WALIKOTA PANGKALPINANG

PROVINSI KEPULAUAN BANGKA BELITUNG

PERATURAN WALIKOTA PANGKALPINANG

NOMOR 35 TAHUN 2018

TENTANG

PENYELENGGARAAN PELAYANAN TERPADU SATU PINTU KOTA PANGKALPINANG

DENGAN RAHMAT TUHAN YANG MAHA ESA

WALIKOTA PANGKALPINANG,

Menimbang : 1. bahwa untuk melaksanakan ketentuan Pasal 58 ayat (1) Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 138 Tahun 2017 tentang Penyelenggaraan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Daerah, perlu pedoman yang mengatur tentang penyelenggaraan pelayanan terpadu satu pintu Kota Pangkalpinang;

2. bahwa berdasarkan pertimbangan sebagaimana dimaksud dalam huruf a, perlu menetapkan Peraturan Walikota Pangkalpinang tentang Penyelenggaraan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Pangkalpinang;

Mengingat : 1. Undang-Undang Nomor 28 Tahun 1959 tentang Penetapan Undang-Undang Darurat Nomor 4 Tahun 1956 (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 1956 Nomor 55, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 1091), Undang-Undang Darurat Nomor 5 Tahun 1956 (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 1956 Nomor 56, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 1091) dan Undang-Undang Darurat Nomor 6 Tahun 1956

(Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 1956 Nomor 57, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 1091) tentang Pembentukan Daerah Tingkat II Termasuk Kotapraja Dalam Lingkungan Daerah Tingkat I Sumatera Selatan sebagai Undang-Undang (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 1959 Nomor 73, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 1821);

2. Undang-Undang Nomor 27 Tahun 2000 tentang Pembentukan Provinsi Kepulauan Bangka Belitung (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2000 Nomor 217, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4033);

3. Undang-Undang Nomor 33 Tahun 2004 tentang Perimbangan Keuangan antara Pemerintah Pusat dan Pemerintahan Daerah (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2004 Nomor 126, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4438);

4. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2009 Nomor 112, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5038);

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 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);

6. Undang-Undang Nomor 30 Tahun 2014 tentang Administrasi Pemerintahan (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2014 Nomor 292, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2014 Nomor 5601);

7. Peraturan Pemerintah Nomor 82 Tahun 2012 Penyelenggaraan Sistem dan Transaksi Elektronik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2012 Nomor 189, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5347);

8. Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2012 Nomor 215, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5357);

9. Peraturan Pemerintah Nomor 18 Tahun 2016 tentang Perangkat Daerah (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2016 Nomor 114, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5887);

10. Peraturan Presiden Nomor 97 Tahun 2014 tentang Penyelenggaraan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2014 Nomor 221);

11. Peraturan Presiden Nomor 91 Tahun 2017 tentang Percepatan Pelaksanaan Berusaha (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2017 Nomor 210);

12. Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 138 Tahun 2017 tentang Penyelenggaraan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Daerah (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2017 Nomor 1956);

13 Peraturan Daerah Kota Pangkalpinang Nomor 18 Tahun 2016 tentang Pembentukan dan Susunan Perangkat Daerah Kota Pangkalpinang (Lembaran Daerah Kota Pangkalpinang Tahun 2016 Nomor 18);

14. Peraturan Walikota Pangkalpinang Nomor 56 Tahun 2016 tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas dan Fungsi serta Tata Kerja Unsur Pelaksana Teknis Perangkat Daerah Kota Pangkalpinang (Berita Daerah Kota Pangkalpinang Tahun 2016 Nomor 56); sebagaimana telah diubah dengan Peraturan Walikota Pangkalpinang Nomor 62 Tahun 2017 tentang Perubahan Atas Peraturan Walikota Pangkalpinang Nomor 56 Tahun 2016 tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas dan Fungsi Serta Tata Kerja Unsur Pelaksana Teknis Perangkat Daerah Kota Pangkalpinang (Berita Daerah Kota Pangkalpinang Tahun 2017 Nomor 62);

MEMUTUSKAN:

Menetapkan : PERATURAN WALIKOTA TENTANG PENYELENGGARAAN PELAYANAN TERPADU SATU PINTU KOTA PANGKALPINANG

BAB I

KETENTUAN UMUM

Pasal 1

Dalam Peraturan Walikota ini yang dimaksud dengan :

1. Daerah adalah Kota Pangkalpinang.
2. Pemerintah Daerah adalah Kepala Daerah sebagai unsur penyelenggara Pemerintahan Daaerah yang memimpin pelaksanaan urusan pemerintahan yang menjadi kewenangan daerah otonom.
3. Walikota adalah Walikota Pangkalpinang.
4. Sekretaris Daerah adalah Sekretaris Daerah Kota Pangkalpinang.
5. 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.
6. Organisasi Perangkat Daerah yang selanjutnya disingkat OPD adalah Organisasi Perangkat Daerah di lingkungan Pemerintah Kota Pangkalpinang.
7. Dinas adalah Dinas Penanaman Modal, Pelayanan Terpadu Satu Pintu dan Tenaga Kerja Kota Pangkalpinang
8. Penyelenggara PTSP Kota Pangkalpinang adalah Pejabat Pemerintah Kota Pangkalpinang sesuai dengan kewenangan berdasarkan peraturan perundang-undangan.
9. Kepala Dinas adalah Kepala Dinas Penanaman Modal, Pelayanan Terpadu Satu Pintu dan Tenaga Kerja Kota Pangkalpinang.
10. 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.

11. Perizinan adalah pemberian dokumen dan bukti legalitas persetujuan dari pemerintah kepada seseorang atau pelaku usaha/kegiatan tertentu sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan

12. 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.

13. Maklumat Pelayanan Perizinan yang selanjutnya disingkat MPP adalah pernyataan kesanggupan Pemerintah Kota Pangkalpinang dalam menyelenggarakan pelayanan Perizinan.

14. 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.

BAB II
MAKSUD DAN TUJUAN

Pasal 2

(1) Peraturan Walikota ini dimaksudkan sebagai pedoman dalam penyelenggaraan PTSP di Kota Pangkalpinang.

(2) Penyelenggaraan PTSP bertujuan :
a. meningkatkan kualitas PTSP, mewujudkan perlindungan dan kepastian hukum kepada masyarakat;
b. mewujudkan hak-hak masyarakat dan investor untuk mendapatkan pelayanan di bidang perizinan;
c. meningkatkan kemudahan berusaha dan daya saing daerah.

BAB II
KELEMBAGAAN DAN KEWENANGAN

Bagian Kesatu
Kelembagaan

Pasal 3

(1) PTSP menyelenggarakan pelayanan perizinan dan non perizinan melekat pada Dinas Penanaman Modal, Pelayanan Terpadu Satu Pintu dan Tenaga Kerja.

(2) Pembentukan Dinas Penanaman Modal,Pelayanan Terpadu Satu Pintu dan Tenaga Kerja sesuai dengan peraturan perundang undangan.

Bagian Kedua
Kewenangan

Pasal 4

(1) Dalam menyelenggarakan pelayanan perizinan dan non perizinan Walikota mendelegasikan kewenangannya kepada Kepala Dinas.

(2) Pendelegasian wewenang sebagaimana dimaksud pada ayat (1) meliputi :
a. Penerimaan dan/atau penolakan berkas permohonan;
b. Penerbitan dokumen izin dan nonizin;
c. Penyerahan dokumen izin dan nonizin;
d. Pencabutan dan pembatalan dokumen izin dan nonizin.

(3) Pendelegasian sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dan ayat (2) ditetapkan dengan Keputusan Walikota.

Pasal 5

Dinas dalam menyelenggarakan pelayanan perizinan dan non Perizinan sebagaimana dimaksud dalam Pasal 4 berkoordinasi dengan OPD terkait.

Pasal 6

(1) Dalam penyelenggaran pelayanan perizinan dan non perizinan, PTSP bertanggung jawab secara administratif, sedangkan tanggung jawab teknis berada pada organisasi perangkat daerah terkait.

(2) Pengawasan dan evaluasi setelah terbitnya perizinan dan non perizinan dilakukan dan menjadi tanggung jawab organisasi perangkat daerah terkait, sesuai dengan peraturan perundang-undangan.

Pasal 7

(1) Untuk menunjang kelancaran pelaksanaan PTSP, dapat dibentuk tim teknis sesuai dengan kebutuhan yang merupakan representasi dari perangkat daerah terkait.

(2) Tim teknis memiliki kewenangan untuk memberikan pertimbangan teknis untuk memberikan rekomendasi perizinan dan non perizinan.

(3) Pembentukan tim teknis sebagaimana dimaksud ayat (1) dan ayat (2) ditetapkan dengan Keputusan Walikota.

BAB III
MAKLUMAT PELAYANAN PERIZINAN, STANDAR PELAYANAN, DAN MANAJEMEN PELAYANAN

Bagian Kesatu
Maklumat Pelayanan Perizinan

Pasal 8

(1) Dinas dalam menyelenggarakan pelayanan Perizinan dan Nonperizinan wajib membuat Maklumat Pelayanan Perizinan.

(2) Maklumat Pelayanan Perizinan sebagaimana dimaksud pada ayat(1) ditanda tangani oleh Kepala Dinas dan dipublikasikan secara luas kepada masyarakat.

Bagian Kedua
Standar Pelayanan

Pasal 9

Dalam penyelenggaraan pelayanan Perizinan dan Nonperizinan Dinas wajib menyusun, menetapkan, dan menerapkan:
a. standar pelayanan; dan
b. standar operasional prosedur.

Pasal 10

(1) Komponen standar pelayanan sebagaimana dimaksud dalam Pasal 9 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 Walikota.

Pasal 11

(1) Komponen Standar Operasional Prosedur sebagaimana dimaksud dalam Pasal 9 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 Walikota

Bagian Ketiga

Manajemen Pelayanan

Pasal 12

(1) Dalam menyelenggarakan pelayanan Perizinan dan Nonperizinan, Dinas 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 13

(1) Pelaksanaan pelayanan Perizinan dan Nonperizinan pada PTSP sebagaimana dimaksud dalam Pasal 12 ayat (2) huruf a, dengan tahapan paling sedikit meliputi:
a. menerima dan memverifikasi berkas permohonan;
b. memberikan tanda terima kepada pemohon;
c. menolak permohonan izin dan/atau nonizin yang tidak sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan;
d. memproses dan menerbitkan dokumen izin dan/atau nonizin;
e. memproses pencabutan dan pembatalan dokumen izin dan/atau nonizin; dan
f. menyerahkan dokumen izin dan/atau nonizin yang telah selesai kepada pemohon.

(2) Pelaksanaan pelayanan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) huruf a, huruf b, dan huruf f, dilakukan oleh pegawai yang ditugaskan pada kantor depan/*front office*.

(3) Pelaksanaan pelayanan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) huruf c, huruf d, dan huruf e, dilakukan oleh pegawai yang ditugaskan pada kantor belakang/*back office*.

(4) Penyerahan dokumen izin dan/atau nonizin kepada pemohon sebagaimana dimaksud pada ayat (1) huruf f, ditembuskan kepada OPD terkait.

Pasal 14

(1) Pengolahan pelayanan Perizinan dan Nonperizinan sebagaimana dimaksud Pasal 13 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 dan Nonperizinan tertentu atau paralel.

(3) Dalam hal proses penerbitan Perizinan dan Nonperizinan perlu pemeriksaan teknis di lapangan dan/atau rekomendasi, dilakukan oleh Tim Teknis

Pasal 15

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

(2) Dalam hal suatu Perizinan dan Nonperizinan yang dikenakan retribusi daerah, besarannya 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 PTSP.

(4) Pelaksanaan pembayaran retribusi dilakukan sebelum penyerahan dokumen izin kepada pemohon

(5) Pelaksanaan pembayaran retribusi daerah sebagaimana dimaksud pada ayat (4) dilakukan secara nontunai melalui Bank yang telah ditunjuk untuk menerima pembayaran retribusi sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.

Pasal 16

Dalam pelaksanaan tugas dan fungsi pelayanan Perizinan dan Nonperizinan, Dinas tidak dibebani target penerimaan retribusi daerah sebagaimana dimaksud dalam Pasal 15 ayat (2).

Paragraf 2

Pengelolaan Pengaduan Masyarakat

Pasal 17

(1) Pengelolaan pengaduan masyarakat sebagaimana dimaksud dalam Pasal 12 ayat (2) huruf b, dilakukan secara cepat, tepat, tertib, tuntas, transparan, dan dapat dipertanggungjawabkan.

(2) Pelaksanaan pengelolaan pengaduan masyarakat sebagaimana dimaksud pada ayat (1), dengan tahapan paling sedikit meliputi:
   a. menerima pengaduan atas layanan Perizinan dan Nonperizinan, memeriksa kelengkapan dokumen pengaduan, menanggapi, dan memberikan tanda terima kepada pengadu;
   b. menelaah, mengklasifikasi, dan memprioritaskan penyelesaian pengaduan;
   c. memproses penyelesaian setiap pengaduan dalam hal substansi pengaduan terkait langsung dengan layanan Perizinan dan Nonperizinan;
   d. dalam hal substansi pengaduan tidak menjadi kewenangan penyelenggara PTSP, pengaduan disalurkan kepada kepala perangkat daerah terkait;

e. menyampaikan informasi dan/atau tanggapan kepada pengadu dan/atau pihak terkait;
f. melakukan pencatatan dan pelaporan hasil pengelolaan pengaduan;
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 Dinas.

Pasal 18

(1) Dinas wajib menyediakan sarana pengaduan untuk mengelola pengaduan masyarakat terkait layanan Perizinan dan Nonperizinan.

(2) Layanan pengaduan dapat dilakukan secara manual dan elektronik.

(3) Sarana pengaduan secara manual menggunakan formulir dan kotak pengaduan.

(4) Formulir sebagaimana dimaksud pada ayat (3) digunakan untuk pengaduan yang disampaikan secara langsung.

(5) Kotak pengaduan sebagaimana dimaksud pada ayat (3) untuk pengaduan yang disampaikan secara tidak langsung.

(6) Sarana pengaduan secara elektronik dapat menggunakan surat elektronik dan/atau pesan layanan singkat dan/atau telepon.

Paragraf 3
Pengelolaan Informasi

Pasal 19

(1) Pengelolaan informasi sebagaimana dimaksud dalam Pasal 12 ayat (2) huruf c wajib dilakukan secara terbuka dan mudah diakses oleh masyarakat.

(2) Pelaksanaan pengelolaan informasi sebagaimana dimaksud pada ayat (1), paling sedikit meliputi:
a. menerima permintaan layanan informasi;
b. menyediakan informasi terkait layanan Perizinan dan Nonperizinan;
c. memberikan informasi terkait layanan Perizinan dan Nonperizinan.

(3) Pelaksanaan pelayanan informasi sebagaimana dimaksud pada ayat (2) huruf a dan huruf c, dilakukan oleh pegawai yang ditugaskan pada 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 20

(1) Penyediaan informasi sebagaimana dimaksud dalam Pasal 19 ayat (2) huruf b, paling sedikit meliputi:
a. profil kelembagaan;
b. profil struktur organisasi;
c. maklumat Pelayanan Perizinan dan Non Perizinan;
d. standar pelayanan;
e. penelusuran proses penerbitan Perizinan dan Nonperizinan;
f. pengelolaan pengaduan Perizinan 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.

Paragraf 4
Pengawasan Internal

Pasal 21

Pengawasan internal sebagaimana dimaksud dalam Pasal 12 ayat (2) huruf d, meliputi:
a. pengawasan oleh atasan langsung; dan
b. pengawasan oleh pengawas fungsional.

Pasal 22

Pelaksanaan pengawasan sebagaimana dimaksud dalam Pasal 21 dilakukan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.

Paragraf 5
Penyuluhan Kepada Masyarakat

Pasal 23

(1) Penyuluhan kepada masyarakat sebagaimana dimaksud dalam Pasal 12 ayat (2) huruf e, paling sedikit meliputi:
   a. hak dan kewajiban pemerintah daerah dan masyarakat terhadap pelayanan Perizinan dan Nonperizinan;
   b. manfaat Perizinan dan Nonperizinan bagi masyarakat;
   c. jenis pelayanan;
   d. persyaratan dan mekanisme layanan Perizinan dan Nonperizinan;
   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 Dinas.

Paragraf 6

Pelayanan Konsultasi

Pasal 24

(1) Pelayanan konsultasi sebagaimana dimaksud dalam Pasal 12 ayat (2) huruf f, paling sedikit meliputi:
   a. konsultasi teknis jenis layanan Perizinan dan Nonperizinan;
   b. konsultasi aspek hukum Perizinan dan Nonperizinan; dan
   c. pendampingan teknis.

(2) Pelayanan konsultasi sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dilakukan pada ruang konsultasi.

(3) Layanan konsultasi dilakukan oleh pejabat pada bidang yang memiliki tugas dan fungsi konsultasi pada Dinas.

Bagian Keempat
Waktu

Pasal 25

Jangka waktu pelayanan Perizinan dan Nonperizinan sebagaimana dimaksud dalam Pasal 13 ayat (1) huruf a, sampai dengan huruf f kecuali huruf e, ditetapkan paling lama 5 (lima) hari kerja terhitung sejak diterimanya dokumen Perizinan dan Nonperizinan secara lengkap dan benar, kecuali yang diatur waktunya sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.

Pasal 26

Jangka waktu pengelolaan pengaduan layanan Perizinan dan Nonperizinan sebagaimana dimaksud dalam Pasal 17 ayat (2) huruf a sampai dengan huruf e, paling lama 5 (lima) hari kerja terhitung sejak diterimanya dokumen pengaduan layanan Perizinan dan Nonperizinan secara lengkap, kecuali yang diatur waktunya sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.

BAB IV
PERENCANAAN

Pasal 27

(1) Dinas 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 dan Nonperizinan daerah.

(3) Penyusunan dan penetapan dokumen perencanaan pembangunan daerah sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.

BAB V
PENYEDERHANAAN JENIS DAN PROSEDUR

Pasal 28

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

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

Pasal 29

(1) Penyederhanaan jenis pelayanan Perizinan dan Nonperizinan sebagaimana dimaksud dalam Pasal 28 huruf a, dilakukan dengan cara:
a. paket paralel Perizinan dan Nonperizinan; dan
b. menyatukan beberapa jenis perizinan yang sama menjadi satu izin.

(2) Penyederhanaan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dibagi berdasarkan jenis:
a. usaha; dan
b. non usaha.

(3) Penyederhanaan berdasarkan jenis usaha sebagaimana dimaksud pada ayat (2) huruf a, meliputi bidang antara lain:
a. pendidikan;
b. kesehatan;
c. perhubungan;
d. komunikasi dan informatika;
e. koperasi, usaha kecil dan menengah;
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 30

Penyederhanaan prosedur Perizinan dan Nonperizinan sebagaimana dimaksud dalam Pasal 28 huruf b, dilakukan dengan cara:

a. mengintegrasikan pelayanan dengan Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil, Badan Penyelenggara Jaminan Sosial, Direktorat Jenderal Pajak Kementerian Keuangan, Kementerian Hukum dan Hak Asasi Manusia, Badan Pertanahan Nasional, perbankan, asuransi, dan pihak lain yang terkait dengan peningkatan kualitas layanan publik;
b. mengintegrasikan pelayanan antara daerah provinsi dengan daerah kabupaten/kota;
c. menyatukan tempat penyelenggaraan layanan; dan
d. mengurangi persyaratan Perizinan dan Nonperizinan.

Pasal 31

Penyederhanaan jenis dan prosedur pelayanan Perizinan dan Nonperizinan sebagaimana dimaksud dalam Pasal 28 dan Pasal 30 ditetapkan dengan Keputusan Walikota.

BAB VI
PELAYANAN SECARA ELEKTRONIK

Bagian Kesatu
Tujuan dan Ruang Lingkup PSE

Pasal 32

(1) Dalam penyelenggaraan pelayanan Perizinan dan Nonperizinan oleh Dinas, menggunakan PSE.

(2) PSE bertujuan untuk memberikan akses yang lebih luas kepada masyarakat untuk memperoleh pelayanan Perizinan dan Nonperizinan yang lebih mudah, cepat, tepat, efisien, transparan, dan akuntabel.

(3) Pelaksanaan PSE sebagaimana dimaksud pada ayat (1) melalui PTSP-el.

(4) Dinas dalam melaksanakan PTSP-el sebagaimana dimaksud pada ayat (1) wajib menyelenggarakan sistem elektronik secara andal dan aman serta bertanggung jawab.

Pasal 33

(1) Ruang lingkup PTSP-el terdiri atas:
a. subsistem pelayanan informasi;
b. subsistem pelayanan Perizinan dan Nonperizinan; dan
c. subsistem pendukung.

(2) Subsistem Pelayanan Informasi sebagaimana dimaksud pada ayat (1) huruf a menyediakan jenis informasi paling sedikit terdiri atas :

a. panduan Perizinan dan Nonperizinan;
b. direktori PTSP daerah;
c. data realisasi penerbitan Perizinan dan Nonperizinan yang disediakan untuk publik;
d. jenis, persyaratan teknis, mekanisme penelusuran posisi dokumen pada setiap proses, biaya retribusi, dan waktu pelayanan;
e. tata cara layanan pengaduan Perizinan dan Nonperizinan;
f. peraturan perundang-undangan di bidang PTSP;
g. pelayanan informasi publik kepada masyarakat; dan
h. data referensi yang digunakan dalam pelayanan Perizinan dan Nonperizinan.

(3) Subsistem pelayanan Perizinan dan Nonperizinan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) huruf b paling sedikit terdiri atas sistem elektronik yang menyediakan layanan:
a. Perizinan dan Nonperizinan sesuai tahapan sebagaimana dimaksud dalam Pasal 13 ayat (1) huruf a sampai dengan huruf f kecuali huruf e;
b. integrasi dengan Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil, Badan Penyelenggara Jaminan Sosial, Direktorat Jenderal Pajak Kementerian Keuangan, Kementerian Hukum dan Hak Asasi Manusia, Badan Pertanahan Nasional, perbankan, asuransi, dan pihak lain yang terkait;
c. penelusuran proses penerbitan Perizinan dan Nonperizinan (*Online Tracking System*); dan
d. penerbitan dokumen izin dan nonizin dapat berwujud kertas yang ditandatangani secara manual dibubuhi stempel basah, atau secara elektronik yang memiliki tanda tangan elektronik.

(4) Subsistem Pendukung sebagaimana dimaksud pada ayat (1) huruf c paling sedikit terdiri atas sistem elektronik:
a. pengaturan administrasi jaringan elektronik;
b. pengaturan administrasi basis data (*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 34

(1) PTSP-el dapat diakses dengan menggunakan hak akses atau tanpa menggunakan hak akses.

(2) Pelayanan Informasi sebagaimana dimaksud dalam Pasal 33 ayat (2) dapat diakses oleh pengguna tanpa menggunakan hak akses.

(3) Pelayanan Perizinan dan Nonperizinan sebagaimana dimaksud dalam Pasal 33 ayat (3) dan Subsistem Pendukung sebagaimana dimaksud dalam Pasal 33 ayat (4) dapat diakses oleh pengguna dengan menggunakan hak akses.

(4) Hak akses sebagaimana dimaksud pada ayat (3) diberikan kepada Kepala Dinas, petugas pelayanan, pemohon Perizinan dan Nonperizinan, dan pegawai instansi lain sesuai dengan kewenangan.

(5) Tata cara pemberian hak akses sebagaimana dimaksud pada ayat (4) dilakukan oleh Kepala Dinas dalam bentuk petunjuk teknis.

Pasal 35

(1) Pemilik hak akses sebagaimana dimaksud dalam Pasal 34 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 36

(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 penandatangan;
b. data pembuatan tanda tangan elektronik pada saat proses penandatanganan elektronik hanya berada dalam kuasa penandatangan;

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 penandatangan telah memberikan persetujuan terhadap informasi elektronik yang terkait.

(2) Pemanfaatan tanda tangan elektronik sebagaimana dimaksud dalam Pasal 33 ayat (3) huruf d paling sedikit memenuhi persyaratan meliputi:
a. laman/*website* PSE menggunakan sertifikat elektronik atau *Secure Socet Layer* (SSL);
b. penyelenggara dan pemohon wajib memiliki sertifikat elektronik;
c. penerimaan permohonan dan persyaratan Perizinan dan Nonperizinan dalam bentuk elektronik;
d. dokumen izin dan nonizin diterbitkan dalam bentuk dokumen elektronik dengan format *PDF* (*Portable Document Format*);
e. seluruh proses penerbitan dokumen izin dan nonizin melalui transaksi elektronik yang menggunakan tanda tangan elektronik;
f. tidak memberikan keterangan atau notifikasi dalam bentuk kertas;
g. penyerahan dokumen izin dan nonizin secara elektronik; dan
h. arsip digital.

(3) Sertifikat elektronik sebagaimana dimaksud pada ayat (2) huruf b diterbitkan oleh Penyelenggara Sertifikasi Elektronik tersertifikasi sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.

(4) Sertifikat elektronik bagi pemohon layanan sebagaimana dimaksud pada ayat (2) huruf b dapat diperoleh pada loket khusus PTSP.

(5) Tanda tangan elektronik yang tersertifikasi sebagaimana dimaksud pada ayat (2) disebut tanda tangan digital atau *digital signature*.

Pasal 37

(1) Dokumen elektronik sebagaimana dimaksud dalam Pasal 36 ayat (2) huruf d dan transaksi elektronik sebagaimana dimaksud dalam Pasal 36 ayat (2) huruf e yang dibubuhi tanda tangan digital memiliki kekuatan hukum yang sah.

(2) Proses pembubuhan tanda tangan digital pada dokumen elektronik dan transaksi elektronik tidak dibatasi oleh tempat dan waktu penandatanganan.

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

Pasal 38

(1) Dokumen izin dan nonizin elektronik sebagaimana dimaksud dalam Pasal 36 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 36 ayat (2) huruf e dapat diverifikasi melalui layanan otoritas validasi (*validation authority*) pada Penyelenggara Sertifikasi Elektronik.

(3) Dokumen izin dan nonizin elektronik sebagaimana dimaksud pada ayat (1) yang dibubuhi tanda tangan digital yang valid merupakan dokumen otentik.

(4) Hasil cetak dokumen izin dan nonizin elektronik sebagaimana dimaksud pada ayat (3) menjadi salinan dari dokumen otentik.

BAB VII
SARANA DAN PRASARANA

Pasal 39

(1) Sarana dan prasarana penyelenggaraan PTSP, paling sedikit meliputi:
a. kantor depan/*front office;*
b. kantor belakang/*back office;*
c. ruang pendukung; dan
d. alat/fasilitas pendukung.

(2) Kantor depan/*front office* sebagaimana dimaksud pada ayat (1) huruf a, paling sedikit terdiri atas:
a. loket penerimaan;
b. loket penyerahan;
c. loket pembayaran;
d. ruang/tempat layanan informasi;
e. ruang/tempat layanan pengaduan; dan
f. ruang layanan konsultasi.

(3) Kantor belakang/*back office* sebagaimana dimaksud pada ayat (1) huruf b, paling sedikit terdiri atas:

a. ruang rapat; dan
b. ruang pemrosesan.

(4) Ruang pendukung sebagaimana dimaksud pada ayat (1) huruf c, paling sedikit terdiri atas:
a. ruang tunggu;
b. ruang laktasi;
c. ruang difabel dan manula;
d. ruang bermain anak;
e. ruang arsip dan perpustakaan;
f. toilet/kamar mandi;
g. tempat ibadah;
h. tempat parkir; dan
i. ruang/tempat penjualan makanan dan minuman.

(5) Alat/fasilitas pendukung sebagaimana dimaksud pada ayat (1) huruf d, paling sedikit terdiri atas:
a. seragam pelayanan;
b. formulir;
c. telepon dan mesin faksimile;
d. perangkat komputer, printer, dan *scanner*;
e. mesin antrian;
f. alat pengukur kepuasan layanan;
g. kotak pengaduan;
h. mesin foto kopi;
i. kamera pengawas (CCTV);
j. koneksi internet;
k. laman/*website* dan *e-mail*;
l. alat penyedia daya listrik atau *uninterruptible power supply* (UPS);
m. alat pemadaman kebakaran;
n. pendingin ruangan;
o. televisi;
p. brosur;
q. banner;
r. petunjuk arah lokasi; dan
s. alat/fasilitas pendukung lainnya sesuai dengan kebutuhan.

Pasal 40

(1) Sarana dan prasarana untuk penyelenggaraan PTSP-el, paling sedikit meliputi:
a. koneksi internet;
b. aplikasi pelayanan perizinan, pengaduan, penelusuran proses penerbitan perizinan dan nonperizinan (*tracking system*), jejak audit (*audit trail*), sms *gateway*, dan arsip digital;
c. pusat data (*data center*), dan *server* aplikasi dan pengamanan;
d. telepon pintar (*smartphone*); dan
e. alat/fasilitas pendukung lainnya sesuai dengan kebutuhan.

(2) Pusat data (*data center*) dan *server* sebagaimana dimaksud pada ayat (1) huruf c dapat berbagi pakai dengan perangkat daerah lain.

BAB VIII

SUMBER DAYA MANUSIA

Pasal 41

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

Pasal 42

(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 Nonperizinan, dapat menggunakan Pegawai Pemerintah dengan Perjanjian Kerja dan Tenaga Ahli Pendamping.

(4) Mutasi pegawai pelayanan penyelenggaraan Perizinan dan Nonperizinan dapat dilakukan setelah mendapatkan rekomendasi dari Kepala Dinas sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.

(5) Penempatan Tim Teknis pada kantor PTSP ditetapkan oleh Walikota.

Pasal 43

(1) Dalam rangka efektivitas dan percepatan pelayanan Perizinan dan Nonperizinan, Tim Teknis PTSP dari organisasi perangkat daerah terkait dapat ditempatkan dan berkantor di Dinas berdasarkan kebutuhan penyelenggaraan pelayanan yang diajukan oleh Kepala Dinas

(2) Penempatan Tim Teknis pada kantor PTSP ditetapkan oleh walikota

Pasal 44

Dalam rangka meningkatkan kinerja penyelenggaraan pelayanan Perizinan dan Nonperizinan, Walikota memberikan tunjangan khusus kepada penyelenggara dan tim teknis sesuai dengan kemampuan keuangan daerah.

BAB IX
ETIKA PELAYANAN

Pasal 45

(1) Dalam Penyelenggaraan PTSP wajib diterapkan etika pelayanan.

(2) Etika pelayanan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) merupakan sikap aparatur penyelenggara dalam pelaksanaan pelayanan Perizinan dan Nonperizinan.

(3) Etika pelayanan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dan ayat (2) ditetapkan dengan Keputusan Walikota.

Pasal 46

(1) Etika pelayanan sebagaimana dimaksud dalam Pasal 45 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 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 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 dan Nonperizinan.

(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 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 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 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 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 dan Nonperizinan

BAB X
SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT

Pasal 47

(1) Dinas 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 48

(1) Dinas 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.

BAB XII
FORUM KOMUNIKASI PTSP

Pasal 49

(1) Dinas dalam rangka penyelenggaraan PTSP dapat membentuk forum komunikasi antara Organisasi Perangkat Daerah dengan masyarakat dan pemangku kepentingan terkait.

(2) Keanggotaan forum komunikasi sebagaimana dimaksud pada ayat (1) paling sedikit terdiri atas unsur:
a. Organisasi Perangkat Daerah;
b. perwakilan asosiasi penerima layanan;
c. ombudsman; dan
d. unsur lainnya yang terkait.

(3) Forum komunikasi sebagaimana dimaksud pada ayat (1) mempunyai fungsi paling sedikit:
a. menyelesaikan permasalahan Perizinan dan Nonperizinan;
b. melakukan evaluasi Penyelenggaraan PTSP; dan
c. memberikan rekomendasi kepada Walikota

(4) Forum komunikasi sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dibentuk dengan Keputusan Walikota.

BAB XIII
PEMBINAAN DAN PENGAWASAN

Pasal 50

(1) Pembinaan dan pengawasan secara umum terhadap penyelenggaraan PTSP dilakukan oleh Walikota melalui Sekretaris Daerah.

(2) Pembinaan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dalam bentuk pemberian bimbingan, supervisi serta pengembangan, pemantauan dan evaluasi penyelenggaraan PTSP.

BAB XIV
PELAPORAN

Pasal 51

(1) Kepala Dinas menyampaikan laporan Penyelenggaraan PTSP kepada Walikota secara periodik setiap triwulan.

(2) Laporan penyelenggaraan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) meliputi:
a. kelembagaan dan struktur organisasi Dinas Penanaman Modal, Pelayanan Terpadu Satu Pintu dan Tenaga Kerja;
b. pendelegasian kewenangan;
c. sumber daya manusia;
d. sarana dan prasarana;
e. maklumat Pelayanan Perizinan, standar pelayanan dan standar operasional prosedur;

f. survei kepuasan masyarakat;
g. pengelolaan pengaduan;
h. inovasi layanan;
i. penyelenggaraan penyuluhan;
j. penyederhanaan jenis dan prosedur;
k. pemberian insentif dan kemudahan penanaman modal;
l. jumlah izin dan nonizin terbit;
m. rencana dan realisasi investasi; dan
n. kendala dan solusi.

(3) Khusus pelaporan jumlah izin dan nonizin sebagaimana dimaksud pada ayat (2) huruf l juga dilaporkan setiap bulan paling lambat pada minggu kedua bulan berikutnya

(4) Laporan penyelenggaraan sebagaimana dimaksud pada ayat (2) dan ayat (3) dapat dilakukan secara manual dan/atau elektronik.

BAB XV
PENDANAAN

Pasal 52

Biaya Penyelenggaraan PTSP dibebankan pada:
a. anggaran pendapatan dan belanja negara;
b. anggaran pendapatan dan belanja daerah; dan/atau
c. sumber lainnya yang sah dan tidak mengikat, sesuai dengan ketentuan peraturan perundangan-undangan.

BAB XVI
KETENTUAN PERALIHAN

Pasal 53

Dengan berlakunya Peraturan Walikota ini, semua Peraturan pelaksanaan yang mengatur tentang urusan pelayanan perizinan pada Pemerintah Kota Pangkalpinang yang telah ada, disesuaikan dengan Peraturan Walikota ini.

BAB XVII

KETENTUAN PENUTUP

Pasal 54

Peraturan Walikota ini mulai berlaku pada tanggal diundangkan.

Agar setiap orang mengetahuinya, memerintahkan pengundangan Peraturan Walikota ini dengan penempatannya dalam Berita Daerah Kota Pangkalpinang.

Ditetapkan di Pangkalpinang
pada tanggal 20 Juli 2018

Plt. WALIKOTA PANGKALPINANG,

MUHAMMAD SOPIAN

Diundangkan di Pangkalpinang
pada tanggal 20 Juli 2018

SEKRETARIS DAERAH
KOTA PANGKALPINANG,

RADMIDA DAWAM

BERITA DAERAH KOTA PANGKALPINANG TAHUN 2018 NOMOR 35