

BERITA DAERAH PROVINSI JAWA BARAT

Nomor1 Tahun 2018

Nomor 1

PERATURAN GUBERNUR JAWA BARAT

TENTANG

PERATURAN PELAKSANAAN PENYELENGGARAAN PELAYANAN
TERPADU SATU PINTU

Diundangkan dalam Berita Daerah Provinsi Jawa Barat

Nomor1..... Tahun 2018

Tanggal 10 Januari 2018



SEKRETARIS DAERAH PROVINSI
JAWA BARAT,


IWA KARNIWA



GUBERNUR JAWA BARAT

PERATURAN GUBERNUR JAWA BARAT
NOMOR 1 TAHUN 2018

TENTANG

PERATURAN PELAKSANAAN PENYELENGGARAAN PELAYANAN
TERPADU SATU PINTU

DENGAN RAHMAT TUHAN YANG MAHA ESA

GUBERNUR JAWA BARAT,

Menimbang : bahwa untuk melaksanakan ketentuan Pasal 8 ayat (1) dan ayat (2), Pasal 9 ayat (2), Pasal 10 ayat (1) dan ayat (5), Pasal 11 ayat (3), Pasal 15 ayat (2), Pasal 18 ayat (2) dan (3), Pasal 24 ayat (4), Pasal 26 ayat (6), Pasal 27 ayat (2), dan Pasal 32 Peraturan Daerah Provinsi Jawa Barat Nomor 3 Tahun 2017 tentang Penyelenggaraan Pelayanan Terpadu Satu Pintu, perlu menetapkan Peraturan Gubernur Jawa Barat tentang Peraturan Pelaksanaan Penyelenggaraan Pelayanan Terpadu Satu Pintu;

Mengingat : 1. Undang-Undang Nomor 11 Tahun 1950 tentang Pembentukan Provinsi Jawa Barat (Berita Negara Republik Indonesia tanggal 4 Juli 1950) jo. Undang-Undang Nomor 20 Tahun 1950 tentang Pemerintahan Jakarta Raya (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 1950 Nomor 31, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 15) sebagaimana telah diubah beberapa kali, terakhir dengan Undang-Undang Nomor 29 Tahun 2007 tentang Pemerintahan Provinsi Daerah Khusus Ibukota Jakarta Sebagai Ibukota Negara Kesatuan Republik Indonesia (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2007 Nomor 93, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4744) dan Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2000 tentang Pembentukan Provinsi Banten (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2000 Nomor 182, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4010);

2. 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);

3. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2009 Nomor 122, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5038);

4. Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintah Daerah (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2014 Nomor 244, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5587) sebagaimana telah diubah beberapa kali, terakhir dengan Undang-Undang Nomor 9 Tahun 2015 tentang Perubahan Kedua atas Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2015 Nomor 58, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5679);
5. Undang-Undang Nomor 30 Tahun 2014 tentang Administrasi Pemerintahan (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2014 Nomor 292, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5601);
6. Peraturan Presiden Nomor 97 Tahun 2014 tentang Penyelenggaraan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2014 Nomor 221);
7. Peraturan Presiden Nomor 91 Tahun 2017 tentang Percepatan Pelaksanaan Berusaha (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2017 Nomor 210);
8. Peraturan Daerah Provinsi Jawa Barat Nomor 21 Tahun 2011 tentang Penanaman Modal (Lembaran Daerah Provinsi Jawa Barat 2011 Nomor 21 Seri E, Tambahan Lembaran Daerah Provinsi Jawa Barat Nomor 113);
9. Peraturan Daerah Provinsi Jawa Barat Nomor 3 Tahun 2017 tentang Penyelenggaraan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (Lembaran Daerah Provinsi Jawa Barat 2017 Nomor 3, Tambahan Lembaran Daerah Provinsi Jawa Barat Nomor 205);
10. Peraturan Daerah Provinsi Jawa Barat Nomor 9 Tahun 2017 tentang Penyelenggaraan Urusan Pemerintahan Daerah Provinsi Jawa Barat (Lembaran Daerah Provinsi Jawa Barat Tahun 2017 Nomor 9, Tambahan Lembaran Daerah Provinsi Jawa Barat Nomor 211);

MEMUTUSKAN:

Menetapkan : PERATURAN GUBERNUR TENTANG PERATURAN PELAKSANAAN PENYELENGGARAAN PELAYANAN TERPADU SATU PINTU.

BAB I

KETENTUAN UMUM

Pasal 1

Dalam Peraturan Gubernur ini, yang dimaksud dengan:

1. Daerah Provinsi adalah Daerah Provinsi Jawa Barat.
2. Pemerintah Daerah Provinsi adalah Gubernur sebagai unsur penyelenggara Pemerintahan Daerah Provinsi yang memimpin pelaksanaan urusan pemerintahan yang menjadi kewenangan Daerah Provinsi otonom.
3. Gubernur adalah Gubernur Jawa Barat.

4. Dinas adalah Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Pemerintah Daerah Provinsi Jawa Barat.
5. Kepala Dinas adalah Kepala Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Pemerintah Daerah Provinsi Jawa Barat.
6. Sekretariat Dinas adalah Sekretariat Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Pemerintah Daerah Provinsi Jawa Barat.
7. Perangkat Daerah adalah unsur pembantu Gubernur dan Dewan Perwakilan Rakyat Daerah dalam penyelenggaraan urusan Pemerintahan yang menjadi kewenangan Daerah Provinsi.
8. **Penyelenggaraan Pelayanan Terpadu Satu Pintu yang selanjutnya disebut Penyelenggaraan PTSP adalah kegiatan penyelenggaraan perizinan dan non perizinan yang proses pengelolaannya dimulai tahap permohonan sampai dengan terbitnya dokumen dilakukan secara terpadu dalam satu pintu dan satu tempat.**
9. Penyelenggara Pelayanan Terpadu Satu Pintu yang selanjutnya disebut Penyelenggara PTSP adalah pejabat Pemerintah Daerah Provinsi sesuai kewenangan berdasarkan ketentuan peraturan perundang-undangan.
10. 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.
11. Perizinan adalah segala bentuk persetujuan yang dikeluarkan oleh Pemerintah Daerah Provinsi yang memiliki kewenangan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.
12. **Non Perizinan adalah segala bentuk kemudahan pelayanan, fasilitas fiskal, dan informasi sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.**
13. **Tim Teknis adalah kelompok kerja yang dibentuk sesuai kebutuhan dalam rangka penyelenggaraan PTSP, yang mempunyai kewenangan memberikan rekomendasi atas penerbitan perizinan dan nonperizinan.**
14. Izin adalah keputusan pejabat pemerintahan yang berwenang sebagai wujud persetujuan atas permohonan izin sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.
15. **Non Izin adalah bentuk persetujuan dari pejabat pemerintahan yang berwenang sebagai syarat/bukti untuk mendukung dikeluarkannya izin sesuai ketentuan peraturan perundang-undangan.**
16. Tanda Tangan Elektronik adalah tanda tangan yang terdiri atas informasi elektronik yang dilekatkan, terasosiasi atau terkait dengan informasi lainnya yang digunakan sebagai alat verifikasi dan autentikasi.

17. Penandatanganan adalah subjek hukum yang terasosiasikan atau terkait dengan tanda tangan elektronik.
18. Pendelegasian Wewenang adalah pelimpahan kewenangan dari Badan dan/atau Pejabat Pemerintahan yang lebih tinggi kepada Badan dan/atau Pejabat Pemerintahan yang lebih rendah dengan tanggung jawab dan tanggung gugat beralih sepenuhnya kepada penerima delegasi.
19. Pelayanan Secara Elektronik yang selanjutnya disingkat PSE adalah pelayanan perizinan dan nonperizinan yang diberikan melalui PTSP secara elektronik.
20. Standar Pelayanan adalah tolok ukur yang dipergunakan sebagai pedoman penyelenggaraan pelayanan dan acuan penilaian kualitas pelayanan sebagai kewajiban dan janji penyelenggara kepada masyarakat dalam rangka pelayanan yang berkualitas, cepat, mudah, terjangkau, dan terukur.
21. Maklumat Pelayanan PTSP adalah informasi pelayanan PTSP kepada masyarakat melalui media dan tempat yang dapat diakses masyarakat luas.
22. Maklumat Pelayanan Publik adalah pernyataan kesanggupan Pemerintah Daerah Provinsi dalam menyelenggarakan pelayanan publik.
23. Standar Operasional Prosedur yang selanjutnya disingkat SOP adalah serangkaian petunjuk tertulis yang dibakukan mengenai proses penyelenggaraan tugas-tugas pemerintah daerah.
24. Survei Kepuasan Masyarakat adalah pengukuran secara komprehensif kegiatan tentang tingkat kepuasan masyarakat yang diperoleh dari hasil pengukuran atas pendapat masyarakat dalam memperoleh pelayanan dari penyelenggara pelayanan publik.
25. Pemantauan adalah kegiatan yang dilakukan untuk memantau dan mengevaluasi perkembangan penyelenggaraan PTSP.
26. Pengawasan adalah upaya atau kegiatan yang dilakukan guna mencegah dan mengurangi terjadinya penyimpangan terhadap ketentuan penyelenggaraan PTSP.
27. Pembinaan adalah kegiatan bimbingan terhadap penyelenggaraan PTSP yang meliputi pengembangan sistem, sumberdaya manusia, dan jaringan kerja sesuai kebutuhan yang dilaksanakan dengan koordinasi secara berkala.
28. Pengaduan adalah penyampaian keluhan yang disampaikan pengadu kepada pengelola pengaduan penyelenggaraan PTSP atas pelayanan pelaksana yang tidak sesuai dengan standar pelayanan, atau pengabaian kewajiban, dan/atau pelanggaran larangan oleh penyelenggara.
29. Advokasi adalah suatu bentuk usaha untuk mempengaruhi kebijakan publik dengan berbagai macam pola komunikasi persuasif.

30. Mediasi adalah penyelesaian sengketa pelayanan publik antar para pihak melalui bantuan, baik oleh ombudsman sendiri maupun melalui mediator yang dibentuk oleh ombudsman.
31. Ajudikasi adalah proses penyelesaian sengketa pelayanan publik antarpada pihak yang diputus oleh ombudsman.
32. Keberatan adalah upaya yang dilakukan orang perseorangan, badan hukum, dan/atau bukan badan hukum terhadap perizinan yang memberatkan atau merugikan.
33. Surat Keputusan Retribusi Daerah yang selanjutnya disingkat SKRD adalah surat keputusan Retribusi yang menentukan besarnya pokok Retribusi.

Pasal 2

Ruang lingkup Peraturan Gubernur ini, meliputi:

- a. pendelegasian pelayanan perizinan dan nonperizinan;
- b. **perizinan dan non perizinan;**
- c. pembentukan Tim Teknis;
- d. standar pelayanan perizinan;
- e. proses penerbitan perizinan;
- f. proses pelayanan perizinan;
- g. SOP perizinan;
- h. insentif;
- i. tata cara dan mekanisme pengaduan PTSP;
- j. survei kepuasan masyarakat;
- k. pengembangan sistem;
- l. sumber daya manusia;
- m. etika pelayanan;
- n. forum komunikasi PTSP;
- o. pembinaan, pengawasan, dan pengendalian.
- p. pelaporan; dan
- q. pembiayaan.

BAB II

PENDELEGASIAN PELAYANAN PERIZINAN DAN NONPERIZINAN

Pasal 3

- (1) **Gubernur mendelegasikan seluruh pelayanan perizinan dan nonperizinan kepada Kepala Dinas.**
- (2) Dalam melaksanakan pelayanan perizinan dan nonperizinan sebagaimana dimaksud pada ayat (1), Kepala Dinas melaksanakan tugas, hak, kewajiban, dan pertanggungjawaban perizinan dan nonperizinan, termasuk penandatanganannya.

- (3) Tugas sebagaimana dimaksud pada ayat (2), meliputi memimpin, mengkoordinasikan, dan mengendalikan Dinas dalam penyelenggaraan PTSP serta tugas pembantuan yang ditugaskan kepada Pemerintah Daerah Provinsi.
- (4) Hak sebagaimana dimaksud pada ayat (2), meliputi:
- a. menerima dan memproses permohonan pelayanan perizinan dan nonperizinan yang diajukan sesuai dengan Standar Pelayanan dan menerbitkan produk pelayanan perizinan dan nonperizinan, sesuai ketentuan peraturan perundang-undangan;
 - b. menolak permohonan pelayanan perizinan dan nonperizinan yang tidak memenuhi persyaratan Standar Pelayanan; dan
 - c. memberikan persetujuan dan/atau penandatanganan naskah perizinan dan nonperizinan, sesuai ketentuan peraturan perundang-undangan.
- (5) Kewajiban sebagaimana dimaksud pada ayat (2), meliputi:
- a. melakukan koordinasi dan konsultasi dengan Perangkat Daerah, Perguruan Tinggi, dan/atau pemangku kepentingan lainnya terutama menyangkut aspek teknis dalam penyelenggaraan pelayanan;
 - b. melaporkan perkembangan penyelenggaraan PTSP kepada Gubernur dan Perangkat Daerah teknis secara berkala atau sewaktu-waktu jika diperlukan; dan
 - c. menyusun Maklumat Pelayanan Publik, Standar Pelayanan, dan SOP.
- (6) Pertanggungjawaban sebagaimana dimaksud pada ayat (2), secara administratif dipertanggungjawabkan oleh Kepala Dinas, sedangkan tanggung jawab teknis berada pada Kepala Perangkat Daerah teknis.
- (7) Penandatanganan sebagaimana dimaksud pada ayat (2), didelegasikan kepada Kepala Dinas menggunakan tanda tangan basah hingga terbangunnya perangkat tanda tangan elektronik.

Pasal 4

- (1) Maklumat Pelayanan Publik sebagaimana dimaksud dalam Pasal 3 ayat (5) huruf c, penandatanganannya didelegasikan kepada Kepala Dinas dan dipublikasikan secara luas kepada masyarakat.
- (2) Maklumat Pelayanan Publik sebagaimana dimaksud pada ayat (1), paling sedikit memuat:
- a. jenis pelayanan yang disediakan;
 - b. syarat, prosedur, biaya, dan waktu;
 - c. hak dan kewajiban Pemerintah Daerah Provinsi dan warga masyarakat; dan
 - d. satuan kerja atau unit kerja penanggungjawab penyelenggaraan pelayanan.

BAB III PERIZINAN DAN NON PERIZINAN

Pasal 5

Pelayanan perizinan dan non perizinan yang menjadi kewenangan Dinas meliputi seluruh perizinan dan non perizinan di bidang:

- a. pendidikan;
- b. kesehatan;
- c. pekerjaan umum dan penataan ruang;
- d. perumahan dan kawasan permukiman;
- e. sosial;
- f. tenaga kerja;
- g. pertanahan;
- h. lingkungan hidup;
- i. perhubungan;
- j. koperasi, usaha kecil, dan menengah;
- k. penanaman modal;
- l. kebudayaan;
- m. kelautan dan perikanan;
- n. pariwisata;
- o. pertanian;
- p. kehutanan;
- q. energi dan sumber daya mineral;
- r. perdagangan; dan
- s. perindustrian.

Pasal 6

- (1) Pelayanan perizinan sebagaimana dimaksud dalam Pasal 5 terdiri atas pemberian izin dan non izin.
- (2) Jenis izin dan non izin sebagaimana dimaksud pada ayat (1), tercantum pada Lampiran I sebagai bagian yang tidak terpisahkan dari Peraturan Gubernur ini.
- (3) Jenis pelayanan izin dan non izin sebagaimana dimaksud pada ayat (2), dapat bertambah atau berkurang sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.

BAB IV PEMBENTUKAN TIM TEKNIS

Bagian Kesatu

Keanggotaan Tim Teknis

Pasal 7

- (1) Dalam penyelenggaraan PTSP, dibentuk Tim Teknis.

- (2) Tim Teknis sebagaimana dimaksud pada ayat (1), terdiri dari Ketua dan beranggotakan tenaga teknis Dinas dan/atau tenaga teknis Perangkat Daerah.
- (3) Ketua Tim Teknis adalah pejabat setingkat eselon III merupakan representasi Perangkat Daerah dan bertindak untuk dan atas nama Kepala Perangkat Daerah yang diwakilinya serta mempunyai mandat untuk menandatangani pertimbangan/rekomendasi teknis yang diperlukan.
- (4) Pembentukan Tim Teknis sebagaimana dimaksud pada ayat (1), ditetapkan dengan Keputusan Gubernur.

Bagian Kedua

Kompetensi Tim Teknis

Pasal 8

- (1) Anggota Tim Teknis adalah Pegawai Negeri Sipil.
- (2) Anggota Tim Teknis sebagaimana dimaksud dalam Pasal 7 ayat (1), harus memiliki kriteria:
 - a. memiliki kompetensi yang berlatar belakang dan keterampilan sesuai penugasan;
 - b. menguasai teknologi informasi;
 - c. disiplin;
 - d. bertanggung jawab; dan
 - e. memiliki sikap yang baik dan ramah.

Bagian Ketiga

Tugas Tim Teknis

Pasal 9

Tim teknis mempunyai tugas:

- a. menerima permohonan pertimbangan/rekomendasi teknis dari Dinas;
- b. melakukan pembahasan dan/atau pemeriksaan/kajian lapangan bersama dengan Dinas melakukan verifikasi dan validasi administrasi;
- c. melakukan pemeriksaan/kajian lapangan yang dikonsultasikan kepada Kepala Perangkat Daerah dan lembaga lainnya;
- d. menyusun berita acara pemeriksaan atau pembahasan;
- e. menyusun pertimbangan/rekomendasi teknis dalam rangka memberikan rekomendasi perizinan dan non perizinan dan dilaporkan kepada Kepala Perangkat Daerah yang bersangkutan yang mencakup substansi pertimbangan teknis dan analisa kajian;
- f. menghitung nilai retribusi sebagai bahan penetapan Surat Keterangan Retribusi Daerah oleh Pejabat yang berwenang;

- g. menyusun pertimbangan teknis/rekomendasi dan Surat Keterangan Retribusi Daerah yang telah ditandatangani oleh Ketua Tim disampaikan kepada Dinas dengan tembusan kepada Kepala Perangkat Daerah yang bersangkutan; dan
- h. melaksanakan tanggung jawab terhadap substansi teknis dalam penertiban perizinan.

Bagian Keempat
Penempatan Tim Teknis

Pasal 10

- (1) Untuk mendukung optimalisasi dan kelancaran penyelenggaraan pelayanan secara cepat, sederhana, transparan, dan terintegrasi mulai dari tahap permohonan sampai dengan tahap penyelesaian pelayanan perizinan dan non perizinan, maka Pejabat yang ditugaskan dalam Tim Teknis ditempatkan di Dinas sampai dengan terwujudnya PTSP yang terintegrasi secara elektronik.
- (2) Status Pejabat yang ditugaskan dalam Tim Teknis adalah Penugasan, yang secara administratif, termasuk gaji, tunjangan jabatan masih berada pada Perangkat Daerah asal.

BAB V

PROSES PENERBITAN PERIZINAN

Pasal 11

- (1) Proses penerbitan perizinan, meliputi:
 - a. pelayanan permohonan;
 - b. cara pengajuan perizinan;
 - c. pemrosesan permohonan;
 - d. penandatanganan;
 - e. penyerahan; dan
 - f. pengarsipan.
- (2) Pelayanan permohonan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) huruf a, dapat dilakukan di Kantor Dinas, Mall, Gerai, Unit Layanan Keliling dan/atau tempat lainnya.
- (3) Cara pengajuan perizinan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) huruf b, dapat dilakukan secara elektronik atau nonelektronik.
- (4) Pemrosesan permohonan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) huruf c, melalui:
 - a. pelayanan *front office*; dan
 - b. pelayanan *back office*.
- (5) Penandatanganan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) huruf d, terdiri dari:
 - a. tanda tangan basah; atau
 - b. tanda tangan elektronik.

- (6) Penyerahan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) huruf e, meliputi:
- a. permohonan secara non elektronik, penyerahan dokumen izin dan non izin kepada pemohon dan/atau kuasa pemohon diserahkan oleh petugas pada Dinas; dan
 - b. permohonan secara elektronik, pemohon dapat mengunduh dan mencetak sendiri dokumen izin dan non izin yang telah mendapat tandatangan elektronik Kepala Dinas setelah mendapatkan notifikasi melalui surat elektronik.
- (7) Pengarsipan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) huruf f, dilakukan oleh Dinas.
- (8) Dalam rangka menjamin kepastian, keberadaan dan keamanan, arsip dokumen perizinan dan non perizinan sebagaimana dimaksud pada ayat (7), diserahkan ke Dinas yang membidangi pengelolaan arsip, sesuai ketentuan peraturan perundang-undangan.

BAB VI

PROSES PELAYANAN PERIZINAN

Bagian Kesatu

Perizinan Baru, Perpanjangan, Perubahan, Pencabutan, dan Pembatalan

Paragraf 1

Perizinan Baru

Pasal 12

Pelayanan perizinan baru dapat diproses secara:

- a. non elektronik; atau
- b. elektronik.

Paragraf 2

Perpanjangan

Pasal 13

- (1) Dalam hal tidak ditentukan lain dengan ketentuan peraturan perundang-undangan, pengajuan permohonan perpanjangan atau daftar ulang perizinan dilakukan paling lambat 2 (dua) bulan sebelum habis masa berlakunya.
- (2) Dalam hal pengajuan permohonan perpanjangan atau daftar ulang perizinan sebagaimana dimaksud pada ayat (1), dilakukan setelah habis masa berlakunya, maka permohonan yang bersangkutan diperlakukan sebagai permohonan baru.
- (3) Dalam hal tanggal perpanjangan atau daftar ulang yang tertera didalam naskah perizinan bertepatan dengan hari libur, perpanjangan atau daftar ulang dilakukan pada hari kerja berikutnya, sehari setelah hari libur berakhir.

- (4) Pelayanan perpanjangan dapat diproses secara:
- a. non elektronik; atau
 - b. elektronik.

Paragraf 3

Perubahan

Pasal 14

- (1) Dalam hal terjadi kesalahan konsideran, kesalahan redaksional, perubahan dasar penerbitan perizinan, dan atau fakta baru terhadap subjek atau objek perizinan dalam naskah perizinan, Pemegang Perizinan dapat mengajukan secara langsung perubahan perizinan.
- (2) Pengajuan perubahan perizinan sebagaimana dimaksud pada ayat (1), disampaikan kepada petugas *front office* dengan melampirkan bukti-bukti kesalahan/perubahan/fakta baru subjek atau objek perizinan.
- (3) Setelah menerima naskah perizinan sebagaimana dimaksud pada ayat (2), petugas *front office* meneruskan kepada petugas *back office* untuk dilakukan perubahan/perbaikan.
- (4) Petugas *back office* membuat naskah izin dan/atau non izin perubahan untuk ditandatangani oleh Kepala Dinas.
- (5) Petugas *back office* menyerahkan naskah izin untuk ditandatangani oleh Kepala Dinas dan diberikan nomor kepada Sekretariat Dinas.
- (6) Sekretariat Dinas menyerahkan naskah perubahan perizinan yang telah dibubuhi tandatangan Kepala Dinas dan penomoran kepada petugas *front office*.
- (7) Petugas *front office* menyerahkan naskah perubahan kepada Pemegang Perizinan.

Paragraf 4

Pencabutan

Pasal 15

- (1) Pencabutan perizinan dilakukan atas dasar:
 - a. permintaan pemohon perizinan; dan
 - b. adanya bukti pelanggaran berdasarkan ketentuan peraturan perundang-undangan.
- (2) Pencabutan perizinan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) huruf b, dilakukan oleh Dinas, dengan ketentuan pencabutan izin dan non izin berdasarkan hasil pertimbangan/rekomendasi teknis dari Dinas dan/atau Perangkat Daerah teknis terkait.
- (3) Dalam hal menemukan terjadinya pelanggaran sebagaimana dimaksud pada ayat (1) huruf b, Kepala Perangkat Daerah dapat mengusulkan pencabutan perizinan kepada Kepala Dinas, sesuai ketentuan peraturan perundang-undangan.

Paragraf 5
Pembatalan
Pasal 16

- (1) Pembatalan perizinan dilakukan dalam hal terdapat cacat:
 - a. wewenang;
 - b. prosedur; dan/atau
 - c. substansi.
- (2) Pembatalan perizinan sebagaimana dimaksud pada ayat (1), dapat dilakukan oleh Gubernur, Kepala Dinas, atau putusan pengadilan, sesuai ketentuan peraturan perundang undangan.

Bagian Kedua
Pelayanan Secara Non Elektronik dan Elektronik
Paragraf 1
Proses Pelayanan Perizinan Secara Non Elektronik

Pasal 17

- (1) Proses pelayanan secara non elektronik, melalui:
 - a. pelayanan *front office*; dan
 - b. pelayanan *back office*.
- (2) Proses pelayanan *front office* sebagaimana dimaksud pada ayat (1) huruf a, ditempuh langkah:
 - a. pemohon mengajukan permohonan perizinan melalui Kantor Dinas atau Gerai Layanan atau Unit Layanan Keliling atau tempat lain yang ditetapkan oleh Kepala Dinas;
 - b. petugas *front office* memeriksa kelengkapan persyaratan sesuai dengan daftar persyaratan;
 - c. petugas *front office* mengembalikan berkas permohonan dan menginformasikan untuk diperbaiki/dilengkapi oleh pemohon apabila persyaratan tidak lengkap dan/atau tidak sesuai dengan ketentuan yang berlaku;
 - d. petugas *front office* menyerahkan berkas permohonan ke petugas *back office* untuk diverifikasi kelengkapan pesyaratannya;
 - e. petugas *front office* memberikan tanda terima berkas pendaftaran kepada Pemohon setelah diverifikasi dan validasi kelengkapan pesyaratannya oleh petugas *back office*;
 - f. petugas *front office* menyerahkan Surat Keterangan Retribusi Daerah kepada pemohon untuk dilakukan pembayaran di bank yang telah ditunjuk untuk perizinan yang dipungut retribusi; dan
 - g. petugas *front office* menyerahkan surat dokumen dan/atau naskah perizinan atau keputusan penolakan/penangguhan permohonan yang telah ditandatangani kepada pemohon.

- (3) Proses pelayanan *back office* sebagaimana dimaksud pada ayat (1) huruf b, Dinas dan Perangkat Daerah menetapkan jenis perizinan yang memerlukan dan tidak memerlukan pertimbangan/rekomendasi teknis dan/atau peninjauan lapangan dari Tim Teknis, dengan memperhatikan prinsip akuntabilitas, penyederhanaan prosedur, dan kecepatan pelayanan.
- (4) Perizinan yang tidak memerlukan pertimbangan/rekomendasi teknis sebagaimana dimaksud pada ayat (3), melakukan langkah:
- a. petugas *back office* melakukan verifikasi dan validasi administratif terhadap berkas permohonan;
 - b. petugas *back office* membuat naskah izin dan/atau non izin untuk ditandatangani oleh Kepala Dinas apabila hasil verifikasi dan validasi dinyatakan lengkap dan sesuai dengan ketentuan;
 - c. petugas *back office* membuat naskah penolakan atau penangguhan untuk ditandatangani oleh Kepala Dinas apabila hasil verifikasi dan validasi dinyatakan tidak lengkap dan tidak sesuai dengan ketentuan;
 - d. petugas *back office* menyerahkan naskah perizinan untuk ditandatangani oleh Kepala Dinas dan diberikan nomor oleh Sekretariat Dinas;
 - e. Sekretariat Dinas menyerahkan surat perizinan dokumen dan atau naskah perizinan atau keputusan penolakan/penangguhan yang telah dibubuhi tandatangan Kepala Dinas dan penomoran kepada petugas *front office* bidang yang mengelola arsip; dan
 - f. dalam hal pengelolaan kearsipan, Sekretariat Dinas menyerahkan salinan izin dan berkas permohonan perizinan kepada petugas bidang yang mengelola arsip.
- (5) Perizinan yang memerlukan pertimbangan/rekomendasi teknis sebagaimana dimaksud pada ayat (3), menempuh langkah:
- a. petugas *back office* melakukan verifikasi dan validasi administratif terhadap berkas permohonan untuk dimintakan pertimbangan/rekomendasi teknis pada tim teknis;
 - b. dalam hal memerlukan kunjungan lapangan dan/atau pemeriksaan fisik obyek yang dimohonkan, Tim Teknis didampingi petugas dari Dinas;
 - c. dalam melakukan kunjungan lapangan dan/atau pemeriksaan fisik obyek yang dimohonkan, Tim Teknis didasarkan pada surat perintah Kepala Dinas;
 - d. petugas *back office* membuat rancangan dokumen atau naskah perizinan atau keputusan penolakan/penangguhan permohonan berdasarkan dan nota penjelasan kepada Kepala Dinas sesuai pertimbangan teknis dari Tim Teknis untuk ditandatangani oleh Kepala Dinas;

- e. Kepala Dinas menandatangani dokumen atau naskah perizinan atau keputusan penolakan/penangguhan permohonan;
- f. Sekretariat Dinas menyerahkan surat perizinan dokumen atau naskah perizinan atau keputusan penolakan/penangguhan yang telah dibubuhi tandatangan Kepala Dinas dan penomoran kepada petugas *front office*; dan
- g. dalam hal pengelolaan kearsipan, Sekretariat Dinas menyerahkan salinan perizinan dan berkas permohonan perizinan kepada petugas bidang yang mengelola arsip.

Paragraf 2

Proses Pelayanan Perizinan Secara Elektronik

Pasal 18

- (1) Proses pelayanan perizinan secara elektronik, meliputi:
- a. permohonan disampaikan melalui *website* Dinas melalui pendaftaran secara elektronik setelah mendapatkan akun pemohon;
 - b. petugas *back office* melakukan *check list* kelengkapan dan kebenaran berkas setelah melakukan unduhan dokumen dalam bentuk file elektronik;
 - c. dalam hal menurut petugas *back office* sebagaimana dimaksud pada ayat (1) huruf b, berkas dinyatakan tidak lengkap dan tidak benar, petugas *back office* melakukan komunikasi dengan pemohon menggunakan aplikasi secara virtual untuk memperbaiki dokumen dan mengunggah ulang dokumen melalui akun pemohon;
 - d. proses verifikasi dokumen pemohon sebagaimana dimaksud pada huruf c, dapat dilakukan secara bersama-sama dengan Tim Teknis;
 - e. dalam hal menurut petugas *back office* bahwa berkas sebagaimana dimaksud pada huruf b, dinyatakan lengkap dan benar, petugas *back office* memberikan notifikasi tanda terima kepada pemohon secara elektronik;
 - f. dalam hal diperlukan pertimbangan/rekomendasi teknis, petugas *back office* meneruskan berkas permohonan sebagaimana dimaksud pada huruf e, kepada Tim Teknis secara elektronik;
 - g. Tim Teknis sebagaimana dimaksud pada huruf f, memberikan pertimbangan/rekomendasi teknis secara elektronik kepada Kepala Dinas sebagai dasar penerbitan naskah dinas perizinan dan non perizinan;
 - h. Kepala Dinas sebagaimana dimaksud pada huruf g, menandatangani naskah dinas perizinan dan nonperizinan secara elektronik;
 - i. naskah perizinan yang telah ditandatangani Kepala Dinas dalam bentuk elektronik dapat diunduh pemohon dari *folder* perusahaan setelah memperoleh *e-mail* notifikasi;

- j. untuk perizinan yang tidak memerlukan pertimbangan/rekomendasi teknis dari Tim Teknis, melakukan langkah:
 - 1) petugas *back office* membuat naskah perizinan untuk ditandatangani oleh Kepala Dinas apabila hasil verifikasi dan validasi dinyatakan lengkap dan sesuai dengan ketentuan;
 - 2) petugas *back office* membuat naskah penolakan atau penangguhan untuk ditandatangani oleh Kepala Dinas apabila hasil verifikasi dan validasi dinyatakan tidak lengkap dan tidak sesuai dengan ketentuan; dan
 - 3) Sekretariat Dinas memproses surat perizinan dokumen atau naskah perizinan atau keputusan penolakan/penangguhan yang telah ditandatangani Kepala Dinas dan penomoran secara elektronik.
 - k. dalam hal memerlukan kunjungan lapangan dan/atau pemeriksaan fisik obyek yang dimohonkan, Tim Teknis didampingi petugas dari Dinas.
 - l. dalam melakukan kunjungan lapangan dan/atau pemeriksaan fisik obyek yang dimohonkan, Tim Teknis didasarkan pada surat perintah Kepala Dinas.
 - m. Tim Teknis membuat pertimbangan/rekomendasi teknis dan diserahkan kepada Kepala Dinas melalui petugas back Office;
 - n. petugas *back office* membuat rancangan dokumen atau naskah perizinan atau keputusan penolakan/penangguhan permohonan berdasarkan dan nota penjelasan; dan
 - o. Kepala Dinas menandatangani dokumen atau naskah perizinan atau keputusan penolakan/ penangguhan permohonan secara elektronik;
 - p. Sekretariat Dinas memproses surat perizinan dokumen atau naskah perizinan atau keputusan penolakan/penangguhan yang telah ditandatangani Kepala Dinas dan penomoran secara elektronik; dan
 - q. dalam hal pengelolaan kearsipan secara elektronik menjadi tanggung jawab bidang yang mengelola kearsipan
- (2) Proses PSE sebagaimana dimaksud pada ayat (1) huruf b, mencakup aplikasi otomasi proses kerja (*business process*) dan informasi yang diperlukan dalam pelayanan perizinan dan nonperizinan.
- (3) Informasi sebagaimana dimaksud pada ayat (1), sekurang-kurangnya meliputi:
- a. potensi dan peluang usaha;
 - b. perencanaan umum penanaman modal;
 - c. pelaksanaan promosi dan kerjasama ekonomi;
 - d. perkembangan realisasi penanaman modal;
 - e. daftar bidang usaha tertutup dan bidang usaha yang terbuka dengan persyaratan;
 - f. jenis, persyaratan teknis, mekanisme penelusuran

- g. posisi dokumen pada setiap proses, biaya, dan waktu pelayanan;
- h. tata cara layanan pengaduan; dan
- i. hal-hal lain yang diatur dalam peraturan perundang-undangan di bidang Penanaman Modal.

Bagian Ketiga
Pengurusan Permohonan

Pasal 19

- (1) Pengurusan permohonan perizinan dan non perizinan, dilakukan oleh pemohon secara langsung baik perseorangan maupun badan hukum.
- (2) Perseorangan maupun badan hukum sebagaimana dimaksud pada ayat (1), dapat memberikan kuasa kepada:
 - a. karyawan perusahaan yang diberi kuasa khusus untuk pengurusan permohonan tanpa hak substitusi;
 - b. advokat perseorangan;
 - c. advokat yang membentuk persekutuan perdata sebagai konsultan hukum;
 - d. notaris; dan
 - e. Perusahaan Badan Hukum Indonesia di bidang usaha jasa pengurusan dokumen.
- (3) Karyawan atau kuasa lain sebagaimana dimaksud pada ayat (2) huruf a, wajib mempunyai kompetensi dan kemampuan untuk memberikan keterangan yang lengkap dan akurat kepada petugas Dinas sesuai kewenangannya serta bertanggungjawab atas seluruh informasi yang disampaikan.
- (4) Pemberian kuasa kepada karyawan atau kuasa lain sebagaimana dimaksud pada ayat (2), wajib dilengkapi dengan surat kuasa khusus asli bermaterai cukup, identitas diri yang jelas dari pemberi dan penerima kuasa, serta legalitas penerima kuasa.
- (5) Legalitas penerima kuasa sebagaimana dimaksud pada ayat (4), adalah:
 - b. karyawan perusahaan: surat keputusan pengangkatan sebagai pegawai/kontrak kerja dengan perusahaan atau surat keterangan sebagai karyawan;
 - c. advokat perseorangan: kartu advokat (tidak dapat ditugaskan kepada *associate*/karyawan kantor/perusahaan);
 - d. Kantor Konsultan Hukum: akta pendirian firma atau akta persekutuan perdata, surat keputusan sebagai pegawai atau kontrak kerja dengan Kantor konsultan Hukum atau surat keterangan sebagai karyawan;
 - e. Kantor Notaris: Surat Keputusan Penetapan Notaris dari Kementerian Hukum dan HAM, dan Surat keputusan sebagai pegawai atau kontrak kerja dengan Kantor Notaris;

- f. Kantor Konsultan berbadan hukum Indonesia: Izin Usaha/SIUP (jasa konsultasi manajemen bisnis/pengurusan dokumen), Surat keputusan sebagai karyawan perusahaan.
- (6) Surat kuasa khusus sebagaimana dimaksud pada ayat (4), paling kurang memuat:
- a. judul surat kuasa;
 - b. identitas pemberi kuasa;
 - c. identitas penerima kuasa;
 - d. pernyataan pemberian kuasa khusus secara jelas dan tegas;
 - e. maksud pemberian kuasa;
 - f. tempat dan tanggal pemberian kuasa;
 - g. tanda tangan pemberi dan penerima kuasa;
 - h. materai sesuai dengan ketentuan yang berlaku; dan
 - i. berlaku hanya untuk 1 (satu) pengurusan perizinan.
- (7) Penerima kuasa pengurusan permohonan sebagaimana dimaksud pada ayat (2) huruf b sampai dengan e, wajib terdaftar di Dinas.
- (8) Dinas wajib melakukan pembinaan teknis terhadap kuasa pengurusan permohonan sebagaimana dimaksud pada ayat (2) huruf b sampai dengan e, yang telah terdaftar di Dinas.

Bagian Keempat

Penangguhan Perizinan

Pasal 20

- (1) Permohonan perizinan dapat ditangguhkan, karena:
- a. hasil validasi yang dilakukan oleh back office terhadap berkas belum memenuhi persyaratan administrasi; dan
 - b. hasil pertimbangan teknis oleh Tim Teknis belum memenuhi persyaratan untuk diterbitkannya perizinan.
- (2) Permohonan perizinan yang ditangguhkan, dapat diajukan kembali apabila kekurangan berkas persyaratan permohonan telah terpenuhi.

Bagian Kelima

Penolakan Perizinan

Pasal 21

1. Permohonan perizinan dapat ditolak, karena:
- a. hasil verifikasi dan validasi menyatakan bahwa berkas permohonan yang dimintakan bukan urusan yang menjadi kewenangan Dinas; dan
 - b. hasil pertimbangan teknis oleh Tim Teknis tidak memenuhi persyaratan untuk diterbitkannya perizinan.

2. Surat penolakan perizinan disertai alasan penolakan, sesuai ketentuan peraturan perundangan-undangan.

Bagian Keenam

Legalisasi Salinan dan Duplikat Dokumen Perizinan

Paragraf 1

Legalisasi Salinan Dokumen Perizinan

Pasal 22

Pemegang perizinan dapat mengajukan permohonan legalisir rekaman/*copy* dokumen perizinan yang telah diterbitkan dengan mekanisme sebagai berikut:

- a. permohonan legalisir disampaikan kepada petugas *front office* dengan melampirkan/menunjukkan dokumen perizinan yang asli;
- b. petugas *front office* mencatat dan memberikan tanda bukti penerimaan dan segera meneruskan kepada petugas *back office* untuk dilakukan validasi berkas yang selanjutnya dilakukan perbaikan;
- c. petugas *back office* menyerahkan hasil legalisir naskah perizinan yang sudah disahkan ke petugas *front office*;
- d. legalisir dilaksanakan oleh Kepala Bidang yang menangani data dan informasi dengan stempel Dinas; dan
- e. petugas *front office* menyerahkan hasil legalisir naskah perizinan yang sudah disahkan ke pemohon.

Paragraf 2

Duplikat Dokumen Perizinan

Pasal 23

Pemegang perizinan dapat mengajukan permohonan duplikat dokumen perizinan apabila dokumen perizinan hilang atau rusak, dengan mekanisme sebagai berikut:

- a. permohonan duplikat dokumen perizinan disampaikan melalui petugas *front office* dengan melampirkan surat pernyataan kehilangan dari pemohon, surat keterangan kehilangan dari Kepolisian serta bukti pengumuman kehilangan yang dimuat pada koran atau media cetak;
- b. petugas *front office* meneruskan permohonan kepada petugas *back office* untuk dilakukan verifikasi/validasi;
- c. petugas *back office* untuk dilakukan verifikasi/validasi, dengan ketentuan:
 - 1) untuk permohonan tidak memenuhi persyaratan dan/atau diragukan kebenarannya, Dinas dapat melakukan penolakan terhadap permohonan yang bersangkutan; dan
 - 2) untuk permohonan yang memenuhi persyaratan, Dinas menerbitkan duplikat/salinan naskah perizinan.

- d. petugas *back office* menyerahkan duplikat dokumen perizinan yang sudah disahkan ke petugas front office;
- e. petugas front office menyerahkan duplikat dokumen perizinan yang sudah disahkan ke pemohon.
- f. duplikat dokumen perizinan disahkan oleh Kepala Dinas dengan disertai stempel Dinas; dan
- g. dalam hal dokumen perizinan yang hilang ditemukan kembali, duplikat dokumen perizinan dinyatakan tidak berlaku.

Bagian Ketujuh

Tata Naskah

Pasal 24

Bentuk, jenis format, dan tata naskah perizinan dan non perizinan sebagaimana tercantum pada Lampiran II sebagai bagian yang tidak terpisahkan dari Peraturan Gubernur ini.

BAB VII

STANDAR PELAYANAN PERIZINAN

Bagian Kesatu

Penyusunan

Pasal 25

Komponen Standar Pelayanan meliputi:

- a. persyaratan;
- b. sistem, mekanisme, dan prosedur;
- c. jangka waktu penyelesaian;
- d. biaya/tarif;
- e. produk pelayanan;
- f. sarana, prasarana, dan/atau fasilitas;
- g. kompetensi pelaksana;
- h. pengawasan internal;
- i. penanganan pengaduan, saran, dan masukan;
- j. jumlah Pelaksana;
- k. jaminan pelayanan yang memberikan kepastian pelayanan dilaksanakan sesuai dengan Standar Pelayanan;
- l. jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan dalam bentuk komitmen untuk memberikan rasa aman, bebas dari bahaya, dan risiko keragu-raguan; dan
- m. evaluasi kinerja pelaksana.

Bagian Kedua

Evaluasi

Pasal 26

- (1) Dalam rangka optimalisasi pelayanan, Dinas wajib melakukan evaluasi penerapan Standar Pelayanan secara berkala paling kurang setiap 1 (satu) tahun sekali.
- (2) Standar Pelayanan yang telah dilaksanakan wajib dilakukan peninjauan ulang setiap 3 (tiga) tahun.
- (3) Hasil peninjauan ulang sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dijadikan dasar oleh Dinas untuk melakukan perubahan Standar Pelayanan.

BAB VIII

STANDAR OPERSIONAL PROSEDUR PERIZINAN

Pasal 27

- (1) Komponen SOP meliputi:
 - a. nomor SOP;
 - b. tanggal pembuatan;
 - c. tanggal revisi;
 - d. tanggal pengesahan;
 - e. disahkan oleh;
 - f. nama SOP;
 - 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) Evaluasi SOP dilaksanakan 1 (satu) tahun sekali atau sewaktu-waktu sesuai kebutuhan.

BAB IX
TATA CARA DAN MEKANISME PENGADUAN
Bagian Kesatu
Tata Cara dan Mekanisme
Paragraf 1
Tata Cara Pengaduan
Pasal 28

- (1) Pengaduan disampaikan dengan cara:
 - a. lisan; dan
 - b. tertulis.
- (2) Pengaduan secara lisan dilakukan melalui:
 - a. *call center* pada saat jam kerja; dan
 - b. loket pengaduan di Dinas pada saat jam kerja.
- (3) Pengaduan secara lisan sebagaimana dimaksud pada ayat (2), didokumentasikan oleh petugas pengaduan.
- (4) Pengaduan secara tertulis dilakukan melalui:
 - a. menyampaikan surat resmi yang ditujukan kepada Kepala Dinas, baik dengan cara diantar langsung ke Kantor Dinas, melalui faksimile, atau melalui pos; dan
 - b. melalui *email*;
- (5) Pengaduan secara tertulis wajib dilengkapi fotokopi identitas dan dokumen pendukung lainnya yang berkaitan dengan pengaduan yang akan disampaikan.

Paragraf 2
Mekanisme Pengaduan
Pasal 29

- (1) Pemohon dapat menyampaikan pengaduan dalam hal penyelenggaraan PTSP tidak dilaksanakan, sesuai ketentuan peraturan perundang-undangan.
- (2) Dalam hal terjadi pengaduan sebagaimana dimaksud pada ayat (1), para pihak terlebih dahulu menyelesaikan pengaduan melalui musyawarah dan mufakat.
- (3) Pengaduan sebagaimana dimaksud pada ayat (1), dilakukan secara lisan dan/atau tulisan melalui media yang disediakan oleh Dinas, dengan mekanisme:
 - a. penerimaan, terdiri dari pemeriksaan kelengkapan dokumen pengaduan dan pencatatan serta pemberian tanggapan kepada pengadu;
 - b. penelaahan dan pengklasifikasian, terdiri dari identifikasi masalah, pemeriksaan substansi pengaduan, klarifikasi, evaluasi bukti dan seleksi;
 - c. penyaluran pengaduan, yaitu meneruskan pengaduan kepada penyelenggara lain yang berwenang, dalam hal substansi pengaduan tidak menjadi kewenangannya; dan

- d. penyelesaian pengaduan, terdiri dari penyampaian saran kepada pejabat terkait di lingkungan penyelenggara, pemantauan, pemberian informasi kepada pengadu, pelaporan tindaklanjut dan pengarsipan.
- (4) Dinas wajib menanggapi dan menindaklanjuti pengaduan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dan ayat (2) secara cepat, tepat, tertib, tuntas dan dapat dipertanggungjawabkan paling lambat 14 (empat belas) hari kerja sejak diterimanya pengaduan.

Bagian Kedua

Sarana Pengaduan

Pasal 30

- (1) Sarana pengaduan melalui:
- a. kotak pengaduan;
 - b. surat;
 - c. teknologi informasi, seperti: telepon, faksimile, *website*, *email*, media penyiaran, layanan pesan singkat (*short message service*), atau jejaring sosial dan sejenisnya.
- (2) Pengelolaan pengaduan pelayanan publik berbasis web sebagaimana dimaksud pada ayat (1) huruf c, menggunakan Sistem Informasi Pelayanan Perizinan Untuk Publik dan/atau Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik yang dikembangkan oleh Perangkat Daerah dan/atau Kementerian/Lembaga Non Kementerian terkait.

Bagian Ketiga

Upaya Penyelesaian Pengaduan

Pasal 31

- (1) Dalam hal pemohon tidak menerima penyelesaian pengaduan oleh Dinas, pemohon dapat mengajukan penyelesaian pengaduan secara:
- a. non litigasi; dan
 - b. litigasi.
- (2) Penyelesaian pengaduan secara non litigasi sebagaimana dimaksud pada ayat (1) huruf a, meliputi:
- a. konsultasi;
 - b. negosiasi;
 - c. mediasi;
 - d. konsiliasi;
 - e. penilaian ahli; dan atau
 - f. ajudikasi.
- (3) Konsultasi sebagaimana dimaksud pada ayat (2) huruf a, dilakukan dengan cara melakukan tindakan yang bersifat personal antara pihak tertentu dengan pihak konsultan, dimana pihak konsultan memberikan pendapatnya kepada pihak tertentu sesuai dengan keperluan dan kebutuhannya.

- (4) Negosiasi sebagaimana dimaksud pada ayat (2) huruf b, dilakukan dengan cara mengupayakan penyelesaian pengaduan para pihak tanpa melalui proses pengadilan dengan tujuan mencapai kesepakatan bersama atas dasar kerja sama yang lebih harmonis dan kreatif.
- (5) Mediasi sebagaimana dimaksud pada ayat (2) huruf c, dilakukan dengan cara penyelesaian pengaduan melalui proses perundingan untuk memperoleh kesepakatan para pihak dengan dibantu oleh mediator.
- (6) Konsiliasi sebagaimana dimaksud pada ayat (2) huruf d, dilakukan dengan cara mempergunakan penengah yang bertindak sebagai konsiliator dengan kesepakatan para pihak dengan mengusahakan solusi yang dapat diterima.
- (7) Penilaian ahli sebagaimana dimaksud pada ayat (2) huruf e, dilakukan dengan cara meminta pendapat para ahli untuk suatu hal yang bersifat teknis dan sesuai dengan bidang keahliannya.
- (8) Ajudikasi sebagaimana dimaksud pada ayat (2) huruf f dilakukan dengan cara memproses penyelesaian pengaduan terhadap pelayanan perizinan oleh ombudsman.

Pasal 32

- (1) Dalam hal pemohon tidak menerima penyelesaian pengaduan diluar pengadilan sebagaimana dimaksud dalam Pasal 31 ayat (1) huruf a, pemohon dapat mengajukan penyelesaian pengaduan melalui pengadilan.
- (2) Dalam hal terjadi sengketa terkait dengan pelayanan satu pintu sebagaimana Pasal 31, Gubernur dapat beracara di Pengadilan.

BAB X

SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT

Pasal 33

- (1) Guna mengetahui tingkat kepuasan masyarakat dalam penyelenggaraan PTSP, dilakukan survei kepuasan masyarakat.
- (2) Penyusunan survei kepuasan masyarakat sebagaimana dimaksud pada ayat (1), dilaksanakan sesuai kaidah penelitian dan ketentuan peraturan perundang-undangan.
- (3) Pelaksanaan survei kepuasan masyarakat sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dapat dilakukan melalui kerjasama dengan pihak lain, sesuai mekanisme berdasarkan ketentuan peraturan perundang-undangan.
- (4) Dinas mempublikasikan hasil survei kepuasan masyarakat, terhadap penyelenggaraan setiap jenis pelayanan publik dan metodologi survei yang digunakan melalui media massa, *website* dan media sosial.
- (5) Dinas melakukan survei kepuasan masyarakat secara berkala paling kurang 1 (satu) kali setahun.

- (6) Survei kepuasan masyarakat sebagaimana dimaksud dalam pada ayat (1), dapat dilengkapi survei secara seketika setelah mendapat pelayanan.
- (7) Hasil survei sebagaimana dimaksud pada ayat (3) dilaporkan kepada Gubernur dan masyarakat menggunakan Sistem Informasi Pelayanan Perizinan Untuk Publik dan terintegrasi dengan Pelayanan Sistem Elektronik yang dikembangkan oleh Perangkat Daerah dan/atau Kementerian/Lembaga Non Kementerian terkait.

BAB XI

INSENTIF

Pasal 34

- (1) Penyelenggara PTSP diberikan tambahan insentif khusus berupa tunjangan dan asuransi.
- (2) Besaran tunjangan sebagaimana dimaksud pada ayat (1), paling sedikit 3 (tiga) kali gaji pokok diluar tunjangan kinerja.
- (3) Jenis asuransi sebagaimana dimaksud pada ayat (1), meliputi:
 - a. asuransi jiwa; dan
 - b. asuransi kecelakaan.

BAB XII

PENGEMBANGAN SISTEM

Pasal 35

- (1) Sistem pelayanan dan alur dokumen perizinan dan nonperizinan menggunakan sistem *front office* dan *back office* yang didukung PSE.
- (2) PSE sebagaimana dimaksud pada ayat (1), menggunakan Sistem Informasi Pelayanan Publik Jawa Barat dan terintegrasi dengan Pelayanan Sistem Elektronik yang dikembangkan oleh Perangkat Daerah dan/atau Kementerian/Lembaga Non Kementerian terkait.

BAB XIII

SUMBER DAYA MANUSIA

Pasal 36

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

Pasal 37

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

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

Pasal 38

- (1) Dalam rangka peningkatan kualitas penyelenggaraan PTSP, dilakukan peningkatan kompetensi petugas dan kuasa yang terdaftar, secara berkala dan berkesinambungan.
- (2) Peningkatan kompetensi sebagaimana dimaksud pada ayat (1), dilakukan melalui:
 - a. pendidikan formal;
 - b. *on job training*;
 - c. *benchmarking*;
 - d. *training*;
 - e. magang;
 - f. *hard skill* dan *soft skill training*; dan
 - g. pelatihan pelayanan prima.

BAB XIV

ETIKA PELAYANAN

Pasal 39

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

Pasal 40

- (1) Etika pelayanan sebagaimana dimaksud dalam Pasal 39, meliputi:
 - a. disiplin;
 - b. cepat;
 - c. tegas;
 - d. sopan;
 - e. ramah dan simpatik;
 - f. adil/tidak diskrimatif;
 - g. terbuka dan jujur;
 - h. loyal;
 - i. sabar;
 - j. kepatuhan;

- k. teladan;
 - l. komunikatif;
 - m. kreatif;
 - n. bertanggung jawab; dan
 - o. obyektif.
- (2) Disiplin sebagaimana dimaksud pada ayat (1) huruf a, dilakukan dengan cara hadir tepat waktu sesuai jam kerja, tertib berpakaian sesuai dengan ketentuan tata cara pakaian dinas, tertib berbicara dalam batas-batas etika dan moralitas serta tidak melanggar 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 publik sesuai dengan jadwal waktu pelayanan publik 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 publik.
 - (5) Sopan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) huruf d, dilakukan dengan cara tingkah laku yang baik dan berbicara yang wajar sesuai etika dan norma kesopanan pada saat melayani pengguna jasa layanan publik.
 - (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 publik.
 - (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 publik 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 publik.
 - (10) Sabar sebagaimana dimaksud pada ayat (1) huruf i, dilakukan dengan cara menahan emosi manakala mendengar pernyataan dan perilaku pengguna jasa layanan publik yang menyinggung perasaan.
 - (11) Kepatuhan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) huruf j, dilakukan dengan cara menyelesaikan keseluruhan kegiatan pelayanan publik sesuai dengan standar pelayanan dan standar operasional prosedur untuk memenuhi tingkat kepuasan para pengguna jasa layanan publik.

- (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 publik.
- (13) Komunikatif sebagaimana dimaksud pada ayat (1) huruf l, dilakukan dengan cara berkomunikasi secara efektif dengan para pengguna jasa layanan publik pada saat memberikan pelayanan publik.
- (14) Kreatif sebagaimana dimaksud pada ayat (1) huruf m, dilakukan dengan cara melakukan inovasi yang konstruktif dan produktif untuk mempercepat dan mengoptimalkan pelaksanaan pelayanan publik.
- (15) Bertanggung jawab sebagaimana dimaksud pada ayat (1) huruf n, dilakukan untuk pelaksanaan tugas dalam rangka pelayanan publik, sesuai dengan ketentuan yang berlaku.
- (16) Objektif sebagaimana dimaksud pada ayat (1) huruf o, dilakukan dengan cara tidak memihak kepada salah satu dari pengguna jasa layanan publik.

BAB XV

FORUM KOMUNIKASI

Pasal 41

- (1) Dalam rangka penyelenggaraan PTSP, Gubernur dapat membentuk forum komunikasi, yang memiliki fungsi paling sedikit:
 - a. menyelesaikan permasalahan perizinan dan non perizinan;
 - b. melakukan evaluasi penyelenggaraan PTSP; dan
 - c. memberikan rekomendasi kepada Kepala Daerah.
- (2) Keanggotaan forum komunikasi sebagaimana dimaksud pada ayat (1) paling sedikit terdiri atas unsur:
 - b. PTSP Pemerintah Daerah Provinsi;
 - c. PTSP Pemerintah Daerah Kabupaten/Kota;
 - d. perwakilan asosiasi penerima layanan;
 - e. Ombudsman; dan
 - f. unsur lainnya yang terkait.
- (3) Forum komunikasi sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dan ayat (2), ditetapkan dengan Keputusan Gubernur.

BAB XVI

PELAPORAN

Pasal 42

- (1) Kepala Dinas menyampaikan laporan penyelenggaraan PTSP kepada Gubernur setiap 3 (tiga) bulan.
- (2) Laporan sebagaimana dimaksud pada ayat (1), meliputi:

- a. sumber daya manusia;
 - b. sarana dan prasarana;
 - c. maklumat pelayanan, standar pelayanan, dan standar operasional prosedur;
 - d. survey kepuasan masyarakat;
 - e. pengelolaan pengaduan;
 - f. inovasi layanan;
 - g. penyelenggaraan penyuluhan;
 - h. penyederhanaan jenis dan prosedur;
 - i. pemberian insentif dan kemudahan penanaman modal;
 - j. jumlah izin dan non izin terbit;
 - k. rencana dan realisasi investasi; dan
 - l. kendala dan solusi.
- (3) Khusus untuk pelaporan jumlah izin dan non izin sebagaimana dimaksud pada ayat (2) huruf 1, dilaporkan setiap bulan paling lambat pada minggu kedua bulan berikutnya.

BAB XVII

PEMBIAYAAN

Pasal 43

Pembiayaan penyelenggaraan PTSP bersumber dari:

- a. Anggaran Pendapatan dan Belanja Daerah; dan
- b. sumber pembiayaan lain yang sah dan tidak mengikat.

BAB XVIII

KETENTUAN PENUTUP

Pasal 44

Dengan berlakunya Peraturan Gubernur ini, maka Peraturan Gubernur Nomor 31 Tahun 2016 tentang Petunjuk Pelaksanaan Peraturan Daerah Provinsi Jawa Barat Nomor 7 Tahun 2010 (Berita Daerah Provinsi Jawa Barat Tahun 2016 Nomor 31 Seri E), dicabut dan dinyatakan tidak berlaku.

Pasal 45

Penyelenggaraan PSE dilaksanakan paling lambat 1 (satu) tahun terhitung sejak Peraturan Gubernur ini diundangkan.

Pasal 46

Peraturan Gubernur ini berlaku pada tanggal diundangkan.

Agar setiap orang mengetahuinya, memerintahkan pengundangan Peraturan Gubernur ini dengan penempatannya dalam Berita Daerah Provinsi Jawa Barat.

Ditetapkan di Bandung
pada tanggal 10 Januari 2018

GUBERNUR JAWA BARAT,



MAD HERYAWAN

Diundangkan di Bandung
pada tanggal 10 Januari 2018

SEKRETARIS DAERAH PROVINSI
JAWA BARAT,



IWA KARNIWA

BERITA DAERAH PROVINSI JAWA BARAT TAHUN 2018 NOMOR 1