



PETIKAN

BUPATI MUKOMUKO

PERATURAN BUPATI MUKOMUKO NOMOR 14 TAHUN 2011

TENTANG

PROSEDUR TETAP/STANDARD OPERATING PROCEDURE PELAYANAN PERIZINAN DAN NON PERIZINAN PADA KANTOR PELAYANAN TERPADU SATU PINTU KABUPATEN MUKOMUKO

DENGAN RAHMAT TUHAN YANG MAHA ESA

BUPATI MUKOMUKO,

- Menimbang : a. bahwa dalam rangka meningkatkan pelayanan, memberikan jaminan dan kepastian serta untuk mendorong pertumbuhan ekonomi melalui peningkatan investasi, maka perlu meningkatkan mutu penyelenggaraan pelayanan perizinan yang cepat, efisien dan terpadu pada Kantor Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Mukomuko;
- b. bahwa berdasarkan pertimbangan sebagaimana dimaksud huruf a, perlu ditetapkan dengan Peraturan Bupati Mukomuko;
- Mengingat : 1. Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 1999 Nomor 42, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 3821);
2. Undang-Undang Nomor 28 Tahun 1999 tentang Penyelenggaraan Negara yang Bersih dan Bebas dari Korupsi, Kolusi dan Nepotisme (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 1999, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 3851);
3. Undang-Undang Nomor 3 Tahun 2003 tentang Pembentukan Kabupaten Mukomuko, Kabupaten Seluma dan Kabupaten Kaur di Provinsi Bengkulu (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2003 Nomor 23, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4266);
4. Undang-Undang Nomor 10 Tahun 2004 tentang Pembentukan Peraturan Perundang-Undangan (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2004 Nomor 53, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4389);

5. Undang-Undang Nomor 32 Tahun 2004 tentang Pemerintahan Daerah (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2004 Nomor 125, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4437), sebagaimana telah diubah beberap kali, terakhir dengan Undang-Undang Nomor 12 Tahun 2008 (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2008 Nomor 59, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4844);
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. 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);
8. Peraturan Pemerintah Nomor 38 Tahun 2007 tentang Pembagian Urusan Pemerintahan Antara Pemerintah, Pemerintah Daerah Provinsi dan Pemerintah Daerah Kabupaten/Kota (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2007 Nomor 82, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4737);
9. Peraturan Pemerintah Nomor 60 Tahun 2008 tentang Sistem Pengendalian Intern Pemerintah (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2008 Nomor 127, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4890);
10. Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 16 Tahun 2006 tentang Prosedur Penyusunan Produk Hukum Daerah;
11. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor PER/20/M.PAN/04/2006 tentang Pedoman Penyusunan Standar Pelayanan Publik;
12. Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 24 Tahun 2006 tentang Pedoman Penyelenggaraan Pelayanan Terpadu Satu Pintu;
13. Peraturan Daerah Kabupaten Mukomuko Nomor 4 Tahun 2009 tentang Urusan Pemerintahan Daerah Kabupaten Mukomuko (Lembaran Daerah Kabupaten Mukomuko Nomor 104);
14. Peraturan Daerah Kabupaten Mukomuko Nomor 7 Tahun 2009 tentang Pembentukan Organisasi dan Tata Kerja Kantor Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Mukomuko (Lembaran Daerah Kabupaten Mukomuko Tahun 2009 Nomor 107);

15. Peraturan Bupati Mukomuko Nomor 18 Tahun 2008 tentang Pelimpahan Sebagian Kewenangan di Bidang Perizinan dan Non Perizinan Kepada Kepala Kantor Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Mukomuko;

Menetapkan : **PERATURAN BUPATI MUKOMUKO TENTANG PROSEDUR TETAP/STANDARD OPERATING PROCEDURE PELAYANAN PERIZINAN DAN NON PERIZINAN PADA KANTOR PELAYANAN TERPADU SATU PINTU KABUPATEN MUKOMUKO.**

BAB I KETENTUAN UMUM

Pasal 1

Dalam Peraturan Bupati ini, yang dimaksud dengan:

1. Daerah adalah Kabupaten Mukomuko.
2. Kepala Daerah adalah Bupati Mukomuko.
3. Pemerintah Daerah adalah Bupati dan Perangkat Daerah sebagai unsur penyelenggara pemerintahan daerah.
4. Pemerintahan Daerah adalah penyelenggaraan urusan pemerintah oleh Pemerintah Daerah dan DPRD menurut asas otonomi dan tugas pembantuan dengan prinsip ekonomi seluas-luasnya dalam sistem dan prinsip Negara Kesatuan Republik Indonesia sebagaimana dalam Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945.
5. Perangkat Daerah adalah lembaga yang membantu Kepala Daerah dalam penyelenggaraan Pemerintahan Daerah.
6. Perangkat Daerah Penyelenggara Pelayanan Terpadu Satu Pintu, selanjutnya disebut PPTSP adalah perangkat Pemerintah Daerah yang memiliki tugas pokok dan fungsi mengelola semua bentuk pelayanan perizinan dan non perizinan di daerah dengan sistem satu pintu.
7. Perangkat Daerah Teknis Terkait adalah Badan, Dinas, Kantor dan bagian yang mengelola Pelayanan Perizinan dan Non Perizinan.
8. Kantor Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Mukomuko adalah unsur Perangkat Daerah Kabupaten Mukomuko yang mempunyai kewenangan dalam urusan bidang perizinan dan non perizinan.
9. Izin adalah dokumen yang dikeluarkan oleh Pemerintah Daerah berdasarkan Peraturan Daerah atau peraturan lainnya yang merupakan bukti legalitas menyatakan sah atau diperbolehkannya seseorang atau badan untuk melakukan usaha atau kegiatan tertentu.
10. Perizinan adalah pemberian legalitas kepada seseorang atau pelaku usaha/ kegiatan tertentu, baik dalam bentuk izin maupun tanda daftar usaha.
11. Non Perizinan adalah pemberian legalitas kepada seseorang dalam bentuk tanda daftar atau administrasi kependudukan dan catatan sipil.
12. Izin Dasar adalah izin yang harus dimiliki oleh perorangan atau badan usaha.
13. Penyederhanaan Pelayanan adalah upaya peningkatan terhadap waktu, prosedur dan biaya pemberian perizinan dan non perizinan.

14. Terpadu adalah disatukannya prasyarat permohonan, tim teknis dan penerbitan izin.
15. Pelayanan Terpadu adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam memenuhi kebutuhan masyarakat, khususnya dalam pelayanan perizinan dan non perizinan secara terpadu.
16. Tim Teknis adalah disatukannya petugas teknis sektoral dalam satu tim, sesuai jenis izin yang dimohon, dipimpin ketua Tim yang ditugaskan melakukan analisis kelayakan permohonan di lapangan, dan hasilnya dituangkan pada Berita Acara Hasil Kajian Tim Teknis yang dilaporkan kepada Kepala Kantor Pelayanan Terpadu Satu Pintu untuk dikonsultasikan kepada Bupati.
17. Penyelenggaraan Pelayanan Terpadu Satu Pintu adalah kegiatan penyelenggaraan perizinan dan non perizinan yang proses pengelolaannya mulai dari tahap permohonan sampai ke tahap terbitnya dokumen dilakukan dalam satu tempat.
18. Perizinan Paralel adalah penyelenggaraan perizinan diberikan kepada pelaku usaha yang dilakukan sekaligus mencakup lebih dari satu jenis izin, yang diproses secara terpadu dan bersamaan.
19. Pembaharuan izin adalah penerbitan izin baru sebagai pengganti izin lama yang disebabkan rusak, hilang dan peralihan pemegang izin.
20. Biaya pelayanan adalah biaya yang dikeluarkan oleh pemohon untuk memperoleh dokumen yang besarnya telah ditetapkan sesuai dengan Peraturan Daerah atau Peraturan perundang-Undangan lainnya.

BAB II PELAYANAN TERPADU

Bagian Pertama Maksud, Tujuan dan Sasaran

Pasal 2

- (1) Maksud diterbitkannya Prosedur Tetap/Standard Operating Procedure (SOP) ini adalah sebagai acuan teknis dalam menyelesaikan tugas rutin dengan cara efektif dan efisien guna menghindari terjadinya variasi atau penyimpangan dalam proses penyelesaian kegiatan oleh setiap aparatur Kantor Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Mukomuko.
- (2) Tujuannya adalah agar tersedianya jaminan atau kepastian bagi penerima pelayanan serta tercapainya keseragaman pola dasar dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat.
- (3) Penyelenggaraan Pelayanan Terpadu Satu Pintu adalah kegiatan penyelenggaraan perizinan dan non perizinan, yang proses pengelolaannya dari mulai tahap permohonan sampai ke tahap penerbitan dokumen, dilakukan secara terpadu dalam satu tempat. Dengan Konsep ini, pemohon cukup datang ke satu tempat dan bertemu dengan petugas *front office* saja. Hal ini dapat meminimalisasi interaksi antara pemohon dengan petugas perizinan dan menghindari pungutan-pungutan tidak resmi.

Pasal 3

Sasaran Penyelenggaraan Pelayanan Terpadu Satu Pintu adalah:

1. Terwujudnya Pelayanan publik yang cepat, murah, transparan, pasti dan terjangkau.
2. Meningkatnya hak-hak masyarakat terhadap pelayanan publik.

Bagian Ketiga Prinsip-prinsip Pelayanan Terpadu

Pasal 4

Pelayanan Terpadu harus dilaksanakan dalam suatu rangkaian kegiatan terpadu yang berpedoman pada prinsip-prinsip, sebagai berikut:

1. Kesederhanaan
Mengandung arti bahwa prosedur/tata cara pelayanan harus diselenggarakan secara mudah, lancar, cepat, tepat, tidak berbelit-belit mudah dipahami dan mudah dilaksanakan oleh masyarakat yang meminta pelayanan.
2. Kejelasan dan Kepastian
Mengandung arti adanya kejelasan dan kepastian mengenai:
 - Prosedur/tata cara pelayanan;
 - Persyaratan pelayanan, baik persyaratan teknis maupun persyaratan administrasi;
 - Unit kerja atau pejabat yang berwenang dan bertanggungjawab dalam memberikan pelayanan;
 - Rincian biaya/tarif pelayanan, termasuk tata cara pembayarannya;
 - Jadwal waktu penyelesaian pelayanan.
3. Keamanan
Dimaksudkan bahwa proses serta hasil pelayanan dapat memberikan kepastian hukum dan rasa aman bagi masyarakat.
4. Keterbukaan
Mengandung arti bahwa prosedur/tata cara, persyaratan, satuan kerja/pejabat penanggung jawab pemberian pelayanan, waktu penyelesaian, rincian biaya/ tarif serta hal-hal terkait lainnya wajib diinformasikan secara terbuka agar mudah diketahui dan dipahami oleh masyarakat.
5. Efisiensi
Prinsip efisiensi dimaksudkan agar persyaratan pelayanan hanya dibatasi pada hal-hal yang berkaitan langsung dengan pencapaian sasaran pelayanan, dengan tetap memperhatikan keterpaduan antara persyaratan dengan produk pelayanan yang di berikan. Prinsip ini juga mencegah adanya pengulangan pemenuhan persyaratan dalam proses pelayanannya.
6. Efektifitas
Biaya pelayanan ditetapkan secara wajar dengan memperhatikan:
 - Nilai barang dan jasa pelayanan tidak menuntut biaya terlalu tinggi diluar kewajaran;

- Kondisi dan kemampuan masyarakat untuk membayar;
 - Ketentuan Peraturan Perundang-undangan yang berlaku.
7. Keadilan yang merata
Dimaksudkan agar jangkauan pelayanan diusahakan seluas mungkin dan diberlakukan secara adil bagi seluruh lapisan masyarakat.
 8. Ketepatan Waktu
Mengandung arti bahwa pelaksanaan pelayanan masyarakat dapat diselesaikan dalam kurun waktu yang telah ditentukan.

Bagian Keempat Unsur-unsur Dasar Pelayanan Terpadu

Pasal 5

Unsur-unsur Dasar Pelayanan Terpadu, meliputi:

1. Hak dan Kewajiban
Kewajiban yang harus dipenuhi pemohon harus jelas dan diketahui secara pasti, baik oleh pemohon maupun birokrasi. Begitu pula dengan hak-hak pemohon harus disosialisasikan, sehingga semua pihak mengetahuinya. Pemohon menginginkan kebebasan dalam membuat keputusan dan menggunakan haknya sesuai peraturan perundangan yang berlaku.
2. Sesuai Kondisi Kebutuhan
Pengaturan setiap bentuk pelayanan umum harus sesuai dengan kondisi kebutuhan dan masyarakat untuk membayar berdasarkan ketentuan perundang-Undangan yang berlaku dengan tetap berpegang pada efisiensi dan eektivitas.
3. Mutu
Mutu proses dan hasil pelayanan umum harus diupayakan agar dapat memberikan keamanan, kenyamanan, kelancaran dan kepastian hukum yang dapat diertanggungjawabkan.
4. Kerjasama Kemitraan
Dalam hal pelayanan umum yang diselenggarakan pemerintah terpaksa harus mahal, hendaknya pelayanan umum tersebut diselenggarakan oleh masyarakat berdasarkan kerjasama kemitraan, saling menguntungkan dan saling percaya dalam melakukan terobosan, sehingga pemerintah berfungsi sebagai pengendali (steering) dan masyarakat berfungsi sebagai pelaksana (rowing).

BAB III PROSEDUR TETAP/STANDARD OPERATING PROCEDURE (SOP) PELAYANAN

Pasal 6

- (1) Standar Pelayanan yang dilakukan, meliputi:
 - a. Jenis perizinan, Dasar Hukum dan persyaratan;
 - b. Batas waktu pelayanan;
 - c. Biaya pelayanan;
 - d. Prosedur/mechanisme pelayanan.

- (2) Standard Pelayanan sebagaimana dimaksud ayat (1) tercantum pada lampiran, yang merupakan satu kesatuan dan tidak terpisahkan dari Peraturan Bupati ini.

BAB IV RUANG LINGKUP PELAYANAN

Pasal 7

Ruang lingkup Pelayanan yang dilakukan Kantor Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Mukomuko adalah:

1. Semua jenis perizinan dan non perizinan (yang masuk dalam pelimpahan kewenangan oleh Bupati) berikut perpanjangan dan pembaharuan izin yang oleh peraturan perundangan ditentukan wajib izin dalam melakukan aktifitasnya;
2. Batas waktu penyelesaian perizinan dan non perizinan;
3. Pengorganisasian penyelenggaraan pelayanan perizinan.

BAB V HAK DAN KEWAJIBAN

Bagian Pertama Hak dan Kewajiban Aparatur Pemerintah

Pasal 8

- (1) Kantor Pelayanan Terpadu Satu Pintu berhak menerima atau menolak permohonan izin.
- (2) Kantor Pelayanan Terpadu Satu Pintu berkewajiban memberikan pelayanan sesuai dengan asas, prinsip dan standar pelayanan.

Bagian Kedua Hak dan Kewajiban Masyarakat

Pasal 9

- (1) Setiap orang/kelompok/badan hukum berhak untuk mendapatkan pelayanan berdasar asas pelayanan, standar pelayanan, dan hak dipertimbangkan dalam pengajuan keberatan atas aktifitas atau rencana aktifitas pihak lain yang dikhawatirkan atau yang mengganggu kehidupan.
- (2) Setiap orang/kelompok/badan hukum yang mengajukan permohonan perizinan berkewajiban mematuhi segala ketentuan perizinan.

BAB VI
PEMBINAAN DAN PENGAWASAN
Bagian Pertama
Pengawasan

Pasal 10

- (1) Tugas Pembinaan dan Pengawasan terhadap perizinan merupakan kewenangan dari Satuan Kerja Perangkat Daerah teknis agar masyarakat yang mengajukan perizinan dan non perizinan untuk memenuhi kewajibannya.
- (2) Oleh Kantor Pelayanan Terpadu Satu Pintu bertanggungjawab melakukan koordinasi dengan Satuan Kerja Perangkat Daerah teknis dan dilaporkan secara berjenjang untuk diambil tindakan.

Bagian Kedua
Pembinaan

Pasal 11

- (1) Pembinaan dilaksanakan terhadap pemohon perizinan dan non perizinan yang:
 - a. Tanpa izin;
 - b. Telah berakhir masa berlakunya dan tidak diperpanjang;
 - c. Terdapat perubahan sehingga tidak sesuai lagi dengan izin yang telah diberikan;
 - d. Tidak memenuhi kewajiban sesuai Peraturan Perundang-Undangan.
- (2) Bentuk pembinaan antara lain:
 - a. Teguran secara lisan;
 - b. Teguran secara tertulis;
 - c. Tindakan administratif.

BAB VII
SUMBER DAYA MANUSIA

Pasal 12

- (1) Pegawai yang ditugaskan di lingkungan Kantor Pelayanan Terpadu Satu Pintu diutamakan mempunyai kompetensi di bidangnya.
- (2) Pegawai Kantor Pelayanan Terpadu Satu Pintu sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dapat diberikan tunjangan khusus yang besarnya ditetapkan oleh Bupati sesuai dengan kemampuan keuangan daerah.

Pasal 13

Pemerintah Daerah berkewajiban untuk melakukan pengembangan sumber daya manusia pengelola pelayanan terpadu satu pintu secara berkesinambungan.

BAB VIII KETERBUKAAN INFORMASI

Pasal 14

- (1) Kantor Pelayanan Terpadu Satu Pintu memiliki basis data dengan menggunakan sistem manajemen informasi maupun sistem informasi manajemen.
- (2) Data dari setiap perizinan dan non perizinan yang diselesaikan oleh Kantor Pelayanan Terpadu Satu Pintu disampaikan kepada perangkat daerah teknis terkait setiap bulan.

Pasal 15

- (1) Kantor Pelayanan Terpadu Satu Pintu wajib menyediakan dan menyebarluaskan informasi berkaitan dengan jenis pelayanan dan persyaratan teknis, mekanisme, penelusuran posisi dokumen pada setiap proses, biaya dan waktu perizinan dan non perizinan, serta tata cara pengaduan, yang dilakukan secara jelas melalui berbagai media yang mudah diakses dan diketahui oleh masyarakat.
- (2) Penyebarluasan informasi sebagaimana dimaksud pada ayat (1), dilaksanakan oleh Kantor Pelayanan Terpadu Satu Pintu dengan melibatkan aparat pemerintah kecamatan dan kelurahan.

Pasal 16

Data sebagaimana dimaksud dalam Pasal 14 dan informasi jenis pelayanan sebagaimana dimaksud dalam Pasal 15 peraturan ini dapat diakses oleh masyarakat dan dunia usaha.

BAB IX PENANGANAN PENGADUAN

Pasal 17

Kantor Pelayanan Terpadu Satu Pintu menyediakan sarana pengaduan dengan menggunakan media yang disesuaikan dengan kondisi daerah.

Pasal 18

Kantor Pelayanan Terpadu Satu Pintu segera menindaklanjuti pengaduan masyarakat secara tepat, cepat dan memberikan jawaban serta penyelesaiannya.

**BAB X
KEPUASAN MASYARAKAT**

Pasal 19

Kantor Pelayanan Terpadu Satu Pintu melakukan penelitian kepuasan masyarakat secara berkala sesuai Peraturan Perundang-Undangan.

**BAB XI
KETENTUAN PENUTUP**

Pasal 20

Hal-hal yang belum cukup diatur dalam Peraturan Bupati ini, akan ditetapkan lebih lanjut oleh Bupati Mukomuko.

Pasal 21

Peraturan Bupati ini mulai berlaku sejak tanggal diundangkan.

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

Ditetapkan di **Mukomuko**
Pada Tanggal 1 Februari 2011

BUPATI MUKOMUKO,

ttd

ICHWAN YUNUS

Diundangkan di **Mukomuko**
Pada Tanggal, 1 Februari 2011

SEKRETARIS DAERAH KABUPATEN MUKOMUKO,

ttd

BM. HAFRIZAL, SH
Pembina Tk. I NIP. 19670401 199203 1 012

BERITA DAERAH KABUPATEN MUKOMUKO TAHUN 2011 NOMOR 187