



**BERITA DAERAH KABUPATEN SOPPENG
NOMOR : 15
TANGGAL 15 JULI 2014**

**PERATURAN BUPATI SOPPENG
NOMOR : 15/PER-BUP/VII/2014**

TENTANG

**MEKANISME DAN TATA CARA PELAYANAN PERIZINAN DAN NON
PERIZINAN SERTA PENANGANAN PENGADUAN PADA
KANTOR PELAYANAN TERPADU KABUPATEN SOPPENG**

DENGAN RAHMAT TUHAN YANG MAHA ESA

BUPATI SOPPENG,

- Menimbang : a. bahwa dalam rangka meningkatkan kualitas layanan publik dibidang pelayanan perizinan dan non perizinan yang diselenggarakan oleh Kantor Pelayanan Terpadu Kabupaten Soppeng agar pelayanannya menjadi cepat, mudah, sederhana, transparan dan bertanggung jawab, maka diperlukan adanya mekanisme dan pengaturan dan tata cara pelayanan perizinan dan non perizinan termasuk sarana penanganan pengaduan;
- b. bahwa berdasarkan pertimbangan sebagaimana dimaksud huruf a diatas, perlu menetapkan Peraturan Bupati Kabupaten Soppeng tentang Mekanisme dan Tata Cara Pelayanan Perizinan dan Non Perizinan serta Penanganan Pengaduan pada Kantor Pelayanan Terpadu Kabupaten Soppeng;
- Mengingat : 1. Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 28 Tahun 1999 tentang Penyelenggaraan Negara yang Bersih dan Bebas dari

Korupsi, Kolusi dan Nepotisme (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 1999 Nomor 75, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 3851);

2. Undang-Undang Republik Indonesia 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);
3. Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 33 Tahun 2004 tentang Perimbangan Keuangan antara Pemerintah Pusat dan Pemerintahan Daerah (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2004 Nomor 126, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4438);
4. Undang-Undang Republik Indonesia 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 Republik Indonesia Nomor 20 Tahun 2008 tentang Usaha Mikro, Kecil, dan Menengah (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2008 Nomor 93, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4866);
6. Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2009 Nomor 112, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5038);
7. Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 28 Tahun 2009 tentang Pajak Daerah dan Retribusi Daerah (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2009 Nomor 130, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5049);

8. Peraturan Pemerintah Nomor 58 Tahun 2005 tentang Pengelolaan Keuangan Daerah (Lembaran Negara Republik Indonesia tahun 2005 Nomor 140, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4585);
9. Peraturan Pemerintah Nomor 79 Tahun 2005 tentang Pedoman Pembinaan dan Pengawasan Penyelenggaraan Pemerintah Daerah (Lembaran Negara Republik Indonesia tahun 2005 Nomor 165, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4593);
10. 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);
11. Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 215);
12. Peraturan Pemerintah Nomor 17 Tahun 2013 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 20 Tahun 2008 tentang Usaha Mikro, Kecil, dan Menengah (Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 40);
13. Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 24 Tahun 2006 tentang Pedoman Penyelenggaraan Pelayanan Terpadu Satu Pintu;
14. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 5 Tahun 2009 tentang Pedoman Umum Penanganan Pengaduan Masyarakat bagi Instansi Pemerintah;
15. Peraturan Kepala Badan Koordinasi Penanaman Modal Nomor 5 Tahun 2013 tentang Pedoman dan Tata Cara Perizinan dan Nonperizinan Penanaman Modal;
16. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 16 Tahun 2014 tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat Terhadap Penyelenggaraan Pelayanan Publik;

17. Peraturan Daerah Kabupaten Soppeng Nomor 01 Tahun 2008 tentang Urusan Pemerintahan Daerah yang menjadi Kewenangan Pemerintah Kabupaten Soppeng;
18. Peraturan Daerah Kabupaten Soppeng Nomor 04 Tahun 2008 tentang Pembentukan Organisasi dan Tata Kerja Lembaga Teknis Daerah Pemerintah Kabupaten Soppeng;
19. Peraturan Daerah Kabupaten Soppeng Nomor 4 Tahun 2012 tentang Retribusi Jasa Umum;
20. Peraturan Daerah Kabupaten Soppeng Nomor 5 Tahun 2012 tentang Retribusi Jasa Usaha;
21. Peraturan Daerah Kabupaten Soppeng Nomor 6 Tahun 2012 tentang Retribusi Perizinan Tertentu;
22. Peraturan Bupati Soppeng Nomor 16/PER-BUP/X/2011 tentang Tugas, Fungsi, dan Rincian Tugas Jabatan Struktural Pada Kantor Pelayanan Terpadu Kabupaten Soppeng;
23. Peraturan Bupati Soppeng Nomor 17/PER-BUP/XI/2011 tentang Penyelenggaraan Pelayanan Terpadu Satu Pintu pada Kantor Pelayanan Terpadu Kabupaten Soppeng;
24. Peraturan Bupati Soppeng Nomor 18/PER-BUP/VII/2013 tentang Standar Pelayanan Minimal Kantor Pelayanan Terpadu Kabupaten Soppeng
25. Peraturan Bupati Soppeng; Nomor 7/PER-BUP/IV/2014 tentang Penyederhanaan Perizinan dan Non Perizinan di Kabupaten Soppeng;
26. Peraturan Bupati Soppeng Nomor 8/PER-BUP/IV/2014 tentang Pelimpahan Kewenangan Pengelolaan Pelayanan Perizinan dan Non Perizinan Pada Kantor Pelayanan Terpadu Kabupaten Soppeng;

MEMUTUSKAN :

Menetapkan : **PERATURAN BUPATI SOPPENG TENTANG MEKANISME DAN TATA CARA PELAYANAN PERIZINAN DAN NON PERIZINAN SERTA PENANGANAN PENGADUAN PADA KANTOR PELAYANAN TERPADU KABUPATEN SOPPENG.**

BAB I

KETENTUAN UMUM

Pasal 1

Dalam Peraturan Bupati ini, yang dimaksud dengan :

- a. Daerah adalah Kabupaten Soppeng;
- b. Bupati adalah Bupati Soppeng;
- c. Pemerintahan Daerah adalah penyelenggaraan urusan pemerintahan oleh pemerintah daerah dan DPRD menurut asas otonomi dan tugas pembantuan dengan prinsip otonomi seluas-luasnya dalam sistem dan prinsip Negara Kesatuan Republik Indonesia sebagaimana dimaksud dalam Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia tahun 1945;
- d. Pemerintah Daerah adalah Bupati dan Perangkat Daerah sebagai unsur Penyelenggaraan Pemerintahan Daerah;
- e. Satuan Kerja Perangkat Daerah selanjutnya disingkat SKPD adalah unsur pembantu kepada Bupati dalam penyelenggaraan pemerintahan daerah yang terdiri dari Sekretariat Daerah, Sekretariat DPRD, Dinas Daerah, Lembaga Teknis Daerah, Kecamatan dan Kelurahan serta lembaga lainnya yang dibentuk berdasarkan peraturan perundang-undangan;
- f. Kantor Pelayanan Terpadu selanjutnya disingkat KPT adalah merupakan Lembaga Lain sebagai bagian dari Satuan Kerja Perangkat Daerah yang memiliki tugas pokok dan fungsi mengelola perizinan dan non perizinan di daerah dengan Sistem Pelayanan Terpadu Satu Pintu;
- g. SKPD Teknis Terkait adalah Satuan Kerja Perangkat Daerah yang mempunyai tugas untuk melakukan pembinaan, pengawasan serta pengendalian perizinan dan non perizinan;

- h. Tim Teknis adalah kelompok kerja dari SKPD Teknis Terkait yang mempunyai kewenangan untuk memberikan rekomendasi persetujuan dan / atau penolakan penerbitan izin kepada Kepala Kantor Pelayanan Terpadu;
- i. Izin adalah dokumen yang dikeluarkan oleh Pemerintah daerah berdasarkan Peraturan Daerah atau Peraturan lainnya yang berlaku yang merupakan bukti legalitas yang menyatakan sah dan / atau di perbolehkannya seseorang atau badan untuk melakukan usaha dan / atau kegiatan tertentu;
- j. Perizinan adalah pemberian legalitas kepada seseorang atau pelaku usaha / kegiatan tertentu atau pemberian dokumen dalam bentuk izin oleh Pemerintah Daerah berdasarkan Peraturan daerah atau Peraturan lainnya yang berlaku sebagai bukti yang menyatakan sah dan/atau diperbolehkannya seseorang atau badan untuk melakukan usaha dan/atau kegiatan tertentu;
- k. Non perizinan adalah pemberian legalitas kepada seseorang atau pelaku usaha dalam bentuk tanda daftar, rekomendasi, fatwa atau lainnya untuk melakukan kegiatan atau kegiatan tertentu;
- l. Penyelenggaraan Pelayanan Terpadu Satu Pintu selanjutnya disingkat PPTSP adalah Perangkat Pemerintah daerah yang memiliki tugas pokok dan fungsi mengelola semua atau sebagian bentuk pelayanan perizinan dan non perizinan di daerah dengan sistem satu pintu yang proses pengelolaannya mulai dari tahap permohonan pengambilan formulir sampai ketahap terbitnya dokumen yang dilakukan dalam satu tempat;
- m. Penanaman Modal adalah segala bentuk kegiatan menanam modal, baik oleh Penanam Modal Dalam Negeri maupun Penanam Modal Asing, untuk melakukan usaha di wilayah negara Republik Indonesia;
- n. Penanam Modal adalah perorangan atau badan usaha yang melakukan Penanaman Modal yang dapat berupa Penanam Modal Dalam Negeri dan Penanam Modal Asing;
- o. Penanaman Modal Dalam Negeri adalah kegiatan menanam modal untuk melakukan usaha di wilayah negara Republik Indonesia yang dilakukan oleh Penanam Modal Dalam Negeri dengan menggunakan modal Dalam Negeri;
- p. Penanaman Modal Asing adalah kegiatan menanam modal untuk melakukan usaha di wilayah negara Republik Indonesia yang dilakukan oleh Penanam Modal Asing,

baik yang menggunakan modal asing sepenuhnya maupun yang berpatungan dengan Penanam Modal Dalam Negeri;

- q. Pelayanan perizinan dan non perizinan adalah proses, tahapan dan persyaratan pemberian pelayanan sehingga terjadi penyingkatan dan ketepatan waktu, kejelasan biaya dan prosedur serta kemudahan dalam pelayanan;
- r. Jenis perizinan dan non perizinan adalah segala jenis izin dan non izin yang menjadi kewenangan pemerintah daerah sesuai dengan peraturan perundang-undangan;
- s. Perizinan paralel adalah penyelenggaraan Perizinan yang diberikan kepada pelaku usah yang dilakukan sekaligus mencakup lebih dari satu jenis izin yang diproses secara terpadu dan bersamaan atau berurutan;
- t. Biaya pelayanan adalah biaya yang dikeluarkan oleh permohonan untuk memperoleh izin atau non izin/dokumen yang besarnya ditetapkan sesuai dengan Peraturan Daerah atau Peraturan Perundang-Undangan lainnya;
- u. Pengaduan adalah pemberitahuan secara tertulis dan/atau lisan mengenai dugaan terjadinya penyelenggaraan pelayanan publik yang menyimpang dan / atau tidak sesuai dengan standar pelayanan serta melanggar ketentuan peraturan perundang-undangan;
- v. Pembinaan adalah upaya pengembangan, pemantapan, pemantauan, evaluasi, penilaian dan pemberian penghargaan bagi Kantor Pelayanan Terpadu (KPT) dan Aparat Pelayanan oleh Bupati;
- w. Pengawasan Fungsional adalah penertiban atau pemeriksaan yang dilakukan oleh badan-badan pemeriksa teknis terhadap Kantor Pelayanan Terpadu sesuai Peraturan Perundang-Undangan;
- x. Pengawasan Masyarakat adalah kontrol sosial yang dilakukan oleh publik terhadap Kantor Pelayanan Terpadu sesuai dengan ketentuan Peraturan Perundang-Undangan;

BAB II
MAKSUD DAN TUJUAN
Pasal 2

- (1) Maksud dari Peraturan Bupati ini adalah sebagai acuan dalam penyelenggaraan pelayanan perizinan dan non perizinan serta penanganan pengaduan pada Kantor Pelayanan Terpadu Kabupaten Soppeng.
- (2) Tujuan dari Peraturan Bupati ini adalah memberikan pedoman bagi aparaturnya Kantor Pelayanan Terpadu dalam melaksanakan tugas dan fungsinya dalam memberikan pelayanan yang mudah, cepat, transparan, dan tepat sasaran, serta sebagai pedoman dalam penanganan jenis-jenis pengaduan pada Kantor Pelayanan Terpadu Kabupaten Soppeng.

BAB III
MEKANISME DAN TATA CARA PELAYANAN PERIZINAN DAN NON PERIZINAN

Bagian Kesatu
Mekanisme
Pasal 3

- (1) Proses penyelenggaraan administrasi pelayanan perizinan dan non perizinan mulai dari tahap pendaftaran permohonan sampai pada penerbitan dokumen perizinan dan non perizinan dilaksanakan oleh Kantor Pelayanan Terpadu sesuai dengan urusan kewenangan yang menjadi tugas dan fungsinya.
- (2) Proses pelayanan perizinan dan non perizinan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dapat dilakukan secara paralel / simultan.
- (3) Dokumen perizinan dan non perizinan hanya dapat diterbitkan oleh Kantor Pelayanan Terpadu setelah memperoleh rekomendasi persetujuan penerbitan izin dari Tim Teknis.
- (4) Surat Ketetapan Retribusi Daerah (SKRD) ditetapkan oleh Kepala Kantor Pelayanan Terpadu sesuai dengan kewenangannya.
- (5) Penandatanganan izin dan non izin ditandatangani oleh Kepala Kantor Pelayanan Terpadu sesuai dengan urusan kewenangan yang menjadi tugas dan fungsinya.
- (6) Penandatanganan izin dan non izin sebagaimana dimaksud pada ayat (5) dapat dilakukan secara elektronik yang akan diatur lebih lanjut sesuai dengan ketentuan Peraturan Perundang-undangan.

- (7) Proses pelayanan perizinan dan non perizinan yang terkait penanaman modal dilaksanakan dengan Sistem Pelayanan Informasi dan Perizinan Investasi Secara Elektronik (SPIPISE) dan / atau secara manual oleh Kantor Pelayanan Terpadu sesuai dengan kewenangannya.
- (8) Tim Teknis sebagaimana dimaksud pada ayat (3) merupakan Pegawai Negeri Sipil dari SKPD teknis terkait yang berkompeten dibidangnya dan mempunyai kewenangan untuk memberikan rekomendasi persetujuan dan / atau penolakan penerbitan izin untuk mendukung penyelenggaraan pelayanan perizinan dan non perizinan pada Kantor Pelayanan Terpadu.
- (9) Tim Teknis sebagaimana dimaksud pada ayat (8) dikoordinir oleh Kantor Pelayanan Terpadu.
- (10) Pembentukan Tim Teknis pada Kantor Pelayanan Terpadu ditetapkan melalui Keputusan Bupati.

Bagian Kedua

Tata Cara

Pasal 4

- (1) Prosedur Pengelolaan Pelayanan untuk jenis izin yang dikenakan retribusi pada Kantor Pelayanan Terpadu Kabupaten Soppeng meliputi :
 - a. Pemohon mengambil formulir permohonan melalui Loker Informasi pada Kantor Pelayanan Terpadu, Kantor Kecamatan, Kantor Lurah / Desa, Website, Layanan Gerak, dan / atau ditempat lain yang telah ditentukan oleh Kantor Pelayanan Terpadu;
 - b. Pemohon melakukan pendaftaran di Loker Pendaftaran pada Kantor Pelayanan Terpadu atau ditempat yang telah ditetapkan dengan menyerahkan formulir permohonan disertai berkas kelengkapannya sesuai dengan Standar Pelayanan yang telah ditetapkan;
 - c. Petugas Loker Pendaftaran memverifikasi, menerima berkas permohonan beserta kelengkapannya dan memberikan bukti penerimaan berkas permohonan kepada pemohon;
 - d. Petugas Loker Pemrosesan menginput data pemohon serta mencetak Surat Permintaan Rekomendasi untuk Tim Teknis kemudian diserahkan ke Kepala Seksi Pengolahan Data untuk ditanda tangani;

- e. Tim Teknis melakukan kajian teknis dan kunjungan lapangan bila diperlukan, membuat Berita Acara Peninjauan Lapangan (BAPL), dan memberikan rekomendasi persetujuan dan / atau penolakan penerbitan izin kepada Kepala Kantor Pelayanan Terpadu;
 - f. Petugas Pemrosesan memberikan informasi kepada Pemohon mengenai persetujuan dan / atau penolakan izin melalui telepon dan / atau SMS Gateway;
 - g. Petugas pemrosesan melakukan penghitungan retribusi sesuai dengan Berita Acara Pemeriksaan Lapangan Tim Teknis;
 - h. Apabila penerbitan izin ditolak, maka surat penolakan dan berkas permohonan akan dikembalikan ke pemohon melalui petugas Loker Informasi disertai dengan alasan penolakan penerbitan izin;
 - i. Apabila penerbitan izin disetujui, pemohon mengambil SKRD dengan memperlihatkan bukti penerimaan berkas permohonan di loket SKRD pada Kantor Pelayanan Terpadu kemudian melakukan pembayaran / pelunasan retribusi daerah di Loker Bank yang telah ditentukan;
 - j. Pemohon menyerahkan Bukti Penyetoran / Pelunasan Retribusi di Loker SKRD pada Kantor Pelayanan Terpadu;
 - k. Petugas Pemrosesan mencetak surat izin;
 - l. Kepala Kantor menandatangani surat izin setelah diparaf oleh Kepala Seksi;
 - m. Petugas pengolahan data melakukan pengarsipan penerbitan surat izin;
 - n. Petugas Loker Penyerahan menyerahkan Surat Izin ke pemohon;
- (2) Prosedur Pengelolaan Pelayanan bagi jenis izin yang non retribusi pada Kantor Pelayanan Terpadu Kabupaten Soppeng meliputi :
- a. Pemohon mengambil formulir permohonan melalui Loker Informasi pada Kantor Pelayanan Terpadu, Kantor Kecamatan, Kantor Lurah / Desa, Website, Layanan Gerak, dan / atau ditempat lain yang telah ditentukan oleh Kantor Pelayanan Terpadu;
 - b. Pemohon melakukan pendaftaran di Loker Pendaftaran pada Kantor Pelayanan Terpadu atau ditempat yang telah ditetapkan dengan menyerahkan formulir permohonan beserta berkas kelengkapannya sesuai dengan Standar Pelayanan yang telah ditetapkan;

- c. Petugas Loker Pendaftaran memverifikasi, menerima berkas permohonan beserta kelengkapannya dan memberikan bukti penerimaan berkas permohonan kepada pemohon;
 - d. Petugas Loker Pemrosesan menginput data pemohon serta mencetak Surat Permintaan Rekomendasi untuk Tim Teknis kemudian diserahkan ke Kepala Seksi Pengolahan Data untuk ditanda tangani;
 - e. Tim Teknis melakukan kajian teknis dan kunjungan lapangan bila diperlukan, membuat Berita Acara Peninjauan Lapangan (BAPL), dan memberikan rekomendasi persetujuan dan / atau penolakan penerbitan izin kepada Kepala Kantor Pelayanan Terpadu;
 - f. Petugas Pemrosesan memberikan informasi kepada Pemohon mengenai persetujuan dan / atau penolakan izin melalui telepon dan / atau SMS Gateway;
 - g. Apabila penerbitan izin ditolak, maka surat penolakan dan berkas permohonan akan dikembalikan ke pemohon melalui petugas Loker Informasi disertai dengan alasan penolakan penerbitan izin;
 - h. Petugas Pemrosesan mencetak surat izin yang telah disetujui oleh Tim Teknis;
 - i. Kepala Kantor menandatangani surat izin setelah diparaf oleh Kepala Seksi;
 - j. Petugas pengolahan data melakukan pengarsipan penerbitan surat izin;
 - k. Petugas Loker Penyerahan menyerahkan Surat Izin ke pemohon dengan memperlihatkan bukti penerimaan berkas;
- (3) Tahapan proses tata cara pemberian izin penanaman modal sebagaimana dimaksud dalam pasal 3 ayat (7) dilaksanakan sesuai dengan ketentuan Peraturan Perundang-undangan yang berlaku.
- (4) Dalam penyelenggaraan pelayanan perizinan, Kantor Pelayanan Terpadu menggunakan Sistem Teknologi Informasi dan menerapkan Kartu Kontrol Dokumen Permohonan Perizinan sebagai monitoring alur pelayanan perizinan.
- (5) Kartu Kontrol Dokumen Permohonan Perizinan sebagaimana dimaksud pada ayat (4) dan Alur (Flow Charts) Pelayanan Perizinan pada Kantor Pelayanan Terpadu tercantum dalam lampiran I peraturan bupati ini sebagai bagian yang tidak terpisahkan dengan Peraturan ini.

- (6) Prosedur teknis pelaksanaan pelayanan perizinan pada Kantor Pelayanan Terpadu akan di atur dalam Standar Operasional Prosedur (SOP) dan Standar Pelayanan (SP) yang akan di tetapkan sesuai dengan Peraturan Perundang-undangan.

BAB IV

PENOLAKAN PENERBITAN DAN PENCABUTAN IZIN

Bagian Kesatu

Penolakan Penerbitan Izin

Pasal 5

- (1) Izin dapat ditolak penerbitannya oleh Kantor Pelayanan Terpadu berdasarkan rekomendasi dari Tim Teknis apabila :
- a. Jenis kegiatan yang akan dilakukan tidak sesuai dengan berkas permohonan yang diajukan oleh pemohon;
 - b. Tidak memenuhi persyaratan teknis sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan;
- (2) Penolakan penerbitan izin disertai alasan penolakan dari Tim Teknis disampaikan secara tertulis kepada pemohon melalui loket informasi dan / atau SMS Gateway pada Kantor Pelayanan Terpadu selambat-lambatnya 3 hari sejak permohonan diterima.

Bagian Kedua

Pencabutan Izin

Pasal 6

- (1) Izin dapat dicabut apabila :
- a. Permintaan dari pemilik Izin;
 - b. Dasar yang menjadi persyaratan administrasi Izin terbukti tidak benar;
 - c. Izin yang dimiliki tidak sesuai dengan jenis kegiatan yang dilaksanakan;
 - d. Terbukti melakukan pelanggaran sesuai ketentuan Peraturan Perundang-undangan;
- (2) Pencabutan Izin sebagaimana dimaksud pada ayat (1) terlebih dahulu dikaji oleh tim teknis selanjutnya disampaikan kepada Kepala KPT.
- (3) Pencabutan Izin sebagaimana dimaksud pada ayat (1) huruf b, c, dan d, dilakukan setelah SKPD teknis terlebih dahulu memberikan Surat Peringatan kepada Pemilik Izin

sebanyak 3 (tiga) kali yang masing-masing berjangka waktu 7 (tujuh) hari kalender terhitung sejak tanggal terkirimnya surat dimaksud.

- (4) Apabila jangka waktu sebagaimana dimaksud pada ayat (3) berakhir dan belum ada tindakan nyata dari Pemilik Izin, maka SKPD Teknis terkait merekomendasikan kepada Kantor Pelayanan Terpadu untuk menerbitkan Keputusan Pecabutan Izin.

BAB V

MASA BERLAKU DAN DAFTAR ULANG (*Herregistrasi*)

Pasal 7

- (1) Masa berlaku izin dan non izin sesuai dengan ketentuan Peraturan Perundang-undangan.
- (2) Pemilik Izin wajib melakukan daftar ulang sesuai ketentuan peraturan perundang-undangan sejak tanggal penetapan Izin.
- (3) Daftar ulang sebagaimana dimaksud pada ayat (2) diajukan ke Kantor Pelayanan Terpadu selambat-lambatnya dalam jangka waktu 3 (tiga) bulan sebelum jatuh tempo.
- (4) Penerbitan dan penolakan daftar ulang perizinan dan non perizinan dilaksanakan oleh Kantor Pelayanan Terpadu berdasarkan pertimbangan dan rekomendasi dari Tim Teknis.
- (5) Persyaratan administrasi, biaya, dan waktu penerbitan izin yang didaftar ulang akan diatur dalam Standar Pelayanan yang akan ditetapkan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.

BAB VI

PERUBAHAN DAN PENGGANTIAN PERIZINAN DAN NON PERIZINAN

Bagian Kesatu

Perubahan

Pasal 8

- (1) Badan usaha dan / atau perorangan yang telah mendapatkan Izin melakukan perubahan nama, alamat, dan / atau penanggung jawab, wajib melakukan perubahan surat izin yang diajukan kepada Kantor Pelayanan Terpadu.
- (2) Tata cara permohonan perubahan surat Izin diatur sesuai dengan ketentuan Peraturan Perundang-undangan.

Bagian Kedua

Penggantian

Pasal 9

- (1) Apabila surat Izin yang bersangkutan hilang atau rusak, dapat diajukan permohonan penggantian kepada Kantor Pelayanan Terpadu sesuai dengan kewenangannya.
- (2) Persyaratan administrasi, yuridis, teknis, biaya dan waktu atas permohonan penggantian surat Izin sebagaimana dimaksud pada ayat (1) diatur sesuai ketentuan Peraturan Perundang-undangan.

Pasal 10

Kantor Pelayanan Terpadu wajib menerbitkan surat Izin yang baru sebagai pengganti surat Izin sebagaimana dimaksud pada pasal 8 dan pasal 9, setelah memenuhi segala ketentuan sesuai dengan Peraturan Perundang-undangan.

BAB VII

FORMULIR, REKOMENDASI, FORMAT IZIN DAN PERSYARATAN IZIN

Pasal 11

Formulir, rekomendasi, format izin dan persyaratan izin ditetapkan dengan Keputusan Bupati dan / atau Kepala Kantor Pelayanan Terpadu sesuai dengan Peraturan Perundang-undangan.

BAB VIII

SARANA DAN PRASARANA

Pasal 12

Sarana dan Prasarana yang wajib disediakan oleh Kantor Pelayanan Terpadu dalam menyelenggarakan pelayanan perizinan dan non perizinan untuk menciptakan iklim pelayanan yang memadai antara lain :

- a. Ruang tunggu yang nyaman dan bebas asap rokok;
- b. Tempat pelayanan yang bersih dan rapi;
- c. Tersedia penyejuk ruangan (*Air Conditioner*);
- d. Tersedia televisi dan bahan bacaan di ruang pelayanan;
- e. Loker Informasi;
- f. Loker Pendaftaran;

- g. Loker SKRD;
- h. Loker Penyerahan Izin;
- i. Loker Pengaduan;
- j. Tersedia toilet yang bersih;
- k. Area parkir yang memadai;
- l. Papan informasi yang meliputi alur pelayanan, prosedur, persyaratan, biaya, dan waktu penyelesaian izin;
- m. Tersedia Touch Screen sebagai media informasi bagi masyarakat;
- n. Tersedia Brosur jenis pelayanan;
- o. Tersedia website perizinan;
- p. Penataan ruang pelayanan sesuai dengan mekanisme yang membedakan antara *Front Office* dan *Back Office* ;

BAB IX

PENANGANAN PENGADUAN

Pasal 13

Jenis pengaduan pada Kantor Pelayanan Terpadu Kabupaten Soppeng terdiri dari :

- a. Pengaduan Langsung;
- b. Pengaduan Tidak Langsung;

Pasal 14

- (1) Pengaduan sebagaimana dimaksud dalam pasal 13 huruf a terdiri dari :
 - a. Pengaduan melalui Loker Pengaduan pada Kantor Pelayanan Terpadu;
 - b. Pengaduan melalui via telepon;
- (2) Pengaduan sebagaimana dimaksud dalam Pasal 13 huruf b meliputi :
 - a. email;
 - b. Fax;
 - c. SMS; dan
 - d. Kotak Pengaduan pada Kantor Pelayanan Terpadu;
- (3) Pengaduan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dan ayat (2), dapat dilakukan di Ombudsman Republik Indonesia (ORI) perwakilan Sulawesi Selatan, Koalisi Lembaga Pemantau Kinerja Pelayanan Publik (KLP-KLiK) Sulawesi Selatan, dan lembaga pengawas pelayanan publik lainnya.

Pasal 15

- (1) Penanganan pengaduan pada Kantor Pelayanan Terpadu wajib dilaksanakan setelah pengaduan diterima dari pelapor disertai dengan bukti-buktinya.
- (2) Pelapor menerima tanda bukti penerimaan pengaduan atas pengaduan yang diajukan melalui Loker Pengaduan di Kantor Pelayanan Terpadu.
- (3) Pelapor menerima tanggapan dari Kantor Pelayanan Terpadu atas pengaduan paling lambat 10 (sepuluh) hari kerja setelah pengaduan diterima dan diregistrasi oleh petugas Loker Pengaduan.
- (4) Penanganan pengaduan pada Kantor Pelayanan Terpadu dilaksanakan oleh Tim Penanganan Pengaduan yang akan ditetapkan melalui Keputusan Bupati.
- (5) Tim Penanganan Pengaduan sebagaimana dimaksud ayat (4) menangani pengaduan dengan melakukan tindakan langsung (*Active Response*) dan / atau diselesaikan tanpa membutuhkan tindakan langsung (*Passive Response*).
- (6) Penanganan Pengaduan diklasifikasikan menjadi 3 jenis, yakni :
 - a. Penanganan Pengaduan Ringan
 - b. Penanganan Pengaduan Sedang
 - c. Penanganan Pengaduan Berat
- (7) Apabila terjadi pengaduan yang melibatkan lintas SKPD, maka KPT dapat memohon fasilitasi kepada Asisten Sekretariat Daerah yang membidangi.
- (8) Kantor Pelayanan Terpadu wajib menindaklanjuti segala hasil pengaduan dengan berkoordinasi dengan Sekretaris Daerah dan SKPD Teknis Terkait.
- (9) Segala pengaduan yang diterima oleh KPT dan hasil tindak lanjutnya wajib disampaikan ke Bupati melalui Bagian Humas dan Protokol Sekretariat Daerah Kabupaten Soppeng.
- (10) Alur penanganan pengaduan, Formulir, dan Tanda Bukti Penerimaan Pengaduan pada Kantor Pelayanan Terpadu tercantum pada lampiran II Peraturan Bupati ini sebagai bagian yang tidak terpisahkan.

BAB X
PEMBIAYAAN

Pasal 16

Segala biaya yang diperlukan dalam penyelenggaraan pengelolaan pelayanan perizinan dan non perizinan pada Kantor Pelayanan Terpadu dibebankan Anggaran Pendapatan dan Belanja Daerah Kabupaten Soppeng.

BAB XI
PEMBINAAN, PENGAWASAN, DAN EVALUASI

Pasal 17

- (1) Bupati akan melaksanakan pembinaan, pengawasan dan evaluasi terhadap pelaksanaan pengelolaan pelayanan perizinan dan non perizinan serta penanganan pengaduan pada Kantor Pelayanan Terpadu.
- (2) Dalam hal ditemukan dan / atau terdapat kekeliruan berdasarkan hasil pengawasan dalam pengelolaan pelayanan yang dikelola akan ditinjau kembali.
- (3) Evaluasi pelaksanaan pelayanan perizinan dan non perizinan pada Kantor Pelayanan Terpadu dilakukan dengan metode Survei Kepuasan Masyarakat secara berkala minimal 1 kali setahun.

BAB XII
KETENTUAN PERALIHAN

Pasal 18

- (1) Peraturan Bupati yang ada selama ini dan mengatur hal yang sama yang menjadi dasar pelaksanaan pelayanan perizinan dan non perizinan serta penanganan pengaduan pada Kantor Pelayanan Terpadu Kabupaten Soppeng, dinyatakan dicabut dan tidak berlaku.
- (2) Pengaturan lebih lanjut mengenai teknis pelaksanaannya, akan diatur kemudian oleh Bupati dan / atau Kepala Kantor Pelayanan Terpadu.

BAB XIII
KETENTUAN PENUTUP

Pasal 19

Peraturan Bupati ini mulai berlaku sejak tanggal diundangkan.

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

Ditetapkan di Watansoppeng

pada tanggal 14 Juli 2014

BUPATI SOPPENG,



[Handwritten signature]
H. ANDI SOETOMO

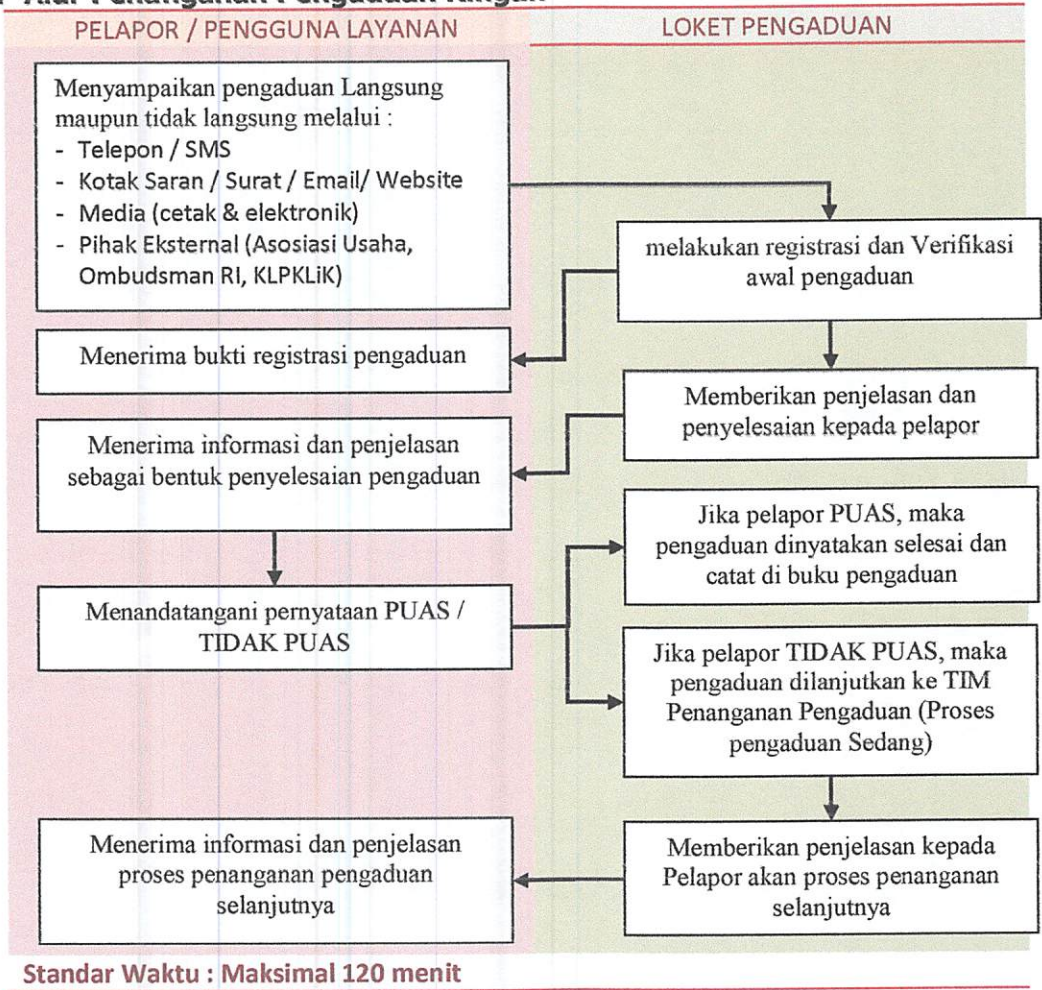
LAMPIRAN II PERATURAN BUPATI SOPPENG

NOMOR : 15/PER-BUP/VII/2014

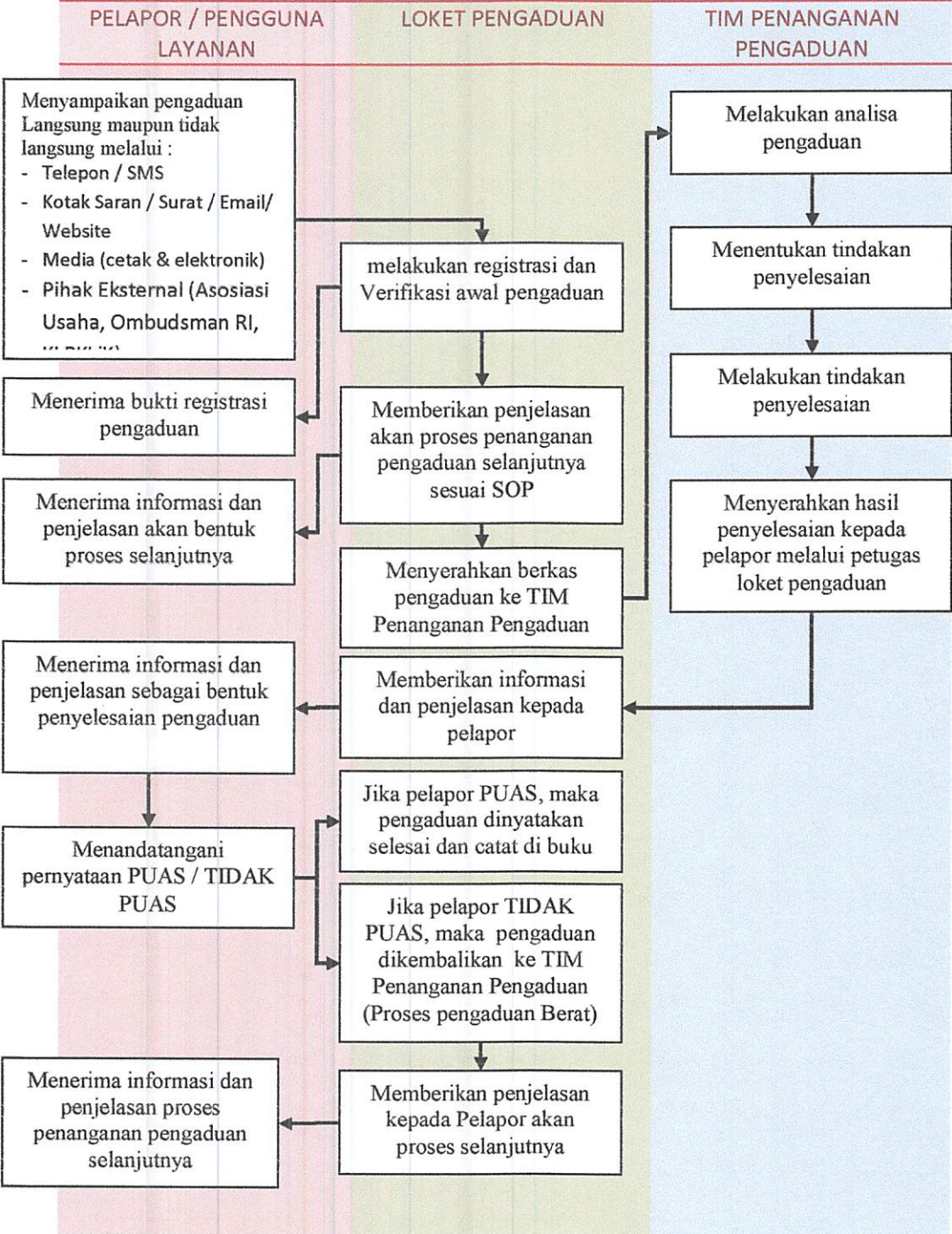
TANGGAL : 14 Juli 2014

**MEKANISME DAN TATA CARA PELAYANAN PERIZINAN DAN NON PERIZINAN
SERTA PENANGANAN PENGADUAN PADA KANTOR PELAYANAN TERPADU
KABUPATEN SOPPENG**

1. Alur Penanganan Pengaduan Ringan



2. Alur Penanganan Pengaduan Sedang



3. Alur Penanganan Pengaduan Berat

Mekanisme prosedur penanganan pengaduan berat pada prinsipnya sama dengan penanganan pengaduan sedang, hanya dalam proses analisa dan penyelesaian oleh TIM Penanganan pengaduan, dapat melibatkan pihak terkait di luar penyelenggara PTSP, dengan standar waktu yang lebih panjang yaitu maksimal 10 hari kerja.

BUPATI SOPPENG,

ttd

H. ANDI SOETOMO

Contoh =
FORMULIR PENANGANAN PENGADUAN

1.	Nama Pelapor	
2.	Alamat Pelapor	
3.	Pekerjaan	
4	Telp. / HP	
5.	Status Pelapor : a. Perorangan b. Lembaga/Organisasi	Nama : Alamat : Telp. :
6.	Hal/Masalah yang diadukan	

** Harap mengambil Bukti Penerimaan Pengaduan pada Petugas Loker Pengaduan*

Soppeng,.....
Pelapor

.....

Contoh =
FORM BUKTI PENERIMAAN PENGADUAN



**PEMERINTAH KABUPATEN SOPPENG
KANTOR PELAYANAN TERPADU**

Jl. Salotungo No. 2 Telp. 0484-23743 Watansoppeng 90812
email : kpt_soppeng@yahoo.com

TANDA BUKTI PENERIMAAN PENGADUAN

Pada hari.....Tanggal.....Bulan.....Tahun....., telah
diterima pengaduan dari Bapak/Ibu/Sdr (i) nomor
registrasi pengaduan :..... dengan perihal :

- 1.
.....
- 2.
.....
- 3.
.....

Demikian Tanda Bukti Penerimaan Pengaduan ini dibuat untuk dipergunakan sebagaimana mestinya.

Soppeng,.....

Pelapor,

Petugas Loker Pengaduan,

.....

.....