



SALINAN

## BUPATI KUTAI KARTANEGARA

PROVINSI KALIMANTAN TIMUR  
PERATURAN BUPATI KUTAI KARTANEGARA  
NOMOR 2 TAHUN 2020

TENTANG  
PENYELENGGARAAN PELAYANAN TERPADU SATU PINTU

DENGAN RAHMAT TUHAN YANG MAHA ESA  
BUPATI KUTAI KARTANEGARA,

- Menimbang : a. bahwa dalam rangka mewujudkan dan meningkatkan kualitas pemberian pelayanan prima kepada publik khususnya di bidang Perizinan dan Nonperizinan serta mendorong pertumbuhan ekonomi melalui peningkatan iklim usaha, investasi dan pengembangan keterbukaan informasi perlu adanya penyelenggaraan pelayanan terpadu;
- b. bahwa berdasarkan dalam Pasal 39 ayat (3) Peraturan Pemerintah Nomor 18 Tahun 2016 tentang Perangkat Daerah, pelimpahan kewenangan pelayanan perizinan dan nonperizinan kepada pelayanan terpadu satu pintu ditetapkan dengan Peraturan Bupati:
- b. bahwa berdasarkan pertimbangan huruf a dan huruf b di atas, maka perlu menetapkan Peraturan Bupati tentang Penyelenggaraan Pelayanan Terpadu Satu Pintu.
- Mengingat : 1. Pasal 18 ayat (6) Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945;
2. Undang-Undang Nomor 27 Tahun 1959 tentang Penetapan Undang-Undang Darurat Nomor 3 Tahun 1953 tentang Pembentukan Daerah Tingkat II di Kalimantan (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 1953 Nomor 9) sebagai Undang-Undang (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 1959 Nomor 72, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 1820);
3. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2007 tentang Penanaman Modal (Lembaran Republik Indonesia Tahun 2007 Nomor 67, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4724) ;
4. Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2008 tentang Informasi dan Transaksi Elektronik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2008 Nomor 58, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4843);
5. Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2009 Nomor 61, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4846);

6. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2009 Nomor 112, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5038);
7. Undang-Undang Nomor 28 Tahun 2009 tentang Pajak Daerah dan Retribusi Daerah (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2009 Nomor 130, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5049);
8. 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);
9. Undang-Undang Nomor 30 Tahun 2014 tentang Administrasi Pemerintahan (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2014 Nomor 292, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5601);
9. Peraturan Pemerintah Nomor 65 Tahun 2005 tentang Pedoman Penyusunan dan Penerapan Standar Pelayanan Minimal (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2005 Nomor 150, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4585);
10. Peraturan Pemerintah Nomor 18 Tahun 2016 tentang Perangkat Daerah (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2016 Nomor 114);
11. Peraturan Presiden Republik Indonesia Nomor 97 Tahun 2014 tentang Penyelenggaraan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2014 Nomor 221);
12. Peraturan Kepala Badan Koordinasi Penanaman Modal Nomor 11 Tahun 2009 tentang Tata Cara Pelaksanaan, Pembinaan, dan Pelaporan Pelayanan Terpadu Satu Pintu di Bidang Penanaman Modal;
13. Peraturan Kepala Badan Koordinasi Penanaman Modal Nomor 14 Tahun 2009 tentang Sistem Pelayanan Informasi dan Perizinan Investasi Secara Elektronik (SPIPISE);
14. Peraturan Menteri Dalam Negeri Republik Indonesia Nomor 100 Tahun 2016 tentang Pedoman Nomenklatur Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Provinsi dan Kabupaten/Kota (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2016 Nomor 1906);
15. Peraturan Bupati Kutai Kartanegara Nomor 40 Tahun 2018 tentang Penyelenggaraan Bangunan Gedung;
16. Peraturan Bupati Kutai Kartanegara Nomor 4 Tahun 2019 tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas dan Fungsi Serta Tata Kerja Perangkat Daerah pada Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (Berita Daerah Kabupaten Kutai Kartanegara Tahun 2019 Nomor 4).

## MEMUTUSKAN :

Menetapkan : PERATURAN BUPATI TENTANG PENYELENGGARAAN PELAYANAN TERPADU SATU PINTU.

### BAB I KETENTUAN UMUM

#### Pasal 1

Dalam Peraturan Bupati ini yang dimaksud dengan :

1. Daerah adalah Kabupaten Kutai Kartanegara.
2. Pemerintah Daerah adalah Kepala Daerah sebagai unsur penyelenggara Pemerintahan Daerah yang memimpin pelaksanaan urusan pemerintahan yang menjadi kewenangan daerah otonom.
3. Kepala Daerah selanjutnya disebut Bupati adalah Bupati Kutai Kartanegara.
4. Sekretaris Daerah adalah Sekretaris Daerah Kabupaten Kutai Kartanegara.
5. Pelayanan Terpadu Satu Pintu yang selanjutnya di singkat PTSP adalah Pelayanan secara terintegrasi dalam satu kesatuan proses dimulai dari tahapan permohonan sampai dengan tahap penyelesaian produk pelayanan melalui satu pintu Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu yang selanjutnya disingkat DPMPTSP.
6. Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu yang selanjutnya disingkat DPMPTSP.
7. Kepala Dinas adalah Kepala Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu satu Pintu Kabupaten Kutai Kartanegara.
8. Perizinan Berusaha adalah Pendaftaran yang diberikan kepada pelaku usaha untuk memulai dan menjalankan usaha dan/atau kegiatan yang diberikan dalam bentuk surat keputusan/keputusan pemenuhan persyaratan dan/atau komitmen
9. Perizinan adalah Pemberian dokumen dan bukti legalitas persetujuan dari Pemerintah kepada seseorang atau pelaku usaha/kegiatan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.
10. Nonperizinan adalah Segala bentuk kemudahan pelayanan, fasilitas fiskal dan informasi untuk keperluan usaha atau penanaman modal sesuai dengan aturan/ketentuan peraturan perundang-undangan.
11. Dokumen Elektronik adalah Setiap informasi elektronik yang dibuat, diteruskan, dikirim, diterima atau disimpan dalam bentuk analog, digital, elektromagnetik, optikal atau sejenisnya yang dapat dilihat, ditampilkan dan atau didengar melalui komputer atau sistem elektronik, termasuk tetapi tidak terbatas pada tulisan, suara, gambar, peta, rancangan, foto atau sejenisnya, huruf, tanda, angka, kode akses, simbol atau perforasi yang memiliki makna atau arti yang dapat dipahami oleh orang yang mampu memahaminya.
12. Tanda Tangan Elektronik adalah Tanda tangan yang terdiri atas informasi elektronik lainnya yang digunakan sebagai alat verifikasi dan autentifikasi dan telah disertifikasi
13. Penyelenggara Sertifikat Elektronik adalah Badan hukum yang berfungsi sebagai pihak yang layak dipercaya yang memberikan dan mengaudit sertifikat elektronik.
14. Izin Usaha adalah Izin yang diterbitkan oleh lembaga OSS untuk dan atas nama menteri, pimpinan lembaga, gubernur atau bupati/walikota setelah pelaku usaha melakukan pendaftaran dan untuk memulai usaha dan atau kegiatan sampai sebelum pelaksanaan komersial atau operasional dengan persyaratan dan atau komitmen.

15. Izin Komersial atau Operasional adalah Izin yang diterbitkan izin usaha adalah Izin yang diterbitkan oleh lembaga OSS untuk dan atas nama menteri, pimpinan, lembaga, gubernur atau bupati/walikota setelah pelaku usaha mendapatkan izin usaha dan untuk melakukan kegiatan komersial atau operasional dengan memenuhi persyaratan dan atau komitmen.
16. Komitmen adalah Pernyataan pelaku usaha untuk memenuhi persyaratan izin usaha dan atau izin komersial atau operasional.
17. Lembaga Pengelola dan Penyelenggara OSS yang selanjutnya disebut Lembaga OSS adalah Lembaga non kementerian yang menyelenggarakan urusan pemerintah di bidang penanaman modal.
18. Nomor induk Berusaha yang selanjutnya disingkat NIB adalah Identitas pelaku usaha yang diterbitkan oleh lembaga OSS setelah pelaku usaha melakukan pendaftaran.
19. Satuan Tugas yang disingkat Satgas adalah Satuan Tugas yang bertanggungjawab terhadap pengawalan, pembinaan, pengembangan dan pelayanan perizinan berusaha suatu kegiatan atau urusan.
20. Satuan Tugas Kabupaten adalah Satuan Tugas yang dibentuk di Kabupaten oleh Bupati.
21. Pembayaran adalah Biaya yang dikeluarkan oleh pelaku usaha setelah mendapatkan izin dengan mekanisme pernyataan komitmen melalui OSS.
22. Pengaduan adalah Penyampaian keluhan yang disampaikan pengadu kepada pengelola pengaduan atas pelayanan pelaksana yang tidak sesuai dengan standar pelayanan atau pengabaian kewajiban dan atau pelanggaran larangan oleh penyelenggara.
23. Pengelola Pengaduan Pelaku Usaha/Masyarakat adalah Pejabat, Pegawai atau orang yang ditugaskan oleh penyelenggara untuk mengelola pengaduan pelaku usaha/masyarakat.
24. Penyelenggara Pelayanan Publik atau Penyelenggara merupakan setiap institusi penyelenggara negara, korporasi, lembaga independen yang dibentuk berdasarkan undang-undang untuk kegiatan pelayanan publik dan badan hukum lain yang dibentuk semata-mata kegiatan pelayanan publik.
25. Standar Pelayanan adalah Tolak ukur yang dipergunakan sebagai pedoman janji penyelenggara kepada masyarakat dalam rangka pelayanan yang berkualitas, cepat, mudah, terjangkau dan terukur.
26. Standar Operasional prosedur adalah Dokumen yang berkaitan dengan prosedur yang dilakukan secara kronologis untuk menyelesaikan suatu pekerjaan.
27. Perangkat Daerah adalah unsur pembantu kepala daerah dan DPRD dalam penyelenggaraan Urusan Pemerintahan yang menjadi kewenangan Daerah.
28. Hari adalah Hari kerja sesuai yang ditetapkan oleh Pemerintah Pusat.
29. Akun adalah Pemberian hak akses yang terdiri dari *username* dan *password* yang dipergunakan untuk berkomunikasi atau mengakses pelayanan elektronik melalui OSS.
30. Akun OPD adalah Pemberian hak OPD dalam bentuk *Username* dan *password* yang dipergunakan untuk berkomunikasi atau mengakses pelayanan elektronik melalui OSS dan merupakan bentuk pertanggungjawaban OPD teknis terhadap hasil rekomendasi maupun gambar yang dihasilkan.
31. Aplikasi Sistem Integrasi Layanan yang selanjutnya disebut SIL adalah Perangkat lunak aplikasi daerah yang dikembangkan dan dioperasikan untuk mendukung tata cara penyelenggaraan elektronik yang merupakan pengembangan Aplikasi Cerdas Layanan Perizinan Terpadu untuk Publik (SICANTIK) CLOUD.

32. Retribusi Daerah yang selanjutnya disebut Retribusi adalah Pungutan daerah sebagai pembayaran atas jasa atau pemberian izin tertentu yang khusus disediakan dan atau diberikan oleh pemerintah daerah untuk kepentingan orang pribadi atau badan.
33. Surat Ketetapan Retribusi Daerah yang selanjutnya disingkat SKRD adalah Surat ketetapan retribusi yang menentukan besarnya jumlah pokok retribusi yang terutang.
34. Kewenangan Pemerintahan yang selanjutnya disebut Kewenangan adalah kekuasaan Badan dan/atau Pejabat Pemerintahan atau penyelenggara negara lainnya untuk bertindak dalam ranah hukum publik.
35. Delegasi adalah pelimpahan Kewenangan dari Badan dan/atau Pejabat Pemerintahan yang lebih rendah dengan tanggungjawab dan tanggung gugat tetap berada pada pemberi mandat.

#### Pasal 2

Peraturan Bupati ini dimaksudkan untuk:

- a. mewujudkan pelayanan perizinan dan nonperizinan yang tepat, cepat, efektif, efisien dan transparan; dan
- b. mewujudkan hak masyarakat dan penanaman modal untuk mendapatkan pelayanan di bidang perizinan dan nonperizinan.

#### Pasal 3

Peraturan Bupati ini bertujuan untuk:

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

## BAB II RUANG LINGKUP

#### Pasal 4

Ruang Lingkup Peraturan Bupati ini, meliputi:

- a. Kewenangan DPMPTSP dan Jenis Pelayanan;
- b. Penyelenggaraan PTSP;
- c. Standar dan Manajemen Pelayanan;
- d. Perizinan dan Nonperizinan yang memanfaatkan ruang wilayah;
- e. Sistem Pelayanan PTSP;
- f. Sumber Daya Manusia;
- g. Survei Kepuasan Masyarakat;
- h. Pembinaan dan Pengawasan; dan
- i. Pembiayaan.

BAB III  
KEWENANGAN DPMPTSP DAN JENIS PERIZINAN

Bagian Kesatu

Kewenangan

Pasal 5

- (1) Urusan yang menjadi kewenangan DPMPTSP meliputi seluruh urusan pelayanan perizinan dan nonperizinan yang dilimpahkan dan didelegasikan oleh pemerintah dan atau Bupati sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.
- (2) Bupati sebagaimana dimaksud pada ayat (1) mendelegasikan kewenangan penandatanganan kepada Kepala DPMPTSP.
- (3) Pendelegasian kewenangan penandatanganan kepada Kepala DPMPTSP sebagaimana dimaksud pada ayat (2) meliputi :
  - a. Kewenangan Perizinan dan Nonperizinan yang menjadi urusan Pemerintah Daerah sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan; dan
  - b. Kewenangan Perizinan dan Nonperizinan yang menjadi urusan Pemerintah yang diberikan pelimpahan wewenang kepada Bupati.

Bagian Kedua  
Jenis Perizinan

Pasal 6

Jenis pelayanan Perizinan dan Nonperizinan yang dilimpahkan penandatanganannya kepada Kepala DPMPTSP yang tidak termasuk dalam OSS.

BAB III  
PENYELENGGARAAN PTSP

Pasal 7

Berdasarkan pendelegasian kewenangan sebagaimana dimaksud dalam Pasal 5 ayat (3), penyelenggaraan Pelayanan Perizinan dan Nonperizinan oleh DPMPTSP meliputi :

- a. Penerimaan dan/atau penolakan berkas permohonan;
- b. Penerbitan dokumen izin dan nonizin;
- c. Pencabutan dan pembatalan dokumen izin dan non izin; dan
- d. Penerbitan surat persetujuan pemenuhan komitmen.

Pasal 8

DPMPTSP dalam menyelenggarakan pelayanan Perizinan dan Nonperizinan sebagaimana dimaksud dalam Pasal 7 berkoordinasi dengan Perangkat Daerah terkait.

Pasal 9

- (1) Dalam penyelenggaraan pelayanan Perizinan dan Nonperizinan, DPMPTSP bertanggung jawab secara administratif, sedangkan tanggung jawab teknis berada pada Perangkat Daerah terkait.
- (2) Pelaksanaan pengendalian penanaman modal yang meliputi pemantauan, pembinaan dan pengawasan terhadap perizinan dan nonperizinan yang terbit sebagaimana dimaksud ayat (1) dilaksanakan oleh DPMPTSP sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.

#### Pasal 10

- (1) Dalam rangka menunjang kelancaran pelaksanaan PTSP, pada penyelenggaraan Pelayanan Perizinan dan Nonperizinan dibentuk tim teknis sesuai dengan kebutuhan yang merupakan representasi dari peraturan perundang-undangan.
- (2) Tim Teknis PTSP sebagaimana dimaksud pada ayat (1), memiliki kewenangan memberikan Pertimbangan Teknis dalam rangka pemberian rekomendasi Perizinan dan Nonperizinan.
- (3) Pembentukan dan anggota tim teknis sebagaimana dimaksud pada ayat (2) ditetapkan dengan Keputusan Bupati sesuai ketentuan peraturan perundang-undangan.

#### BAB IV

#### STANDAR DAN MANAJEMEN PELAYANAN

#### Pasal 11

Dalam penyelenggaraan pelayanan Perizinan dan Nonperizinan Pemerintah Daerah wajib menyusun, menetapkan dan menerapkan:

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

#### Pasal 12

- (1) Komponen Standar Pelayanan sebagaimana dimaksud dalam Pasal 12 huruf a paling sedikit meliputi :
  - a. Dasar hukum;
  - b. Persyaratan;
  - c. Sistem, mekanisme, dan prosedur;
  - d. Jangka waktu penyelesaian;
  - e. Biaya/tarif;
  - f. Produk 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 resiko keragu-raguan; dan
  - n. Evaluasi kinerja pelaksana.
- (2) Standar Pelayanan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) ditetapkan dengan Keputusan Kepala Dinas DPMPSTP.

### Pasal 13

- (1) Komponen Standar Operasional Prosedur sebagaimana dimaksud dalam Pasal (12) huruf b meliputi :
  - a. Nomor Standar Operasional Prosedur;
  - b. Tanggal pembuatan;
  - c. Tanggal revisi;
  - d. Tanggal pengesahan;
  - e. Disahkan oleh;
  - f. Nama Standar Operasional Prosedur;
  - g. Dasar hukum;
  - h. Kualifikasi Pelaksana;
  - i. Peralatan dan perlengkapan;
  - j. Peningkatan;
  - k. Pencatatan dan pendataan;
  - l. Uraian prosedur;
  - m. Pelaksana;
  - n. Kelengkapan;
  - o. Waktu; dan
  - p. Output.
- (2) Standar Operasional Prosedur sebagaimana dimaksud pada ayat (1) ditetapkan dengan Keputusan Kepala DPMPTSP.

### Bagian Kedua Manajemen Pelayanan

#### Pasal 14

- (1) Dalam menyelenggarakan pelayanan Perizinan dan Nonperizinan sebagaimana dimaksud dalam Pasal (7), DPMPTSP wajib menerapkan manajemen PTSP.
- (2) Manajemen PTSP sebagaimana dimaksud pada ayat (1) meliputi :
  - a. Pelaksanaan pelayanan;
  - b. Pengelolaan pengaduan masyarakat;
  - c. Pengelolaan informasi;
  - d. Pengawasan internal;
  - e. Penyuluhan kepada masyarakat; dan
  - f. Pelayanan konsultasi.

#### Paragraf 1 Pelaksanaan Pelayanan

#### Pasal 15

- (1) Pelaksanaan pelayanan Perizinan dan Nonperizinan pada PTSP sebagaimana dimaksud dalam Pasal 14 ayat (2) huruf a melalui OSS dilakukan oleh pemohon secara mandiri dan/atau dilakukan pendampingan oleh DPMPTSP yang diatur dalam keputusan Kepala Dinas.

- (2) Pelaksanaan pelayanan Perizinan dan Nonperizinan pada PTSP sebagaimana dimaksud dalam Pasal 14 ayat (2) huruf a yang melalui aplikasi SIL, 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.
- (3) Pelaksanaan Pelayanan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) huruf a, huruf b, c dan huruf f, dilakukan oleh *Customer Service*.
- (4) Penyerahan dokumen izin dan/atau nonizin kepada pemohon sebagaimana dimaksud pada ayat (1) huruf f, ditembuskan kepada Perangkat Daerah terkait.

#### Pasal 16

*Customer Service* sebagaimana dimaksud dalam Pasal 15 ayat (3) merupakan penerima berkas permohonan izin/nonperizinan yang melalui aplikasi SIL dan sudah memenuhi persyaratan selanjutnya melakukan verifikasi terhadap permohonan dimaksud.

#### Pasal 17

- (1) Pengolahan pelayanan Perizinan dan Nonperizinan sebagaimana dimaksud dalam Pasal 16 ayat (1) mulai dari tahap menerima dan memverifikasi berkas permohonan sampai dengan tahap penyerahan dokumen dilakukan secara terpadu satu pintu.
- (2) Proses pelaksanaan pelayanan sebagaimana 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 pertimbangan teknis, dilakukan oleh tim teknis sebagaimana dimaksud dalam Pasal 10 ayat (3).

#### Pasal 18

- (1) Pelaksanaan pelayanan Perizinan dan Nonperizinan tidak dipungut biaya.
- (2) Dalam hal suatu Perizinan dan Nonperizinan yang dikenakan retribusi Daerah, besarnya dihitung berdasarkan Peraturan Daerah.
- (3) Pelaksanaan retribusi Daerah sebagaimana dimaksud pada ayat (2) dapat diintegrasikan dalam pelayanan perizinan di DPMPSTSP.
- (4) Pelaksanaan pembayaran retribusi dilakukan sebelum penyerahan dokumen izin kepada pemohon, dan disetorkan langsung ke kas Daerah sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.
- (5) Pelaksanaan pembayaran retribusi Daerah sebagaimana dimaksud pada ayat (4) dilakukan secara nontunai sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.

## Pasal 19

Dalam pelaksanaan tugas dan fungsi pelayanan Perizinan dan Non Perizinan, DPMPTSP tidak dibebani target penerimaan retribusi daerah sebagaimana dimaksud dalam Pasal 18 ayat (2).

## Pasal 20

- (1) Pengelolaan pengaduan masyarakat sebagaimana dimaksud dalam Pasal 14 ayat (2) huruf b, dilakukan secara cepat, tepat, tertib, tuntas, transparan, dan dapat dipertanggung jawabkan.
- (2) Pengaduan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dilakukan secara langsung atau tidak langsung :
  - a. Pengaduan langsung dilakukan oleh pelaku usaha atau masyarakat dengan cara datang langsung ke meja pengaduan dan/atau bertemu langsung dengan pejabat yang berwenang dalam menangani pengaduan masyarakat atau pelaku usaha. Pengaduan secara langsung dilakukan dengan menyampaikan secara lisan keluhan atau ketidakpuasan dan/atau informasi adanya dugaan pelanggaran kemudian dicatat oleh pegawai yang menangani pengaduan masyarakat/pelaku usaha; dan
  - b. Pengaduan secara tidak langsung dilakukan oleh masyarakat atau pelaku usaha dengan cara tidak langsung berhadapan atau bertemu dengan pejabat yang berwenang dalam menangani pengaduan masyarakat atau pelaku usaha dilakukan melalui: *website/aplikasi* yang dibuat secara khusus untuk saluran pengaduan *online, short message service (SMS), Surat, Faximilli, Email*, telepon dan kotak pengaduan.
- (3) Pelaksanaan pengelolaan pengaduan masyarakat sebagaimana dimaksud pada ayat (2), 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 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 DPMPTSP, pengaduan disalurkan kepada kepala Perangkat Daerah terkait.
  - e. menyampaikan informasi dan/atau tanggapan kepada pengaduan dan/atau pihak terkait.
  - f. melakukan pencatatan dan pelaporan hasil pengelolaan pengaduan; dan
  - g. pemantauan dan evaluasi pengelolaan pengaduan.
- (4) Pelaksanaan layanan pengaduan sebagaimana dimaksud pada ayat (3) huruf a dan huruf e, dilakukan oleh pegawai yang ditugaskan.
- (5) Pelaksanaan layanan pengaduan sebagaimana dimaksud pada ayat (3) huruf b sampai dengan huruf g kecuali huruf e, dilakukan oleh pegawai yang ditugaskan.
- (6) Pegawai yang ditugaskan sebagaimana dimaksud pada ayat (4) dan ayat (5) dari bidang yang memiliki fungsi pengaduan pada DPMPTSP.
- (7) Pengaduan Masyarakat atau pelaku usaha yang ditindaklanjuti yang memenuhi syarat sebagai berikut :

- a. Identitas pelapor harus jelas meliputi nama, alamat, no telepon dan email;
- b. Identitas terlapor harus jelas nama, alamat dan instansi;
- c. Isi pengaduan yang dibuat oleh pelapor harus jelas dan pelapor benar-benar pelaku usaha yang sedang melakukan proses pengajuan perizinan pada DPMPTSP; dan
- d. Pengaduan yang disampaikan harus ditanggapi dan ditindaklanjuti oleh DPMPTSP selambat-lambatnya dalam waktu 3 (tiga) hari kerja.

#### Pasal 21

- (1) Dalam hal terdapat ketidak puasan dari produk Perizinan yang diterbitkan oleh DPMPTSP, pemohon dapat menyampaikan keberatan.
- (2) Keberatan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) ditujukan secara tertulis kepada Kepala DPMPTSP dalam jangka waktu paling lama 21 (dua puluh satu) hari kerja sesudah izin diterbitkan.
- (3) Kepala DPMPTSP atas nama Bupati harus memberikan jawaban menolak atau menerima keberatan sebagaimana dimaksud pada ayat (2) setelah melalui rapat atau pembahasan bersama Perangkat Daerah terkait paling lama 5 (lima) hari kerja.
- (4) Dalam hal keberatan diterima, Kepala DPMPTSP atas nama Bupati wajib memberikan keputusan memperbaiki pemberian izin kepada yang bersangkutan atau pemohon.

#### Paragraf 3 Pengelolaan Informasi

#### Pasal 22

- (1) Pengelolaan informasi sebagaimana dimaksud dalam Pasal 14 ayat (2) huruf c wajib dilakukan secara terbuka dan mudah diakses oleh masyarakat sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.
- (2) Pelaksanaan pengelolaan informasi sebagaimana dimaksud pada ayat (1), meliputi:
  - a. menerima permintaan layanan informasi;
  - b. pelaksanaan Menyediakan informasi terkait layanan Perizinan dan Nonperizinan; dan
  - c. memberikan informasi terkait layanan Perizinan dan Nonperizinan.

#### Pasal 23

- (1) Penyediaan informasi sebagaimana dimaksud dalam Pasal 22 ayat (2) huruf b, paling sedikit meliputi :
  - a. Profil kelembagaan;
  - b. Profil struktur organisasi;
  - c. Perizinan dan Nonperizinan Pemerintah Daerah,
  - d. Maklumat Layanan;
  - e. Standar Pelayanan;

- f. Penelusuran proses penerbitan Perizinan dan Nonperizinan;
  - g. Pengelolaan Pengaduan Perizinan dan Nonperizinan; dan
  - h. Indek Kepuasan Masyarakat.
- (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 24

Pengawasan Internal sebagaimana dimaksud dalam Pasal 14 ayat (2) huruf d, meliputi :

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

Pasal 25

Pelaksanaan pengawasan sebagaimana dimaksud dalam Pasal 24 dilakukan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.

Paragraf 5  
Sosialisasi Kepada Masyarakat

Pasal 26

- (1) Sosialisasi kepada masyarakat sebagaimana dimaksud dalam Pasal 14 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; dan
  - e. Waktu dan tempat pelayanan.
- (2) Penyelenggaraan sosialisasi kepada masyarakat dilakukan melalui:
  - a. Media elektronik;
  - b. Media masa;
  - c. Media cetak; dan
  - d. Pertemuan.

Paragraf 6  
Pelayanan Konsultasi

Pasal 27

- (1) Pelayanan konsultasi sebagaimana dimaksud dalam Pasal 14 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/helpdesk.
  - (3) Layanan konsultasi dilakukan oleh pejabat pada bidang yang memiliki tugas dan fungsi konsultasi pada bidang Layanan Perizinan dan Nonperizinan DPMPTSP.

### Bagian Ketiga Waktu

#### Pasal 28

Jangka waktu pelayanan Perizinan dan Nonperizinan sebagaimana dimaksud dalam Pasal 16 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 29

Jangka waktu pengelolaan pengaduan layanan Perizinan dan Nonperizinan sebagaimana dimaksud dalam Pasal 20 ayat (2) huruf a sampai dengan huruf g 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 V

### PERIZINAN DAN NONPERIZINAN YANG MEMANFAATKAN RUANG WILAYAH

#### Pasal 30

- (1) Perizinan dan Nonperizinan yang memanfaatkan ruang wilayah di Daerah harus mendapatkan klarifikasi tata ruang yang dikeluarkan oleh Perangkat Daerah yang menyelenggarakan urusan di bidang penataan ruang.
- (2) Klarifikasi yang dikeluarkan oleh Perangkat Daerah yang menyelenggarakan urusan di bidang penataan ruang sebagaimana dimaksud pada ayat (1) merupakan analisis terhadap perwilayahan keberadaan/lokasi dimohonkannya Perizinan dan Nonperizinan teknis/sektoral, yang menjelaskan indikasi arahan peraturan zonasi untuk struktur ruang dan pola ruang rencana tata ruang wilayah daerah.

## BAB VI

### SISTEM PELAYANAN PTSP

#### Pasal 31

- (1) Sistem pelayanan dan alur dokumen Perizinan dan Nonperizinan dalam penyelenggaraan PTSP menggunakan sistem *costumer service* dan *back office* yang didukung (PSE).
- (2) PSE sebagaimana dimaksud pada ayat (1), khususnya untuk Perizinan dan Nonperizinan di bidang sektoral/teknis lainnya menggunakan sistem pelayanan elektronik yang dikembangkan oleh DPMPTSP yang disebut dengan Sistem Integrasi Layanan.

Bagian Kesatu  
Pemanfaatan Tanda Tangan Elektronik  
Pasal 32

- (1) Tanda Tangan Elektronik memiliki kekuatan hukum dan akibat hukum yang sah selama memenuhi persyaratan meliputi :
  - a. Data pembuatan Tanda Tangan Elektronik terkait hanya kepada penandatanganan;
  - b. Data pembuatan Tanda Tangan Elektronik pada saat proses penandatanganan elektronik hanya berada dalam kuasa penandatanganan;
  - c. Segala perubahan terhadap Tanda Tangan Elektronik yang terjadi setelah waktu penandatanganan dapat diketahui;
  - d. Segala perubahan terhadap informasi elektronik yang terkait dengan Tanda Tangan Elektronik tersebut setelah waktu penandatanganan dapat diketahui;
  - e. Terdapat cara tertentu yang dipakai untuk mengidentifikasi siapa penandatangerannya; dan
  - f. Terdapat cara tertentu untuk menunjukkan bahwa penandatanganan telah memberikan persetujuan terhadap informasi elektronik yang terkait.
- (2) Pemanfaatan Tanda Tangan Elektronik paling sedikit memenuhi persyaratan meliputi :
  - a. Laman/website PSE menggunakan sertifikat elektronik atau *secure socket layer*;
  - 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 *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 setempat.
- (5) Tanda tangan elektronik yang tersertifikasi sebagaimana dimaksud pada ayat (2) disebut tanda tangan digital atau digital signature.

Pasal 33

- (1) Dokumen elektronik sebagaimana dimaksud dalam Pasal 32 ayat(2) huruf d dan transaksi elektronik sebagaimana dimaksud dalam Pasal 32 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 di Pembubuhan tanda tangan digital sebagaimana dimaksud pada ayat (2) wajib menggunakan waktu yang mengacu pada waktu server (times stamp) milik Penyelenggara Sertifikasi Elektronik.

#### Pasal 34

- (1) Dokumen izin dan nonizin elektronik sebagaimana dimaksud dalam Pasal 32 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 32 ayat (2) huruf e dapat diverifikasi melalui layanan otoritas validasi 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.

#### Pasal 35

Ketentuan lebih lanjut mengenai pemanfaatan Tanda Tangan Elektronik ditetapkan dengan Keputusan Bupati.

### Bagian Kedua Penerbitan Perizinan dan Nonperizinan dan Laporan Kegiatan Penanaman Modal

#### Pasal 36

- (1) Penerbitan Perizinan dan Nonperizinan dibidang Penanaman Modal ditujukan untuk meningkatkan realisasi investasi Daerah.
- (2) Laporan kegiatan penanaman modal disampaikan secara berkala melalui OSS.

### Bagian Ketiga Pelayanan Khusus

#### Pasal 37

- (1) DPMPSTP memberikan pelayanan khusus kepada pemohon Perizinan dan Nonperizinan berdasarkan kriteria :
  - a. Jumlah tenaga kerja yang diserap minimal 100 (seratus) orang;
  - b. Nilai investasi minimal 5 (lima) milyar yang dilakukan, tidak termasuk untuk keperluan pengadaan tanah dan modal kerja;
  - c. Sektor ekonomi dan atau wilayah pembangunan yang mendapatkan prioritas Daerah; dan
  - d. Terpenuhinya ketentuan peraturan perundang-undangan.
- (2) Bentuk pelayanan khusus yang diberikan berupa :
  - a. Optimalisasi fungsi *help desk*;
  - b. Penggunaan ruang investor corner; dan
  - c. Pelayanan dan pendampingan yang proaktif.

BAB VII  
SUMBER DAYA MANUSIA  
Pasal 38

- (1) Pegawai yang ditugaskan pada DPMPTSP harus memiliki kompetensi yang dipersyaratkan, baik yang berstatus sebagai Aparatur Sipil Negara (ASN) maupun non ASN.
- (2) Pegawai sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dan anggota tim teknis sebagaimana dimaksud dalam Pasal 10 ayat(1) diberikan tunjangan khusus yang besarnya ditetapkan dengan Keputusan Bupati sesuai kemampuan keuangan Daerah.
- (3) Dalam rangka peningkatan kualitas pelayanan penyelenggaraan PTSP, DPMPTSP berkewajiban melakukan pengembangan sumber daya manusia secara konsisten dan terprogram.

BAB VIII  
SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT  
Pasal 39

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

BAB IX  
PEMBINAAN DAN PENGAWASAN  
Pasal 40

- (1) Pembinaan dan pengawasan terhadap penyelenggaraan PTSP Kabupaten/Kota dilakukan oleh Gubernur sebagai wakil Pemerintah Pusat.
- (2) Pembinaan sebagaimana dimaksud pada ayat(1) dilakukan sesuai kebutuhan Daerah dalam bentuk fasilitasi, konsultasi, pendidikan dan pelatihan serta penelitian dan pengembangan.
- (3) Pembinaan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) juga dalam bentuk pemberian bimbingan, supervisi serta pengembangan, pemantauan dan evaluasi penyelenggaraan PTSP.
- (4) OPD teknis yang terkait perizinan berkewajiban dan bertanggungjawab melaksanakan pembinaan dan pengawasan atas perizinan sesuai tugas pokok dan fungsinya.
- (5) Pengawasan penyelenggaraan PTSP dilakukan secara melekat dan berjenjang oleh aparat pengawas internal dan pengawas eksternal sesuai fungsi dan kewenangannya.

BAB X  
PEMBIAYAAN  
Pasal 41

Pembiayaan penyelenggaraan PTSP bersumber dari anggaran pendapatan dan belanja daerah dan/atau sumber lainnya yang sah sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.

**BAB XI**  
**KETENTUAN PERALIHAN**

**Pasal 42**

- (1) Perizinan dan atau non perizinan yang telah diterbitkan sebelum berlaku Peraturan Bupati ini dinyatakan tetap berlaku.
- (2) Pada saat Peraturan Bupati ini mulai berlaku, Peraturan Nomor 40 Tahun 2017 Tentang Penyelenggaraan Pelayanan Terpadu Satu Pintu dan Pelimpahan Kewenangan Pelayanan Perizinan dan Nonperizinan dicabut dan dinyatakan tidak berlaku.

**BAB XII**  
**KETENTUAN PENUTUP**

Peraturan Bupati ini mulai berlaku pada tanggal diundangkan.

Agar setiap orang mengetahuinya, memerintahkan pengundangan Peraturan Bupati ini dengan penempatannya dalam Berita Daerah Kabupaten Kutai Kartanegara.

Ditetapkan di Tenggarong  
pada tanggal 13 Januari 2020  
BUPATI KUTAI KARTANEGARA,

ttd

**EDI DAMANSYAH**

Diundangkan di Tenggarong  
pada tanggal 14 Januari 2020

**SEKRETARIS DAERAH**  
**KABUPATEN KUTAI KARTANEGARA**

ttd

**SUNGGONO**

**BERITA DAERAH KABUPATEN KUTAI KARTANEGARA TAHUN 2020 NOMOR 2**

Salinan Sesuai Dengan Aslinya  
Sekretariat Kabupaten Kutai Kartanegara  
Kepala Bagian Hukum

**PURNOMO, SH**  
NIP. 19780605 200212 1 002