

IMPLEMENTASI PELAYANAN PERIZINAN TERPADU SATU PINTU

M.Syarif

(Dosen Fakultas Hukum Universitas Pembangunan Pancabudi Medan)

Abstrak:

Implementasi Pelayanan Perizinan Terpadu Satu Pintu. Tujuan penelitian adalah menemukan gambaran tentang implementasi PTSP Metode yang digunakan adalah pendekatan deskriptif kualitatif. Data primer diperoleh dari wawancara dan observasi. sedangkan data sekunder diperoleh dari studi dokumentasi. Analisis data menggunakan metode triangulasi. Hasil penelitian menunjukkan bahwa komitmen pelaksanaan PTSP dari kepala daerah sudah baik, tetapi kendala ditemukan dalam hal fungsi koordinasi antara lembaga pelaksana PTSP dengan SKPD teknis karena perbedaan eselonisasi. Imbas tarik menarik kepentingan antara kedua lembaga tersebut dalam pelayanan publik perizinan dapat berdampak pada rendahnya kepercayaan pelaku usaha terhadap birokrat pemberi pelayanan publik.

Kata kunci: implementasi, pelayanan publik terpadu, koordinasi

A. PENDAHULUAN

Pelaksanaan desentralisasi melalui otonomi daerah pada hakikatnya adalah sebuah upaya memperbaiki pelayanan kepada masyarakat. Dengan otonomi daerah diharapkan pelayanan publik dapat berlangsung secara lebih efisien dan efektif. Efisien dalam arti masyarakat tidak perlu membuang waktu dan biaya terlalu banyak untuk mengurus hal-hal yang diperlukan ke pusat, karena pemerintah daerah telah diberi wewenang mengurus urusannya.

Efektif dalam arti masyarakat mendapat pelayanan yang berkualitas. Dalam prakteknya penyelenggaraan otonomi daerah sering diwarnai oleh kebijakan yang kontra investasi. Beragam pungutan liar menjadi keluhan para investor di daerah ketika mengurus per-izinan investasinya. Ditambah dengan ketidakpas-tian waktu penyelesaian pelayanan perizinan menjadi masalah klasik dalam pelayanan perizinan di era otonomi daerah.

Meskipun demikian, sebenarnya pemerintah pusat juga telah mendorong dan memfasilitasi perbaikan pelayanan perizinan ini dengan mengeluarkan kebijakan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP) melalui Permendagri Nomor 24 Tahun 2006. Kebijakan PTSP tersebut bertujuan meningkatkan kualitas pelayanan publik serta memberikan akses yang lebih luas kepada masyarakat untuk memperoleh pelayanan publik.

Selain Permendagri tersebut, beragam peraturan telah dikeluarkan pemerintah untuk mendorong daerah melaksanakan pelayanan perizinan yang efektif dan efisien. Diantaranya UU Nomor 25 Tahun 2007 tentang Penanaman Modal, Peraturan Presiden Nomor 27 Tahun 2009 tentang Pelayanan Terpadu Satu Pintu di bidang Penanaman Modal, Peraturan Kepala BKPM Nomor 6 Tahun 2011 tentang Tata Cara Pelaksanaan, Pembinaan dan dan Pelaporan Pelayanan Terpadu Satu Pintu di Bidang Penanaman Modal. Ma-salah PTSP ini juga diamanatkan dalam Peraturan Pemerintah (PP) Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.

Dalam berbagai peraturan tersebut dijelaskan bahwa PTSP merupakan wujud dari sebuah sistem pelayanan terpadu dimana proses pengelolaan beberapa jenis pelayanan dilakukan secara terintegrasi dalam satu tempat. Bahkan dalam PP Nomor 96 Tahun 2012 khususnya Pasal 15 ayat (2) ditegaskan bahwa sistem pelayanan terpadu satu pintu wajib dilaksanakan untuk jenis pelayanan perizinan dan non-perizinan bidang penanaman modal. Dalam kenyataan di lapangan, masih terdapat banyak kepala daerah yang belum menunjukkan komitmen melaksanakan PTSP di bidang perizinan. Tarik menarik kewenangan bidang perizinan masih terjadi di daerah yang sudah membentuk lembaga PTSP.

Beberapa sektor masih berada di bawah kendali dinas teknis ataupun langsung di bawah kendali kepala daerah. Hal ini diperparah oleh ketidakjelasan bentuk lembaga PTSP dimana masih ada pemisahan antara layanan perizinan dengan bidang penanaman modal. Pemisahan tersebut tentunya memberatkan investor karena harus berurusan dengan dua instansi yang berbeda. Hal ini sangat tidak efisien dari segi waktu maupun biaya.

Data awal penelitian yang diperoleh terkait PTSP di Kabupaten Bangka ini memperlihatkan bahwa pada tahun 2013 fungsi pelayanan perizinan dilaksanakan oleh Kantor Pelayanan Terpadu (KPT). Sedangkan pelayanan penanaman modal dilaksanakan oleh Badan Penanaman Modal (BPM). KPT Bangka sendiri didirikan sejak tahun 2008 dan terus mengalami peningkatan dalam volume perizinan yang ditangani. Tetapi fungsi koordinasi nampaknya mengalami kendala karena status lembaga PTSP yang masih berbentuk kantor.

Terkait hal itu, maka permasalahan penelitian adalah bagaimana implementasi pelayanan perizinan terpadu pada Pemerintah Kabupaten Bangka dan kendala-kendala apa yang mempengaruhinya? Sementara konsep PTSP sendiri adalah penyelenggaraan kegiatan perizinan dan non perizinan yang proses pengelolannya dari mulai tahap permohonan sampai ke tahap penerbitan dokumen dilakukan secara terpadu dalam satu tempat.

Dalam Permendagri Nomor 24 Tahun 2006 disebutkan bahwa penyelenggaraan pelayanan terpadu satu pintu ini ditujukan untuk mendorong pertumbuhan ekonomi melalui peningkatan investasi dengan memberikan perhatian lebih kepada usaha mikro, kecil dan menengah. Sedangkan Perangkat Daerah Penyelenggara Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PPTSP) adalah perangkat pemerintah daerah yang memiliki tugas pokok dan fungsi mengelola sernua bentuk pelayanan perizinan dan non perizinan di daerah dengan sistem satu pintu.

Pada pasal 7 ayat (1) Permendagri tersebut dinyatakan bahwa ruang lingkup tugas PPTSP meliputi pemberian pelayanan atas semua bentuk pelayanan perizinan dan non perizinan yang menjadi kewenangan Kabupaten / Kota. Di beberapa daerah sudah terbentuk PTSP yang menangani semua jenis perizinan dan non perizinan termasuk di bidang penanaman modal. Tetapi di beberapa daerah lainnya, bidang penanaman modal ini masih ditangani oleh SKPD teknis, baik yang berbentuk Dinas/Badan maupun setingkat Kantor.

Kriteria ataupun tolak ukur agar sebuah PTSP dapat digolongkan sebagai sebuah PTSP penanaman modal sesuai dengan Pasal 5 ayat (2) Perpres Nomor 27 Tahun 2009 tentang Pelayanan Terpadu Satu Pintu di Bidang Penanaman Modal adalah sebagai berikut: sumber daya manusia yang profesional dan memiliki kompetensi handal; tempat, sarana dan prasarana kerja dan media informasi; mekanisme kerja dalam bentuk petunjuk pelaksanaan PTSP dibidang penanaman

modal yang jelas, mudah dipahami, dan mudah diakses oleh penanam modal; layanan pengaduan (helpdesk) penanam modal; serta sistem Pelayanan Informasi dan Perizinan Investasi Secara Elektronik (SPIPISE).

Bintoro (1997) mengemukakan pendayagunaan pelayanan publik oleh aparat birokrasi dapat dilakukan dengan cara (1) pengembangan pengukuran standar efisiensi, (2) perbaikan prosedur dan tata kerja rasional organisasi yang lebih efisien dan efektif dalam manajemen operasional yang proaktif, (3) mengembangkan dan memantapkan mekanisme koordinasi yang efektif, (4) mengendalikan dan menyederhanakan birokrasi dengan *management by exception* dan *minimize body contact* dalam pelayananjasa.

Pengendalian, penyederhanaan perizinan dan pengaturan yang perlu mendapat perhatian lebih adalah dalam hal investasi, kegiatan usaha, pengelolaan tanah dan bangunan, serta kelancaran lalu lintas barang. Penelitian Kriswantoro (2012) memperlihatkan bahwa pelayanan perizinan di Kota Yogyakarta dilaksanakan oleh lembaga berbentuk Dinas yaitu Dinas Perizinan Kota Yogyakarta. Strategi pelayanan satu pintu (*One Stop Service*) menggunakan dua pola yaitu pola pelayanan terpadu satu pintu dan pelayanan terpadu satu atap.

Kemudian salah satu temuan penting dari studi tersebut adalah adanya kecemburuan antara dinas lain di lingkungan Pemkot Yogyakarta terhadap Dinas Perizinan yang diberikan kewenangan melayani soal perizinan. Tetapi studi ini tidak membahas apakah masalah penanaman modal juga ditangani oleh dinas tersebut. Sementara penelitian yang pernah dilakukan oleh Prameswari (2012) di Kabupaten Purbalingga menunjukkan bahwa pada awalnya Pemerintah Kabupaten Purbalingga memaksimalkan potensi investasi di daerah dengan melakukan penggabungan antara bidang perizinan dengan bidang investasi melalui pembentukan Kantor Penanaman Modal dan Perizinan Terpadu.

Penelitian Pertiwi (2012) di Kota Bandung memperlihatkan bahwa masih ada dualism dalam pengelolaan pelayanan perizinan bidang penanaman modal. Pelayanan tersebut berada di dua lembaga yaitu Bappeda dan Badan Pelayanan Perizinan Terpadu (BPPT). Hal ini bertentangan dengan Pasal 26 ayat (2) UU Penanaman Modal. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui implementasi pelayanan perizinan terpadu pada Pemerintah Kabupaten Bangka dan kendala-kendala yang mempengaruhinya.

Jenis Pelayanan

1. Pelayanan Informasi Penanaman Modal

Tersedianya loket pelayanan informasi bagi yang ingin mendapatkan informasi penanaman modal, baik mengenai kebijakan penanaman modal, produk unggulan an potensi investasi, pelayanan perizinan dan non perizinan dan data investasi penanaman modal. Selain itu pula menyediakan leaflet, booklet, windows display dan peta potensi.

Pelayanan Perizinan dan Non Perizinan

a) Jenis-jenis Perizinan dan Non Perizinan

B. Pengertian Pelayanan Publik

Pelayanan adalah suatu kegiatan atau urutan kegiatan yang terjadi dalam interaksi langsung antara seseorang dengan orang lain atau mesin secara fisik dan menyediakan kepuasan pelanggan.

Menurut Kotler pelayanan adalah setiap kegiatan atas unjuk kerja yang ditawarkan oleh salah satu pihak kepada pihak lain yang secara prinsip intangible dan tidak menyebabkan pemindahan kepemilikan apapun, produksinya bisa juga tidak terikat pada suatu produk fisik.

Menurut Stanton yang dikutip oleh Alma, pelayanan adalah suatu yang diidentifikasi secara terpisah, tidak berwujud dan ditawarkan untuk memenuhi kebutuhan, sehingga dapat diambil pengertian bahwa pelayanan merupakan suatu manfaat yang diberikan oleh satu pihak kepada pihak lain dan biasanya tidak berwujud.

Dari uraian di atas dapat ditarik kesimpulan bahwa, sistem pelayanan adalah suatu kesatuan usaha yang dinamis yang terdiri dari berbagai bagian yang berkaitan secara teratur, diikuti dengan unjuk kerja yang ditawarkan oleh satu pihak terhadap pihak lain dengan memberi manfaat, guna mencapai suatu tujuan.

Pelayanan publik atau pelayanan umum dapat didefinisikan sebagai segala bentuk jasa pelayanan, baik dalam bentuk barang publik maupun jasa publik yang pada prinsipnya menjadi tanggung jawab dan dilaksanakan oleh Instansi Pemerintah di Pusat, di Daerah, dan di lingkungan Badan Usaha Milik Negara atau Badan Usaha Milik Daerah, dalam rangka upaya pemenuhan kebutuhan masyarakat maupun dalam rangka pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan (Kepmenpan Nomor 81 Tahun 1993).

Pelayanan publik dapat diartikan sebagai pemberian layanan (melayani) keperluan orang atau masyarakat yang mempunyai kepentingan pada organisasi itu sesuai dengan aturan pokok dan tata cara yang telah ditetapkan.

Sebagaimana telah dikemukakan terdahulu bahwa pemerintahan pada hakikatnya adalah pelayanan kepada masyarakat. Ia tidaklah diadakan untuk melayani dirinya sendiri, tetapi untuk melayani masyarakat serta menciptakan kondisi yang memungkinkan setiap anggota masyarakat mengembangkan kemampuan dan kreativitasnya demi mencapai tujuan bersama (Rasyid, 1998). Karenanya birokrasi publik berkewajiban dan bertanggung jawab untuk memberikan layanan baik dan profesional.

2.2 Asas dan Prinsip Pelayanan Publik

Pada dasarnya pelayanan publik dilaksanakan dalam suatu rangkaian kegiatan terpadu yang bersifat sederhana, terbuka, lancar, tepat, lengkap, wajar, dan terjangkau. Oleh sebab itu setidaknya mengandung asas-asas antara lain:

1. Hak dan kewajiban, baik bagi pemberi dan penerima pelayanan publik tersebut, harus jelas dan diketahui dengan baik oleh masing-masing pihak, sehingga tidak ada keragu-raguan dalam pelaksanaannya.
2. Pengaturan setiap bentuk pelayanan umum harus disesuaikan dengan kondisi kebutuhan dan kemampuan masyarakat untuk membayar, berdasarkan ketentuan perundang-undangan yang berlaku, dengan tetap berpegang pada efisiensi dan efektifitasnya.

3. Mutu proses keluaran dan hasil pelayanan publik tersebut harus diupayakan agar dapat memberikan keamanan, kenyamanan, kelancaran dan kepastian hukum yang dapat dipertanggungjawabkan.
4. Apabila pelayanan publik yang diselenggarakan oleh Instansi atau Lembaga Pemerintah atau Pemerintahan “terpaksa harus mahal”, maka Instansi atau Lembaga Pemerintah atau Pemerintahan yang bersangkutan berkewajiban “memberi peluang” kepada masyarakat untuk ikut menyelenggarakannya, sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku. (Ibrahim, 2008 : 19-20)

Asas Pelayanan Publik adalah untuk memberikan pelayanan yang memuaskan bagi pengguna jasa, penyelenggara pelayanan harus memenuhi asas-asas pelayanan sebagai berikut (keputusan MENPAN Nomor 63 Tahun 2004):

1. Transparansi
2. Akuntabilitas
3. Kondisional
4. Partisipatif
5. Kesamaan Hak
6. Keseimbangan Hak dan Kewajiban

Penyelenggaraan Pelayanan Publik perlu memperhatikan dan menerapkan prinsip, standar, pola penyelenggaraan, biaya, pelayanan bagi penyandang cacat, lanjut usia, wanita hamil dan balita, pelayanan khusus, biro jasa pelayanan, tingkat kepuasan masyarakat, pengawasan penyelenggaraan, penyelesaian pengaduan sengketa, serta evaluasi kinerja penyelenggara pelayanan publik.

Penyelenggaraan pelayanan publik harus memenuhi beberapa prinsip sebagai berikut:

- a. Kesederhanaan
- b. Kejelasan
- c. Kepastian Waktu
- d. Akurasi
- e. Keamanan
- f. Tanggung Jawab
- g. Kelengkapan Sarana dan Prasarana
- h. Kemudahan Akses
- i. Kedisiplinan, Kesopanan dan Keramahan
- j. Kenyamanan

Standar Pelayanan Publik adalah setiap penyelenggaraan pelayanan publik harus memiliki standar pelayanan dan dipublikasikan sebagai jaminan adanya kepastian bagi penerima pelayanan.

Standar pelayanan merupakan ukuran yang dibakukan dalam penyelenggaraan pelayanan publik yang wajib ditaati oleh pemberi dan penerima pelayanan tersebut. Standar pelayanan publik sekurang-kurangnya meliputi:

- a. Prosedur Pelayanan

- b. Waktu Penyelesaian
- c. Biaya Pelayanan
- d. Produk Pelayanan
- e. Sarana dan Prasarana
- f. Kompetensi petugas pemberi pelayanan

2.3 Pola Penyelenggara Pelayanan Publik

Penyelenggaraan pelayanan publik yang sesuai dengan bentuk dan sifatnya, menurut Keputusan Menteri Negara Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63 Tahun 2003 tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik terdapat empat pola pelayanan, yaitu:

- a. Pola Pelayanan Fungsional, yaitu pola pelayanan publik diberikan oleh penyelenggaraan pelayanan sesuai dengan tugas, fungsi dan kewenangannya. Misalnya untuk pelayanan pajak akan ditangani unit organisasi yang berfungsi melakukan pemungutan pajak, contohnya Kantor Pelayanan Pajak Daerah (KPPD).
- b. Pola Pelayanan Terpusat, yaitu pola pelayanan yang diberikan secara tunggal oleh penyelenggara pelayanan terkait lainnya yang bersangkutan. Misalnya yaitu pengurusan pelayanan paspor oleh kantor imigrasi dan pelayanan pembuatan akte kelahiran oleh Kantor Catatan Sipil.
- c. Pola Pelayanan Terpadu yang dibagi ke dalam dua bagian pola pelayanan, yaitu:
 - a) Pola Pelayanan Terpadu Satu Atap
Pola Pelayanan Terpadu Satu Atap diselenggarakan dalam satu tempat yang meliputi berbagai jenis pelayanan yang tidak mempunyai keterkaitan proses dan dilayani melalui beberapa pintu. Terhadap jenis pelayanan yang sudah dekat dengan masyarakat tidak perlu disatu atapkan.
 - b) Pola Pelayanan Terpadu Satu Pintu
Pola Pelayanan Terpadu Satu Pintu diselenggarakan pada satu tempat yang memiliki keterkaitan proses dan dilayani melalui satu pintu. Misalnya pelayanan pembuatan Bukti Pemilik Kendaraan Bermotor (BPKB) dan Surat Tanda Nomor Kendaraan (STNK).
- d. Pola Pelayanan Gugus Tugas, yaitu petugas pelayanan publik secara perorangan atau dalam bentuk gugus tugas ditempatkan pada instansi pemberi pelayanan dan lokasi pemberi pelayanan tertentu. (KEPMENPAN Nomor 63 Tahun 2003:5).

Pelayanan Terpadu Satu Pintu

3.1 Pengertian Pelayanan Terpadu Satu Pintu

Pengertian Penyelenggaraan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PPTSP) adalah kegiatan penyelenggaraan jasa perizinan dan non-perizinan, yang proses pengelolaannya di mulai dari tahap permohonan sampai ke tahap penerbitan ijin dokumen, dilakukan secara terpadu dalam satu tempat.

Dengan konsep ini, pemohon cukup datang ke satu tempat dan bertemu dengan petugas *front office* saja. Hal ini dapat meminimalisasikan interaksi antara pemohon dengan petugas perizinan dan menghindari pungutan-pungutan tidak resmi yang seringkali terjadi dalam proses pelayanan.

Pembentukan Penyelenggaraan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PPTSP) pada dasarnya ditujukan untuk menyederhanakan birokrasi pelayanan perizinan dan non-perizinan dalam bentuk :

1. Mempercepat waktu pelayanan dengan mengurangi tahapan-tahapan dalam pelayanan yang kurang penting. Koordinasi yang lebih baik juga akan sangat berpengaruh terhadap percepatan layanan perizinan.
2. Menekan biaya pelayanan izin usaha, selain pengurangan tahapan, pengurangan biaya juga dapat dilakukan dengan membuat prosedur pelayanan serta biaya resmi menjadi lebih transparan.
3. Menyederhanakan persyaratan izin usaha industri, dengan mengembangkan sistem pelayanan paralel dan akan ditemukan persyaratan-persyaratan yang tumpang tindih, sehingga dapat dilakukan penyederhanaan persyaratan. Hal ini juga berdampak langsung terhadap pengurangan biaya dan waktu.

Pelayanan perizinan dengan sistem terpadu satu pintu (*one stop service*) ini membuat waktu pembuatan izin menjadi lebih singkat. Pasalnya, dengan pengurusan administrasi berbasis teknologi informasi, input data cukup dilakukan sekali dan administrasi bisa dilakukan simultan.

Dengan adanya kelembagaan pelayanan terpadu satu pintu, seluruh perizinan dan nonperizinan yang menjadi kewenangan kabupaten/kota dapat terlayani dalam satu lembaga. Harapan yang ingin dicapai adalah mendorong pertumbuhan ekonomi melalui peningkatan investasi dengan memberikan perhatian yang lebih besar pada peran usaha mikro, kecil, dan menengah.

Tujuannya adalah meningkatkan kualitas layanan publik. Oleh karena itu, diharapkan terwujud pelayanan publik yang cepat murah, mudah, transparan, pasti, dan terjangkau, di samping untuk meningkatkan hak-hak masyarakat terhadap pelayanan publik.

Bentuk pelayanan terpadu ini bisa berbentuk kantor, dinas, ataupun badan. Dalam penyelenggaraannya, bupati/wali kota wajib melakukan penyederhanaan layanan meliputi :

1. pelayanan atas permohonan perizinan dan non perizinan dilakukan oleh Penyelenggaraan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PPTSP);
2. percepatan waktu proses penyelesaian pelayanan tidak melebihi standar waktu yang telah ditetapkan dalam peraturan daerah;

3. kepastian biaya pelayanan tidak melebihi dari ketentuan yang telah ditetapkan dalam peraturan daerah;
4. kejelasan prosedur pelayanan dapat ditelusuri dan diketahui setiap tahapan proses pemberian perizinan dan non perizinan sesuai dengan urutan prosedurnya;
5. mengurangi berkas kelengkapan permohonan perizinan yang sama untuk dua atau Lebih permohonan perizinan;
6. pembebasan biaya perizinan bagi Usaha Mikro Kecil Menengah (UMKM) yang ingin memulai usaha baru sesuai dengan peraturan yang berlaku; dan
7. pemberian hak kepada masyarakat untuk memperoleh informasi dalam kaitannya dengan penyelenggaraan pelayanan Lingkup tugas PPTSP meliputi pemberian pelayanan atas semua bentuk pelayanan perizinan dan non perizinan yang menjadi kewenangan Kabupaten / Kota.

Selain itu PPTSP mengelola administrasi perizinan dan non perizinan dengan mengacu pada prinsip koordinasi, integrasi, sinkronisasi, dan keanamanan berkas. Dalam pengertian sempit, pelayanan terpadu dapat berarti sebagai satu instansi pemerintah yang memiliki semua otoritas yang diperlukan untuk memberi pelbagai perizinan (*licenses, permits, approvals dan clearances*).

Tanpa otoritas yang mampu menangani semua urusan tersebut instansi pemerintah tidak dapat mengatur pelbagai pengaturan selama proses. Oleh sebab itu, dalam hal ini instansi tersebut tidak dapat menyediakan semua bentuk perizinan yang diperlukan dalam berbagai tingkat administrasi, sehingga harus bergantung pada otoritas lain.

3.2 Asas Penyelenggaraan Pelayanan Publik Satu Pintu

Asas dalam penyelenggaraan pelayanan publik satu pintu yaitu :

- a. Transparan, yaitu bersifat terbuka, mudah dan dapat diakses oleh semua pihak yang membutuhkan dan disediakan secara memadai serta mudah dimengerti oleh usaha jasa.
- b. Akuntabel, yaitu dapat dipertanggung jawabkan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.
- c. Partisipatif, yaitu mendorong peran serta masyarakat dalam penyelenggaraan pelayanan perizinan dengan memperhatikan aspirasi, kebutuhan dan harapan masyarakat. Salah satu contoh dengan menggunakan jasa urus perijinan yang resmi
- d. Kesamaan hak, yaitu tidak diskriminatif dalam arti tidak membedakan suku, ras, agama, golongan, gender, dan status ekonomi. Dan juga warga yang ingin memiliki surat ijin membangun bangunan
- e. Efisien, yaitu proses pelayanan perizinan pariwisata hanya melibatkan tahap-tahap yang penting dan melibatkan personil yang telah ditetapkan.
- f. Keseimbangan antara Hak dan Kewajiban, yaitu pemberi dan penerima pelayanan perizinan harus memenuhi hak dan kewajiban masing-masing pihak.
- g. Profesional, pemrosesan perizinan melibatkan keahlian yang diperlukan, baik untuk validasi administratif, verifikasi lapangan, pengukuran dan

penilaian kelayakan, yang masing-masing prosesnya dilaksanakan berdasarkan tata urutan dan prosedur yang telah ditetapkan



NO	SEKTOR	JENIS IZIN DAN NON IZIN	JANGKA WAKTU	YANG MENANDA TANGANI
1.	Penanaman Modal	<ol style="list-style-type: none"> 1. Izin Prinsip Penanaman Modal. 2. Izin Usaha untuk berbagai sektor usaha. 3. Izin Prinsip Perluasan Penanaman Modal. 4. Izin Usaha Perluasan untuk berbagai sektor usaha. 5. Izin Prinsip Perubahan Penanaman Modal. 6. Izin Usaha Perubahan untuk berbagai sektor usaha. 7. Izin Prinsip Penggabungan Perusahaan Penanaman Modal. 8. Izin Usaha Penggabungan Perusahaan Penanaman Modal untuk berbagai sektor usaha. 9. Izin Pembukaan Kantor Cabang 	<p>3 Hari 7 Hari 3 Hari 7 Hari</p> <p>5 Hari 7 Hari</p> <p>10 Hari</p> <p>7 Hari</p> <p>3 hari</p>	Kepala BPMPD
2.	Kesehatan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Sub Pengadaan Alat Kesehatan (PAK). 2. Cabang Pedagang Besar Farmasi (PBF). 3. Izin mendirikan Rumah Sakit Tipe B. 4. Izin Operasional Rumah Sakit B. 5. Izin Prinsip Industri Kecil Obat Tradisional (IKOT). 6. Izin mendirikan Klinik. 7. Pelayanan Radiologi. 8. Surat Tanda Registrasi Tenaga Teknis Kefarmasian (kecuali Apoteker). 9. Toko Alat Kesehatan. 10. Usaha Pemberantasan Hama. 	30 Hari	Kepala BPMPD
3.	Perhubungan Komunikasi dan Informatika.	<ol style="list-style-type: none"> 1. Izin Trayek Angkutan Antar Jemput Kota Dalam Provinsi (AKDP). 2. Izin Insidentil. 3. Izin Kapal Laut masuk perairan pedalaman. 4. Surat Ukur Kapal Sungai dan Danau > GT 7. 5. Surat Tanda Pendaftaran dan Kelengkapan Sarana. 6. Pas Kapal Sungai dan Danau. 7. Sertifikat Kelaikan dan Kebangsaan Kapal 8. Sertifikat Pengawakan Kapal Sungai dan Danau. 9. Rekomendasi ketinggian bangunan dalam kawasan keselamatan operasi penerbangan. 10. Surat Izin Usaha Jasa Pengurusan Transportasi (SIUJPT). 11. Surat Izin Usaha Per usahaan Pelayanan Rakyat (SIUPPER). 12. Surat Izin Usaha Perusahaan Bongkar Muat (SIUPBM). 13. Surat Izin Usaha Ekspedisi Muatan Kapal Laut (SIUEMKL). 		Kepala BPMPD
4.	Sosial	<ol style="list-style-type: none"> 1. Rekomendasi Undian Gratis Berhadiah. 2. Rekomendasi Pengumpulan Uang atau Barang. 		Kepala BPMPD
5.	Ketenagakerjaan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Izin Memperkerjakan Tenaga Asing (IMTA) khusus perpanjangan lintas Kabupaten/ Kota. 2. Pengesahan Rencana Penggunaan Tenaga Kerja Asing (RPTKA) Perpanjangan. 3. Akta Izin Pesawat Uap (Pemanas Air, Pengering Uap, Penguap -penguap, Bejana Uap, Pipa -pipa Uap, Silinder-silinder). 4. Izin kepada Lembaga Penempatan Tenaga Kerja Swasta (LPTKS) lintas Kabupaten/ Kota. 5. Izin mendirikan Kantor Cabang Pelaksana Penempatan Tenaga Kerja Indonesia Swasta (PPTKIS). 	<p>3 hari</p> <p>2 Hari</p> <p>2 Hari</p>	Kepala BPMPD
6.	Koperasi dan UMKM	<ol style="list-style-type: none"> 1. Pengesahan Akta Pendirian Badan Hukum. 2. Izin Usaha Simpan Pinjam. 3. Izin Pembukaan Kantor Cabang Simpan Pinjam. 	<p>5 Hari</p> <p>5 Hari</p>	Kepala BPMPD
7.	Perikanan dan Kelautan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Surat Izin Usaha Perikanan (SIUP) 2. Surat Izin Penangkapan Ikan (SIPI) 3. ANDON 		Kepala BPMPD
8.	Kehutanan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Izin Usaha Primer Hasil Hutan. 2. Izin Usaha Koridor Angkutan Kayu. 3. Pembuatan Peta berdasarkan fungsi kawasan hutan. 4. Surat Konfirmasi fungsi kawasan hutan. 5. Rekomendasi pemberian dan perluasan area kerja (IUPHHK-HA, IUPHHK-RE dan IUPHHK-HTI). 6. Rekomendasi Pelepasan Kawasan Hutan. 7. Rekomendasi IZIN Pinjam Pakai Kawasan Hutan. 8. Izin Koridor Angkutan kayu. 		Gubernur Kalimantan Tengah
9.	Perkebunan	Izin Usaha Perkebunan		Gubernur Kalimantan Tengah
10.	Energi dan Sumber Daya Mineral	<ol style="list-style-type: none"> 1. IUP Eksplorasi bahan galian; mineral, logam dan batu bara. 2. IUP Eksplorasi bahan galian; mineral bukan logam, batuan. 3. IUP Operasi Produksi bahan galian : mineral logam, batu bara, mineral bukan logam, batuan. 4. IUP Operasi Produksi untuk pengangkutan dan penjualan. 5. IUP Operasi Produksi Khusus untuk pengolahan dan pemurnian. 6. Izin Usaha Jasa pertambangan (IUJP). 7. Surat Keterangan Terdaftar. 		Gubernur Kalimantan Tengah
11.	Perindustrian dan Perdagangan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Surat Keterangan Asal (SKA). 2. API (Angka Pengenal Impor). 3. Rekomendasi untuk Pedagang Gula Antar Pulau Terdaftar (PGAPT). 4. Rekomendasi SIUP Minuman Beralkohol (SIUP-MB). 		Kepala BPMPD
12.	Lingkungan Hidup	<ol style="list-style-type: none"> 1. Izin pengumpulan limbah B3 skala Provinsi (kecuali oli bekas). 2. SK Kesepakatan Kerangka Acuan ANDAL. 3. SK Kelayakan Lingkungan Hidup. 		Gubernur Kalimantan Tengah

b) Prosedur Pelayanan Perizinan dan Non Perizinan

<p>Pemohon</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Mengisi Formulir Permohonan dan Melengkapi Persyaratan 2. Menyerahkan Berkas kepada Front Office
<p>Front Office</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Menerima dan Meneliti Kelengkapan Persyaratan (verifikasi); 2. Mengembalikan Berkas yang Tidak Lengkap kepada Pemohon; 3. Mencatat Berkas yang Lengkap dan Memberikan Nomor Berkas (Mengagenda surat permohonan izin); 4. Memberikan Tanda Terima Berkas kepada Pemohon; 5. Meneruskan Berkas kepada Back Office.
<p>Back Office</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Melakukan Validasi dan Data Entry serta menjadwalkan Pembahasan Permohonan; 2. Melakukan pemrosesan dokumen perijinan kepada Kepala Badan.
<p>Tim Teknis</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Melakukan Pemeriksaan Lapangan terkait permohonan perizinan yang diajukan. 2. Membuat Berita Acara Pemeriksaan sebagai salah satu persyaratan penerbitan perizinan.
<p>Front Office</p> <p>Menyerahkan dokumen yang telah selesai kepada Pemohon</p>

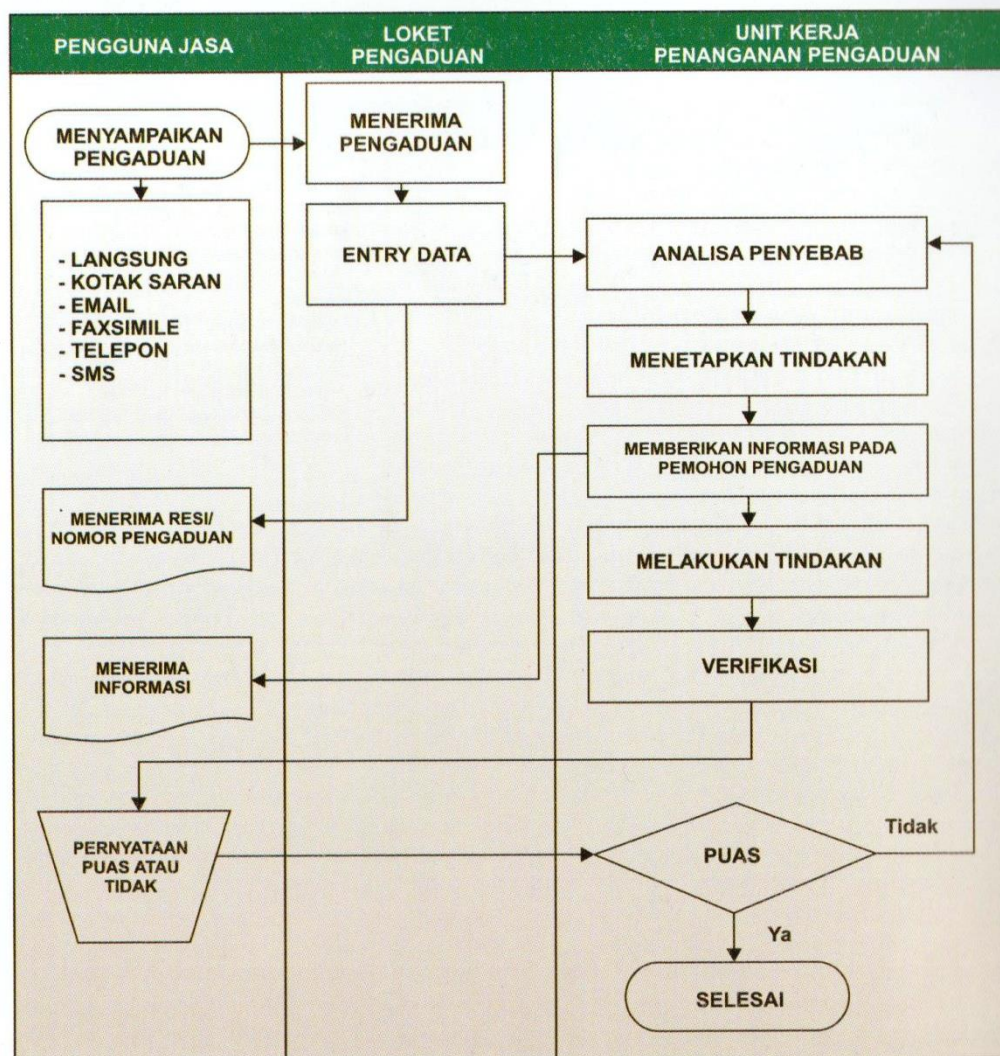
2. Pelayanan Pengaduan Penanaman Modal

a) Tabel Penanganan Pengaduan Layanan PTSP

TATA CARA PENANGANAN PENGADUAN	KELENGKAPAN PENGADUAN	PROSEDUR PENANGANAN PENGADUAN
<ol style="list-style-type: none"> a. Langsung melalui Locket b. Melalui Surat Pengaduan ke dalam Kotak Saran. c. Melalui E -mail, Faxsimile, Telepon dan SMS. d. Melalui media lain. 	<p>DATA DAN FAKTA YANG MENDUKUNG</p>	<ol style="list-style-type: none"> a. Petugas menerima dan mencatat pengaduan yang disampaikan di lengkapi dengan lampiran pendukungnya; b. Petugas memberikan Tanda Terima Pengaduan kepada Pelapor; c. Badan memverifikasi dan menindaklanjuti pengaduan yang disampaikan oleh pelapor; d. Badan melakukan klarifikasi pengaduan kepada SKPD teknis terkait untuk dilakukan pengkajian; e. Badan menyampaikan hasil tindak lanjut dan klarifikasi pengaduan kepada Pelapor;

Alur Mekanisme Penanganan Pengaduan Layanan PTSP

Alur Mekanisme Penanganan Pengaduan Layanan PTSP

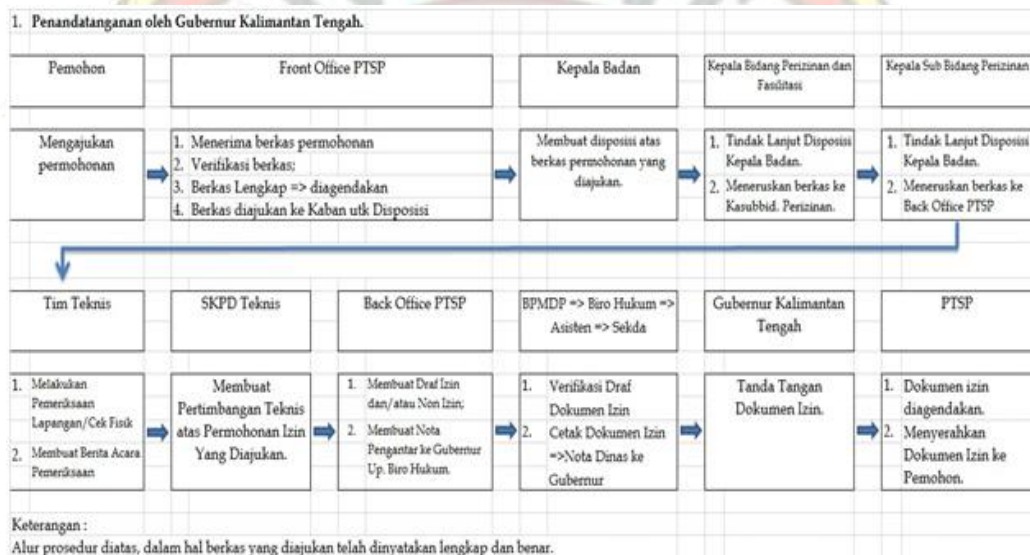


VI. Aparatur Penyelenggara

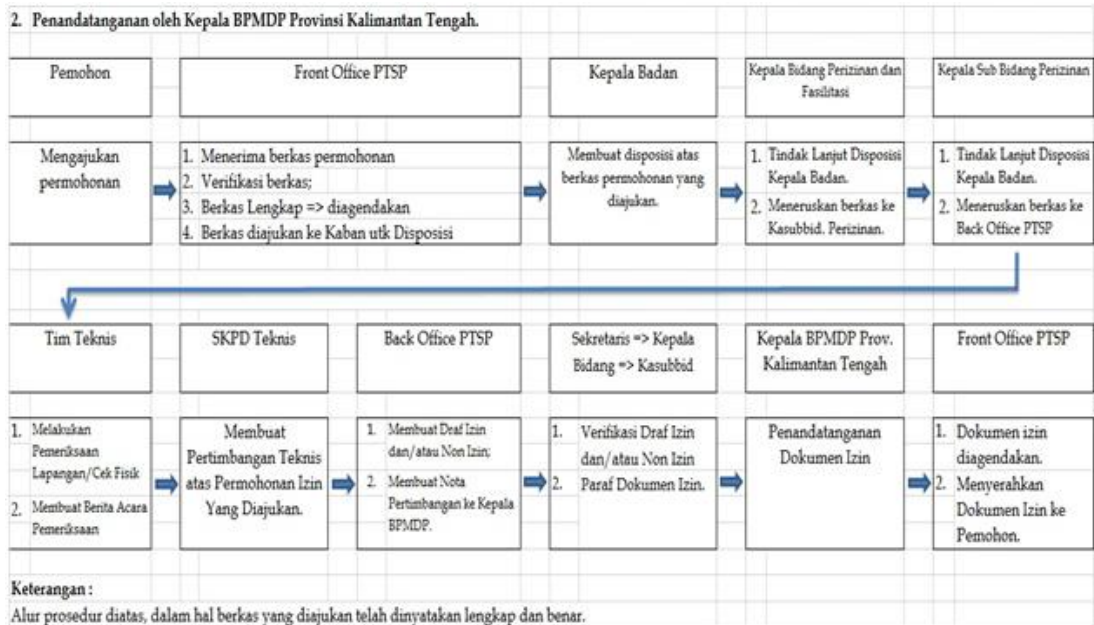
- Petugas Front Office (Verifikator) dan Back Office (Administrator), dari BPMDP dan SKPD Teknis Provinsi;
- Petugas FO dan BO dari Instansi Teknis berdasarkan Surat Penugasan dari Kepala SKPD teknis masing-masing;
- Petugas FO dan BO yang telah ditugaskan dituangkan dalam Instruksi Gubernur Kalimantan Tengah No. 188.54/0230/BPMDP tanggal 27 Februari 2014 dan Instruksi Kepala BPMDP Provinsi Kalimantan Tengah No. 188.44/04.a/B.II/BPMDP-2014 tanggal 28 Februari 2014.
- Petugas Penyelenggara PTSP diberikan tunjangan khusus sesuai Surat Keputusan Gubernur Kalimantan Tengah No. 188.44/134/2014 tentang

Pemberian Tunjangan Khusus bagi pegawai Penyelenggara PTSP pada BPMDP Prov. Kalimantan Tengah;

- Dalam pemberian izin dan non izin, PTSP dibantu oleh Tim Teknis dari SKPD Teknis terkait dalam hal memberikan pertimbangan/rekomendasi teknis atas diterima atau ditolaknya permohonan izin dan non izin yang diajukan (berdasarkan hasil pemeriksaan lapangan yang dituangkan dalam BAP); Surat Keputusan Gubernur Kalimantan Tengah No. 188.44/133/2014 tentang Tim Teknis dalam rangka PTSP;
- Petugas Informasi Penanaman Modal, memberikan informasi mengenai kebijakan penanaman modal, potensi daerah, promosi dan kerjasama, SOP perizinan (persyaratan, waktu dan biaya), hak dan kewajiban pelaku usaha/investor dan IKM;
- Petugas Pengaduan Penanaman Modal, menangani administrasi berkas pengaduan dan permasalahan yang disampaikan oleh masyarakat, pelaku usaha/investor dan aparatur negara untuk ditindaklanjuti/diproses lebih lanjut.



VII. Bagan Proses Permohonan Perizinan



VIII. Bagan Alur Pengaduan Layanan

