



**BUPATI MANGGARAI TIMUR  
PROVINSI NUSA TENGGARA TIMUR  
PERATURAN BUPATI MANGGARAI TIMUR  
NOMOR 2. TAHUN 2022**

**TENTANG**

**PENYELENGGARAAN PELAYANAN TERPADU SATU PINTU  
KABUPATEN MANGGARAI TIMUR**

**DENGAN RAHMAT TUHAN YANG MAHA ESA**

**BUPATI MANGGARAI TIMUR,**

- Menimbang : a. bahwa dalam rangka efektifitas, efisiensi dan optimalisasi penyelenggaraan pelayanan Perizinan dan Non Perizinan kepada masyarakat, sesuai dengan Undang-undang Nomor 11 Tahun 2020 tentang Cipta Kerja dan untuk melaksanakan ketentuan Pasal 7 dan Pasal 8 Peraturan Pemerintah Nomor 6 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusaha di Daerah;
- b. bahwa untuk melaksanakan pelayanan Perizinan dan Non Perizinan kepada masyarakat baik secara elektronik maupun non elektronik, diperlukan adanya pola pelayanan yang terintegrasi terpadu satu pintu;
- c. bahwa Peraturan Bupati Manggarai Timur Nomor 18 Tahun 2020 tentang Penyelenggaraan Pelayanan Perizinan dan Non Perizinan Terintegrasi Secara Elektronik Pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Manggarai Timur sudah tidak sesuai dengan perkembangan dan perubahan peraturan (

perundang-undangan saat ini;

- d. bahwa berdasarkan pertimbangan sebagaimana dimaksud dalam huruf a, huruf b dan huruf c perlu membentuk Peraturan Bupati Manggarai Timur tentang Penyelenggaraan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Manggarai Timur;

- 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), sebagaimana telah diubah dengan Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2020 tentang Cipta Kerja ( Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2020 Nomor 245, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 6573);
2. Undang-Undang Nomor 36 Tahun 2007 tentang Pembentukan Kabupaten Manggarai Timur di Provinsi Nusa Tenggara Timur (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2007 Nomor 102, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4752);
3. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2009 Nomor 112, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5038);
4. Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2014 Nomor 244, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5587) sebagaimana telah diubah beberapa kali terakhir dengan Undang-Undang Nomor 1 Tahun 2022 tentang

Hubungan Keuangan Antara Pemerintah Pusat dan Pemerintah Daerah ( Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2022 Nomor 4, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 6757);

5. Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2020 tentang Cipta Kerja (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2020 Nomor 245, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 6573)
6. Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 5 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2021 Nomor 15, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 6617);
7. Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 6 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusaha di Daerah ( Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2021 Nomor 16, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 6618);
8. Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 52 Tahun 2011tentang Standar Operasional Prosedur di Lingkungan Pemerintah Provinsi dan Kabupaten/ Kota (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2011 Nomor 704);
9. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 15 Tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2014 Nomor 615);
10. Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 138 Tahun 2017tentang Penyelenggaraan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Daerah (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2017 Nomor

1956);

11. Peraturan Badan Koordinasi Penanaman Modal Republik Indonesia Nomor 4 Tahun 2021 tentang Pedoman dan Tata Cara Pelayanan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko dan Fasilitas Penanaman Modal (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2021 Nomor 272);
12. Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 25 Tahun 2021 tentang Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2021 Nomor 885);
13. Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63/KEP/M.PAN/7/2003 tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik;
14. Peraturan Daerah Kabupaten Manggarai Timur Nomor 6 Tahun 2016 tentang Pembentukan dan Susunan Perangkat Daerah Kabupaten Manggarai Timur (Lembaran Daerah Kabupaten Manggarai Timur Tahun 2016 Nomor 6, Tambahan Lembaran Daerah Kabupaten Manggarai Timur Nomor 127), sebagaimana telah diubah beberapa kali terakhir dengan Peraturan Daerah Kabupaten Manggarai Timur Nomor 3 Tahun 2021 tentang Perubahan Kedua Atas Peraturan Daerah Kabupaten Manggarai Timur Nomor 6 Tahun 2016 tentang Pembentukan dan Susunan Perangkat Daerah Kabupaten Manggarai Timur (Lembaran Daerah Kabupaten Manggarai Timur Tahun 2021 Nomor 3, Tambahan Lembaran Daerah Kabupaten Manggarai Timur Nomor 170);
15. Peraturan Bupati Manggarai Timur Nomor 44 Tahun 2022 tentang Kedudukan, Susunan (

Organisasi, Tugas dan Fungsi Serta Tata Kerja  
Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan  
Terpadu Satu Pintu (Berita Daerah Kabupaten  
Manggarai Timur Tahun 2022 Nomor 44).

**MEMUTUSKAN:**

**Menetapkan : PERATURAN BUPATI TENTANG PENYELENGGARAAN  
PELAYANAN TERPADU SATU PINTU KABUPATEN  
MANGGARAI TIMUR**

**BAB I  
KETENTUAN UMUM**

**Pasal 1**

Dalam Peraturan Bupati ini yang dimaksud dengan:

1. Daerah adalah Kabupaten Manggarai Timur.
2. Pemerintah Daerah adalah Pemerintah Daerah Kabupaten Manggarai Timur.
3. Bupati adalah Bupati Manggarai Timur.
4. Sekretaris Daerah adalah Sekretaris Daerah Kabupaten Manggarai Timur.
5. Perangkat Daerah adalah Perangkat Daerah Kabupaten Manggarai Timur.
6. Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu yang selanjutnya disingkat Dinas PMPTSP adalah Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Manggarai Timur.
7. Kepala Dinas adalah Kepala Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Manggarai Timur.
8. Penyelenggaraan Pelayanan Terpadu Satu Pintu yang selanjutnya disebut penyelenggaraan PTSP adalah kegiatan penyelenggaraan Perizinan dan Non Perizinan baik secara elektronik maupun non elektronik yang proses pengelolaannya mulai dari tahap permohonan sampai ke tahap terbitnya dokumen dilakukan secara terpadu dalam

satu tempat.

9. Penyelenggara adalah Penyelenggara Pelayanan Perizinan dan Non Perizinanyaitu Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Manggarai Timur.
10. Perizinan adalah pemberian dokumen dan bukti legalitas persetujuan dari pemerintah kepada seseorang atau pelaku usaha/ kegiatan tertentu sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.
11. Non Perizinan 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.
12. Perizinan Berusaha adalah legalitas yang diberikan kepada pelaku usaha untuk memulai dan menjalankan usaha dan/ atau kegiatannya.
13. Perizinan Berusaha untuk menunjang kegiatan usaha adalah legalitas yang diberikan kepada pelaku usaha untuk menunjang kegiatan usaha.
14. Perizinan Berusaha Berbasis Risiko adalah Perizinan Berusaha berdasarkan tingkat risiko kegiatan usaha.
15. Sistem Perizinan Berusaha Terintegrasi secara Elektronik (*Online Single Submission*) yang selanjutnya disebut sistem OSS adalah sistem elektronik terintegrasi yang dikelola dan diselenggarakan oleh Lembaga OSS untuk penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko.
16. Pelaku Usaha adalah orang perseorangan, badan usaha, kantor perwakilan, dan badan usaha luar negeri yang melakukan kegiatan usaha dan/ atau kegiatan pada bidang tertentu.
17. Nomor Induk Berusaha yang selanjutnya disingkat NIB adalah bukti registrasi/ pendaftaran pelaku usaha untuk melakukan kegiatan usaha dan sebagai identitas bagi pelaku usaha dalam pelaksanaan kegiatan usahanya.
18. Maklumat Pelayanan Publik yang selanjutnya disingkat MPP adalah pernyataan kesanggupan Pemerintah Daerah dalam penyelenggaraan pelayanan publik.
19. Standar Pelayanan yang selanjutnya disingkat SP adalah suatu tolak ukur yang dipergunakan sebagai pedoman penyelenggaraan pelayanan dan acuan penilaian kualitas pelayanan sebagai kewajiban dan janji penyelenggara kepada masyarakat dalam rangka pelayanan yang berkualitas, cepat, terjangkau dan terukur. †

20. Standar Operasional Prosedur yang selanjutnya disingkat SOP adalah serangkaian petunjuk tertulis yang dibakukan mengenai proses penyelenggaraan tugas-tugas Pemerintah Daerah.
21. Survey 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.

## **BAB II**

### **MAKSUD DAN TUJUAN**

#### **Pasal 2**

Peraturan Bupati ini dimaksudkan sebagai dasar dan pedoman pelaksanaan Penyelenggaraan PTSP Daerah dalam kewenangan penerbitan Perizinan dan Non Perizinan sesuai ketentuan peraturan perundang-undangan.

#### **Pasal 3**

Peraturan Bupati ini bertujuan untuk :

- (1) meningkatkan kualitas penyelenggaraan PTSP ;
- (2) memberikan informasi dan kepastian hukum terkait dengan produk Izin dan Non Izin yang diterbitkan;
- (3) memberikan akses yang lebih luas kepada masyarakat untuk memperoleh pelayanan prima; dan
- (4) meningkatkan kemudahan berusaha dan daya saing Daerah.

## **BAB III**

### **PRINSIP PELAYANAN**

#### **Pasal 4**

Penyelenggaraan Pelayanan Perizinan dan Non Perizinan pada Dinas PMPTSP diatur dan dilaksanakan berdasarkan prinsip-prinsip pelayanan publik, yakni:

- a. Kesederhanaan ↯

Prosedur pelayanan publik tidak berbelit-belit, mudah dipahami, dan mudah dilaksanakan.

b. Kejelasan

- a) Persyaratan teknis dan administratif pelayanan publik;
- b) Unit kerja/pejabat yang berwenang dan bertanggungjawab dalam memberikan pelayanan dan penyelesaian keluhan/persoalan/sengketa dalam pelaksanaan pelayanan publik;
- c) Rincian biaya pelayanan publik dan tatacara pembayaran

c. Kepastian waktu

Pelaksanaan pelayanan publik dapat diselesaikan dalam kurun waktu yang telah ditentukan.

d. Akurasi

Produk pelayanan publik diterima dengan benar, tepat, dan sah.

e. Keamanan

Proses dan produk pelayanan publik memberikan rasa aman dan kepastian hukum.

f. Tanggung jawab

Pimpinan penyelenggara pelayanan publik atau pejabat yang ditunjuk bertanggungjawab atas penyelenggaraan pelayanan dan penyelesaian keluhan/persoalan dalam pelaksanaan pelayanan publik.

g. Kelengkapan sarana dan prasarana

Tersedianya sarana dan prasarana kerja, peralatan kerja dan pendukung lainnya yang memadai termasuk penyediaan sarana teknologi telekomunikasi dan informatika (telematika).

h. Kemudahan akses

Tempat dan lokasi serta sarana pelayanan yang memadai, mudah dijangkau oleh masyarakat, dan dapat memanfaatkan teknologi telekomunikasi dan informatika.

i. Kedisiplinan, kesopanan dan keramahan; dan

Pemberi pelayanan harus bersikap disiplin, sopan dan santun, ramah, serta memberikan pelayanan dengan ikhlas.

j. Kenyamanan

Lingkungan pelayanan harus tertib, teratur, disediakan ruang tunggu yang nyaman, bersih, rapi, lingkungan yang indah dan sehat serta dilengkapi dengan fasilitas pendukung pelayanan, seperti parkir, toilet, tempat ibadah dan lain-lain.†



**BAB IV**  
**RUANG LINGKUP**  
**Pasal 5**

Ruang Lingkup Peraturan Bupati ini meliputi:

- a. Kelembagaan dan kewenangan
- b. Penyelenggaraan Perizinan dan Non Perizinan
- c. Maklumat Pelayanan Publik, Standar Pelayanan dan Standar Operasional Prosedur
- d. Pengelolaan Pengaduan, Saran dan Masukan
- e. Etika Pelayanan
- f. Waktu
- g. Survey Kepuasan Masyarakat
- h. Pembinaan dan Pengawasan
- i. Pelaporan
- j. Pendanaan

**BAB V**  
**KELEMBAGAAN DAN KEWENANGAN**  
**Pasal 6**

- (1) Pemerintah Daerah menyelenggarakan pelayanan Perizinan dan Non Perizinan yang menjadi kewenangannya berdasarkan ketentuan peraturan perundang-undangan.
- (2) Dalam penyelenggaraan pelayanan Perizinan dan Non Perizinan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) Bupati mendelegasikan kewenangannya kepada Kepala Dinas PMPTSP.

**Pasal 7**

Berdasarkan pendelegasian wewenang sebagaimana dimaksud dalam Pasal 6 ayat (2), penyelenggaraan pelayanan Perizinan dan Non Perizinan oleh Dinas PMPTSP meliputi:

- a. penerimaan dan/atau penolakan berkas permohonan;
- b. penerbitan dokumen Izin dan non Izin;
- c. penyerahan dokumen Izin dan non Izin; dan {

d. pencabutan dan pembatalan dokumen Izin dan non Izin.

### **Pasal 8**

Dinas PMPTSP dalam menyelenggarakan pelayanan Perizinan dan Non Perizinan sebagaimana dimaksud dalam Pasal 6 berkoordinasi dengan perangkat daerah terkait.

### **Pasal 9**

- (1) Dalam penyelenggaraan pelayanan Perizinan dan Non Perizinan, Dinas PMPTSP bertanggung jawab secara administratif, sedangkan tanggung jawab teknis berada pada perangkat daerah terkait.
- (2) Pengawasan dan evaluasi setelah terbitnya Perizinan dan Non Perizinan 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 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 Non Perizinan.
- (3) Pembentukan dan anggota Tim Teknis sebagaimana dimaksud pada ayat (2) ditetapkan dalam Surat Keputusan Bupati.

## **BAB VI**

### **PENYELENGGARAAN PERIZINAN DAN NON PERIZINAN**

#### **Bagian Kesatu**

#### **Pelayanan Terpadu Satu Pintu**

### **Pasal 11**

- (1) Berdasarkan pendelegasian wewenang sebagaimana dimaksud dalam Pasal 6 ayat (2), Dinas PMPTSP menyelenggarakan pelayanan Perizinan

dan Non Perizinan dalam sistem PTSP.

- (2) Penyelenggaraan PTSP sebagaimana dimaksud pada ayat (1) bertempat di Dinas PMPTSP dan dilaksanakan melalui :
  - a. OSS dan
  - b. non OSS.
- (3) Pelaksanaan pelayanan Perizinan Berusaha menggunakan sistem OSS sebagaimana dimaksud pada ayat (2) huruf a dikelola oleh Pemerintah Pusat terhitung sejak Sistem OSS berlaku efektif sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan mengenai penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko (*Online Single Submission Risk Based Approach*) atau disingkat OSS RBA.
- (4) Pelaksanaan pelayanan Perizinan non OSS sebagaimana dimaksud pada ayat (2) huruf b meliputi :
  - a. Surat Keterangan Penelitian;
  - b. Persetujuan Lingkungan;
  - c. Persetujuan Bangunan Gedung (PBG);
  - d. Sertifikat Laik Fungsi Bangunan Gedung (SLFBG);
  - e. Izin Praktik Dokter;
  - f. Izin Praktik Perawat;
  - g. Izin Praktik Bidan
  - h. Izin Praktik Apoteker;
  - i. Izin Praktik Teknis Kefarmasian;
  - j. Izin Praktik Fisioterapis;
  - k. Izin Praktik Perawat Gigi;
  - l. Izin Praktik Radiografer;
  - m. Izin Kerja Tenaga Sanitarian;
  - n. Izin Kerja Tenaga Gizi;
  - o. Izin Kerja Perawat Anestesi;
  - p. Izin Kerja Perekam Medis;
  - q. Izin Praktik Ahli Teknologi Laboratorium Medik;
  - r. Izin Taman Baca;
  - s. Izin Lembaga Kesejahteraan Sosial
- (5) Dinas PMPTSP dapat mengembangkan sistem pendukung pelaksanaan Sistem OSS sesuai dengan norma, standar, prosedur, dan kriteria yang ditetapkan Pemerintah Pusat. f

## **Bagian Kedua**

### **Mekanisme Pengajuan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko**

#### **Pasal 12**

- (1) Permohonan Perizinan Berusaha diajukan oleh Pelaku Usaha dengan membuat akun melalui OSS RBA.
- (2) Melalui akun sebagaimana dimaksud pada ayat (1), Pelaku Usaha memulai proses permohonan Perizinan Berusaha dengan melengkapi data.
- (3) Setelah Pelaku Usaha melengkapi data, sistem OSS RBA menerbitkan Nomor Induk Berusaha (NIB).
- (4) Untuk usaha dengan kategori risiko Menengah Rendah, Menengah Tinggi dan Tinggi, Pelaku Usaha wajib melengkapi dokumen persyaratan teknis.
- (5) Berdasarkan usaha dengan kategori risiko sebagaimana dimaksud pada ayat (4), Tim Teknis pada Perangkat Daerah yang berwenang akan melakukan verifikasi dengan memberikan notifikasi setuju, perbaikan atau penolakan.
- (6) Notifikasi sebagaimana dimaksud pada ayat (5), akan diteruskan oleh Dinas PMPTSP kepada Pelaku Usaha.
- (7) Dalam hal notifikasi penolakan sebagaimana dimaksud pada ayat (5) dilakukan sampai paling sedikit 3 (tiga) kali atau ada hal yang dipandang perlu, Dinas PMPTSP dapat melakukan fasilitasi dan mediasi antara pihak-pihak yang berkepentingan.

#### **Pasal 13**

Perizinan Berusaha Berusaha berakhir karena :

- a. habis masa berlakunya dan tidak diajukan perpanjangan;
- b. dikembalikan oleh pemegang Izin atau Non Izin; dan/ atau
- c. dicabut oleh pemberi Izin dan Non Izin. *t*

**Bagian Ketiga**  
**Mekanisme Pelayanan Perizinan Non OSS**  
**Pasal 14**

Mekanisme Pelayanan Perizinan Non OSS terdiri atas :

- a. Pelayanan melalui aplikasi Sistem Informasi Manajemen Bangunan Gedung (SIMBG);
- b. Pelayanan melalui aplikasi Cerdas Layanan Perizinan Terpadu untuk Publik (SiCANTIK); dan
- c. Pelayanan secara non elektronik.

**BAB VII**  
**MAKLUMAT PELAYANAN PUBLIK, STANDAR PELAYANAN DAN**  
**STANDAR OPERASIONAL PROSEDUR**

**Bagian Kesatu**  
**Maklumat Pelayanan Publik**

**Pasal 15**

- (1) Kepala Dinas PMPTSP wajib menyusun dan menetapkan Maklumat Pelayanan Publik Perizinan dan Non Perizinan.
- (2) Maklumat Pelayanan Publik sebagaimana tercantum pada ayat (1) wajib dipublikasikan secara luas kepada masyarakat.
- (3) Maklumat Pelayanan Publik sebagaimana dimaksud pada ayat (1) ditetapkan dengan Keputusan Kepala Dinas PMPTSP Kabupaten Manggarai Timur.

**Bagian Kedua**  
**Standar Pelayanan dan Standar Operasional Prosedur**  
**Pasal 16**

- (1) Dinas PMPTSP dalam melaksanakan penyelenggaraan Perizinan dan Non Perizinan mengacu kepada :
  - a. Standar Pelayanan (SP); dan
  - b. Standar Operasional Prosedur (SOP)
- (2) Komponen Standar Pelayanan sebagaimana dimaksud dalam ayat (1) <sup>1</sup>

huruf a paling sedikit meliputi:

- a. persyaratan;
- b. sistem, mekanisme dan prosedur;
- c. jangka waktu penyelesaian;
- d. biaya
- e. produk pelayanan;
- f. penanganan pengaduan;
- g. dasar hukum;
- h. masa berlaku izin;
- i. sarana / prasarana;
- j. kompetensi pelaksana;
- k. pengawasan internal;
- l. jumlah pelaksana;
- m. jaminan pelayanan;
- n. jaminan keamanan dan keselamatan;
- o. evaluasi kinerja pelaksana.

(3) Komponen Standar Operasional Prosedur sebagaimana dimaksud dalam ayat (1) huruf b meliputi:

- a. nomor SOP;
- b. tanggal pembuatan;
- c. tanggal revisi;
- d. tanggal pengesahan;
- e. disahkan oleh;
- f. nama SOP;
- 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;
- q. *output*

(4) Standar Pelayanan dan Standar Operasional Prosedur sebagaimana

dimaksud pada ayat (1) ditetapkan dengan Keputusan Kepala Dinas PMPTSP Kabupaten Manggarai Timur.

## **BAB VIII**

### **PENGELOLAAN PENGADUAN, SARAN DAN MASUKAN**

#### **Pasal 17**

- (1) Masyarakat dapat menyampaikan keluhan atau pengaduan, saran dan masukan mengenai penyelenggaraan pelayanan Perizinan dan Non Perizinan kepada Dinas PMPTSP.
- (2) Pengaduan dapat dilakukan melalui loket pengaduan, baik secara lisan, tulisan atau media lain yang disediakan oleh Dinas PMPTSP.
- (3) Penyelenggara wajib menyiapkan sarana yang layak dalam pelaksanaan pengelolaan pengaduan, saran dan masukan.
- (4) Penyelenggara wajib mengelola setiap pengaduan, saran dan masukan yang berasal dari masyarakat.
- (5) Pengaduan, saran dan masukan yang disampaikan harus direspon dan ditindaklanjuti selambat-lambatnya 3 (tiga) hari kerja.
- (5) Mekanisme Pengelolaan Pengaduan, Saran dan Masukan sebagaimana dimaksud pada ayat (4) ditetapkan dengan Keputusan Kepala Dinas PMPTSP Kabupaten Manggarai Timur.

## **BAB IX**

### **ETIKA PELAYANAN**

#### **Pasal 18**

- (1) Dalam Penyelenggaraan PTSP, petugas wajib menerapkan etika pelayanan.
- (2) Etika pelayanan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) meliputi:
  - a. disiplin;
  - b. cepat;
  - c. tegas;
  - d. sopan;
  - e. ramah dan simpatik;
  - f. adil/tidak diskriminatif; †

- g. terbuka dan jujur;
- h. loyal;
- i. sabar;
- j. kepatuhan;
- k. teladan;
- l. komunikatif;
- m. kreatif;
- n. bertanggung jawab; dan
- o. objektif.

**BAB X**  
**WAKTU**  
**Pasal 19**

- (1) Jangka waktu penyelesaian pelayanan Perizinan dan Non Perizinan sebagaimana dimaksud dalam pasal 16 pada ayat (2) huruf c dihitung sejak penerimaan semua persyaratan secara lengkap dan benar sampai pada saat penyerahan Izin dan No Izin;
- (2) Jangka waktu penyelesaian pelayanan Perizinan dan Non Perizinan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) ditetapkan maksimal 5 hari jika tidak diatur dalam peraturan perundang-undangan.

**BAB XI**  
**SURVEY KEPUASAN MASYARAKAT**  
**Pasal 20**

- (1) Kepala Dinas PMPTSP wajib melakukan evaluasi atau penilaian kinerja penyelenggaraan pelayanan Perizinan dan Non Perizinan secara periodik minimal 1 (satu) kali dalam setahun.
- (2) Untuk melaksanakan penilaian kinerja sebagaimana dimaksud pada ayat (1), dilakukan melalui survei kepuasan masyarakat melalui survey internal dan / atau eksternal sesuai dengan ketentuan yang berlaku. ↵



**BAB XII**  
**PEMBINAAN DAN PENGAWASAN**  
**Bagian Kesatu**  
**Pembinaan**  
**Pasal 21**

- (1) Pembinaan atas penyelenggaraan pelayanan Perizinan dan Non Perizinan dilakukan oleh Bupati dalam rangka meningkatkan dan mempertahankan mutu pelayanan.
- (2) Pembinaan sebagaimana dimaksud pada ayat (1), meliputi pengembangan sistem, sumber daya manusia, dan koordinasi antar Perangkat Daerah.
- (3) Pembinaan teknis administratif dilaksanakan oleh Sekretaris Daerah, meliputi tata hubungan kerja, evaluasi dan pelaporan.
- (4) Pembinaan teknis operasional dilaksanakan oleh masing-masing Kepala Perangkat Daerah sesuai dengan tugas pokok, fungsi dan kewenangan.

**Bagian Kedua**  
**Pengawasan**  
**Pasal 22**

Pengawasan terhadap proses penyelenggaraan pelayanan Perizinan dan Non Perizinan dilakukan oleh Aparat Pengawas Intern Pemerintah sesuai dengan fungsi dan kewenangannya.

**BAB XIII**  
**PELAPORAN**  
**Pasal 23**

- (1) Kepala Dinas PMPTSP memberikan laporan penyelenggaraan PTSP Perizinan dan Non Perizinan kepada Kepala Dinas PMPTSP Provinsi setiap 6 (enam) bulan sekali.
- (2) Laporan penyelenggaraan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) meliputi:
  - a. kelembagaan dan struktur organisasi Dinas PMPTSP;
  - 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.
- (3) Khusus pelaporan jumlah Izin dan Non Izin sebagaimana dimaksud pada ayat (2) huruf l juga dilaporkan setiap bulan paling lambat pada minggu kedua bulan berikutnya.

**BAB XIV**  
**PENDANAAN**  
**Pasal 24**

Pendanaan penyelenggaraan PTSP Perizinan dan Non Perizinan dibebankan kepada Anggaran Pendapatan dan Belanja Daerah dan /atau sumber lainnya yang sah dan tidak mengikat sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.

**BAB XV**  
**KETENTUAN PERALIHAN**  
**Pasal 25**

Pada saat Peraturan Bupati ini mulai berlaku :

- a. semua Izin dan/ atau Non Izin yang telah diterbitkan dinyatakan tetap berlaku sampai berakhirnya Izin dan/ atau Non Izin dimaksud;
- b. semua permohonan Izin dan/ atau Non Izin yang telah diajukan dan telah memenuhi syarat untuk diterbitkan Izin dan/ atau Non Izin, diproses berdasarkan ketentuan perundang-undangan. †

**BAB XVI**  
**KETENTUAN PENUTUP**  
**Pasal 26**

Pada saat Peraturan Bupati ini mulai berlaku, Peraturan Bupati Manggarai Timur Nomor 18 Tahun 2020 tentang Penyelenggaraan Pelayanan Perizinan dan Non Perizinan Terintegrasi Secara Elektronik pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (Berita Daerah Kabupaten Manggarai Timur Tahun 2020 Nomor 18) dicabut dan dinyatakan tidak berlaku.

**Pasal 27**

Peraturan Bupati ini mulai berlaku pada tanggal diundangkan.  
Agar setiap orang mengetahuinya, memerintahkan pengundangan Peraturan Bupati ini dengan penempatannya dalam Berita Daerah Kabupaten Manggarai Timur. /

Ditetapkan di Borong

Pada tanggal 28 Maret 2022

BUPATI MANGGARAI TIMUR, /

  
AGAS ANDREAS

Diundangkan di Borong

pada tanggal 28 Maret 2022

SEKRETARIS DAERAH KABUPATEN MANGGARAI TIMUR, /

BONI HASUDUNGAN

BERITA DAERAH KABUPATEN MANGGARAI TIMUR TAHUN 2022

NOMOR 52.A