



BUPATI NGAWI
PROVINSI JAWA TIMUR

PERATURAN BUPATI NGAWI
NOMOR 184 TAHUN 2022

TENTANG

STANDAR PENYELENGGARAAN
PELAYANAN PERIZINAN DAN NONPERIZINAN
PADA DINAS PENANAMAN MODAL DAN PELAYANAN TERPADU SATU PINTU
KABUPATEN NGAWI

DENGAN RAHMAT TUHAN YANG MAHA ESA

BUPATI NGAWI,

Menimbang : a. bahwa dalam rangka meningkatkan kualitas pelayanan kepada masyarakat khususnya di bidang pelayanan perizinan dan nonperizinan serta mendorong pertumbuhan ekonomi melalui peningkatan investasi, maka perlu adanya pelayanan yang cepat, efisien, dan terpadu;

b. bahwa berdasarkan pertimbangan sebagaimana dimaksud dalam huruf a, perlu menetapkan Peraturan Bupati tentang Standar Penyelenggaraan Pelayanan Perizinan dan Nonperizinan pada Dinas Penanaman Modal Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Ngawi.

Mengingat : 1. Undang-Undang Nomor 12 Tahun 1950 tentang Pembentukan Daerah-Daerah Kabupaten dalam Lingkungan Provinsi Jawa Timur (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 1950 Nomor 19, Tambahan Berita Negara Republik Indonesia Nomor 9);

2. 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) sebagaimana telah beberapa kali diubah terakhir dengan Undang-Undang Nomor 13 Tahun 2022 (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2022 Nomor 143, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 6801);

3. 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 beberapa kali diubah terakhir dengan Undang-Undang Nomor 1 Tahun 2022 (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2022 Nomor 4, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 6757);
4. Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2020 tentang Cipta Kerja (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2020 Nomor 245, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 6573) sebagaimana telah diubah dengan Undang-Undang Nomor 1 Tahun 2022 (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2022 Nomor 4, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 6757);
5. Peraturan Pemerintah Nomor 5 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Resiko (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2021 Nomor 15, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 6617);
6. Peraturan Pemerintah 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);
7. Peraturan Presiden Republik Indonesia Nomor 97 Tahun 2014 tentang Penyelenggaraan Pelayanan Terpadu Satu Pintu;
8. Peraturan Menteri Pemberdayaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 35 Tahun 2012 tentang Pedoman Penyusunan Standar Operasional Prosedur Administrasi Pemerintah (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2012 Nomor 649);
9. Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 80 Tahun 2015 tentang Pembentukan Produk Hukum Daerah sebagaimana telah diubah dengan Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 120 Tahun 2018;
10. Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 138 Tahun 2017 tentang Penyelenggaraan Pelayanan Terpadu Satu Pintu;
11. Peraturan Daerah Kabupaten Ngawi Nomor 8 Tahun 2021 tentang Pembentukan dan Susunan Perangkat Daerah Kabupaten Ngawi (Lembaran Daerah Kabupaten Ngawi Tahun 2021 Nomor 08, Tambahan Lembaran Daerah Kabupaten Ngawi Nomor 274);
12. Peraturan Bupati Ngawi Nomor 18 Tahun 2022 tentang Kedudukan Susunan Organisasi, Tugas dan Fungsi serta Tata Kerja Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Ngawi (Berita Daerah Kabupaten Ngawi Tahun 2022 Nomor 18);

13. Peraturan Bupati Ngawi Nomor 10 Tahun 2017 tentang Pendelegasian Kewenangan Perizinan (Berita Daerah Kabupaten Ngawi Tahun 2017 Nomor 10).

MEMUTUSKAN:

Menetapkan : PERATURAN BUPATI TENTANG STANDAR PENYELENGGARAAN PELAYANAN PERIZINAN DAN NONPERIZINAN PADA DINAS PENANAMAN MODAL PELAYANAN TERPADU SATU PINTU KABUPATEN NGAWI.

BAB I
KETENTUAN UMUM

Pasal 1

Dalam Peraturan Bupati ini yang dimaksud dengan:

1. Daerah adalah Kabupaten Ngawi.
2. Pemerintah Daerah adalah Pemerintah Kabupaten Ngawi.
3. Bupati adalah Bupati Ngawi.
4. Perangkat Daerah yang selanjutnya disingkat PD adalah Perangkat Daerah di lingkup Pemerintah Kabupaten Ngawi.
5. Kepala Perangkat Daerah yang selanjutnya disebut Kepala PD adalah Kepala PD di lingkup Pemerintah Kabupaten Ngawi.
6. Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu selanjutnya disingkat DPMPTSP adalah Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Ngawi.
7. Pelayanan Terpadu Satu Pintu yang selanjutnya disingkat PTSP adalah pelayanan secara terintegrasi dalam satu kesatuan proses dimulai dari tahap permohonan sampai dengan tahap penyelesaian produk pelayanan melalui satu pintu.
8. Standar Operasional Prosedur yang selanjutnya disingkat SOP adalah serangkaian instruksi tertulis yang dibakukan mengenai berbagai proses penyelenggaraan aktivitas organisasi, bagaimana dan kapan harus dilakukan, dimana dan oleh siapa dilakukan.
9. Sistem Pelayanan Perizinan Terpadu yang selanjutnya disebut SIPPADU adalah sistem pelayanan perizinan yang dilaksanakan di luar sistem perizinan berusaha terintegrasi secara elektronik.
10. Kegiatan adalah penjabaran dari fungsi dan rincian tugas untuk mencapai hasil kerja tertentu, sesuai dengan langkah-langkah kerja yang telah ditentukan dalam Standar Operasional Prosedur.
11. Retribusi adalah pungutan sebagai pembayaran atas jasa atau pemberian izin tertentu yang khusus disediakan dan/atau diberikan oleh Pemerintahan Kabupaten Ngawi untuk kepentingan orang pribadi atau badan.
12. Surat Ketetapan Retribusi Daerah, yang selanjutnya disingkat SKRD, adalah surat ketetapan retribusi yang menentukan besarnya jumlah pokok retribusi yang terutang.

13. Perizinan adalah pemberian dokumen dan bukti legalitas persetujuan dari pemerintah kepada seseorang atau pelaku usaha/kegiatan tertentu sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.
14. Nonperizinan 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.
15. Tanda Tangan Elektronik Tersertifikasi adalah tanda tangan elektronik yang dibuat menggunakan jasa penyelenggara sertifikasi elektronik.
16. Masyarakat adalah Warga Negara Indonesia atau non Warga Negara Indonesia, baik pelaku usaha maupun pelaku non usaha yang mengajukan permohonan izin untuk menunjang melaksanakan aktivitasnya di Daerah.

BAB II MAKSUD DAN TUJUAN

Pasal 2

Peraturan Bupati ini disusun dengan maksud untuk memberikan pedoman bagi pegawai/aparatur dalam melaksanakan tugasnya sebagai penyelenggara perizinan di Daerah.

Pasal 3

Peraturan Bupati ini ditetapkan dengan tujuan untuk meningkatkan kualitas pelayanan di bidang perizinan agar lebih mudah, cepat, sederhana, efektif, dan efisien, serta memberikan kepastian dalam proses pelayanan.

BAB III PENYELENGGARAAN PELAYANAN PERIZINAN DAN NONPERIZINAN

Bagian Kesatu Umum

Pasal 4

- (1) DPMPTSP menyelenggarakan pelayanan perizinan dan nonperizinan di Daerah.
- (2) Penyelenggaraan pelayanan perizinan dan nonperizinan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dalam bentuk:
 - a. SIPPADU;
 - b. gerai layanan atau outlet;
 - c. layanan keliling; dan
 - d. layanan antar jemput.
- (3) Penyelenggaraan pelayanan perizinan dan nonperizinan oleh DPMPTSP meliputi:
 - a. penerimaan dan/atau penolakan berkas permohonan;
 - b. penerbitan dokumen izin dan nonizin;
 - c. penyerahan dokumen izin dan nonizin; dan
 - d. pencabutan dan pembatalan dokumen izin dan nonizin.

**Bagian Kedua
Standar Operasional dan Prosedur**

Pasal 5

- (1) Dalam penyelenggaraan pelayanan perizinan dan nonperizinan, disusun SOP yang meliputi:
- a. nomor standar operasional prosedur;
 - b. tanggal pembuatan;
 - c. tanggal revisi;
 - d. tanggal pengesahan;
 - e. disahkan oleh;
 - f. nama standar operasional prosedur;
 - 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; dan
 - q. output.
- (2) SOP sebagaimana dimaksud pada ayat (1) ditetapkan dengan Keputusan Bupati.

**Bagian Ketiga
Manajemen PTSP**

Pasal 6

Dalam menyelenggarakan pelayanan perizinan dan nonperizinan, DPMPSTP menerapkan manajemen PTSP, meliputi:

- a. pelaksanaan pelayanan;
- b. pengelolaan pengaduan masyarakat;
- c. pengelolaan informasi;
- d. pengawasan internal;
- e. penyuluhan kepada masyarakat; dan
- f. pelayanan konsultasi.

**Paragraf 1
Pelaksanaan Pelayanan**

Pasal 7

- (1) Pelaksanaan pelayanan perizinan dan nonperizinan pada DPMPSTP sebagaimana dimaksud dalam Pasal 6 huruf a, dengan tahapan paling sedikit meliputi:
- a. menerima dan memverifikasi berkas permohonan;
 - b. memberikan tanda terima kepada pemohon;
 - c. menolak permohonan izin dan/atau nonizin yang tidak sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan;
 - d. memproses dan menerbitkan dokumen izin dan/atau nonizin;

- e. memproses pencabutan dan pembatalan dokumen izin dan/atau nonizin; dan
 - f. menyerahkan dokumen izin dan/atau nonizin yang telah selesai kepada pemohon.
- (2) Pelaksanaan pelayanan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) huruf a, huruf b, dan huruf f, dilakukan oleh pegawai yang ditugaskan pada kantor depan/*front office*.
 - (3) Pelaksanaan pelayanan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) huruf c, huruf d, dan huruf e, dilakukan oleh pegawai yang ditugaskan pada kantor belakang/*back office*.
 - (4) Penyerahan dokumen izin dan/atau nonizin kepada pemohon sebagaimana dimaksud pada ayat (1) huruf f, ditembuskan kepada PD terkait.

Pasal 8

- (1) Pengolahan pelayanan perizinan dan nonperizinan sebagaimana dimaksud dalam Pasal 7 ayat (1) mulai dari tahap menerima dan memverifikasi berkas permohonan sampai dengan tahap penyerahan dokumen dilakukan secara terpadu satu pintu.
- (2) Proses pelaksanaan pelayanan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dilakukan untuk satu jenis perizinan dan nonperizinan tertentu atau paralel.
- (3) Dalam hal proses penerbitan perizinan dan nonperizinan perlu pemeriksaan teknis di lapangan dan/atau rekomendasi, dilakukan oleh Tim Teknis.

Pasal 9

- (1) Pelaksanaan pelayanan perizinan dan nonperizinan tidak dipungut biaya oleh penyelenggara PTSP.
- (2) Dalam hal suatu perizinan dan nonperizinan yang dikenakan retribusi Daerah, besarnya dihitung dan ditetapkan oleh pejabat PD terkait yang berwenang sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.
- (3) Pelaksanaan pembayaran retribusi Daerah dilakukan sebelum penyerahan dokumen izin kepada pemohon, dan disetorkan langsung ke kas daerah sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.

Paragraf 2

Pengelolaan Pengaduan Masyarakat

Pasal 10

- (1) Pengelolaan pengaduan masyarakat sebagaimana dimaksud dalam Pasal 6 huruf b, dilakukan secara cepat, tepat, tertib, tuntas, transparan, dan dapat dipertanggungjawabkan.
- (2) Pelaksanaan pengelolaan pengaduan masyarakat sebagaimana dimaksud pada ayat (1), dengan tahapan paling sedikit meliputi:
 - a. menerima pengaduan atas layanan perizinan dan nonperizinan, memeriksa kelengkapan dokumen pengaduan, menanggapi, dan memberikan tanda terima kepada pengadu;

- b. menelaah, mengklasifikasi, dan memprioritaskan penyelesaian pengaduan;
 - c. memproses penyelesaian setiap pengaduan dalam hal substansi pengaduan terkait langsung dengan layanan perizinan dan nonperizinan;
 - d. dalam hal substansi pengaduan tidak menjadi kewenangan penyelenggara PTSP, pengaduan disalurkan kepada kepala PD terkait;
 - e. menyampaikan informasi dan/atau tanggapan kepada pengadu dan/atau pihak terkait;
 - f. melakukan pencatatan dan pelaporan hasil pengelolaan pengaduan; dan
 - g. pemantauan dan evaluasi pengelolaan pengaduan.
- (3) Pelaksanaan layanan pengaduan sebagaimana dimaksud pada ayat (2) huruf a dan huruf e, dilakukan oleh pegawai yang ditugaskan pada kantor depan/*front office*.
- (4) Pelaksanaan layanan pengaduan sebagaimana dimaksud pada ayat (2) huruf b sampai dengan huruf g kecuali huruf e, dilakukan oleh pegawai yang ditugaskan pada kantor belakang/*back office*.
- (5) Pegawai yang ditugaskan sebagaimana dimaksud pada ayat (3) dan ayat (4) dari bidang yang memiliki fungsi pengaduan pada DPMPTSP.

Pasal 11

- (1) DPMPTSP wajib menyediakan sarana pengaduan untuk mengelola pengaduan masyarakat terkait layanan perizinan dan nonperizinan.
- (2) Layanan pengaduan dapat dilakukan secara manual dan elektronik.
- (3) Sarana pengaduan secara manual menggunakan formulir dan kotak pengaduan.
- (4) Formulir sebagaimana dimaksud pada ayat (3) digunakan untuk pengaduan yang disampaikan secara langsung.
- (5) Kotak pengaduan sebagaimana dimaksud pada ayat (3) untuk pengaduan yang disampaikan secara tidak langsung.
- (6) Sarana pengaduan secara elektronik dapat menggunakan surat elektronik dan/atau pesan layanan singkat dan/atau telepon.

Paragraf 3 Pengelolaan Informasi

Pasal 12

- (1) Pengelolaan informasi sebagaimana dimaksud dalam Pasal 6 huruf c wajib dilakukan secara terbuka dan mudah diakses oleh masyarakat.
- (2) Pelaksanaan pengelolaan informasi sebagaimana dimaksud pada ayat (1), paling sedikit meliputi:
- a. menerima permintaan layanan informasi;
 - b. menyediakan informasi terkait layanan perizinan dan nonperizinan; dan
 - c. memberikan informasi terkait layanan perizinan dan nonperizinan.
- (3) Pelaksanaan pelayanan informasi sebagaimana dimaksud pada ayat (2) huruf a dan huruf c, dilakukan oleh pegawai yang ditugaskan pada kantor depan/*front office*.

- (4) Pelaksanaan pelayanan informasi sebagaimana dimaksud pada ayat (2) huruf b, dilakukan oleh pegawai yang ditugaskan pada kantor belakang/*back office*.

Pasal 13

- (1) Penyediaan informasi sebagaimana dimaksud dalam Pasal 12 ayat (2) huruf b, paling sedikit meliputi:
- a. profil kelembagaan;
 - b. profil struktur organisasi;
 - c. MPP perizinan dan nonperizinan Pemerintah Daerah, dan maklumat layanan penyelenggara PTSP;
 - d. standar pelayanan;
 - e. penelusuran proses penerbitan perizinan dan nonperizinan;
 - f. pengelolaan pengaduan perizinan dan nonperizinan; dan
 - g. penilaian kinerja PTSP.
- (2) Layanan informasi dapat dilakukan secara manual dan elektronik.
- (3) Penyediaan dan pemberian informasi kepada masyarakat tidak dipungut biaya.
- (4) Pelaksanaan pemberian informasi sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.

Paragraf 4 Pengawasan Internal

Pasal 14

Pengawasan internal sebagaimana dimaksud dalam Pasal 6 huruf d, meliputi:

- a. pengawasan oleh atasan langsung; dan
- b. pengawasan oleh pengawas fungsional.

Pasal 15

Pelaksanaan pengawasan sebagaimana dimaksud dalam Pasal 14 dilakukan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.

Paragraf 5 Penyuluhan Kepada Masyarakat

Pasal 16

- (1) Penyuluhan kepada masyarakat sebagaimana dimaksud dalam Pasal 6 huruf e, paling sedikit meliputi:
- a. hak dan kewajiban pemerintah daerah dan masyarakat terhadap pelayanan perizinan dan nonperizinan;
 - b. manfaat perizinan dan nonperizinan bagi masyarakat;
 - c. jenis pelayanan;
 - d. persyaratan dan mekanisme layanan perizinan dan nonperizinan; dan
 - e. waktu dan tempat pelayanan.

- (2) Penyelenggaraan penyuluhan kepada masyarakat dilakukan melalui:
 - a. media elektronik;
 - b. media massa;
 - c. media cetak; dan/atau
 - d. pertemuan.
- (3) Pelaksanaan penyuluhan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dikoordinasikan oleh bidang yang memiliki fungsi penyuluhan pada DPMPTSP.

Paragraf 6
Pelayanan Konsultasi

Pasal 17

- (1) Pelayanan konsultasi sebagaimana dimaksud dalam Pasal 6 huruf f, paling sedikit meliputi:
 - a. konsultasi teknis jenis layanan perizinan dan nonperizinan;
 - b. konsultasi aspek hukum perizinan dan nonperizinan; dan
 - c. pendampingan teknis.
- (2) Pelayanan konsultasi sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dilakukan pada ruang konsultasi.
- (3) Layanan konsultasi dilakukan oleh pejabat pada bidang yang memiliki tugas dan fungsi konsultasi pada DPMPTSP.

Bagian Keempat
Waktu

Pasal 18

Jangka waktu pelayanan perizinan dan nonperizinan sebagaimana dimaksud dalam Pasal 7 ayat (1) huruf a sampai dengan huruf f kecuali huruf e ditetapkan paling lama 5 (lima) hari kerja terhitung sejak diterimanya dokumen Perizinan dan Nonperizinan secara lengkap dan benar, kecuali yang diatur waktunya sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.

Pasal 19

Jangka waktu pengelolaan pengaduan layanan perizinan dan nonperizinan sebagaimana dimaksud dalam Pasal 10 ayat (2) huruf a, huruf b, huruf c, huruf d dan huruf e paling lama 5 (lima) hari kerja terhitung sejak diterimanya dokumen pengaduan layanan perizinan dan nonperizinan secara lengkap, kecuali yang diatur waktunya sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.

BAB IV
PEMANFAATAN TANDA TANGAN ELEKTRONIK

Pasal 20

- (1) Tanda tangan elektronik memiliki kekuatan hukum dan akibat hukum yang sah selama memenuhi persyaratan meliputi:
 - a. data pembuatan tanda tangan elektronik terkait hanya kepada penandatanganan;
 - b. data pembuatan tanda tangan elektronik pada saat proses penandatanganan elektronik hanya berada dalam kuasa penandatanganan;
 - c. segala perubahan terhadap tanda tangan elektronik yang terjadi setelah waktu penandatanganan dapat diketahui;
 - d. segala perubahan terhadap informasi elektronik yang terkait dengan tanda tangan elektronik tersebut setelah waktu penandatanganan dapat diketahui;
 - e. terdapat cara tertentu yang dipakai untuk mengidentifikasi siapa penandatangerannya; dan
 - f. terdapat cara tertentu untuk menunjukkan bahwa penandatanganan telah memberikan persetujuan terhadap informasi elektronik yang terkait.
- (2) Pemanfaatan tanda tangan elektronik paling sedikit memenuhi persyaratan meliputi:
 - a. penyelenggara dan pemohon wajib memiliki sertifikat elektronik;
 - b. penerimaan permohonan dan persyaratan perizinan dan nonperizinan dalam bentuk elektronik;
 - c. dokumen izin dan nonizin diterbitkan dalam bentuk dokumen elektronik dengan format *Portable Document Format*;
 - d. seluruh proses penerbitan dokumen izin dan nonizin melalui transaksi elektronik yang menggunakan tanda tangan elektronik;
 - e. tidak memberikan keterangan atau notifikasi dalam bentuk kertas;
 - f. penyerahan dokumen izin dan nonizin secara elektronik; dan
 - g. arsip digital.
- (3) Sertifikat elektronik sebagaimana dimaksud pada ayat (2) huruf b diterbitkan oleh Penyelenggara Sertifikasi Elektronik Tersertifikasi sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.
- (4) Sertifikat elektronik bagi pemohon layanan sebagaimana dimaksud pada ayat (2) huruf b dapat diperoleh pada loket khusus PTSP setempat.
- (5) Tanda tangan elektronik yang tersertifikasi sebagaimana dimaksud pada ayat (2) disebut tanda tangan digital atau digital signature.

Pasal 21

- (1) Dokumen elektronik sebagaimana dimaksud dalam Pasal 20 ayat (2) huruf c dan transaksi elektronik sebagaimana dimaksud dalam Pasal 20 ayat (2) huruf d yang dibubuhi tanda tangan digital memiliki kekuatan hukum yang sah.
- (2) Proses pembubuhan tanda tangan digital pada dokumen elektronik dan transaksi elektronik tidak dibatasi oleh tempat dan waktu penandatanganan.
- (3) Pembubuhan tanda tangan digital sebagaimana dimaksud pada ayat (2) wajib menggunakan waktu yang mengacu pada waktu server (*times stamp*) milik Penyelenggara Sertifikasi Elektronik.

Pasal 22

- (1) Dokumen izin dan nonizin elektronik sebagaimana dimaksud dalam Pasal 20 ayat (2) huruf c dapat diverifikasi melalui laman PTSP atau aplikasi yang dibuat khusus untuk melakukan verifikasi.
- (2) Tanda tangan digital pada transaksi elektronik sebagaimana dimaksud dalam Pasal 20 ayat (2) huruf d dapat diverifikasi melalui layanan otoritas validasi (*validation authority*) pada Penyelenggara Sertifikasi Elektronik.
- (3) Dokumen izin dan nonizin elektronik sebagaimana dimaksud pada ayat (1) yang dibubuhi tanda tangan digital yang valid merupakan dokumen otentik.
- (4) Hasil cetak dokumen izin dan nonizin elektronik sebagaimana dimaksud pada ayat (3) menjadi salinan dari dokumen otentik.

BAB V SARANA DAN PRASARANA

Pasal 23

- (1) Sarana dan prasarana penyelenggaraan PTSP, paling sedikit meliputi:
 - a. kantor depan/*front office*;
 - b. kantor belakang/*back office*;
 - c. ruang pendukung; dan
 - d. alat/fasilitas pendukung.
- (2) Kantor depan/*front office* sebagaimana dimaksud pada ayat (1) huruf a, paling sedikit terdiri atas:
 - a. loket penerimaan;
 - b. loket penyerahan;
 - c. loket pembayaran;
 - d. ruang/tempat layanan informasi;
 - e. ruang/tempat layanan pengaduan; dan
 - f. ruang layanan konsultasi.
- (3) Kantor belakang/*back office* sebagaimana dimaksud pada ayat (1) huruf b, paling sedikit terdiri atas:
 - a. ruang rapat; dan
 - b. ruang pemrosesan.
- (4) Ruang pendukung sebagaimana dimaksud pada ayat (1) huruf c, paling sedikit terdiri atas:
 - a. ruang tunggu;
 - b. ruang laktasi;
 - c. ruang difabel dan manula;
 - d. ruang bermain anak;
 - e. ruang arsip dan perpustakaan;
 - f. toilet/kamar mandi;
 - g. tempat ibadah;
 - h. tempat parkir; dan
 - i. ruang/tempat penjualan makanan dan minuman.

- (5) Alat/fasilitas pendukung sebagaimana dimaksud pada ayat (1) huruf d, paling sedikit terdiri atas:
- a. seragam pelayanan;
 - b. formulir;
 - c. telepon dan mesin faksimile;
 - d. perangkat komputer, printer, dan scanner;
 - e. mesin antrian;
 - f. alat pengukur kepuasan layanan;
 - g. kotak pengaduan;
 - h. mesin foto kopi;
 - i. kamera pengawas;
 - j. koneksi internet;
 - k. laman/website dan e-mail;
 - l. alat penyedia daya listrik atau uninterruptible power supply (UPS);
 - m. alat pemadaman kebakaran;
 - n. pendingin ruangan;
 - o. televisi;
 - p. brosur;
 - q. banner;
 - r. petunjuk arah lokasi; dan
 - s. alat/fasilitas pendukung lainnya sesuai dengan kebutuhan.

Pasal 24

Sarana dan prasarana untuk penyelenggaraan SIPPADU, paling sedikit meliputi:

- a. koneksi internet;
- b. aplikasi pelayanan perizinan, pengaduan, penelusuran proses penerbitan perizinan dan nonperizinan (tracking system), jejak audit (audit trail), sms gateway, dan arsip digital;
- c. pusat data, dan server aplikasi dan pengamanan;
- d. telepon pintar (*smartphone*); dan
- e. alat/fasilitas pendukung lainnya sesuai dengan kebutuhan.

BAB VI SUMBER DAYA MANUSIA

Pasal 25

Pemenuhan kebutuhan sumber daya manusia penyelenggara fungsi PTSP pada DPMPSTSP dilakukan secara proporsional untuk mencapai tujuan dan sasaran PTSP.

Pasal 26

- (1) Sumber Daya Manusia yang ditugaskan pada PTSP harus memiliki keahlian dan kompetensi dibidangnya.
- (2) Kompetensi sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dapat ditingkatkan melalui pendidikan formal, pendidikan dan pelatihan secara berkala.
- (3) Untuk meningkatkan kualitas pelayanan perizinan dan nonperizinan, dapat menggunakan Pegawai Pemerintah dengan Perjanjian Kerja dan Tenaga Ahli Pendamping.

- (4) Mutasi pegawai pelayanan penyelenggaraan perizinan dan nonperizinan dapat dilakukan setelah mendapatkan rekomendasi dari Kepala DPMPTSP sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.

Pasal 27

- (1) Dalam rangka efektivitas dan percepatan pelayanan perizinan dan nonperizinan, personil PD terkait ditempatkan dan berkantor di DPMPTSP berdasarkan kebutuhan penyelenggaraan pelayanan yang diajukan oleh Kepala DPMPTSP.
- (2) Penempatan personil pada kantor DPMPTSP sebagaimana dimaksud pada ayat (1) ditetapkan oleh Bupati.

BAB VII ETIKA PELAYANAN

Pasal 28

- (1) Dalam penyelenggaraan PTSP wajib diterapkan etika pelayanan.
- (2) Etika pelayanan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) merupakan sikap aparatur penyelenggara dalam pelaksanaan pelayanan perizinan dan nonperizinan.

Pasal 29

Etika pelayanan sebagaimana dimaksud dalam Pasal 28 meliputi:

- a. disiplin;
- b. cepat;
- c. tegas;
- d. sopan;
- e. ramah dan simpatik;
- f. adil/tidak diskrimatif;
- g. terbuka dan jujur;
- h. loyal;
- i. sabar;
- j. kepatuhan;
- k. teladan;
- l. komunikatif;
- m. kreatif;
- n. bertanggung jawab; dan
- o. obyektif.

BAB VIII SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT

Pasal 30

- (1) DPMPTSP wajib melakukan survey kepuasan masyarakat untuk mengukur mutu dan kualitas pelayanan kepada masyarakat.
- (2) Survey kepuasan masyarakat sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dilakukan secara periodik paling sedikit 1 (satu) kali dalam setahun.
- (3) Survey kepuasan masyarakat sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dilakukan melalui survei internal dan/atau eksternal.

BAB IX
PENDANAAN

Pasal 31

Biaya penyelenggaraan PTSP dibebankan pada:

- a. Anggaran Pendapatan dan Belanja Daerah; dan/atau
- b. sumber lainnya yang sah dan tidak mengikat, sesuai dengan ketentuan peraturan perundangan-undangan.

BAB X
KETENTUAN PENUTUP

Pasal 32

Peraturan Bupati ini mulai berlaku pada tanggal diundangkan.

Agar setiap orang mengetahuinya, memerintahkan pengundangan Peraturan Bupati ini dengan penempatan dalam Berita Daerah Kabupaten Ngawi.

Ditetapkan di Ngawi
pada tanggal 29 Agustus 2022

BUPATI NGAWI,

ttd

ONY ANWAR HARSONO

Diundangkan di Ngawi
pada tanggal 29 Agustus 2022

SEKRETARIS DAERAH KABUPATEN NGAWI,

ttd

MOKH. SODIQ TRIWIDIYANTO

BERITA DAERAH KABUPATEN NGAWI TAHUN 2022 NOMOR 184