



MENTERI DALAM NEGERI  
REPUBLIK INDONESIA

PERATURAN MENTERI DALAM NEGERI REPUBLIK INDONESIA  
NOMOR 138 TAHUN 2017  
TENTANG  
PENYELENGGARAAN PELAYANAN TERPADU SATU PINTU DAERAH

DENGAN RAHMAT TUHAN YANG MAHA ESA

MENTERI DALAM NEGERI REPUBLIK INDONESIA,

- Menimbang : a. bahwa untuk melaksanakan ketentuan Pasal 25 ayat (1) Peraturan Presiden Nomor 97 Tahun 2014 tentang Penyelenggaraan Pelayanan Terpadu Satu Pintu, serta untuk meningkatkan pertumbuhan ekonomi melalui investasi, meningkatkan kualitas pelayanan perizinan dan nonperizinan kepada masyarakat, serta meningkatkan kualitas penyelenggaraan pelayanan terpadu satu pintu, perlu pedoman yang mengatur mengenai penyelenggaraan pelayanan terpadu satu pintu daerah;
- b. bahwa Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 24 Tahun 2006 tentang Pedoman Penyelenggaraan Pelayanan Terpadu Satu Pintu sudah tidak sesuai lagi dengan dinamika perkembangan peraturan perundang-undangan sehingga perlu diganti;
- c. bahwa berdasarkan pertimbangan sebagaimana dimaksud dalam huruf a dan huruf b, perlu menetapkan Peraturan Menteri Dalam Negeri tentang Penyelenggaraan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Daerah;

- Mengingat : 1. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2007 tentang Penanaman Modal (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2007 Nomor 67, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4724);
2. 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), sebagaimana telah diubah dengan Undang-Undang Nomor 19 Tahun 2016 tentang Perubahan atas Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2008 tentang Informasi dan Transaksi Elektronik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2016 Nomor 251, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5952);
3. 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);
4. Undang-Undang Nomor 39 Tahun 2008 tentang Kementerian Negara (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2008 Nomor 166, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4916);
5. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2000 Nomor 112, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5038);
6. Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2014 Nomor 244, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5587), sebagaimana telah beberapa kali diubah terakhir dengan Undang-Undang Nomor 9 Tahun 2015 (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2015 Nomor 58, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5679);
7. Undang-Undang Nomor 30 Tahun 2014 tentang Administrasi Pemerintahan (Lembaran Negara Republik

- Indonesia Tahun 2014 Nomor 292, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5601);
8. Peraturan Pemerintah Nomor 82 Tahun 2012 tentang Penyelenggaraan Sistem dan Transaksi Elektronik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2012 Nomor 189, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5348);
  9. 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);
  10. Peraturan Pemerintah Nomor 38 Tahun 2017 tentang Inovasi Daerah (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2017 Nomor 206, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 6123);
  11. Peraturan Presiden Nomor 76 Tahun 2013 tentang Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2013 Nomor 191);
  12. Peraturan Presiden Nomor 97 Tahun 2014 tentang Penyelenggaraan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2014 Nomor 221);
  13. Peraturan Presiden Nomor 91 Tahun 2017 tentang Percepatan Pelaksanaan Berusaha (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2017 Nomor 210);
  14. Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 13 Tahun 2006 tentang Pengelolaan Keuangan Daerah, sebagaimana telah beberapa kali diubah terakhir dengan Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 21 Tahun 2011 Tentang Perubahan Kedua atas Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 13 Tahun 2006 tentang Pengelolaan Keuangan Daerah (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2011 Nomor 310)
  15. Peraturan Komisi Informasi Nomor 1 Tahun 2010 tentang Standar Layanan Informasi Publik (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2010 Nomor 272);

16. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 15 Tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2014 Nomor 615);
17. Peraturan Menteri Komunikasi dan Informatika Nomor 4 Tahun 2016 tentang Sistem Manajemen Pengamanan Informasi (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2016 Nomor 551);
18. Peraturan Menteri Dalam Negeri 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);

MEMUTUSKAN:

Menetapkan : PERATURAN MENTERI DALAM NEGERI TENTANG PENYELENGGARAAN PELAYANAN TERPADU SATU PINTU DAERAH.

BAB I KETENTUAN

UMUM

Pasal 1

Dalam Peraturan Menteri ini yang dimaksud dengan:

1. Daerah adalah Provinsi dan Kabupaten/Kota.
2. Kepala Daerah adalah Gubernur dan Bupati/Wali Kota.
3. Perangkat Daerah adalah unsur pembantu Kepala Daerah dan Dewan Perwakilan Rakyat Daerah dalam penyelenggaraan Urusan Pemerintahan yang menjadi kewenangan Daerah.
4. 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.

5. Penyelenggara PTSP Daerah adalah Pejabat Pemerintah Daerah sesuai dengan kewenangan berdasarkan peraturan perundang-undangan.
6. 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.
7. Delegasi 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.
8. Perizinan adalah pemberian dokumen dan bukti legalitas persetujuan dari pemerintah kepada seseorang atau pelaku usaha/kegiatan tertentu sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.
9. 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.
10. Maklumat Pelayanan Publik yang selanjutnya disingkat MPP adalah pernyataan kesanggupan Pemerintah Daerah dalam menyelenggarakan pelayanan publik.
11. Pelayanan Secara Elektronik yang selanjutnya disingkat PSE adalah pelayanan Perizinan dan Nonperizinan yang diberikan melalui PTSP secara elektronik yang selanjutnya disebut PTSP-el.
12. Tanda Tangan Elektronik adalah tanda tangan yang terdiri atas informasi elektronik yang dilekatkan, terasosiasi atau terkait dengan informasi elektronik lainnya yang digunakan sebagai alat verifikasi dan autentifikasi.
13. Tanda Tangan Elektronik Tersertifikasi adalah tanda tangan elektronik yang dibuat menggunakan jasa penyelenggara sertifikasi elektronik.

14. Penyelenggara Sertifikasi Elektronik adalah badan hukum yang berfungsi sebagai pihak yang layak dipercaya, yang memberikan dan mengaudit Sertifikat Elektronik.
15. 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.
16. Menteri adalah menteri yang menyelenggarakan urusan pemerintahan dalam negeri.
17. Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu yang selanjutnya disingkat DPMPTSP adalah Perangkat Daerah yang menyelenggarakan urusan pemerintahan di bidang penanaman modal dan PTSP Daerah.

#### Pasal 2

- (1) Peraturan Menteri ini dimaksudkan sebagai pedoman dalam penyelenggaraan PTSP Daerah.
- (2) Penyelenggaraan PTSP Daerah bertujuan:
  - a. meningkatkan kualitas PTSP, mewujudkan perlindungan dan kepastian hukum kepada masyarakat;
  - b. memberikan akses yang lebih luas kepada masyarakat untuk memperoleh pelayanan prima; dan
  - c. meningkatkan kemudahan berusaha dan daya saing daerah.

#### Pasal 3

Sasaran penyelenggaraan PTSP Daerah yaitu terwujudnya PTSP yang cepat, mudah, transparan, pasti, sederhana, terjangkau, profesional, berintegritas, dan meningkatkan hak masyarakat untuk mendapatkan pelayanan Perizinan dan Nonperizinan

## BAB II KELEMBAGAAN DAN KEWENANGAN

### Pasal 4

- (1) PTSP Daerah yang menyelenggarakan pelayanan Perizinan dan Nonperizinan melekat pada DPMPTSP Provinsi dan Kabupaten/Kota.
- (2) Pembentukan DPMPTSP sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.

### Pasal 5

- (1) DPMPTSP sebagaimana dimaksud dalam Pasal 4 dapat membentuk Unit Pelaksana Teknis Daerah dan bentuk layanan lainnya sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.
- (2) Bentuk layanan lainnya sebagaimana dimaksud pada ayat (1) terdiri atas:
  - a. pelayanan administrasi terpadu kecamatan dan/atau kelurahan;
  - b. gerai layanan atau *outlet*;
  - c. layanan keliling;
  - d. layanan antar jemput; dan/atau
  - e. layanan bersama antar PTSP provinsi dan kabupaten/kota.
- (3) Pelayanan administrasi terpadu sebagaimana dimaksud pada ayat (2) huruf a, sebagai simpul layanan PTSP Kabupaten/Kota sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.
- (4) Pembinaan teknis pelayanan administrasi terpadu sebagaimana dimaksud pada ayat (2) huruf a dilakukan oleh Kepala DPMPTSP Kabupaten/Kota.

### Pasal 6

- (1) Dalam menyelenggarakan pelayanan Perizinan dan Nonperizinan, Gubernur atau Bupati/Wali Kota mendelegasikan kewenangannya kepada Kepala DPMPTSP.

- (2) Gubernur mendelegasikan kewenangan kepada Kepala DPMPTSP provinsi sebagaimana dimaksud pada ayat (1) meliputi:
- a. kewenangan Perizinan dan Nonperizinan yang menjadi urusan pemerintah daerah provinsi sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan; dan
  - b. kewenangan Perizinan dan Nonperizinan yang menjadi urusan pemerintah yang diberikan pelimpahan wewenang kepada gubernur.
- (3) Bupati/Wali Kota mendelegasikan kewenangan kepada Kepala DPMPTSP Kabupaten/Kota sebagaimana dimaksud pada ayat (1) meliputi:
- a. kewenangan Perizinan dan Nonperizinan yang menjadi urusan pemerintah daerah kabupaten/kota sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan; dan
  - b. kewenangan Perizinan dan Nonperizinan yang menjadi urusan pemerintah yang diberikan pelimpahan wewenang kepada Bupati/Wali Kota.
- (4) Pendelegasian wewenang sebagaimana dimaksud pada ayat (2) dan ayat (3) ditetapkan dengan Peraturan Kepala Daerah.

#### Pasal 7

Berdasarkan pendelegasian wewenang sebagaimana dimaksud dalam Pasal 6 ayat (4), penyelenggaraan pelayanan Perizinan dan Nonperizinan oleh PTSP meliputi:

- a. penerimaan dan/atau penolakan berkas permohonan;
- b. penerbitan dokumen izin dan nonizin;
- c. penyerahan dokumen izin dan nonizin; dan
- d. pencabutan dan pembatalan dokumen izin dan nonizin.

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

Pasal 10

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

BAB III

MAKLUMAT PELAYANAN PUBLIK, STANDAR, DAN  
MANAJEMEN PELAYANAN

Bagian Kesatu

Maklumat Pelayanan Publik

Pasal 11

- (1) Pemerintah Daerah dalam menyelenggarakan pelayanan Perizinan dan Nonperizinan wajib membentuk MPP Perizinan dan Nonperizinan.
- (2) MPP Perizinan dan Nonperizinan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) paling sedikit memuat:
  - a. jenis pelayanan yang disediakan;

- b. syarat;
  - c. prosedur;
  - d. biaya;
  - e. waktu;
  - f. hak dan kewajiban Pemerintah Daerah dan warga masyarakat; dan
  - g. penanggung jawab penyelenggaraan pelayanan.
- (3) MPP Perizinan dan Nonperizinan Pemerintah Daerah sebagaimana dimaksud pada ayat (1) ditandatangani oleh kepala daerah dan dipublikasikan secara luas kepada masyarakat.

## Bagian Kedua

### Standar

#### Pasal 12

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

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

#### Pasal 13

(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 risiko keragu-raguan; dan
  - n. evaluasi kinerja pelaksana.
- (2) Standar pelayanan sebagaimana dimaksud ayat (1) ditetapkan dengan keputusan kepala daerah.

#### Pasal 14

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

Bagian Ketiga  
Manajemen Pelayanan

Pasal 15

- (1) Dalam menyelenggarakan pelayanan Perizinan dan Nonperizinan sebagaimana dimaksud dalam Pasal 7, DPMPSTSP 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 16

- (1) Pelaksanaan pelayanan Perizinan dan Nonperizinan pada PTSP sebagaimana dimaksud dalam Pasal 15 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 perangkat daerah terkait.

#### 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 rekomendasi, dilakukan oleh Tim Teknis sebagaimana dimaksud dalam Pasal 10 ayat (3).

#### Pasal 18

- (1) Pelaksanaan pelayanan Perizinan dan Nonperizinan tidak dipungut biaya oleh penyelenggara PTSP.
- (2) Dalam hal suatu Perizinan dan Nonperizinan yang dikenakan retribusi daerah, besarnya dihitung dan ditetapkan oleh pejabat perangkat daerah terkait yang berwenang sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.
- (3) Pelaksanaan retribusi daerah sebagaimana dimaksud pada ayat (2) dapat diintegrasikan dalam pelayanan perizinan di PTSP.
- (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) dapat dilakukan secara nontunai sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.

#### Pasal 19

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

#### Paragraf 2

#### Pengelolaan Pengaduan Masyarakat

#### Pasal 20

- (1) Pengelolaan pengaduan masyarakat sebagaimana dimaksud dalam Pasal 15 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; dan
  - g. pemantauan dan evaluasi pengelolaan pengaduan.
- (3) Pelaksanaan layanan pengaduan sebagaimana dimaksud pada ayat (2) huruf a dan huruf e, dilakukan oleh pegawai yang ditugaskan pada kantor depan/*front office*.
  - (4) Pelaksanaan layanan pengaduan sebagaimana dimaksud pada ayat (2) huruf b sampai dengan huruf g kecuali huruf e, dilakukan oleh pegawai yang ditugaskan pada kantor belakang/*back office*.
  - (5) Pegawai yang ditugaskan sebagaimana dimaksud pada ayat (3) dan ayat (4) dari bidang yang memiliki fungsi pengaduan pada DPMPTSP.

#### Pasal 21

- (1) DPMPTSP 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 22

- (1) Pengelolaan informasi sebagaimana dimaksud dalam Pasal 15 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; dan
  - 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 23

- (1) Penyediaan informasi sebagaimana dimaksud dalam Pasal 22 ayat (2) huruf b, paling sedikit meliputi:
  - a. profil kelembagaan;
  - b. profil struktur organisasi;
  - c. MPP Perizinan dan Nonperizinan Pemerintah Daerah, dan maklumat layanan penyelenggara PTSP;
  - 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 24

Pengawasan internal sebagaimana dimaksud dalam Pasal 15 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

#### Penyuluhan Kepada Masyarakat

#### Pasal 26

(1) Penyuluhan kepada masyarakat sebagaimana dimaksud dalam Pasal 15 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 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 DPMPTSP.

#### Paragraf 6

#### Pelayanan Konsultasi

#### Pasal 27

- (1) Pelayanan konsultasi sebagaimana dimaksud dalam Pasal 15 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 DPMPTSP.

#### Bagian Keempat

#### 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 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 30

- (1) DPMPTSP daerah 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 31

Penyelenggaraan PTSP di daerah 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 32

- (1) Penyederhanaan jenis pelayanan Perizinan dan Nonperizinan sebagaimana dimaksud dalam Pasal 31 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. nonusaha.
- (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 33

Penyederhanaan prosedur Perizinan dan Nonperizinan sebagaimana dimaksud dalam Pasal 31 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 34

Penyederhanaan jenis dan prosedur pelayanan Perizinan dan Nonperizinan sebagaimana dimaksud dalam Pasal 32 dan Pasal 33 diatur dengan Peraturan Daerah.

### BAB VI

#### PELAYANAN SECARA ELEKTRONIK

##### Bagian Kesatu

##### Tujuan dan Ruang Lingkup PSE

#### Pasal 35

- (1) Dalam penyelenggaraan pelayanan Perizinan dan Nonperizinan daerah oleh PTSP 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) PTSP Daerah dalam melaksanakan PTSP-el sebagaimana dimaksud pada ayat (1) wajib menyelenggarakan sistem elektronik secara andal dan aman serta bertanggung jawab.

Pasal 36

- (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 16 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 37

- (1) PTSP-el dapat diakses dengan menggunakan hak akses atau tanpa menggunakan hak akses.
- (2) Pelayanan Informasi sebagaimana dimaksud dalam Pasal 36 ayat (2) dapat diakses oleh pengguna tanpa menggunakan hak akses.
- (3) Pelayanan Perizinan dan Nonperizinan sebagaimana dimaksud dalam Pasal 36 ayat (3) dan Subsistem Pendukung sebagaimana dimaksud dalam Pasal 36 ayat (4) dapat diakses oleh pengguna dengan menggunakan hak akses.

- (4) Hak akses sebagaimana dimaksud pada ayat (3) diberikan kepada Kepala DPMPSTSP, 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 DPMPSTSP dalam bentuk petunjuk teknis.

#### Pasal 38

- (1) Pemilik hak akses sebagaimana dimaksud dalam Pasal 37 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 39

- (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 sebagaimana dimaksud dalam Pasal 36 ayat (3) huruf d paling sedikit memenuhi persyaratan meliputi:
- a. laman/*website* PSE menggunakan sertifikat elektronik atau *Secure Socket 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 setempat.
- (5) Tanda tangan elektronik yang tersertifikasi sebagaimana dimaksud pada ayat (2) disebut tanda tangan digital atau *digital signature*.

#### Pasal 40

- (1) Dokumen elektronik sebagaimana dimaksud dalam Pasal 39 ayat (2) huruf d dan transaksi elektronik sebagaimana

dimaksud dalam Pasal 39 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 41

- (1) Dokumen izin dan nonizin elektronik sebagaimana dimaksud dalam Pasal 39 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 39 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 42

- (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 43

- (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 pemerintah dan/atau perangkat daerah lain.

### BAB VIII SUMBER DAYA

#### MANUSIA

#### Pasal 44

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

Pasal 45

- (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 DPMPTSP sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.

Pasal 46

- (1) Dalam rangka efektivitas dan percepatan pelayanan Perizinan dan Nonperizinan, Tim Teknis PTSP dari perangkat daerah terkait ditempatkan dan berkantor di DPMPTSP berdasarkan kebutuhan penyelenggaraan pelayanan yang diajukan oleh Kepala DPMPTSP.
- (2) Penempatan Tim Teknis pada kantor PTSP ditetapkan oleh kepala daerah.

Pasal 47

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

Pasal 48

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

BAB IX

ETIKA PELAYANAN

Pasal 49

- (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.

Pasal 50

- (1) Etika pelayanan sebagaimana dimaksud dalam Pasal 49 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 51

- (1) PTSP wajib melakukan SKM untuk mengukur mutu dan kualitas pelayanan kepada masyarakat.

- (2) SKM sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dilakukan secara periodik paling sedikit 1 (satu) kali dalam setahun.
- (3) SKM sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dilakukan melalui survei internal dan/atau eksternal.

## BAB XI INOVASI

### Pasal 52

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

### Pasal 53

Jenis, prosedur dan metode Penyelenggaraan PTSP yang bersifat inovatif ditetapkan dengan Peraturan Kepala Daerah.

## BAB XII FORUM KOMUNIKASI PTSP

### Pasal 54

- (1) Pemerintah Daerah dalam rangka penyelenggaraan PTSP dapat membentuk forum komunikasi antara Pemerintah Daerah dengan masyarakat dan pemangku kepentingan terkait.
- (2) Keanggotaan forum komunikasi sebagaimana dimaksud pada ayat (1) paling sedikit terdiri atas unsur:
  - a. PTSP Provinsi dan/atau PTSP Kabupaten/Kota;
  - 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 Kepala Daerah.
- (4) Forum komunikasi sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dibentuk dengan Keputusan Kepala Daerah.

### BAB XIII

#### PEMBINAAN DAN PENGAWASAN

##### Pasal 55

- (1) Pembinaan dan pengawasan secara umum terhadap penyelenggaraan PTSP dilakukan oleh Menteri melalui Direktorat Jenderal Bina Administrasi Kewilayahan.
- (2) Pembinaan secara teknis terhadap teknis Perizinan dan Nonperizinan di daerah dilakukan oleh Menteri teknis dan Kepala Lembaga Pemerintah Non-Kementerian.
- (3) Pembinaan dan pengawasan terhadap Penyelenggaraan PTSP Kabupaten/Kota dilakukan oleh Gubernur sebagai wakil Pemerintah Pusat.
- (4) Pembinaan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) sampai dengan ayat (3) dilakukan sesuai kebutuhan daerah dalam bentuk fasilitasi, konsultasi, pendidikan dan pelatihan serta penelitian dan pengembangan.
- (5) Pembinaan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dan ayat (3) juga dalam bentuk pemberian bimbingan, supervisi serta pengembangan, pemantauan dan evaluasi penyelenggaraan PTSP.
- (6) Pendidikan dan pelatihan sebagaimana dimaksud pada ayat (4) yang dilakukan oleh Menteri teknis dan Kepala Lembaga Pemerintah Non-Kementerian dikoordinasikan terlebih dahulu kepada Menteri melalui Direktur Jenderal Bina Administrasi Kewilayahan.

BAB XIV  
PELAPORAN

Pasal 56

- (1) Bupati/Wali Kota menyampaikan laporan Penyelenggaraan PTSP Kabupaten/Kota kepada gubernur secara periodik setiap triwulan.
- (2) Gubernur menyampaikan laporan Penyelenggaraan PTSP Provinsi dan Kabupaten/Kota kepada Menteri melalui Direktur Jenderal Bina Administrasi Kewilayahan secara periodik setiap triwulan.
- (3) Laporan penyelenggaraan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dan ayat (2) meliputi:
  - a. kelembagaan dan struktur organisasi DPMPTSP;
  - b. pendelegasian kewenangan;
  - c. sumber daya manusia;
  - d. sarana dan prasarana;
  - e. MPP, 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.
- (4) Khusus pelaporan jumlah izin dan nonizin sebagaimana dimaksud pada ayat (3) huruf 1 juga dilaporkan setiap bulan paling lambat pada minggu kedua bulan berikutnya.
- (5) Laporan penyelenggaraan sebagaimana dimaksud pada ayat (3) dan ayat (4) dapat dilakukan secara manual dan/atau elektronik.

BAB XV  
PENDANAAN

Pasal 57

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 58

- (1) Peraturan Penyelenggaraan PTSP di Daerah yang ada disesuaikan dengan Peraturan Menteri ini paling lama 2 (dua) tahun terhitung sejak diundangkannya Peraturan Menteri ini.
- (2) Ketentuan dalam Peraturan Menteri ini berlaku juga bagi Provinsi Daerah Khusus Ibukota Jakarta, Provinsi Aceh, Provinsi Papua, dan Daerah Istimewa Yogyakarta sepanjang tidak diatur secara khusus sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan

Pasal 59

Pada saat Peraturan Menteri ini mulai berlaku, Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 24 Tahun 2006 tentang Pedoman Penyelenggaraan Pelayanan Terpadu Satu Pintu dicabut dan dinyatakan tidak berlaku.

BAB XVII KETENTUAN  
PENUTUP

Pasal 60

Peraturan Menteri ini mulai berlaku pada tanggal diundangkan.

Agar setiap orang mengetahuinya, memerintahkan pengundangan Peraturan Menteri ini dengan penempatannya dalam Berita Negara Republik Indonesia.

Ditetapkan di Jakarta  
pada tanggal 27 Desember 2017

MENTERI DALAM NEGERI  
REPUBLIK INDONESIA,

ttd

TJAHJO KUMOLO

Diundangkan di Jakarta  
pada tanggal 29 Desember 2017.

DIREKTUR JENDERAL  
PERATURAN PERUNDANG-UNDANGAN  
KEMENTERIAN HUKUM DAN HAK ASASI MANUSIA  
REPUBLIK INDONESIA,

ttd

WIDODO EKATJAHJANA

BERITA NEGARA REPUBLIK INDONESIA TAHUN 2017 NOMOR 1956.

Salinan sesuai dengan aslinya  
KEPALA BIRO HUKUM,

ttd

WIDODO SIGIT PUDJIANTO

Pembina Utama Madya (IV/d)  
NIP. 19590203 198903 1 001.