



BUPATI KUBU RAYA

PERATURAN BUPATI KUBU RAYA
NOMOR ~~23~~ TAHUN 2014

TENTANG

PENYELENGGARAAN PELAYANAN TERPADU SATU PINTU

DENGAN RAHMAT TUHAN YANG MAHA ESA

BUPATI KUBU RAYA,

Menimbang : bahwa dalam rangka meningkatkan kualitas pelayanan publik di Kabupaten Kubu Raya berdasarkan prinsip Good Governance serta dalam rangka pelaksanaan Pasal 16 ayat (4) Peraturan Daerah Kabupaten Kubu Raya Nomor 6 Tahun 2013 tentang Penanaman Modal, perlu menetapkan Peraturan Bupati tentang Penyelenggaraan Pelayanan Terpadu Satu Pintu;

Mengingat : 1. Undang-Undang Nomor 17 Tahun 2003 tentang Keuangan Negara (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2003 Nomor 47, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4286);

2. Undang-Undang Nomor 1 Tahun 2004 tentang Perbendaharaan Negara (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2004 Nomor 5, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4355);

3. 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 (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2008 Nomor 59, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4844);

4. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2007 tentang Penanaman Modal (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2007 Nomor 67, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4724);

5. Undang-Undang Nomor 35 Tahun 2007 tentang Pembentukan Kabupaten Kubu Raya di Provinsi Kalimantan Barat (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2007 Nomor 101, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4571);

6. 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);

Handwritten signature or initials in blue ink.

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 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2009 Nomor 112, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5038);
9. Undang-Undang Nomor 32 Tahun 2009 tentang Perlindungan dan Pengelolaan Lingkungan Hidup (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2009 Nomor 140, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5059);
10. 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);
11. Peraturan Pemerintah Nomor 58 Tahun 2005 tentang Pengelolaan Keuangan Daerah (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2005 Nomor 140, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4578);
12. 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);
13. Peraturan Presiden Nomor 27 Tahun 2009 tentang Pelayanan Terpadu Satu Pintu di Bidang Penanaman Modal;
14. Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 1 Tahun 2014 tentang Pembentukan Produk Hukum Daerah (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2014 Nomor 32);
15. Peraturan Daerah Kabupaten Kubu Raya Nomor 2 Tahun 2008 tentang Urusan Pemerintahan yang Menjadi Kewenangan Pemerintahan Kabupaten Kubu Raya (Lembaran Daerah Kabupaten Kubu Raya Tahun 2008 Nomor 2);
16. Peraturan Daerah Kabupaten Kubu Raya Nomor 14 Tahun 2009 tentang Susunan Organisasi Perangkat Daerah Kabupaten Kubu Raya (Lembaran Daerah Kabupaten Kubu Raya 2009 Nomor 14);
17. Peraturan Daerah Kabupaten Kubu Raya Nomor 6 Tahun 2013 tentang Penanaman Modal (Lembaran Daerah Kabupaten Kubu Raya 2013 Nomor 6, Tambahan Lembaran Daerah Kabupaten Kubu Raya Nomor 16);

MEMUTUSKAN:

Menetapkan : PERATURAN BUPATI TENTANG PENYELENGGARAAN PELAYANAN TERPADU SATU PINTU.

BAB I
KETENTUAN UMUM

Pasal 1

Dalam Peraturan Bupati ini yang dimaksud dengan:

1. Daerah adalah Kabupaten Kubu Raya.
2. Bupati adalah Bupati Kubu Raya.
3. Pemerintah Daerah adalah Bupati dan perangkat daerah sebagai unsur penyelenggara pemerintahan daerah.
4. Perangkat Daerah adalah lembaga yang membantu kepala daerah dalam penyelenggaraan pemerintahan daerah.
5. Perangkat Daerah Penyelenggara Pelayanan Terpadu Satu Pintu, yang selanjutnya disingkat 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.
6. Perangkat Daerah Teknis terkait adalah Badan, Dinas, Kantor yang mengelola pelayanan perizinan dan non perizinan.
7. 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.
8. Perizinan adalah pemberian legalitas kepada seseorang atau pelaku usaha/kegiatan tertentu, baik dalam bentuk izin maupun tanda daftar usaha.
9. Penyederhanaan pelayanan adalah upaya penyingkatan terhadap waktu, prosedur dan biaya pemberian perizinan dan non perizinan.
10. 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.
11. Perizinan paralel adalah penyelenggaraan perizinan yang diberikan kepada pelaku usaha yang dilakukan sekaligus mencakup lebih dari satu jenis izin, yang diproses secara terpadu dan bersamaan.
12. Izin usaha adalah izin yang wajib dimiliki oleh perusahaan untuk memulai kegiatan usaha penanaman modal.
13. Izin operasional adalah izin yang wajib dimiliki oleh badan usaha atau perseorangan untuk melaksanakan kegiatan beroperasi/berproduksi komersial, baik barang maupun jasa.
14. Biaya pelayanan adalah biaya yang dikeluarkan oleh pemohon untuk memperoleh dokumen yang besarnya telah ditetapkan sesuai dengan Peraturan Daerah atau peraturan perundang-undangan lainnya.
15. Pembinaan adalah upaya pengembangan, pemantapan, pemantauan, evaluasi, penilaian dan pemberian penghargaan bagi Pemerintah Daerah dan PPTSP, yang dilakukan oleh Menteri Dalam Negeri dan/atau Gubernur.
16. Pengawasan fungsional adalah penertiban atau pemeriksaan yang dilakukan oleh badan-badan pemeriksa teknis terhadap PPTSP sesuai peraturan perundang-undangan.
17. Pengawasan Masyarakat adalah kontrol sosial yang dilakukan oleh masyarakat terhadap kinerja PPTSP sesuai peraturan perundang-undangan.

18. Perizinan Daerah adalah segala bentuk persetujuan untuk melakukan kegiatan usaha yang dikeluarkan oleh Pemerintah Daerah yang memiliki kewenangan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.
19. Non Perizinan adalah segala bentuk kemudahan pelayanan, fasilitas fiskal dan informasi mengenai penanaman modal sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.
20. Sistem Pelayanan Informasi dan Perizinan Investasi secara Elektronik yang selanjutnya disingkat SPIPISE adalah sistem pelayanan perizinan dan non perizinan yang terintegrasi antara BKPM dengan kementerian/lembaga pemerintah non kementerian yang memiliki kewenangan perizinan dan non perizinan, perangkat daerah provinsi bidang penanaman modal (PDPPM) dan perangkat daerah kabupaten/kota bidang penanaman modal (PDKPM), pelayanan perizinan terpadu satu pintu (PPTSP) kabupaten/kota, badan pengusahaan kawasan perdagangan dan pelabuhan bebas (KPBPB) dan administrator kawasan ekonomi khusus (KEK).
21. Sistem Informasi Pelayanan Terpadu yang selanjutnya disingkat SIMYANDU adalah sistem pelayanan perizinan dan non perizinan yang berdasarkan peraturan dan menjadi kewenangan Pemerintah Daerah.

BAB II TUJUAN DAN SASARAN

Pasal 2

Tujuan penyelenggaraan pelayanan terpadu satu pintu adalah:

- a. meningkatkan kualitas layanan publik; dan
- b. memberikan akses yang lebih luas kepada masyarakat untuk memperoleh pelayanan publik.

Pasal 3

Sasaran penyelenggaraan pelayanan terpadu satu pintu adalah:

- a. terwujudnya pelayanan publik yang cepat, murah, mudah, transparan, pasti dan terjangkau; dan
- b. meningkatnya hak masyarakat terhadap pelayanan publik.

BAB III PENYEDERHANAAN PELAYANAN

Pasal 4

- (1) Bupati melakukan penyederhanaan penyelenggaraan pelayanan terpadu satu pintu.
- (2) Penyederhanaan penyelenggaraan pelayanan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) mencakup:
 - a. pelayanan atas permohonan perizinan dan non perizinan dilakukan oleh PPTSP pada Badan Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu;
 - b. percepatan waktu proses penyelesaian pelayanan tidak melebihi standar waktu yang telah ditetapkan;
 - c. kepastian biaya pelayanan tidak melebihi dari ketentuan yang telah ditetapkan dalam Peraturan Daerah;

l
R
f
r

- d. kejelasan prosedur pelayanan dapat ditelusuri dan diketahui setiap tahapan proses pemberian perizinan dan non perizinan sesuai dengan urutan prosedurnya;
- e. mengurangi berkas kelengkapan permohonan perizinan yang sama untuk dua atau lebih permohonan perizinan;
- f. pembebasan biaya perizinan bagi Usaha Mikro Kecil Menengah (UMKM) yang ingin memulai usaha baru sesuai dengan peraturan yang berlaku; dan
- g. pemberian hak kepada masyarakat untuk memperoleh informasi dalam kaitannya dengan penyelenggaraan pelayanan.

BAB IV
PERANGKAT DAERAH
PENYELENGGARAAN PELAYANAN TERPADU SATU PINTU

Pasal 5

- (1) Pembentukan perangkat daerah yang menyelenggarakan pelayanan terpadu satu pintu sebagaimana dimaksud dalam Pasal 4 ayat (2) huruf a, berpedoman pada peraturan perundang-undangan yang mengatur mengenai pembentukan organisasi perangkat daerah.
- (2) Perangkat daerah sebagaimana dimaksud pada ayat (1), harus memiliki sarana dan prasarana yang berkaitan dengan mekanisme pelayanan, yaitu:
 - a. tanda arah lokasi kantor;
 - b. papan nama kantor;
 - c. kotak saran dan nomor pengaduan;
 - d. kendaraan operasional pelayanan (roda 4 dan roda 2);
 - e. tempat/ruang *security*;
 - f. tempat/ruang untuk menempatkan *leaflet* perizinan;
 - g. tempat/ruang untuk menempatkan *banner*;
 - h. meja, kursi, tempat sampah, jam dinding, kipas angin, dan AC;
 - i. tempat pengambilan nomor antrian;
 - j. tempat/ruang tunggu;
 - k. tempat/ruang informasi pengambilan formulir dan penyerahan sertifikat perizinan (*Front Office*);
 - l. tempat/ruang pengajuan permohonan perizinan (*Front Office*);
 - m. tempat/ruang pemrosesan perizinan (*Back Office*);
 - n. tempat/ruang pembayaran perizinan (Retribusi Perizinan) pada bank Kal-bar;
 - o. tempat/ruang kepala PPTSP dan pejabat struktural lainnya;
 - p. tempat/ruang penanganan petunjuk pengaduan dan konsultasi;
 - q. tempat/ruang rapat dan penyimpanan arsip perizinan;
 - r. tempat/ruang server, komputer, printer, internet, telepon/faximile;
 - s. tempat/ruang WC.

Pasal 6

- (1) Bupati mendelegasikan kewenangan penandatanganan perizinan dan non perizinan kepada Kepala PPTSP pada Badan Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu untuk mempercepat proses pelayanan.
- (2) Pendelegasian kewenangan penandatanganan perizinan dan non perizinan pada ayat (1) ditetapkan dengan Keputusan Bupati.

Pasal 7

Mekanisme pelayanan perizinan mulai dari tahap permohonan sampai ke tahap terbitnya dokumen perizinan adalah sebagai berikut:

- a. pemohon mengambil formulir perizinan dan non perizinan serta mengisinya dan melengkapi persyaratan yang diperlukan pada tempat (*Front Office*);
- b. setelah diisi dan lengkap persyaratannya pemohon menyampaikan berkas permohonan perizinan dan non perizinan pada tempat penerimaan berkas perizinan (*Front Office*);
- c. setelah diperifikasi oleh petugas *front office* dan lengkap diberikan tanda terima berkas pada pemohon;
- d. permohonan perizinan yang memerlukan survey lapangan akan dilakukan dengan SKPD teknis, dan jika memenuhi syarat akan diproses sampai dengan diterbitkan dokumen perizinan, dan jika tidak memenuhi syarat akan ditolak;
- e. setelah dokumen diproses pemohon melunasi retribusi atau pajaknya pada Bank Kalbar sesuai Surat Ketetapan Retribusi Daerah (SKRD) atau Surat Ketetapan Pajak Daerah (SKPD) yang diterbitkan oleh SKPD teknis; dan
- f. jika pemohon telah melunasi retribusi atau pajaknya, maka sertifikat perizinan dapat diambil pada loket informasi, setelah menunjukkan tanda terima berkas dan mengisi formulir survey Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) guna mengetahui kepuasan pemohon dengan pelayanan yang diberikan oleh petugas PTSP.

Pasal 8

Mekanisme pelayanan non perizinan sebagai berikut:

- a. pemohon menyampaikan saran, kritikan, keluhan melalui layanan pengaduan atau menanyakan layanan informasi perizinan (*help desk*) di PTSP;
- b. pemohon mengajukan permohonan kepada Kepala PPTSP pada Badan Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu;
- c. pengaduan atau informasi dapat disampaikan melalui petugas loket, telepon, faksimile dan sarana elektronik lainnya, atau melalui kotak pengaduan yang tersedia; dan
- d. pengaduan akan ditindaklanjuti oleh pejabat dengan batas waktu yang ditentukan.

Pasal 9

Pelayanan insentif dan kemudahan pelayanan perizinan dan non perizinan sebagai berikut:

- a. Pelayanan insentif dilaksanakan sesuai dengan ketentuan pemberian insentif oleh Bupati terhadap pengenaan retribusi atau pajak daerah pada jenis-jenis perizinan dan non perizinan yang dikenakan retribusi atau pajak daerah berdasarkan ketentuan peraturan perundang-undangan yang berlaku kepada pemohon pelayanan perizinan dan non perizinan melalui PTSP.
- b. Pelayanan kemudahan meliputi:
 1. Pelayanan informasi secara langsung oleh petugas pelayanan informasi dan pengaduan (*front office*) maupun tidak langsung melalui layanan pesan singkat (sms), e-mail, faksimail, website, alat peraga (bagan alur dan monitor layar sentuh/touchscreen), dan cetakan (*handbook*, *booklet*, *leaflet*) dalam bentuk antara lain:

4
R
/

- a) informasi penyelenggaraan perizinan dan non perizinan melalui PTSP;
 - b) informasi jenis perizinan dan non perizinan;
 - c) informasi tata cara proses permohonan, biaya, dan waktu pelayanan perizinan dan non perizinan;
 - d) informasi daftar bidang usaha tertutup;
 - e) informasi daftar bidang usaha terbuka dengan persyaratan;
 - f) informasi peraturan perundang-undangan di bidang penanaman modal;
 - g) informasi potensi dan peluang penanaman modal;
 - h) informasi perkembangan penanaman modal.
2. Pelayanan konsultasi dan bimbingan, antara lain:
- a) pengisian formulir permohonan izin dan non perizinan;
 - b) pemeriksaan kelengkapan persyaratan permohonan perizinan dan non perizinan;
 - c) tata cara pencabutan perizinan dan non perizinan;
 - d) tata cara kuasa permohonan perizinan dan non perizinan;
 - e) tata cara kuasa pengambilan sertifikat perizinan dan non perizinan;
 - f) tata cara pengisian Laporan Kegiatan Penanamam Modal (LKPM);
 - g) tata cara penyampaian LKPM;
 - h) tata cara pengaduan pelayanan perizinan dan non perizinan.

Pasal 10

- (1) Lingkup tugas PPTSP meliputi pemberian pelayanan atas semua bentuk pelayanan perizinan dan non perizinan yang menjadi kewenangan Kabupaten.
- (2) PPTSP pada Badan Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu mengelola administrasi perizinan dan non perizinan dengan mengacu pada prinsip koordinasi, integrasi, sinkronisasi, dan keamanan berkas.

Pasal 11

Perangkat Daerah yang secara teknis terkait dengan PPTSP berkewajiban dan bertanggungjawab untuk melakukan pembinaan teknis dan pengawasan atau pengelolaan perizinan dan non perizinan sesuai dengan bidang tugasnya.

BAB V PROSES, WAKTU DAN BIAYA PENYELENGGARAAN PELAYANAN

Pasal 12

- (1) Pengolahan dokumen persyaratan perizinan dan non perizinan mulai dari tahap permohonan sampai dengan terbitnya dokumen dilakukan secara terpadu satu pintu.
- (2) Proses penyelenggaraan pelayanan perizinan dilakukan untuk satu jenis perizinan tertentu atau perizinan paralel.

Pasal 13

- (1) Pemeriksaan teknis di lapangan dilakukan oleh Tim Kerja Teknis dibawah koordinasi Kepala PPTSP pada Badan Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu.
- (2) Tim kerja teknis sebagaimana dimaksud pada ayat (1) beranggotakan wakil dari perangkat daerah teknis terkait dan ditetapkan dengan Keputusan Bupati.

- (3) Tim kerja teknis sebagaimana dimaksud pada ayat (2) memiliki kewenangan untuk mengambil keputusan dalam memberikan rekomendasi mengenai diterima atau ditolaknya permohonan perizinan.

Pasal 14

Jangka waktu penyelesaian pelayanan perizinan dan non perizinan ditetapkan paling lama 27 (dua puluh tujuh) hari kerja terhitung mulai sejak diterimanya berkas permohonan beserta seluruh kelengkapannya.

Pasal 15

- (1) Besaran biaya perizinan dan non perizinan dihitung sesuai dengan tarif yang ditetapkan berdasarkan Peraturan Daerah.
- (2) Dokumen persyaratan perizinan yang disediakan kecamatan dan desa serta kelurahan harus dalam satu paket biaya perizinan.

BAB VI SUMBER DAYA MANUSIA

Pasal 16

- (1) Pegawai yang ditugaskan dilingkungan PPTSP pada Badan Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu diutamakan mempunyai kompetensi di bidangnya.
- (2) Pegawai PPTSP pada Badan Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dapat diberikan tunjangan khusus yang besarnya ditetapkan dengan Peraturan Bupati sesuai dengan kemampuan keuangan daerah.
- (3) Dalam pelaksanaan tugas pokok dan fungsinya, pegawai PPTSP pada Badan Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu dapat menggunakan pakaian dinas sendiri dan ditetapkan dengan Peraturan Bupati.

Pasal 17

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

BAB VII KETERBUKAAN INFORMASI

Pasal 18

- (1) PPTSP pada Badan Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu memiliki basis data dengan menggunakan system manajemen informasi.
- (2) Data dari setiap perizinan dan non perizinan yang diselesaikan oleh PPTSP disampaikan kepada perangkat daerah teknis terkait setiap bulan.

R
/

Pasal 19

- (1) PPTSP pada Badan Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu wajib menyediakan dan menyebarkan 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 PPTSP pada Badan Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu dengan melibatkan aparat pemerintah kecamatan, desa dan kelurahan.

Pasal 20

Informasi sebagaimana dimaksud dalam Pasal 19, dapat diakses oleh masyarakat dan dunia usaha melalui website Badan Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu (<http://bpmpt.kuburayakab.go.id>).

BAB VIII PENANGANAN PENGADUAN

Pasal 21

PPTSP pada Badan Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu wajib menyediakan sarana pengaduan dengan menggunakan media yang disesuaikan dengan kondisi daerah, dengan mekanisme pengaduan masyarakat sebagai berikut:

- a. pengguna jasa atau masyarakat yang mengalami permasalahan mengenai pelayanan perizinan dapat menyampaikan pengaduannya ke meja informasi atau melalui sarana pengaduan yang lain yang disediakan oleh PPTSP;
- b. setiap pengaduan yang masuk akan ditampung dan dicatat oleh petugas di meja informasi;
- c. dari meja informasi dan pengaduan, data pengaduan yang masuk akan diproses oleh unit kerja penanganan pengaduan jika diperlukan informasi lebih lanjut maka akan dikonfirmasi kepada pengadu;
- d. setelah informasi dan data pengaduan, akan dianalisa penyebab permasalahan yang dilaporkan, setelah dianalisa akan ditetapkan dan ditindaklanjuti, setelah dikoordinasikan dengan bidang perizinan atau SKPD teknis;
- e. informasi pengaduan, yang telah didapatkan jawaban akan disampaikan kepada pengadu baik melalui layanan pesan singkat (*short message service*) nomor 089660661023, telepon nomor (0561) 724456-724457, faksimail nomor (0561) 724456, surat elektronik (e-mail): bpmptkuburaya@yahoo.co.id atau secara tertulis;
- f. jika pelapor merasa puas dengan penyelesaian masalahnya, maka kasus pengaduan selesai, tetapi bila pelapor tidak puas dengan penyelesaiannya, maka kasus pengaduan akan kembali dianalisa penyebab permasalahannya dan dibahas dengan perangkat daerah teknis terkait;
- g. pengaduan akan ditindaklanjuti paling lama 10 (sepuluh) hari kerja disampaikan kepada pengadu;
- h. jika pengaduan tidak bisa diselesaikan, maka akan dikoordinasikan dengan pihak terkait secara berjenjang.

Handwritten signature or initials in blue ink.

BAB IX
KEPUASAN MASYARAKAT DAN PENGAWASAN

Pasal 22

PPTSP pada Badan Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu wajib melaksanakan survey Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) secara berkala yang dilakukan terhadap minimal 150 (seratus lima puluh) responden dan dilakukan secara periodik serta mengacu pada peraturan perundang-undangan yang berlaku.

Pasal 23

Untuk pengembangan PPTSP di wilayah Kabupaten dilaksanakan Pelayanan Administrasi Terpadu Tingkat Kecamatan (PATEN) sesuai peraturan perundang-undangan yang berlaku.

Pasal 24

Untuk kelancaran pengembangan PPTSP di wilayah kabupaten, Badan Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu melaksanakan sosialisasi penyelenggaraan PTSP kepada masyarakat melalui media massa, media elektronik, forum kelompok diskusi (*Forum Group Discussion*), serta penyampaian brosur dan leaflet.

BAB X
PEMBINAAN DAN PENGAWASAN

Pasal 25

- (1) Pembinaan atas penyelenggaraan PTSP dilakukan secara berjenjang oleh Bupati dalam rangka meningkatkan dan memelihara kualitas pelayanan perizinan dan non perizinan.
- (2) Pembinaan sebagaimana dimaksud pada
- (3) ayat (1) meliputi pengembangan sistem, sumber daya manusia dan jaringan kerja sesuai kebutuhan daerah, yang dilaksanakan melalui:
 - a. koordinasi secara berkala;
 - b. pemberian bimbingan, supervisi, dan konsultasi;
 - c. pendidikan, pelatihan, pemagangan; dan
 - d. perencanaan, penelitian, pengembangan, pemantauan dan evaluasi pelaksanaan pelayanan publik.
- (4) Pengawasan terhadap proses penyelenggaraan PTSP dilakukan oleh aparat pengawas internal pemerintah sesuai fungsi dan kewenangannya.
- (5) Materi pengawasan dapat berbentuk:
 - a. peraturan perundang-undangan yang berlaku terkait dengan penyelenggaraan PTSP;
 - b. pengintegrasian program PPTSP dalam dokumen perencanaan pembangunan dan penyediaan anggarannya;
 - c. ketersediaan pegawai Aparatur Sipil Negara (ASN) sesuai jumlah dan kualifikasi atau kompetensi yang diperlukan;
 - d. ketersediaan sarana dan prasarana untuk mendukung PPTSP; dan
 - e. kinerja PPTSP dengan berpedoman pada Standar Pelayanan Minimal (SPM) sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku.

R
F
R

BAB XI
KERJA SAMA

Pasal 26

Dalam pengembangan PPTSP, Bupati dapat melakukan kerjasama dengan pihak perguruan tinggi, lembaga swadaya masyarakat, asosiasi usaha, lembaga internasional dan dengan pemangku kepentingan lainnya sesuai dengan peraturan perundang-undangan.

BAB XII
PELAPORAN

Pasal 27

- (1) Badan Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu wajib menyampaikan laporan kepada Bupati melalui Sekretaris Daerah mengenai penyelenggaraan PTSP secara berkala setiap 3 (tiga) bulan sekali.
- (2) Badan Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu wajib menyampaikan laporan realisasi perizinan dan non perizinan yang telah dikeluarkan maupun permohonan yang dikembalikan kepada SKPD teknis terkait, setiap bulan dan paling lama tanggal 5 (lima) bulan berikutnya.
- (3) Badan Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu dapat menyampaikan laporan lainnya kepada pihak di luar Pemerintah Daerah.

BAB XIII
KETENTUAN PENUTUP

Pasal 28

Peraturan Bupati ini mulai berlaku pada tanggal diundangkan.

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

Ditetapkan di Sungai Raya
pada tanggal 7 Juli 2014

BUPATI KUBU RAYA,


RUSMAN ALI

Diundangkan di Sungai Raya
pada tanggal 7/7/2014
SEKRETARIS DAERAH KABUPATEN KUBU RAYA

HUSEIN SYAUWIK
BERITA DAERAH KABUPATEN KUBU RAYA
TAHUN 2014 NOMOR 23