsultasi teknis jenis layanan Perizinan Berusaha, Perizinan dan Nonperizinan;
 - b. konsultasi aspek hukum Perizinan Berusaha, Perizinan dan Nonperizinan; dan
 - c. pendampingan teknis.
- (2) Pelayanan konsultasi sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dilakukan pada ruang konsultasi.
- (3) Pelayanan konsultasi dilakukan oleh pejabat/staf pada bidang yang memiliki tugas dan fungsi konsultasi pada DPMPTSP.

Pasal 29

- (1) Jangka waktu pelayanan Perizinan Berusaha, Perizinan dan Nonperizinan sebagaimana dimaksud dalam Pasal 17 ayat (1) huruf a sampai dengan huruf d dan huruf f, ditetapkan paling lama 5 (lima) hari kerja terhitung sejak diterimanya dokumen Perizinan Berusaha, Perizinan dan Nonperizinan secara lengkap dan benar.
- (2) Jangka waktu pelayanan Perizinan Berusaha, Perizinan dan Nonperizinan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dikecualikan dalam hal terdapat pengaturan tersendiri sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.

Pasal 30

Jangka waktu pengelolaan pengaduan layanan Perizinan Berusaha, Perizinan dan Nonperizinan sebagaimana dimaksud dalam Pasal 21 ayat (2) huruf a sampai dengan huruf e paling

lama 7 (tujuh) hari kerja terhitung sejak diterimanya dokumen pengaduan layanan Perizinan Berusaha, Perizinan dan Nonperizinan secara lengkap, kecuali yang diatur tersendiri waktunya sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.

BAB V PERENCANAAN

Pasal 31

- (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, Perizinan dan Nonperizinan.
- (3) Penyusunan dan penetapan dokumen perencanaan pembangunan Daerah sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dilaksanakan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.

BAB VI PELAPORAN

Pasal 32

- (1) Gubernur menyampaikan laporan penyelenggaraan Perizinan Berusaha, Perizinan, dan Nonperizinan Daerah dan Kabupaten/Kota kepada menteri yang menyelenggarakan urusan pemerintahan dalam negeri.
- (2) Laporan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) memuat:
 - a. jumlah perizinan yang diterbitkan;
 - b. rencana dan realisasi investasi; dan
 - c. kendala dan solusi.
- (3) Laporan sebagaimana dimaksud pada ayat (2) dilakukan secara berkala setiap 3 (tiga) bulan.

Pasal 33

- (1) Kepala DPMPTSP melaksanakan monitoring dan evaluasi terhadap penyelenggaraan pelayanan administrasi Perizinan.
- (2) Kepala Perangkat Daerah teknis melaksanakan monitoring dan evaluasi secara berkala terhadap rekomendasi teknis Perizinan yang diterbitkan.
- (3) DPMPTSP melaksanakan monitoring dan evaluasi kinerja pelayanan Perizinan Berusaha, Perizinan dan Nonperizinan secara berkala sesuai dengan standar pelayanan publik dan Standar Operasional Prosedur.

BAB VII PEMBINAAN DAN PENGAWASAN

Pasal 34

- (1) Gubernur melakukan pembinaan dan pengawasan dalam penyelenggaraan Perizinan Berusaha, Perizinan dan Nonperizinan sesuai ketentuan peraturan perundang-undangan.
- (2) Pembinaan atas penyelenggaraan Perizinan Berusaha, Perizinan dan Nonperizinan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dilakukan secara berjenjang dan berkesinambungan dalam rangka meningkatkan dan mempertahankan mutu pelayanan.
- (3) Pembinaan sebagaimana dimaksud pada ayat (1), meliputi pengembangan sistem, sumber daya manusia, dan jaringan kerja sesuai kebutuhan yang dilaksanakan dengan koordinasi secara berkala, pemberian bimbingan dan supervisi, pendidikan dan pelatihan, serta evaluasi penyelenggaraan Perizinan Berusaha, Perizinan dan Nonperizinan.
- (4) Pengawasan atas penyelenggaraan Perizinan Berusaha, Perizinan dan Nonperizinan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dilaksanakan oleh DPMPTSP dengan melibatkan aparat pengawas internal dan pengawas eksternal sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.
- (5) Pelaksanaan pengawasan penyelenggaraan Perizinan Berusaha, Perizinan dan Nonperizinan sebagaimana dimaksud pada ayat (4) paling sedikit memuat:
 - a. perencanaan inspeksi lapangan tahunan;
 - b. laporan berkala dari Pelaku Usaha dan data perkembangan kegiatan usaha;
 - c. perangkat kerja pengawasan;
 - d. penilaian kepatuhan pelaksanaan Perizinan Berusaha, Perizinan dan Nonperizinan; dan
 - e. pengaduan terhadap Pelaku Usaha dan pelaksana pengawasan serta tindak lanjutnya.

BAB VIII KETENTUAN PENUTUP

Pasal 35

Pada saat Peraturan Gubernur ini berlaku, Peraturan Gubernur Kalimantan Utara Nomor 6 Tahun 2024 tentang Pendelegasian Kewenangan Penyelenggaraan Pelayanan Perizinan Berusaha dan Nonperizinan (Berita Daerah Provinsi Kalimantan Utara Nomor 6 Tahun 2024), dicabut dan dinyatakan tidak berlaku.

Pasal 36

Peraturan Gubernur ini mulai berlaku pada tanggal diundangkan.

Agar semua orang dapat mengetahuinya, memerintahkan pengundangan Peraturan Gubernur ini dengan penempatannya dalam Berita Daerah Provinsi Kalimantan Utara.

Ditetapkan di Tanjung Selor
pada tanggal 14 Februari 2025
GUBERNUR KALIMANTAN UTARA,

ttd

ZAINAL ARIFIN PALIWANG

Diundangkan di Tanjung Selor
pada tanggal 14 Februari 2025
SEKRETARIS DAERAH PROVINSI KALIMANTAN UTARA,

ttd

SURIANSYAH
BERITA DAERAH PROVINSI KALIMANTAN UTARA TAHUN 2025 NOMOR 8

Salinan sesuai dengan aslinya
Sekretariat Daerah Provinsi Kalimantan Utara
Plt. Kepala Biro Hukum



Hj. SETYONINGSIH S.H., M.H
NIP 19700620 200003 2 005