



BUPATI KOTABARU

PERATURAN DAERAH KABUPATEN KOTABARU

NOMOR 03 TAHUN 2013

TENTANG

PENYELENGGARAAN PELAYANAN PUBLIK  
PERIZINAN DAN NON PERIZINAN

DENGAN RAHMAT TUHAN YANG MAHA ESA

BUPATI KOTABARU,

- Menimbang :
- a. bahwa dalam praktek *good governance*, pelayanan publik perizinan merupakan wujud pelayanan pemerintah kepada masyarakatnya, dalam hal ini birokrat pemerintah daerah harus menunjukkan sebagai pelayan masyarakat sehingga masyarakat dalam melakukan urusannya merasa dilayani dan dipermudah;
  - b. bahwa dalam tata kelola pemerintahan yang baik, pemerintah daerah Kabupaten Kotabaru harus transparan dalam menginformasikan syarat, prosedur, biaya dan waktu penyelesaian setiap jenis perizinan dan non perizinan yang akan diurus oleh masyarakat;
  - c. bahwa berdasarkan pertimbangan sebagaimana dimaksud pada huruf a dan huruf b, perlu menetapkan Peraturan Daerah;
- 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 sebagai Undang-Undang (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 1959 Nomor 72, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 1820);

3. Undang-Undang Nomor 5 Tahun 1986 tentang Peradilan Tata Usaha Negara (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 1986 Nomor 77) sebagaimana telah beberapa kali diubah, terakhir dengan Undang-Undang Nomor 51 Tahun 2009 tentang Perubahan Kedua Atas Undang-Undang Nomor 5 Tahun 1986 tentang Peradilan Tata Usaha Negara (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2009 Nomor 160, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5079);
4. Undang-Undang Nomor 28 Tahun 1999 tentang Penyelenggara Negara yang Bersih dan Bebas Korupsi, Kolusi, dan Nepotisme (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 1999 Nomor 75, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 3851);
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 beberapa kali terakhir dengan Undang-Undang Nomor 12 Tahun 2008 tentang Perubahan Kedua Atas Undang-Undang Nomor 32 Tahun 2004 Tentang Pemerintahan Daerah (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2008 Nomor 59, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4844);
6. Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2005 tentang Pengesahan Internasional Covenant on Economic, Social and Culture Rights (Kovenan Internasional tentang Hak-Hak Ekonomi, Sosial dan Budaya) (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2005 Nomor 118, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4557);
7. 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);
8. Undang-Undang Nomor 37 Tahun 2008 tentang Ombudsman Republik Indonesia (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2008 Nomor 139, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4899);
9. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2009 Nomor 112, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5038);

10. Undang-Undang Nomor 43 Tahun 2009 tentang Kearsipan (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2009 Nomor 152, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5071);
11. Undang-Undang Nomor 12 Tahun 2011 tentang Pembentukan Peraturan Perundang-undangan (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2011 Nomor 82, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5234);
12. Peraturan Pemerintah Nomor 30 Tahun 1980 tentang Peraturan Disiplin Pegawai Negeri Sipil (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 1980 Nomor 50, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 3175);
13. Peraturan Pemerintah Nomor 68 Tahun 1999 tentang Tata Cara Pelaksanaan Peran Serta Masyarakat Dalam Penyelenggaraan Negara (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 1999 Nomor 129, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 3866);
14. 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);
15. Peraturan Pemerintah Nomor 79 Tahun 2005 tentang Pedoman Pembinaan dan Pengawasan Penyelenggaraan Pemerintahan Daerah (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2005 Nomor 165, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4593);
16. Peraturan Pemerintah Nomor 38 Tahun 2007 tentang Pembagian Urusan Pemerintahan antara Pemerintah, Pemerintahan Daerah Provinsi dan Pemerintahan Daerah Kabupaten/Kota (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2007 Nomor 82, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4737);
17. Peraturan Pemerintah Nomor 41 Tahun 2007 tentang Organisasi Perangkat Daerah (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2007 Nomor 89, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4741);
18. Peraturan Pemerintah Nomor 61 Tahun 2010 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2010 Nomor 99, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5149);

19. Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 24 Tahun 2006 tentang Pedoman Penyelenggaraan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2011 Nomor 484);
20. Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 33 Tahun 2011 tentang Pedoman Fasilitasi Pengaduan di Lingkungan Kementerian Dalam Negeri dan Pemerintahan Daerah (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2011 Nomor 484);
21. Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 53 Tahun 2011 tentang Pembentukan Produk Hukum Daerah (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2011 Nomor 694);
22. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 36 Tahun 2012 tentang Petunjuk Teknis Penyusunan, Penetapan dan Penerapan Standar Pelayanan;
23. Peraturan Daerah Kabupaten Kotabaru Nomor 05 Tahun 1991 tentang Penyidik Pegawai Negeri Sipil di Lingkungan Pemerintah Dati II Kotabaru (Lembaran Daerah Kabupaten Kotabaru Dati II Kotabaru Tahun 1991 Nomor 02 Seri C);
24. Peraturan Daerah Kabupaten Kotabaru Nomor 19 Tahun 2007 Urusan Pemerintahan yang Menjadi Kewenangan Pemerintahan Daerah Kabupaten Kotabaru (Lembaran Daerah Kabupaten Kotabaru Tahun 2007 Nomor 19);

Dengan Persetujuan Bersama

DEWAN PERWAKILAN RAKYAT DAERAH KABUPATEN KOTABARU

dan

BUPATI KOTABARU

MEMUTUSKAN :

Menetapkan : PERATURAN DAERAH TENTANG PENYELENGGARAAN PELAYANAN PUBLIK PERIZINAN DAN NON PERIZINAN.

BAB I  
KETENTUAN UMUM

Pasal 1

Dalam Peraturan Daerah ini yang dimaksud dengan :

1. Daerah adalah Kabupaten Kotabaru.
2. Bupati adalah Bupati Kotabaru.
3. Pemerintah Daerah adalah Bupati beserta perangkat daerah sebagai unsur penyelenggara pemerintahan daerah.

4. Dewan Perwakilan Rakyat Daerah, yang selanjutnya disingkat DPRD adalah Dewan Perwakilan Rakyat Daerah Kabupaten Kotabaru.
5. Badan Pelayanan Perizinan Terpadu dan Penanaman Modal yang selanjutnya disingkat BPPTPM adalah Badan Pelayanan Perizinan Terpadu dan Penanaman Modal Kabupaten Kotabaru yang menangani pelayanan publik perizinan berdasarkan wewenang yang diberikan oleh Bupati.
6. Satuan Kerja Perangkat Daerah yang selanjutnya disingkat SKPD adalah SKPD yang menangani pelayanan publik non perizinan di Kabupaten Kotabaru berdasarkan wewenang yang diberikan oleh Bupati.
7. Izin adalah dokumen yang dikeluarkan oleh Kepala SKPD berdasarkan peraturan daerah atau peraturan lainnya yang merupakan bukti legalitas, menyatakan sah atau diperbolehkannya seseorang atau badan untuk melakukan usaha atau kegiatan tertentu.
8. Perizinan dan non perizinan adalah pemberian legalitas kepada seseorang atau badan, baik dalam bentuk izin, tanda daftar usaha, label dan lain-lain yang sejenis.
9. Pelayanan Perizinan Terpadu adalah kegiatan penyelenggaraan perizinan dan non perizinan yang proses pengelolaannya mulai dari tahap permohonan sampai ke tahap terbitnya dokumen dilakukan melalui satu tempat dan satu pintu.
10. Biaya Pelayanan adalah biaya yang dikeluarkan oleh pemohon untuk memperoleh dokumen yang besarnya telah ditetapkan sesuai dengan peraturan daerah atau peraturan perundang-undangan lainnya.
11. 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.
12. Tim Teknis adalah SKPD di lingkungan Pemerintah Kabupaten Kotabaru yang mengelola perizinan dan non perizinan.
13. Tata Kelola Pelayanan Perizinan Terpadu adalah suatu rangkaian proses atau tata kerja yang berkaitan satu sama lain, sehingga menunjukkan adanya tahapan secara jelas dan pasti serta cara-cara yang harus ditempuh dalam rangka penyelesaian sesuatu pelayanan.

14. Pengaduan adalah penyampaian keluhan oleh individu, masyarakat, lembaga dan organisasi kepada pemerintah sehubungan dengan adanya pelayanan atau perlakuan kebijakan pemerintah yang tidak sesuai dengan peraturan perundang-undangan.
15. Ombudsman adalah lembaga negara yang mempunyai kewenangan mengawasi penyelenggaraan pelayanan publik, baik yang diselenggarakan oleh penyelenggara negara dan pemerintahan termasuk yang diselenggarakan oleh badan usaha milik negara, badan usaha milik daerah, dan badan hukum milik negara serta badan swasta, maupun perseorangan yang diberi tugas menyelenggarakan pelayanan publik tertentu yang sebagian atau seluruh dananya bersumber dari anggaran pendapatan dan belanja Negara dan/atau anggaran pendapatan dan belanja daerah.

## BAB II ASAS PENYELENGGARAAN PELAYANAN

### Pasal 2

Asas penyelenggaraan pelayanan publik perizinan daerah meliputi:

- a. Kepastian hukum;
- b. Keterbukaan;
- c. Partisipatif;
- d. Akuntabilitas;
- e. Kepentingan umum;
- f. Profesionalisme;
- g. Kesamaan hak; dan
- h. Keseimbangan hak dan kewajiban.

## BAB III SISTEM PENYELENGGARAAN PELAYANAN

### Pasal 3

- (1) Pemberian pelayanan perizinan dan non perizinan dilaksanakan oleh SKPD.
- (2) Dalam rangka efisiensi penyelenggaraan pelayanan publik terhadap pemberian pelayanan yang meliputi berbagai jenis pelayanan dapat dilakukan melalui pelayanan terpadu.
- (3) Untuk pemberian pelayanan pada satu tempat dan meliputi berbagai jenis pelayanan yang memiliki keterkaitan proses, diselenggarakan melalui pelayanan terpadu satu pintu.

#### Pasal 4

- (1) Bupati dapat mencanangkan program untuk penyelenggaraan pelayanan Satu Pintu dan Satu Atap (*One Stop Service* (OSS)).
- (2) Pelaksanaan program dapat dilakukan secara bertahap dengan memperhatikan pada kesiapan dan kemampuan daerah.

### BAB III ORGANISASI

#### Pasal 5

Organisasi penyelenggara pelayanan publik perizinan dibentuk secara efisien dan efektif agar mampu menyelenggarakan tugas dan fungsi pelayanan publik dengan baik, dengan fungsi sekurang-kurangnya meliputi:

- a. pelaksanaan pelayanan;
- b. pengelolaan pengaduan masyarakat;
- c. pengelolaan informasi; dan
- d. pengawasan internal.

#### Pasal 6

Penyelenggara pelayanan publik perizinan diselenggarakan oleh BPPTPM dan penyelenggara pelayanan publik non perizinan adalah SKPD.

#### Pasal 7

Jenis-jenis pelayanan publik perizinan dan non perizinan diatur dengan Peraturan Bupati.

#### Pasal 8

- (1) Dalam rangka menunjang pelaksanaan pelayanan publik Pemerintah Daerah membentuk Dinas/Badan/Kantor Pelayanan Terpadu daerah.
- (2) Organisasi dan tata kerja Dinas/Badan/Kantor Pelayanan Terpadu sebagaimana dimaksud pada ayat (1) ditetapkan dengan Peraturan Daerah sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.

#### Pasal 9

- (1) SKPD dan BP2TPM dapat menyerahkan sebagian tugas penyelenggaraan pelayanan publik kepada pihak lain dalam bentuk kerjasama.
- (2) Pihak lain sebagaimana dimaksud pada ayat (1) adalah badan hukum Indonesia dan berdomisili di Indonesia yang kepemilikannya sepenuhnya dipegang oleh warga negara Indonesia atau badan hukum Indonesia.
- (3) Kerjasama sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dapat dilakukan dengan ketentuan :

- a. tidak menghilangkan tanggung jawab organ pemerintahan yang melekat pada SKPD dan BP2TPM;
- b. tidak menimbulkan beban tambahan bagi masyarakat;
- c. berdasarkan perjanjian dan disesuaikan dengan sifat dan jenis pelayanan yang dikelola; dan
- d. sesuai dengan peraturan perundang-undangan.

## BAB IV PENGELOLAAN SUMBER DAYA

### Bagian Kesatu Umum

#### Pasal 10

Pemerintah Daerah berkewajiban untuk melakukan pemenuhan aspek fisik maupun non fisik pada SKPD dan BPPTPM.

### Bagian Kedua Pemenuhan Aspek Fisik

#### Pasal 11

Pemenuhan aspek fisik SKPD dan BPPTPM berupa :

- a. kemudahan akses tempat dan lokasi yang mudah dijangkau oleh masyarakat;
- b. sarana bangunan yang memiliki desain pelayanan dan prasarana perkantoran yang terpenuhi untuk kegiatan pelayanan;
- c. suasana ruangan pelayanan yang nyaman sesuai dengan kebutuhan publik; dan
- d. pengembangan alat prasarana sesuai dengan kemajuan teknologi termasuk peralatan kerja.

### Bagian Ketiga Pemenuhan Aspek Non Fisik

#### Pasal 12

Aspek non fisik berupa :

- a. diberikan anggaran untuk pelaksanaan kegiatan;
- b. menempatkan pejabat dan staf/tim teknis yang memiliki kompetensi untuk :
  1. mengetahui sistem dan organisasi pelayanan perizinan dan non perizinan;
  2. mampu menilai keefektifan sistem dan organisasi pelayanan perizinan dan non perizinan;

3. mampu memahami peraturan perundang-undangan yang berlaku terkait dengan hukum perizinan; dan
  4. memiliki karakter dan penampilan yang menyenangkan untuk memberikan pelayanan dalam penyelenggaraan organisasi.
- c. melaksanakan dan mengikuti pendidikan, pelatihan dan pengembangan keilmuan terkait pelayanan publik kepada sumber daya manusia yang ditempatkan untuk melayani publik secara berkesinambungan; dan
- d. memberikan penghargaan berupa insentif kepada pelaksana kerja dengan berbasis kinerja dan pencapaian.

Bagian Keempat  
Rekrutmen dan Promosi Aparat

Pasal 13

Pemerintah Daerah wajib menyelenggarakan rekrutmen dan promosi aparat pada SKPD dan BPPTPM secara transparan, tidak diskriminatif dan adil, sesuai dengan ketentuan hukum yang berlaku.

Bagian Kelima  
Evaluasi Organisasi

Pasal 14

- (1) SKPD dan BPPTPM wajib mengadakan evaluasi kinerja aparatur pelayanan publik di lingkungan organisasinya secara berkala dan berkelanjutan.
- (2) SKPD dan BPPTPM wajib menyempurnakan struktur organisasi, sumberdaya aparatur dan prosedur penyelenggaraan pelayanan publik berdasarkan hasil evaluasi kinerja yang telah dilakukan.
- (3) Hasil evaluasi kinerja dan penyempurnaan tersebut wajib dilaporkan kepada Bupati.
- (4) Evaluasi kinerja aparatur serta penyempurnaan struktur organisasi, sumberdaya aparatur dan prosedur penyelenggaraan pelayanan publik dilakukan berdasarkan asas-asas penyelenggaraan pelayanan publik, serta indikator yang jelas dan terukur sesuai peraturan perundang-undangan.

BAB V  
KEWAJIBAN BAGI PENYELENGGARA  
PELAYANAN PUBLIK PERIZINAN DAN NON PERIZINAN

Bagian Kesatu  
Menjalankan Prinsip Pelayanan Publik  
Perizinan dan Non Perizinan

Pasal 15

- (1) Setiap pejabat atau pelaksana kegiatan pelayanan publik perizinan dan non perizinan wajib mengutamakan prinsip-prinsip penyelenggaraan pelayanan publik.
- (2) Prinsip-prinsip sebagaimana dimaksud pada ayat (1) meliputi :
  - a. kesederhanaan;
  - b. kejelasan; dalam hal:
    1. persyaratan teknis dan administrasi;
    2. unit kerja/pejabat yang berwenang dan bertanggungjawab dalam memberikan pelayanan dan penyelesaian keluhan/persoalan/sengketa dalam pelaksanaan pelayanan publik; dan
    3. rincian biaya pelayanan publik dan tata cara pembayaran.
  - c. kepastian dan tepat waktu;
  - d. akurasi;
  - e. tidak diskriminatif;
  - f. bertanggungjawab;
  - g. kejujuran;
  - h. kecermatan;
  - i. kedisiplinan, kesopanan dan keramahan; dan
  - j. keamanan dan kenyamanan.

Bagian Kedua  
Standar Pelayanan

Pasal 16

- (1) SKPD dan BPPTPM wajib menyusun dan menetapkan standar pelayanan publik perizinan dan non perizinan sesuai dengan sifat, jenis dan karakteristik layanan yang diselenggarakan dengan memperhatikan lingkungan, kepentingan dan masukan dari masyarakat dan pihak terkait.

- (2) Standar pelayanan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) ditetapkan oleh Kepala SKPD dan BPPTPM selaku Pembina teknis pelayanan dengan memperhatikan masukan dari masyarakat serta aspek-aspek lain yang mendorong peningkatan kualitas pelayanan.
- (3) Penyelenggara pelayanan publik perizinan dan non perizinan wajib menerapkan standar pelayanan yang disusun dan ditetapkan.

#### Pasal 17

Penetapan standar pelayanan publik perizinan dan non perizinan sekurang-kurangnya meliputi:

- a. dasar hukum;
- b. persyaratan;
- c. prosedur pelayanan;
- d. waktu penyelesaian;
- e. biaya pelayanan;
- f. produk pelayanan;
- g. sarana dan prasarana;
- h. kompetensi petugas pemberi pelayanan;
- i. pengawasan internal;
- j. penanganan pengaduan, saran dan masukan;
- k. jaminan pelayanan;
- l. jumlah pelaksana;
- m. jaminan keamanan; dan
- n. evaluasi kinerja pelaksana.

#### Bagian Ketiga Maklumat Pelayanan

#### Pasal 18

- (1) Penyelenggara wajib menyusun maklumat pelayanan (*servis charter*) sesuai dengan sifat, jenis, dan karakteristik layanan yang diselenggarakan dan dipublikasikan secara jelas.
- (2) Maklumat pelayanan sekurang-kurangnya meliputi:
  - a. pernyataan janji dan kesanggupan untuk melaksanakan pelayanan sesuai dengan Standar pelayanan secara konsisten; dan
  - b. pernyataan kesediaan untuk menerima sanksi apabila memberikan pelayanan tidak sesuai Standar pelayanan.

Bagian Keempat  
Sistem Informasi

Pasal 19

- (1) SKPD dan BPPTPM wajib mengelola sistem informasi secara efisien, efektif dan mudah diakses dengan baik.
- (2) Sistem informasi tersebut sekurang-kurangnya meliputi:
  - a. jenis pelayanan;
  - b. persyaratan dan prosedur pelayanan;
  - c. standar pelayanan;
  - d. maklumat pelayanan;
  - e. mekanisme pemantauan kinerja;
  - f. penanganan keluhan;
  - g. pembiayaan; dan
  - h. penyajian statistik kinerja pelayanan.

Bagian Kelima  
Kearsipan

Pasal 20

Dokumen, akta dan sejenisnya yang dipergunakan dalam penyelenggaraan pelayanan publik dapat berupa produk elektronika atau hasil teknologi informasi, secara hukum dinyatakan sah berdasarkan peraturan perundang-undangan.

BAB VI  
PENGELOLAAN SARANA, PRASARANA  
FASILITAS PELAYANAN PUBLIK PERIZINAN  
DAN NON PERIZINAN

Pasal 21

- (1) SKPD dan BPPTPM wajib mengelola fasilitas pelayanan publik secara efisien, efektif, transparan, akuntabel, serta berkesinambungan.
- (2) Dalam pengelolaan, penyelenggara melaksanakan inventarisasi fasilitas pelayanan publik secara sistematis, transparan lengkap dan akurat.
- (3) Aparat bertanggungjawab dalam pelaksanaan, pemeliharaan dan atau penggantian fasilitas pelayanan publik sesuai standar kesehatan dan keamanan.

Pasal 22

- (1) SKPD dan BPPTPM dilarang meminjamkan fasilitas yang mengakibatkan fasilitas tidak berfungsi atau tidak sesuai peruntukannya.

- (2) Pengalihan atau pengubahan fungsi peruntukan dilaksanakan berdasar ketentuan peraturan perundang-undangan.
- (3) Penyelenggara yang bermaksud mengubah atau memperbaiki fasilitas pelayanan publik, wajib mengumumkan dan atau memasang tanda-tanda yang jelas di tempat yang mudah diketahui. Kelalaian memberikan tanda atau pengumuman yang mengakibatkan seseorang mendapat bahaya, menjadi tanggungjawab penyelenggara.
- (4) Bentuk dan isi pengumuman sekurang-kurangnya memuat nama kegiatan, nama penanggungjawab, waktu kegiatan dan manfaat.

## BAB VII PELAYANAN KHUSUS

### Pasal 23

- (1) Apabila dalam penyelenggaraan pelayanan publik perizinan dan non perizinan, pemohon adalah penyandang cacat, lanjut usia, wanita hamil wajib diutamakan dalam pemberian pelayanan.
- (2) Terhadap penyandang cacat, lanjut usia dan wanita hamil sebagaimana dimaksud pada ayat (1) diberikan bimbingan dan pelayanan secara khusus.

### Pasal 24

- (1) SKPD dan BPPTPM dapat menyediakan pelayanan kelas-kelas tertentu sepanjang tidak bertentangan dengan peraturan perundang-undangan dan standar pelayanan.
- (2) Penyediaan pelayanan kelas-kelas tertentu sebagaimana dimaksud pada ayat (2) untuk memberikan kemudahan pelayanan sesuai dengan kemampuan penerima.

## BAB VIII BIAYA PELAYANAN DAN RETRIBUSI

### Pasal 25

- (1) Penyelenggaraan pelayanan publik perizinan dan non perizinan dipungut biaya pelayanan dan retribusi kepada penerima layanan sesuai dengan yang ditetapkan dalam peraturan perundang-undangan.
- (2) Prosedur pemungutan biaya sesuai ketentuan peraturan perundang-undangan.
- (3) SKPD dan BPPTPM dilarang melaksanakan pungutan pelayanan yang tidak sesuai dengan peraturan perundang-undangan.

BAB IX  
PERILAKU APARAT DALAM PENYAMPAIAN LAYANAN

Pasal 26

- (1) Aparat dalam menyelenggarakan pelayanan berperilaku sebagai berikut:
  - a. adil dan tidak diskriminatif;
  - b. peduli, telaten, teliti, dan cermat;
  - c. hormat, ramah, dan tidak melecehkan;
  - d. bersikap tegas dan handal serta tidak memberikan keputusan yang berlarut-larut;
  - e. bersikap independen;
  - f. tidak memberikan proses yang berbelit-belit;
  - g. patuh pada perintah atasan yang sah dan wajar;
  - h. menjunjung tinggi nilai-nilai dan integritas serta reputasi SKPD dan BPPTPM demi menjaga kehormatan institusi SKPD dan BPPTPM di setiap waktu dan tempat;
  - i. tidak membocorkan informasi atau dokumen yang wajib dirahasiakan;
  - j. terbuka dan mengambil langkah yang tepat untuk menghindari benturan kepentingan
  - k. tidak menyalahgunakan sarana dan prasarana pelayanan;
  - l. tidak memberikan informasi yang salah atau menyesatkan dalam menanggapi permintaan informasi;
  - m. tidak menyalahgunakan informasi, jabatan, dan/atau kewenangan yang dimiliki;
  - n. sesuai dengan kepantasan umum; dan
  - o. profesional dan tidak menyimpang dari prosedur.
- (2) Penilaian perilaku aparat dilakukan sesuai dengan peraturan perundang-undangan.

BAB X  
LARANGAN

Pasal 27

- (1) Setiap aparat SKPD dan BPPTPM dilarang :
  - a. menyimpulkan secara sepihak hal yang menjadi tanggungjawabnya terkait dengan ketidakjelasan aturan atau kurangnya pengetahuan dibidang hukum dan atau pemahaman terhadap konstruksi bidang hukum administrasi atas sebuah permohonan yang bersifat tertentu dalam aturan hukum yang berlaku;

- b. menolak permohonan secara langsung dengan tidak melakukan analisis dan pengkajian terlebih dahulu;
  - c. menolak permohonan dengan tidak ada dasar penjelasan berdasarkan aturan yang berlaku;
  - d. menyimpan dokumen permohonan dengan tidak memberikan bukti/surat penerimaan dokumen permohonan kepada pemohon;
  - e. melakukan penolakan tanpa memberikan penetapan tertulis terhadap permohonan yang tidak lengkap persyaratannya; dan
  - f. menolak pengajuan permohonan kembali setelah pemohon melengkapi persyaratan yang dianggap tidak lengkap pada pengajuan permohonan pertama.
- (2) Terhadap situasi dan kondisi sebagaimana dimaksud pada ayat (1) huruf a pejabat wajib memohon petunjuk dari pimpinan di atasnya untuk membuat terang suatu keadaan dan memberikan jawaban kepada pemohon.
- (3) Aparat SKPD dan BPPTPM dalam memberikan keputusan fiktif negatif tata usaha negara hanya satu kali, penolakan yang kedua dapat dilakukan setelah diterima pengajuan izin yang kedua.

## BAB XI PENGAWASAN

### Pasal 28

- (1) Pengawasan penyelenggaraan pelayanan publik dilakukan oleh Pengawas intern dan Pengawas ekstern.
- (2) Pengawasan intern dilakukan melalui:
- a. pengawasan oleh atasan langsung sesuai peraturan perundang-undangan; dan
  - b. pengawasan oleh aparat pengawasan fungsional sesuai peraturan.
- (3) Pengawasan ekstern dilakukan melalui:
- a. pengawasan oleh Ombudsman yang memiliki fungsi dan kewenangan pengawasan sesuai dengan peraturan perundang-undangan; dan
  - b. pengawasan oleh masyarakat berupa laporan atau pengaduan masyarakat tentang penyimpangan dan kelemahan dalam penyelenggaraan pelayanan publik.

BAB XII  
PENGELOLAAN PENGADUAN

Pasal 29

- (1) Masyarakat dapat menyampaikan keluhan atau pengaduan mengenai penyelenggaraan pelayanan publik kepada SKPD, BPPTPM dan atau Ombudsman.
- (2) SKPD dan BPPTPM wajib menyiapkan sarana dan prasarana yang layak dalam pelaksanaan pengelolaan keluhan dan pengaduan.
- (3) SKPD dan BPPTPM wajib menindaklanjuti dan menanggapi setiap keluhan dan pengaduan yang berasal dari penerima pelayanan maupun rekomendasi dari Ombudsman.

Pasal 30

- (1) SKPD dan BPPTPM wajib menyusun tata cara pengelolaan keluhan dan pengaduan dengan mengedepankan prinsip penyelesaian yang cepat dan tuntas, yang minimal meliputi:
  - a. prosedur pengelolaan pengaduan;
  - b. penentuan pejabat yang mengelola pengaduan;
  - c. prioritas penyelesaian pengaduan;
  - d. pelaporan proses dan hasil pengelolaan pengaduan kepada atasan aparat;
  - e. rekomendasi pengelolaan pengaduan;
  - f. penyampaian hasil pengelolaan pengaduan kepada pihak-pihak terkait;
  - g. pemantauan dan evaluasi pengelolaan pengaduan; dan
  - h. dokumentasi dan statistik pengelolaan pengaduan.
- (2) SKPD dan BPPTPM wajib menyampaikan prosedur pengajuan pengaduan pada masyarakat.
- (3) SKPD dan BPPTPM wajib melaporkan tindak lanjut pengelolaan pengaduan pada akhir tahun kepada Bupati.

BAB XIII  
INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT

Pasal 31

SKPD dan BPPTPM wajib melakukan penilaian kinerja penyelenggaraan secara periodik melalui survei indeks kepuasan masyarakat sesuai dengan ketentuan yang berlaku.

BAB XIV  
PERAN SERTA MASYARAKAT

Pasal 32

- (1) Peran serta masyarakat diwujudkan dalam bentuk pengawasan masyarakat.
- (2) Pengawasan terhadap pelayanan publik dilakukan oleh perseorangan, masyarakat, LSM dan atau Ombudsman.

BAB XV  
PENYELESAIAN SENGKETA

Pasal 33

- (1) Penyelesaian sengketa dapat dilakukan dengan musyawarah mufakat.
- (2) Apabila penyelesaian sebagaimana dimaksud pada ayat (1) tidak tercapai maka Masyarakat dapat menggugat atau menuntut SKPD dan BPPTPM atau Aparat melalui Peradilan Tata Usaha Negara atau peradilan umum.

BAB XVI  
SANKSI

Pasal 34

Aparat yang melanggar kewajiban dan atau larangan sebagaimana dimaksud dalam Peraturan Daerah ini dikenakan sanksi sesuai dengan peraturan perundang-undangan.

BAB XVII  
KETENTUAN PERALIHAN

Pasal 35

Penyusunan dan pelaksanaan standar pelayanan, maklumat pelayanan, sistem informasi, dan tata cara pengelolaan pengaduan sebagaimana diatur dalam Peraturan Daerah ini harus dipenuhi selambat-lambatnya 2 (dua) tahun sejak Peraturan Daerah ini berlaku.

BAB XV  
KETENTUAN PENUTUP

Pasal 36

Hal-hal yang belum diatur dalam Peraturan Daerah ini sepanjang mengenai pelaksanaannya ditetapkan dengan Peraturan Bupati.

Pasal 37

Peraturan Daerah ini mulai berlaku pada tanggal diundangkan.

Agar setiap orang mengetahuinya, memerintahkan pengundangan Peraturan Daerah ini dengan penempatannya dalam Lembaran Daerah Kabupaten Kotabaru.

Ditetapkan di Kotabaru  
pada tanggal 03 Januari 2013

R. BUPATI KOTABARU,

H. IRHAMI RIDJANI

Diundangkan di Kotabaru  
pada tanggal 03 Januari 2013

SEKRETARIS DAERAH KABUPATEN KOTABARU,

H. SURIANSYAH

LEMBARAN DAERAH KABUPATEN KOTABARU  
TAHUN 2013 NOMOR 3

PENJELASAN  
ATAS  
PERATURAN DAERAH KABUPATEN KOTABARU  
NOMOR 03 TAHUN 2013  
TENTANG  
PENYELENGGARAAN PELAYANAN PUBLIK PERIZINAN  
DAN NON PERIZINAN

UMUM

Pelayanan publik perizinan merupakan bagian dari tata kelola pemerintahan. Perizinan sendiri dimaksudkan sebagai instrumen dari hukum administrasi pada jalinan hubungan antara penguasa dan rakyat dalam kedudukan yang setara. Hubungan tersebut berupa peran penguasa untuk mengatur rakyatnya dilegalisasi dengan melalui peraturan perundang-undangan, dimana kedua belah pihak tunduk pada tatanan norma yang disepakati sebagai suatu ketertiban dalam kehidupan berbangsa dan bernegara.

Dengan memperhatikan kondisi wilayah Kabupaten Kotabaru untuk tata kelola pemerintahan pada bidang pelayanan publik perizinan harus tersentralisasi pada satu tempat yang aksesnya mudah untuk dijangkau. Ibukota tentunya menjadi tempat yang satu-satunya sentral bagi pelayanan administratif sehingga tidak menimbulkan suatu ketidakseimbangan dengan wilayah administratif lainnya dalam Kabupaten Kotabaru.

Selama ini tata kelola pemerintahan pada bidang pelayanan publik perizinan di Kabupaten Kotabaru belum terdapat peraturan daerah yang menjadi induk bagi pelayanan perizinan setempat. Pengaturan izin bersifat parsial dalam peraturan daerah tentang izin pada jenis-jenis perizinan sesuai dengan sifat dan peruntukannya. Tentunya fokus yang dikemukakan dalam latar belakang ini tertuju pada “pelayanan” organ pemerintahan di Kabupaten Kotabaru. Bentuk pengorganisasian pelayanan dan norma-norma pelayanan yang menjadi acuan bagi segenap aparatur pemerintah dalam melaksanakan kegiatan pelayanan sangat diperlukan untuk mewujudkan tata kelola pemerintah yang baik (*Good Governance*).

PASAL DEMI PASAL

Pasal 1

Cukup jelas.

Pasal 2

Huruf a

dimaksudkan adanya peraturan perundang-undangan yang menjamin terselenggaranya pelayanan publik sesuai dengan kebutuhan dan rasa keadilan masyarakat.

Huruf b

dimaksudkan bahwa setiap penerima pelayanan dapat dengan mudah mengakses dan memperoleh informasi mengenai pelayanan yang diinginkan.

Huruf c

dimaksudkan untuk mendorong peranserta masyarakat dalam penyelenggaraan pelayanan publik dengan memperhatikan aspirasi, kebutuhan dan harapan masyarakat.

Huruf d

dimaksudkan bahwa proses penyelenggaraan pelayanan publik harus dapat dipertanggungjawabkan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.

Huruf e

dimaksudkan bahwa dalam pemberian pelayanan publik tidak boleh mengutamakan kepentingan pribadi dan/atau golongan

Huruf f

dimaksudkan bahwa aparat penyelenggara pelayanan harus memiliki kompetensi yang sesuai dengan bidang tugasnya.

Huruf g

dimaksudkan bahwa dalam pemberian pelayanan publik tidak diskriminatif dalam arti tidak membedakan suku, ras, agama, golongan, gender dan status ekonomi.

Huruf h

dimaksudkan bahwa pemenuhan hak harus sebanding dengan kewajiban yang harus dilaksanakan baik oleh pemberi maupun penerima layanan.

Pasal 3

Ayat (1)

Cukup jelas.

Ayat (2)

Cukup jelas.

Ayat (3)

Pelayanan Satu Pintu merupakan sistem layanan dimana masyarakat hanya dilayani dan hanya berhubungan dengan customer service, tidak berhubungan dengan yang memproses perijinan (*back office*). Pada pelayanan satu pintu proses perijinan dan non perijinan harus transparan dalam hal prosedur, waktu penyelesaian, biaya dan syarat-syarat yang harus dipenuhi. Contohnya adalah pelayanan STNK, BPKB dan pelayanan perijinan.

Pasal 4

Ayat (1)

Pelayanan Satu Pintu merupakan sistem yang paling ideal dengan banyak kelebihan. Melalui sistem ini seluruh proses perijinan dan non perizinan dilakukan melalui satu pintu dan melalui sistem ini prosedur bersifat transparan, waktu penyelesaian, biaya dan syarat-syarat yang harus dipenuhi jelas diketahui oleh setiap pemohon izin.

Ayat (2)

Pelaksanaan program dapat dilaksanakan setelah sarana dan prasarana, pendanaan, aparatur pelaksana dan sosialisasi kepada masyarakat/SKPD sudah terpenuhi dan dilaksanakan.

Pasal 5

Huruf a

Cukup jelas.

Huruf b

Cukup jelas.

Huruf c

Cukup jelas.

Huruf d

Cukup jelas.

Pasal 6

Cukup jelas.

Pasal 7

Cukup jelas.

Pasal 8

Ayat (1)

Dinas/Badan/Kantor Pelayanan Terpadu merupakan peralihan bentuk dari Kantor Pelayanan Perizinan Terpadu dengan tetap menempatkan pejabat/staf yang telah ada dengan menyesuaikan pada struktur dan tata kerja organisasi.

Ayat (2)

Cukup jelas.

Pasal 9

Ayat (1)

Cukup jelas.

Ayat (2)

Cukup jelas.

Ayat (3)

Cukup jelas.

Pasal 10

Cukup jelas.

Pasal 11

Huruf a

Cukup jelas.

Huruf b

Cukup jelas.

Huruf c

Cukup jelas.

Huruf d

Cukup jelas.

Pasal 12

Huruf a

Cukup jelas.

Huruf b  
Cukup jelas.

Huruf c  
Cukup jelas.

Huruf d  
Cukup jelas.

Pasal 13  
Cukup jelas.

Pasal 14  
Ayat (1)  
Cukup jelas.

Ayat (2)  
Cukup jelas.

Ayat (3)  
Cukup jelas.

Ayat (4)  
Cukup jelas.

Pasal 15  
Ayat (1)  
Cukup jelas.

Ayat (2)

Huruf a  
prosedur tidak berbelit-belit, mudah dipahami dan mudah dilaksanakan.

Huruf b  
Cukup jelas.

Huruf c  
pelaksanaan pelayanan publik dapat diselesaikan dalam kurun waktu yang telah ditentukan.

Huruf d  
produk pelayanan publik diterima dengan benar, tepat dan sah.

Huruf e  
tidak membedakan suku, ras, agama, golongan, gender dan status ekonomi.

Huruf f  
pimpinan penyelenggara atau pejabat yang ditunjuk bertanggung jawab atas penyelenggaraan pelayanan dan penyelesaian keluhan/persoalan dalam pelaksanaan pelayanan publik.

Huruf g  
Cukup jelas.

Huruf h  
hati-hati, teliti dan telaten.

Huruf i  
Aparat penyelenggara pelayanan harus disiplin, sopan, ramah, dan memberikan pelayanan dengan ikhlas, sehingga penerima pelayanan merasa dihargai hak-haknya.

Huruf j  
proses dan produk dapat memberikan rasa aman, nyaman dan kepastian hukum.

#### Pasal 16

Ayat (1)  
Cukup jelas.

Ayat (2)  
Cukup jelas.

Ayat (3)  
Cukup jelas.

#### Pasal 17

Huruf a  
Cukup jelas.

Huruf b  
Cukup jelas.

Huruf c  
Cukup jelas.

Huruf d  
Cukup jelas.

Huruf e  
Cukup jelas.

Huruf f  
Cukup jelas.

Huruf g  
Cukup jelas.

Huruf h  
Cukup jelas.

Huruf i  
Cukup jelas.

Huruf j  
Cukup jelas.

Huruf k  
Cukup jelas.

Huruf l  
Cukup jelas.

Huruf m  
Cukup jelas.

Huruf n  
Cukup jelas.

Pasal 18

Ayat (1)

Yang dimaksud dengan “secara jelas” adalah mudah dilihat, mudah dibaca dan mudah diakses.

Ayat (2)

Huruf a

Cukup jelas.

Huruf b

Cukup jelas.

Pasal 19

Ayat (1)

Cukup jelas.

Ayat (2)

Huruf a

Cukup jelas.

Huruf b

Cukup jelas.

Huruf c

Cukup jelas.

Huruf d

Cukup jelas.

Huruf e

Cukup jelas.

Huruf f

Cukup jelas.

Huruf g

Cukup jelas.

Huruf h

Cukup jelas.

Pasal 20

Cukup jelas.

Pasal 21

Ayat (1)

Cukup jelas.

Ayat (2)

Cukup jelas.

Ayat (3)

Cukup jelas.

Pasal 22

Ayat (1)

Cukup jelas.

Ayat (2)

Cukup jelas.

Ayat (3)  
Cukup jelas.

Ayat (4)  
Cukup jelas.

Pasal 23

Ayat (1)  
Cukup jelas.

Ayat (2)  
Cukup jelas.

Pasal 24

Ayat (1)  
Cukup jelas.

Ayat (2)  
Cukup jelas.

Pasal 25

Ayat (1)  
Cukup jelas.

Ayat (2)  
Cukup jelas.

Ayat (3)  
Cukup jelas.

Pasal 26

Ayat (1)  
Cukup jelas.

Ayat (2)  
Cukup jelas.

Pasal 27

Ayat (1)  
Cukup jelas.

Ayat (2)  
Cukup jelas.

Ayat (3)  
Cukup jelas.

Pasal 28

Ayat (1)  
Cukup jelas.

Ayat (2)  
Cukup jelas.

Ayat (3)  
Cukup jelas.

Pasal 29

Ayat (1)

Cukup jelas.

Ayat (2)

Cukup jelas.

Ayat (3)

Cukup jelas.

Pasal 30

Ayat (1)

Cukup jelas.

Ayat (2)

Cukup jelas.

Ayat (3)

Cukup jelas.

Pasal 31

Cukup jelas.

Pasal 32

Ayat (1)

Cukup jelas.

Ayat (2)

Pengawasan oleh perseorangan, masyarakat dan LSM dilakukan melalui pemberian informasi mengenai pelanggaran peraturan mengenai pelayanan publik kepada pimpinan Penyelenggara, aparat pengawas fungsional, instansi terkait, dan atau Ombudsman. Pengawasan oleh Ombudsman dilakukan dengan melaporkan kepada pimpinan Penyelenggara dan/atau institusi penegak hukum untuk ditindaklanjuti.

Pasal 33

Ayat (1)

Cukup jelas.

Ayat (2)

Cukup jelas.

Pasal 34

Cukup jelas.

Pasal 35

Cukup jelas.

Pasal 36

Cukup jelas.

Pasal 37

Cukup jelas.