



BUPATI CIAMIS
PROVINSI JAWA BARAT
PERATURAN BUPATI CIAMIS
NOMOR 20 TAHUN 2017

TENTANG

STANDAR OPERASIONAL PROSEDUR PENYELENGGARAAN PELAYANAN
PERIZINAN DAN NONPERIZINAN PADA DINAS PENANAMAN MODAL DAN
PELAYANAN TERPADU SATU PINTU KABUPATEN CIAMIS

DENGAN RAHMAT TUHAN YANG MAHA ESA

BUPATI CIAMIS,

- Menimbang :
- a. bahwa dalam rangka meningkatkan kualitas pelayanan kepada masyarakat dalam penyelenggaraan pelayanan perizinan dan nonperizinan yang dikelola oleh Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Ciamis, diperlukan adanya suatu petunjuk prosedural yang dapat memberikan kejelasan dan transparansi kepada masyarakat dalam proses penyelenggaraan pelayanan perizinan;
 - b. bahwa berdasarkan Pasal 49 Peraturan Daerah Kabupaten Ciamis Nomor 2 Tahun 2013 tentang Penyelenggaraan Perizinan, diantaranya mengamanatkan Prosedur Perizinan mengenai tatacara pengajuan perizinan diatur lebih lanjut dalam Peraturan Bupati;
 - c. bahwa berdasarkan Peraturan Daerah Kabupaten Ciamis Nomor 8 Tahun 2016 tentang Pembentukan dan Susunan Perangkat Daerah, nomenklatur Badan Pelayanan Perizinan Terpadu dan Penanaman Modal Kabupaten Ciamis berubah menjadi Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Ciamis
 - d. bahwa berdasarkan pertimbangan sebagaimana dimaksud pada huruf a dan b dengan memperhatikan pertimbangan sebagaimana dimaksud pada huruf c maka perlu menetapkan Standar Operasional Prosedur Penyelenggaraan Pelayanan Perizinan dan Non Perizinan pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Ciamis yang ditetapkan dengan Peraturan Bupati;
- Mengingat :
1. Undang-Undang Nomor 14 Tahun 1950 tentang Pembentukan Daerah-daerah Kabupaten dalam Lingkungan Provinsi Jawa Barat;
 2. Undang-Undang Nomor 28 Tahun 1999 tentang Penyelenggara Negara yang Bersih dan Bebas dari Korupsi, Kolusi dan Nepotisme;

3. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2007 tentang Penanaman Modal;
4. Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik;
5. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik;
6. Undang-Undang Nomor 12 Tahun 2011 tentang Pembentukan Peraturan Perundang-undangan;
7. Undang-Undang Nomor 5 Tahun 2014 tentang Aparatur Sipil Negara;
8. Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah sebagaimana telah diubah beberapa kali terakhir dengan Undang-Undang Nomor 9 Tahun 2015 tentang Perubahan Kedua Atas Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah;
9. Peraturan Pemerintah Nomor 65 Tahun 2005 tentang Pedoman Penyusunan dan Penerapan Standar Pelayanan Minimal;
10. Peraturan Pemerintah Nomor 38 Tahun 2007 tentang Pembagian Urusan Pemerintahan antara Pemerintah, Pemerintahan Daerah Provinsi dan Pemerintahan Daerah Kabupaten/Kota;
11. Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik;
12. Peraturan Pemerintah Nomor 18 Tahun 2016 tentang Perangkat Daerah;
13. Peraturan Presiden Nomor 97 Tahun 2014 tentang Penyelenggaraan Pelayanan Terpadu Satu Pintu;
14. Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 24 Tahun 2006 tentang Pedoman Penyelenggaraan Pelayanan Terpadu Satu Pintu;
15. Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 52 Tahun 2011 tentang Standar Operasional Prosedur di Lingkungan Pemerintah Provinsi dan Kabupaten/Kota;
16. Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 80 Tahun 2015 tentang Pembentukan Produk Hukum Daerah;
17. Peraturan Daerah Kabupaten Ciamis Nomor 13 Tahun 2008 tentang Urusan Pemerintahan yang Menjadi Kewenangan Pemerintah Kabupaten Ciamis sebagaimana telah diubah dengan Peraturan Daerah Kabupaten Ciamis Nomor 15 Tahun 2014 tentang Perubahan Atas Peraturan Daerah Kabupaten Ciamis Nomor 13 Tahun 2008 tentang Urusan Pemerintahan yang Menjadi Kewenangan Pemerintah Kabupaten Ciamis;
18. Peraturan Daerah Kabupaten Ciamis Nomor 2 Tahun 2013 tentang Penyelenggaraan Perizinan;
19. Peraturan Daerah Kabupaten Ciamis Nomor 8 Tahun 2016 tentang Pembentukan dan Susunan Organisasi Perangkat Daerah;
20. Peraturan Bupati Ciamis Nomor 36 Tahun 2016 tentang Kedudukan, Tugas, Fungsi, Susunan Organisasi dan Tata Kerja Perangkat Daerah;

21. Peraturan Bupati Ciamis Nomor 51 tahun 2016 tentang Tugas Pokok, Fungsi dan Tata Kerja Unsur Organisasi Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Ciamis.

MEMUTUSKAN :

Menetapkan : PERATURAN BUPATI TENTANG STANDAR OPERASIONAL PROSEDUR PENYELENGGARAAN PELAYANAN PERIZINAN DAN NON PERIZINAN PADA DINAS PENANAMAN MODAL DAN PELAYANAN TERPADU SATU PINTU KABUPATEN CIAMIS.

BAB I
KETENTUAN UMUM

Pasal 1

Dalam Peraturan Bupati ini yang dimaksud dengan :

1. Daerah adalah Kabupaten Ciamis
2. Pemerintah Daerah adalah kepala daerah sebagai unsur penyelenggara Pemerintah Daerah yang memimpin pelaksanaan urusan pemerintahan yang menjadi kewenangan daerah otonom.
3. Bupati adalah Bupati Ciamis.
4. Dewan adalah majelis atau badan yang terdiri dari beberapa orang anggota yang pekerjaannya memberi nasihat, memutuskan suatu hal dengan jalan berunding atau bermusyawarah.
5. Organisasi Perangkat Daerah adalah Organisasi Perangkat Daerah di Lingkungan Pemerintah Kabupaten Ciamis;
6. Dinas adalah Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Ciamis yang selanjutnya disebut DPMPTSP, merupakan perangkat daerah yang menyelenggarakan urusan pemerintahan bidang penanaman modal dan pelayanan terpadu satu pintu yang menjadi kewenangan Daerah dan tugas pembantuan yang diberikan kepada Daerah sesuai bidang tugasnya;
7. Penyelenggaraan Pelayanan Terpadu Satu Pintu adalah kegiatan penyelenggaraan perizinan yang proses pengelolaannya mulai dari tahap permohonan sampai ke tahap terbitnya dokumen dilakukan dalam satu tempat;
8. Standar Operasional Prosedur yang selanjutnya disebut SOP adalah serangkaian instruksi tertulis yang dibakukan mengenai berbagai proses penyelenggaraan pelayanan perizinan, bagaimana dan kapan harus dilakukan, dimana dan oleh siapa dilakukan;
9. Pelayanan Perizinan Terpadu adalah kegiatan penyelenggaraan perizinan dan non perizinan yang proses pengelolaannya mulai dari tahap permohonan sampai ketahap terbitnya dokumen dilakukan dalam satu tempat;
10. Izin adalah dokumen yang dikeluarkan oleh pemerintah Daerah berdasarkan Peraturan Daerah atau ketentuan peraturan perundang-undangan yang merupakan bukti legalitas, menyatakan sah atau memperbolehkan seseorang atau badan hukum untuk melakukan usaha atau kegiatan tertentu;
11. Perizinan adalah pemberian legalitas kepada seseorang atau badan hukum dalam bentuk izin;

12. Retribusi adalah pungutan daerah sebagai pembayaran atas jasa atau pemberian izin tertentu yang khusus disediakan dan/atau diberikan oleh Pemerintah Daerah untuk kepentingan orang pribadi atau badan hukum;
13. Tim Teknis adalah tim yang terdiri dari unsur-unsur instansi teknis yang dibentuk oleh Bupati.

BAB II SISTEMATIKA STANDAR OPERASIONAL PROSEDUR PENYELENGGARAAN PELAYANAN PERIZINAN DAN NON PERIZINAN

Pasal 2

SOP Penyelenggaraan Pelayanan Perizinan dan non perizinan pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Kabupaten Ciamis sebagaimana tercantum dalam Lampiran dan merupakan bagian yang tidak terpisahkan dari Peraturan Bupati ini.

Pasal 3

Sistematika SOP Pelayanan Perizinan dan nonperizinan pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Kabupaten Ciamis adalah sebagai berikut :

BAB I : PENDAHULUAN

Memuat uraian tentang Latar Belakang, Dasar dan Landasan Hukum, Maksud dan Tujuan, Tugas, Fungsi dan Wewenang, Visi dan Misi serta Motto Pelayanan.

BAB II : TATA LAKSANA PELAYANAN

Memuat Prinsip Layanan, Ruang Lingkup, Jumlah dan Tugas Petugas Pelayanan serta Jenis dan Waktu Penyelesaian Izin.

BAB III : PROSEDUR PELAYANAN

Memuat Prosedur Pelayanan Perizinan Ber-Retribusi dan Non-Retribusi serta Prosedur Pelayanan Pengaduan.

BAB IV : PENUTUP

BAB III KETENTUAN PENUTUP

Pasal 4

Dengan berlakunya Peraturan Bupati ini, maka Keputusan Kepala Badan Pelayanan Perizinan Terpadu dan Penanaman Modal Kabupaten Ciamis Nomor 066/III/KPTS-BPPTPM/2014 tentang Standar Operasional Prosedur (SOP) Pelayanan Umum di Badan Pelayanan Perizinan Terpadu dan Penanaman Modal Kabupaten Ciamis, dicabut dan dinyatakan tidak berlaku.

Pasal 5

Peraturan Bupati ini mulai berlaku pada tanggal diundangkan;

Agar setiap orang mengetahuinya, memerintahkan pengundangan Peraturan Bupati ini dengan penempatannya dalam Berita Daerah Kabupaten Ciamis;

Ditetapkan di Ciamis
pada tanggal 14 Juni 2017

BUPATI CIAMIS,

Cap/ttd

H. IING SYAM ARIFIN

Diundangkan di Ciamis
pada tanggal

SEKRETARIS DAERAH KABUPATEN CIAMIS,

Cap/ttd

H. HERDIAT S.

BERITA DAERAH KABUPATEN CIAMIS TAHUN 2017 NOMOR 22

STANDAR OPERASIONAL PROSEDUR PENYELENGGARAAN PELAYANAN
PERIZINAN DAN NONPERIZINAN PADA DINAS PENANAMAN MODAL
DAN PELAYANAN TERPADU SATU PINTU KABUPATEN CIAMIS

BAB I
PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Dengan dibentuknya Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Ciamis berdasarkan Peraturan Daerah Kabupaten Ciamis Nomor 8 Tahun 2016 tentang Pembentukan dan Susunan Perangkat Daerah serta Peraturan Bupati Ciamis Nomor 51 tahun 2016 tentang Tugas Pokok, Fungsi dan Tata Kerja Unsur Organisasi Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Ciamis, maka dalam rangka meningkatkan kualitas penyelenggaraan pelayanan perizinan dan non perizinan di Kabupaten Ciamis, Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Ciamis selaku SKPD yang menyelenggarakan pelayanan perizinan dan non perizinan mempunyai kewajiban menyusun Standar Operasional Prosedur (SOP) Penyelenggaraan Pelayanan Perizinan dan Nonperizinan di Kabupaten Ciamis.

B. Dasar dan Landasan Hukum

Dasar dan landasan hukum penyelenggaraan pelayanan perizinan dan non perizinan pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Ciamis adalah :

1. Peraturan Daerah Kabupaten Ciamis Nomor 2 Tahun 2013 tentang Penyelenggaraan Perizinan;
2. Peraturan Daerah Kabupaten Ciamis Nomor 8 Tahun 2016 tentang Pembentukan dan Susunan Perangkat Daerah;
3. Peraturan Bupati Ciamis Nomor 36 Tahun 2016 tentang Kedudukan, Tugas, Fungsi, Susunan Organisasi dan Tata Kerja Perangkat Daerah;
4. Peraturan Bupati Ciamis Nomor 51 tahun 2016 tentang Tugas Pokok, Fungsi dan Tata Kerja Unsur Organisasi Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Ciamis.

C. MAKSUD DAN TUJUAN

Penyusunan Standar Operasional Prosedur (SOP) Pelayanan Perizinan dan nonperizinan dimaksudkan untuk memberikan kepastian penyelenggaraan pelayanan perizinan kepada masyarakat dalam penerbitan izin yang diselenggarakan DPMPTSP. Tujuan Penyusunan Standar Operasional Prosedur (SOP) Pelayanan Perizinan dan nonperizinan ini sebagai pedoman yang jelas kepada pelaku pelayanan sampai sejauh mana bentuk konkrit yang dapat mereka lakukan untuk mencapai tujuan Penyelenggaraan Pelayanan Publik.

Dengan adanya SOP ini diharapkan mampu memenuhi kebutuhan dan memberikan kepuasan tersendiri kepada masyarakat selaku penerima pelayanan. Sehingga kondisi ini akan membawa akses baik untuk mewujudkan "Good Governance dan Clean Government" sesuai dengan apa yang diharapkan oleh Undang-Undang Nomor 28 Tahun 1999 tentang Penyelenggaraan Pemerintahan yang Bersih, Berwibawa dan Bebas dari Kolusi, Korupsi dan Nepotisme.

D. Tugas, Fungsi dan Kewenangan

Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Ciamis sesuai dengan Peraturan Daerah Kabupaten Ciamis Nomor 8 Tahun 2016 tentang Pembentukan dan Susunan Perangkat Daerah beserta Peraturan Bupati Ciamis Nomor 51 tahun 2016 tentang Tugas Pokok, Fungsi dan Tata Kerja Unsur Organisasi Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Ciamis, mempunyai tugas, fungsi dan kewenangan sebagai berikut :

1. Tugas :

Membantu Bupati melaksanakan urusan pemerintahan bidang penanaman modal yang menjadi kewenangan Daerah, dan unit pelayanan terpadu satu pintu serta Tugas Pembantuan yang diberikan kepada Daerah sesuai bidang tugasnya.

2. Fungsi :

- a. Perumusan kebijakan penyelenggaraan urusan penanaman modal yang meliputi pengembangan iklim penanaman modal, promosi penanaman modal, pelayanan penanaman modal, pengendalian pelaksanaan penanaman modal, data dan sistem informasi penanaman modal sesuai dengan lingkup tugasnya;
- b. Pelaksanaan kebijakan penyelenggaraan urusan penanaman modal yang meliputi pengembangan iklim penanaman modal, promosi penanaman modal, pelayanan penanaman modal, pengendalian pelaksanaan penanaman modal, data dan sistem informasi penanaman modal sesuai dengan lingkup tugasnya;
- c. Penyelenggaraan pelayanan perizinan dan nonperizinan terpadu satu pintu;
- d. Pelaksanaan evaluasi dan pelaporan sesuai dengan lingkup tugasnya;
- e. Pelaksanaan administrasi dinas sesuai dengan lingkup tugasnya; dan
- f. Pelaksanaan fungsi lain yang diberikan oleh Bupati terkait dengan tugas dan fungsinya.

3. Kewenangan :

Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Ciamis mempunyai kewenangan atas nama Bupati Ciamis dalam penerbitan, penandatanganan, penomoran, penetapan dan/atau penarikan retribusi perizinan terhadap izin yang menjadi kewenangannya.

E. Visi dan Misi

Visi Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Ciamis adalah " *Terwujudnya Penanaman Modal di Kabupaten Ciamis yang Berkelanjutan dan Berdaya Saing melalui Peningkatan Perizinan Yang Berkualitas Tahun 2019* " dalam rangka mewujudkan Visi RPJMD Kabupaten Ciamis 2014 - 2019 " *Ciamis Maju Berkualitas Menuju Kemandirian Tahun 2019* ".

Untuk mewujudkan Visi tersebut, Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Ciamis mengemban Misi sebagai berikut :

1. Meningkatkan iklim penanaman modal yang kondusif, berkelanjutan dan berdaya saing;
2. Meningkatkan kualitas pelayanan publik di bidang penanaman modal dan pelayanan perizinan melalui pemanfaatan informasi teknologi;
3. Meningkatkan kesadaran dan partisipasi masyarakat dalam penyelenggaraan penanaman modal dan perizinan.

F. Motto Pelayanan

Motto penyelenggaraan pelayanan perizinan dan nonperizinan pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Ciamis yaitu pelayanan “ *Perizinan yang HEMAT* ” artinya penyelenggaraan pelayanan perizinan dan nonperizinan yang diberikan oleh Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Ciamis, merupakan perizinan yang :

1. Handal (H), penyelenggaraan pelayanan perizinan dan nonperizinan yang diberikan dilakukan secara profesional, teruji dalam melayani dan terpercaya dalam menjalankan tugas sesuai dengan peraturan yang berlaku;
2. Efektif dan efisien (E), penyelenggaraan pelayanan perizinan dan non perizinan yang diberikan berorientasi pada kebutuhan masyarakat yaitu tepat sasaran, tepat mutu dan tepat waktu;
3. Mudah (M), prosedur penyelenggaraan pelayanan perizinan dan non perizinan diselenggarakan dengan memberikan kemudahan-kemudahan dan tidak berbelit-belit serta mengutamakan kewajaran kepada masyarakat;
4. Akuntabilitas (A), penyelenggaraan pelayanan perizinan dan non perizinan yang diberikan dapat dipertanggungjawabkan secara hukum sesuai peraturan perundang-undangan yang berlaku;
5. Transparan (T), proses penyelenggaraan pelayanan perizinan dan non perizinan diselenggarakan dengan menggunakan prinsip keterbukaan, yaitu dengan cara penginformasian instrumen pelayanan secara terbuka, mudah dan dapat diakses oleh semua pihak yang membutuhkan proses pelayanan perizinan.

BAB II TATA LAKSANA PELAYANAN

A. Prinsip Pelayanan

Penyelenggaraan pelayanan perizinan dan nonperizinan pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Ciamis dilakukan dan dilaksanakan dengan prinsip :

1. Kesederhanaan;
2. Kejelasan;
3. Kepastian waktu;
4. Akurasi;
5. Keamanan;
6. Tanggung jawab;
7. Kelengkapan prasarana dan sarana;

8. Kemudahan akses;
9. Kedisiplinan, kesopanan, keramahan; dan
10. Kenyamanan.

B. Ruang Lingkup Pelayanan

Ruang lingkup penyelenggaraan pelayanan perizinan dan nonperizinan diselenggarakan oleh Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Ciamis, meliputi :

1. Pemberian perizinan baru;
2. Perpanjangan/herregistrasi/daftar ulang perizinan;
3. Pemberian salinan perizinan;
4. Pembatalan perizinan;
5. Penolakan perizinan;
6. Pembekuan perizinan;
7. Pencabutan Perizinan;
8. Legalisasi perizinan.

C. Jumlah dan Tugas Petugas Pelayanan

1. Jumlah Petugas Pelayanan :

No	Kapasitas dalam Pelayanan	Jumlah Petugas	Keterangan
1	Kepala Dinas	1 orang	Back Office
2	Sekretaris Dinas	1 orang	Back Office
3	Kepala Bidang Pelayanan	1 orang	Front Office
4	Petugas Penghubung	1 orang	Front Office
5	Petugas Informasi	2 orang	Front Office
6	Petugas Pengaduan dan Advokasi	1 orang	Front Office
7	Petugas Penanaman Modal	1 orang	Front Office
8	Petugas Pendaftaran	1 orang	Front Office
9	Pengambilan Izin dan IKM	1 orang	Front Office
10	Petugas Pembayaran	1 orang	Front Office
11	Petugas Verifikasi dan Penetapan	1 orang	Back Office
12	Tim Teknis	13 orang	Back Office
13	Petugas Dokumentasi dan Data	1 orang	Back Office
	Jumlah	26 orang	

2. Tugas dan Tanggung Jawab Petugas Pelayanan :

- a. *Kepala Dinas*, tugas dan tanggung jawabnya meliputi :
 - 1) Bertanggungjawab atas keberlangsungan pelayanan perizinan;
 - 2) Mengkoordinir para Kepala Bidang, Sekretaris Dinas dan para petugas pelayanan;
 - 3) Menandatangani naskah SK Izin;
 - 4) Menandatangani naskah Surat Ketetapan Retribusi Daerah (SKRD);
 - 5) Menandatangani naskah Surat Penolakan Izin;
 - 6) Menandatangani naskah lainnya yang berkaitan dengan pelayanan perizinan.
- b. *Sekretaris Dinas*, tugas dan tanggung jawabnya meliputi :
 - 1) Mengkoordinasikan pelaksanaan pelayanan perizinan;
 - 2) Memverifikasi draft naskah SK Izin dan SKRD atau Surat Penolakan Izin atau naskah lainnya yang berkaitan dengan pelayanan perizinan yang telah dicetak dari sisi administrasi;
 - 3) Membubuhkan paraf terhadap draft naskah SK Izin dan SKRD atau Surat Penolakan Izin atau naskah lainnya yang berkaitan dengan pelayanan perizinan.

- c. *Kepala Bidang Pelayanan*, tugas dan tanggung jawabnya meliputi :
- 1) Mengkoordinir para petugas pelayanan dibidangnya;
 - 2) Menentukan apakah permohonan izin perlu dibahas dengan tim teknis dalam rapat teknis atau dibahas dengan petugas teknis;
 - 3) Menentukan apakah permohonan izin dapat diterbitkan langsung atau melalui pemeriksaan lapangan;
 - 4) Memverifikasi draft naskah SK Izin dan SKRD atau Surat Penolakan Izin atau naskah lainnya yang berkaitan dengan pelayanan perizinan yang telah dicetak dari sisi administrasi;
 - 5) Membubuhkan paraf terhadap draft naskah SK Izin dan SKRD atau Surat Penolakan Izin atau naskah lainnya yang berkaitan dengan pelayanan perizinan;
 - 6) Membuat laporan proses pelayanan perizinan kepada Kepala Dinas.
- d. *Petugas Penghubung*, tugas dan tanggung jawabnya meliputi :
- 1) Menyapa tamu/pemohon dan menanyakan keperluannya;
 - 2) Mengarahkan tamu/pemohon untuk mengisi buku tamu/pemohon;
 - 3) Mengarahkan tamu ke sekretariat dinas bagi tamu yang tidak mengajukan permohonan perizinan;
 - 4) Memberikan nomor antrian pelayanan perizinan bagi tamu yang akan mengajukan permohonan perizinan;
 - 5) Memberikan penjelasan tentang tahapan pelayanan perizinan;
 - 6) Menjaga ketertiban, keamanan, kenyamanan dan kelancaran pelaksanaan pelayanan perizinan.
- e. *Petugas Informasi*, tugas dan tanggung jawabnya meliputi :
- 1) Menyapa pemohon perizinan dan meminta nomor antrian serta menanyakan jenis perizinan yang dimohon;
 - 2) Memberikan informasi tentang perizinan secara lengkap dan transparan mulai dari standar pelayanan (prosedur, waktu dan biaya), jenis layanan, keterkaitan perizinan yang dimohon dengan perizinan lainnya persyaratan, masa berlaku izin, formulir-formulir permohonan, serta informasi - informasi penting lainnya yang berkait perizinan;
 - 3) Memberikan formulir-formulir permohonan perizinan yang diperlukan dan dimasukkan ke dalam Map Pendaftaran dengan menuliskan nomor antrian pelayanan perizinan di pojok kiri atas;
 - 4) Menjelaskan dan/atau membantu cara pengisian formulir-formulir permohonan perizinan;
- f. *Petugas Pengaduan dan Advokasi*, tugas dan tanggung jawabnya meliputi :
- 1) Menyapa pemohon perizinan yang pengadu;
 - 2) Menerima dan melakukan pencatatan pengaduan dan keluhan masyarakat terhadap pelayanan perizinan;
 - 3) Menindaklanjuti/memproses pengaduan pelayanan perizinan;
 - 4) Melakukan koordinasi dengan tim pengaduan;
 - 5) Menyerahkan jawaban/informasi atas pengaduan masyarakat;
 - 6) Melaksanakan pengawasan dan pengendalian pelayanan perizinan;
 - 7) Memproses kuesioner Indek Kepuasan Masyarakat (IKM).
- g. *Petugas Penanaman Modal*, tugas dan tanggung jawabnya meliputi :
- 1) Menyapa pemohon perizinan penanaman modal;
 - 2) Memberikan data informasi tentang kebijakan pengembangan penanaman modal dan data potensi penanaman modal;

- 3) Memverifikasi kelengkapan surat-surat persetujuan penanaman modal;
 - 4) Memverifikasi uraian rencana kegiatan penanaman modal;
 - 5) Melakukan koordinasi dengan tim teknis penanaman modal.
- h. *Petugas Pendaftaran*, tugas dan tanggung jawabnya meliputi :
- 1) Menyapa pemohon perizinan yang mendaftar;
 - 2) Menerima dan memeriksa kelengkapan berkas permohonan perizinan;
 - 3) Mengisi lembaran penerimaan berkas permohonan perizinan;
 - 4) Mengembalikan berkas permohonan perizinan apabila dinyatakan tidak lengkap kepada pemohon;
 - 5) Menginput data berkas permohonan perizinan yang telah lengkap;
 - 6) Memberikan tanda bukti penerimaan berkas permohonan perizinan;
 - 7) Melaporkan penerimaan berkas permohonan perizinan ke Kepala Bidang Pelayanan;
 - 8) Menyerahkan berkas permohonan perizinan ke Petugas Verifikasi dan Penetapan.
- i. *Pengambilan Izin dan IKM*, tugas dan tanggungjawabnya meliputi :
- 1) Menyapa pemohon perizinan yang akan mengambil perizinan;
 - 2) Menerima SK Izin atau Surat Penolakan Izin dari Petugas Dokumentasi dan Data;
 - 3) Menginformasikan ke pemohon perizinan bahwa SK Izin atau Surat Penolakan Izin telah selesai;
 - 4) Menerima salinan tanda bukti pembayaran retribusi perizinan;
 - 5) Menyerahkan dan menerima kuesioner Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM);
 - 6) Menyerahkan SK Izin atau Surat Penolakan Izin beserta berkas permohonannya (bagi permohonan yang ditolak) kepada pemohon perizinan;
 - 7) Meminta tanda bukti penerimaan SK Izin atau Surat Penolakan Izin.
- j. *Petugas Pembayaran*, tugas dan tanggung jawabnya meliputi :
- 1) Menyapa pemohon perizinan yang akan melakukan pembayaran retribusi perizinan;
 - 2) Menerima SKRD yang sudah ditetapkan dari Petugas Dokumentasi dan Data;
 - 3) Menyerahkan SKRD kepada pemohon sebagai dasar besarnya biaya retribusi perizinan;
 - 4) Menerima pembayaran retribusi perizinan sesuai yang tercantum dalam SKRD;
 - 5) Memberikan tanda bukti pembayaran retribusi perizinan;
 - 6) Membuat laporan penerimaan retribusi perizinan;
 - 7) Menyetor retribusi ke Kas Daerah sesuai STS retribusi perizinan;
 - 8) Menerima Surat Tanda Setoran (STS) retribusi perizinan;
 - 9) Membuat laporan setoran retribusi perizinan.
- k. *Petugas Verifikasi dan Penetapan*, tugas dan tanggung jawabnya meliputi :
- 1) Melakukan verifikasi dan validasi kelengkapan teknis dan administrasi serta kebenaran berkas permohonan perizinan;
 - 2) Melakukan pembahasan/kajian teknis dengan/tanpa tim teknis;
 - 3) Melakukan koordinasi dengan tim teknis;

- 4) Membuat draf surat undangan rapat teknis;
 - 5) Mengkoordinir pelaksanaan rapat teknis;
 - 6) Membuat dan menandatangani risalah dan berita acara rapat teknis;
 - 7) Menetapkan jadwal pemeriksaan lapangan;
 - 8) Melakukan pemeriksaan lapangan dengan/tanpa tim teknis;
 - 9) Membuat dan menandatangani berita acara pemeriksaan lapangan;
 - 10) Membuat dan menandatangani surat penetapan pertimbangan teknis permohonan perizinan dengan/tanpa tim teknis (disetujui atau ditolak);
 - 11) Melakukan perhitungan penetapan besaran biaya retribusi perizinan (bagi permohonan perizinan yang disetujui dan ber-Retribusi) sesuai analisa perhitungan dengan/tanpa tim teknis;
 - 12) Membuat laporan hasil verifikasi dan penetapan permohonan perizinan kepada Kepala Bidang Pelayanan.
- l. *Tim Teknis*, tugas dan tanggung jawabnya meliputi :
- 1) Melakukan pembahasan teknis dan pemeriksaan lapangan;
 - 2) Menyusun kajian teknis;
 - 3) Melakukan konsultasi dan pelaporan kepada SKPD mengenai pertimbangan teknis permohonan perizinan berdasarkan analisa kajian teknis sesuai bidangnya;
 - 4) Menandatangani berita acara rapat teknis dan berita acara pemeriksaan lapangan dengan Petugas Verifikasi dan Penetapan;
 - 5) Menandatangani surat penetapan pertimbangan teknis permohonan perizinan dengan Petugas Verifikasi dan Penetapan;
 - 6) Melakukan perhitungan penetapan besaran biaya retribusi perizinan (bagi permohonan perizinan yang disetujui dan ber-Retribusi) sesuai analisa perhitungan dengan Petugas Verifikasi dan Penetapan.
- m. *Petugas Dokumentasi dan Data*, tugas dan tanggung jawabnya meliputi :
- 1) Menerima berkas permohonan perizinan dari Petugas Verifikasi dan Penetapan;
 - 2) Melakukan pemrosesan data permohonan perizinan;
 - 3) Mencetak draft naskah SK Izin ;
 - 4) Mencetak draft Surat Ketetapan Retribusi Daerah (SKRD) bagi permohonan perizinan yang ber-Retribusi sesuai hasil perhitungan penetapan besaran biaya retribusi perizinan;
 - 5) Mencetak Surat Penolakan Perizinan bagi permohonan perizinan yang tidak disetujui (tidak memenuhi syarat);
 - 6) Memberikan penomoran SK Izin dan SKRD atau Surat Penolakan Izin yang telah ditandatangani oleh Kepala Dinas;
 - 7) Mengecap SK Izin dan SKRD atau Surat Penolakan Izin dengan Stempel Dinas dan khusus untuk SK Izin IMB dilakukan pengetokan nomor SK Izin IMB pada Plat IMB;
 - 8) Menginput database SK Izin dan SKRD atau Surat Penolakan Izin yang telah ditetapkan;
 - 9) Mendokumentasikan berkas permohonan perizinan dan salinan naskah SK Izin dan SKRD dan/atau Surat Penolakan Perizinan yang telah ditetapkan pada buku register dan pengarsipan sesuai jenis izinnya;

- 10) Menyerahkan SKRD ke Petugas Pembayaran dan SK Izin atau Surat Penolakan lizn ke Petugas Pengambilan Izin dan IKM;
- 11) Mencetak blangko/formulir permohonan perizinan;
- 12) Mencetak blangko resi penerimaan berkas permohonan perizinan;
- 13) Mengupdate dan/atau membuat sistem informasi perizinan;
- 14) Menyediakan informasi baik elektronik maupun cetak yang dibutuhkan oleh pimpinan, masyarakat atau lainnya;
- 15) Membuat laporan hasil pemrosesan data dan penerbitan SK Izin dan SKRD atau Surat Penolakan Izin kepada Kepala Bidang Pelayanan.

D. Jenis dan Waktu Penyelesaian Izin

Jenis pelayanan penyelenggaraan perizinan dan nonperizinan dan waktu penyelesaian izin yang dikelola oleh Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Ciamis, yaitu sebagai berikut :

No	Jenis Pelayanan Perizinan/Non Perizinan	Waktu Penyelesaian (hari kerja)	Ket
1.	Izin Mendirikan Bangunan (IMB)	10	
2.	Izin Gangguan (HO)	7	
3.	Izin Lokasi dan Penetapan Lokasi	10	
4.	Izin Peruntukkan Pengguna Tanah (IPPT)	10	
5.	Izin Lingkungan	10	
6.	Izin Penyimpanan Sementara Limbah Bahan Berbahaya Beracun (B3)	7	
7.	Izin Pengumpulan Limbah Bahan Berbahaya Beracun (B3)	7	
8.	Izin Pembuangan Limbah Cair	7	
9.	Izin Damping	7	
10.	Izin Sementara Usaha Pariwisata (ISUP)	3	
11.	Izin Tetap Usaha Pariwisata (ITUP)	7	
12.	Izin Penyelenggaraan Pameran	7	
13.	Izin Usaha Hotel	3	
14.	Izin Pondok Wisata	3	
15.	Izin Usaha Rumah Makan	3	
16.	Izin Usaha Rekreasi dan Hiburan Umum	3	
17.	Izin Biro/Agen Perjalanan Wisata	7	
18.	Izin Produksi Makanan dan Minuman	7	
19.	Tanda Daftar Usaha Pariwisata (TDUP)	7	
20.	Izin Reklame	7	
21.	Izin Prinsip Penanaman Modal	10	
22.	Izin Prinsip Perluasan Penanaman Modal	10	
23.	Izin Prinsip Perubahan Penanaman Modal	10	
24.	Izin Usaha Penanaman Modal	10	
25.	Izin Usaha Perluasan Penanaman Modal	10	
26.	Izin Usaha Perubahan Penanaman Modal	10	

27.	Izin Usaha Penggabungan Penanaman Modal	10	
28.	Pendaftaran Penanaman Modal	3	
29.	Izin Usaha Jasa Konstruksi (IUJK)	3	
30.	Izin Usaha Angkutan	10	
31.	Izin Penyelenggaraan Parkir di luar Badan Jalan Untuk Umum	10	
32.	Izin Parkir di Luar Badan Jalan	10	
33.	Izin Trayek	10	
34.	Izin Pembaharuan Usaha Industri Primer Hasil Hutan Kayu	10	
35.	Izin Perubahan Jenis Tanaman	10	
36.	Izin Usaha Perkebunan	10	
37.	Izin Usaha Perkebunan Untuk Budidaya	10	
38.	Izin Usaha untuk Pengolahan	10	
39.	Izin Perubahan Luas Lahan	10	
40.	Izin Jenis Tanaman	10	
41.	Izin Diversifikasi Usaha	7	
42.	Izin Penetapan Pengada dan Penedar Bibit Tanaman Hutan Terdaftar	7	
43.	Izin Tanda Register Usaha Perbenihan (TRUP)	7	
44.	Tanda Daftar Produsen Benih Hortikultura	7	
45.	Izin Usaha Peternakan	10	
46.	Izin Jasa Pelayanan Kesehatan Hewan	7	
47.	Izin Rumah Potong Hewan	10	
48.	Surat Izin Pembudidayaan Ikan	7	
49.	Surat Izin Pengolahan Hasil Ikan	7	
50.	Izin Penyelenggaraan Lembaga Pelatihan Kerja	7	
51.	Izin Perpanjangan Lembaga Pelatihan Kerja	3	
52.	Izin Kursus	7	
53.	Izin Usaha Industri (IUI)	7	
54.	Surat Izin Usaha Perdagangan (SIUP)	3	
55.	Izin Usaha Toko Modern (IUTM)	7	
56.	Izin Usaha Pasar Modern (IUPM)	7	
57.	Surat Izin Usaha Perdagangan Minuman Beralkohol (SIUP-MB)	10	
58.	Surat Izin Usaha Sewa Beli (SIUSB)	7	
59.	Surat Izin Keagenan Produksi Dalam Negeri (SIKPDN)	7	
60.	Izin Usaha Pengelolaan Pasar Tradisional (IUPPT)	10	

61.	Izin Usaha Pusat Perbelanjaan (IUPP)	10	
62.	Tanda Daftar Industri (TDI)	7	
63.	Tanda Daftar Gudang (TDG)	3	
64.	Surat Persetujuan Pameran Dagang, Konversi dan atau Seminar Dagang Lokal	7	
65.	Surat Tanda Pendaftaran Usaha Waralaba (STPUW)	7	
66.	Tanda Daftar Lembaga Perlindungan Konsumen (TDLPK)	7	
67.	Tanda Daftar Organisasi Usaha Niaga (TDOUN)	7	
68.	Tanda Daftar Perusahaan (TDP)	3	
69.	Izin Operasional Klinik Umum	10	
70.	Izin Balai Pengobatan Umum	10	
71.	Izin Balai Pengobatan Khusus	10	
72.	Izin Rumah Bersalin	10	
73.	Izin Balai Konsultasi Gigi	10	
74.	Izin Balai Asuhan Keperawatan	10	
75.	Izin Klinik Khitan	10	
76.	Izin Praktek Perorangan Bidan	7	
77.	Izin Klinik Radiologi	7	
78.	Izin Klinik Fisioterapi	7	
79.	Izin Laboratorium Kesehatan	10	
80.	Izin Apotek	10	
81.	Izin Toko Obat	7	
82.	Izin Optikal	7	
83.	Izin Rumah Sakit Umum/Bersalin	10	
84.	Izin Rumah Sakit Khusus	10	
85.	Izin Pengobatan Tradisional	7	
86.	Izin Salon Kecantikan	7	
87.	Izin Klinik Kebugaran	7	
88.	Izin Klinik Praktek Bersama Dokter Umum	7	
89.	Izin Klinik Praktek Bersama Dokter Spesialis	7	
90.	Izin Klinik Praktek Bersama Dokter Gigi	7	
91.	Izin Praktek Dokter Umum	7	
92.	Izin Praktek Dokter Spesialis	7	
93.	Izin Praktek Dokter Gigi	7	
94.	Izin Praktek Perawat	7	
95.	Izin Praktek Perawat Gigi	7	
96.	Izin Ketertiban, Kebersihan dan Keindahan	7	
97.	Izin Kesenian	7	

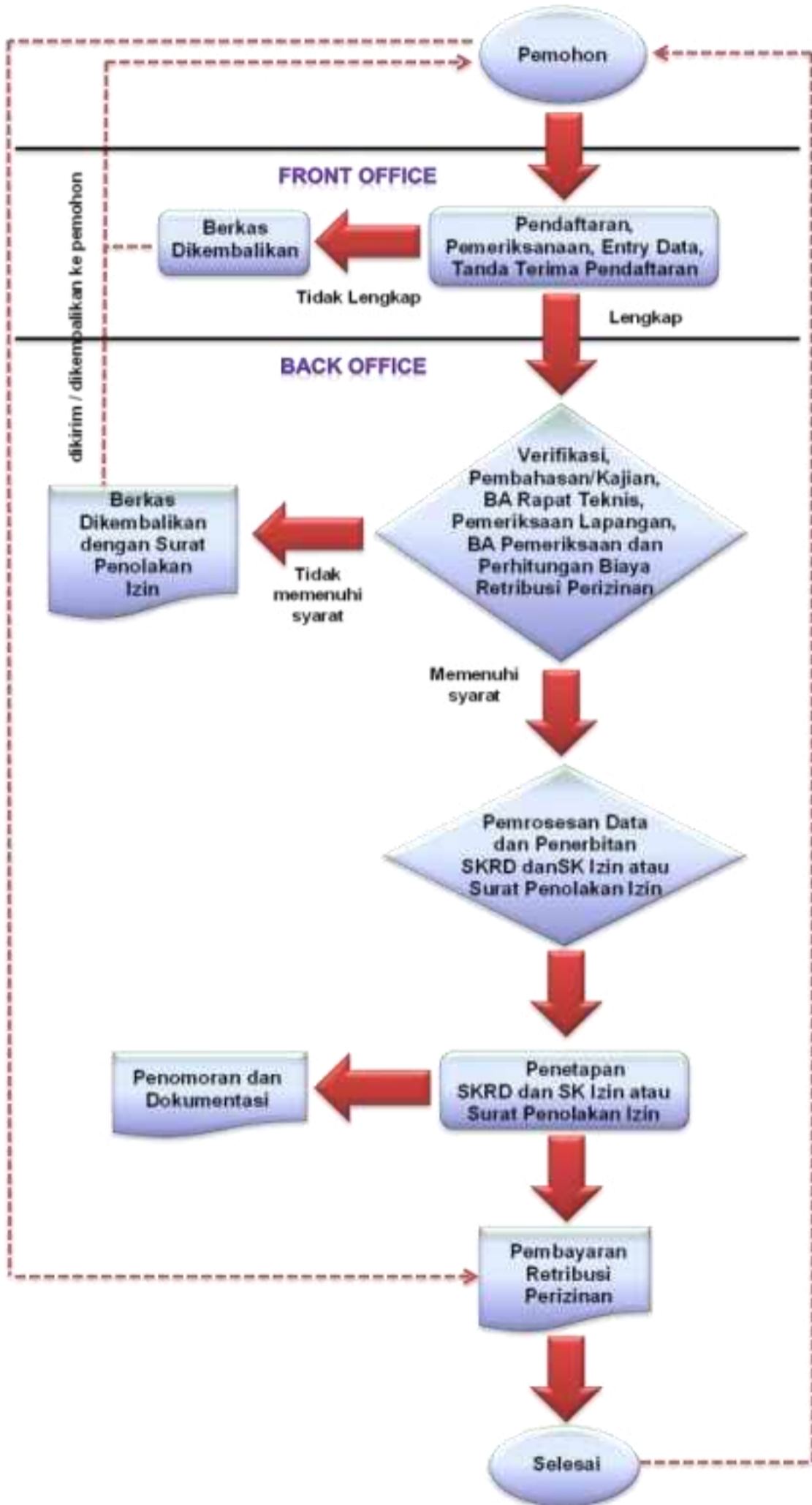
BAB III
PROSEDUR PELAYANAN

A. Prosedur Pelayanan Perizinan Ber-Retribusi

1. Pemohon menghubungi Petugas Penghubung dan mengisi Buku Penghubung untuk mendapatkan nomor antrian pendaftaran;
2. Petugas Penghubung mempersilakan Pemohon untuk menunggu di ruang tunggu dan mengarahkan Pemohon menuju ke Petugas Informasi sesuai nomor antrian pendaftaran untuk mendapatkan informasi tentang permohonan perizinan yang dimohon;
3. Petugas informasi mempersilakan Pemohon sesuai nomor antrian dan menanyakan perizinan yang dimohon serta memberikan informasi secara lengkap dan transparan tentang perizinan yang dimohon mulai dari standar pelayanan (prosedur, waktu dan biaya), keterkaitan perizinan yang dimohon dengan perizinan lainnya, persyaratan-persyaratan perizinan, masa berlaku perizinan, formulir-formulir permohonan perizinan yang diperlukan, serta informasi-informasi penting lainnya yang berkait perizinan;
4. Petugas informasi memberikan formulir-formulir permohonan perizinan yang diperlukan dan dimasukkan ke dalam Map Pendaftaran dengan menuliskan nomor antrian pendaftaran di pojok kiri atas Map Pendaftaran kepada Pemohon;
5. Pemohon mengisi formulir permohonan perizinan dengan/tanpa dibantu cara pengisiannya oleh Petugas Informasi dan melengkapi persyaratan-persyaratan yang ditentukan;
6. Setelah Pemohon mengisi formulir permohonan perizinan dan melengkapi persyaratan-persyaratan yang ditentukan, kemudian Petugas Informasi mempersilakan Pemohon menuju Petugas Pendaftaran sesuai nomor antrian pendaftaran untuk mendaftarkan berkas permohonan perizinan;
7. Petugas Pendaftaran menerima berkas permohonan perizinan dari Pemohon dan melakukan pemeriksaan berkas permohonan perizinan beserta kelengkapan persyaratannya dan mengisi lembaran penerimaan berkas permohonan perizinan;
8. Jika berkas permohonan perizinan tidak lengkap, Petugas Pendaftaran mengembalikan berkas permohonan perizinan kepada Pemohon untuk dilengkapi sesuai dengan ketentuan yang berlaku;
9. Dalam hal berkas permohonan perizinan sudah lengkap, Petugas Pendaftaran melakukan pendataan/entry data dan memberikan tanda terima pendaftaran perizinan;
10. Kemudian Petugas Pendaftaran menyerahkan berkas permohonan yang sudah lengkap dan lembaran penerimaan permohonan perizinan kepada Kepala Bidang Pelayanan untuk menentukan apakah permohonan izin perlu dibahas dengan/tanpa tim teknis dan menentukan perlu tidaknya dilakukan pemeriksaan lapangan;
11. Petugas Pendaftaran meneruskan berkas permohonan perizinan ke Petugas Verifikasi dan Penetapan untuk diproses lebih lanjut sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan yang berlaku;
12. Petugas Verifikasi dan Penetapan, melakukan verifikasi dan validasi kelengkapan dan kebenaran teknis dan administrasi berkas permohonan perizinan dengan/tanpa Tim Teknis, kemudian dilakukan pembahasan/kajian teknis dalam rapat teknis yang hasilnya dituangkan dalam berita acara rapat teknis;

13. Dalam hal permohonan perizinan memerlukan pemeriksaan lapangan, Petugas Verifikasi dan Penetapan, melakukan pemeriksaan lapangan dengan/tanpa Tim Teknis yang hasilnya dituangkan dalam berita acara pemeriksaan lapangan;
14. Petugas Verifikasi dan Penetapan berdasarkan berita acara rapat teknis dan berita acara pemeriksaan lapangan, dengan/tanpa Tim Teknis membuat dan menandatangani Surat Penetapan Pertimbangan Teknis tentang disetujui atau ditolaknya permohonan perizinan kepada Kepala Dinas melalui Kepala Bidang Pelayanan;
15. Bagi permohonan perizinan yang disetujui (memenuhi syarat), Petugas Verifikasi dan Penetapan melakukan perhitungan penetapan besaran biaya retribusi perizinan sesuai analisa perhitungan dengan/tanpa Tim Teknis, tetapi untuk permohonan perizinan yang ditolak (tidak memenuhi syarat), berkas permohonan perizinannya dikembalikan/dikirim kepada Pemohon dengan Surat Penolakan Izin melalui Petugas Pengambilan Izin dan IKM;
16. Kepala Bidang Pelayanan berdasarkan surat penetapan pertimbangan teknis dari Petugas Verifikasi dan Penetapan dengan/tanpa Tim Teknis, meneruskan berkas permohonan perizinan kepada Petugas Dokumentasi dan Data untuk dilakukan pemrosesan data dan penerbitan Draf SKRD dan SK Izin atau Surat Penolakan Izin;
17. Draf SKRD dan SK Izin atau Surat Penolakan Izin, diperiksa dan diparaf oleh Kepala Bidang Pelayanan dan Sekretaris Dinas, selanjutnya ditandatangani dan ditetapkan oleh Kepala Dinas, untuk kemudian diberikan penomoran dan dicap Stempel Dinas serta didokumentasikan oleh Petugas Dokumentasi dan Data;
18. Setelah didokumentasikan, Petugas Dokumentasi dan Data menyerahkan SKRD ke Petugas Pembayaran dan SK Izin atau Surat Penolakan Izin ke Petugas Pengambilan Izin dan IKM untuk kemudian memberitahukan kepada Pemohon bahwa SK Izin atau Surat Penolakan Izin telah selesai;
19. Bagi Pemohon yang permohonan perizinannya ditolak atau tidak memenuhi syarat, Petugas Pengambilan Izin dan IKM, menyerahkan Surat Penolakan Izin beserta berkas permohonan perizinannya kepada Pemohon dengan meminta tanda bukti pengambilan Surat Penolakan Izin dari Pemohon;
20. Bagi Pemohon yang permohonan perizinannya disetujui atau memenuhi syarat, Petugas Pengambilan Izin dan IKM, mempersilakan Pemohon menuju ke Petugas Pembayaran untuk membayar biaya retribusi perizinan sesuai yang tercantum dalam SKRD dan menyerahkan kuesioner Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) kepada Pemohon;
21. Petugas Pembayaran menyerahkan SKRD ke Pemohon sebagai dasar besarnya biaya retribusi perizinan yang harus dibayar oleh Pemohon;
22. Pemohon melakukan pembayaran biaya retribusi perizinan sesuai besaran biaya retribusi perizinan yang tercantum dalam SKRD ke Petugas Pembayaran dan mengisi kuesioner IKM;
23. Petugas Pembayaran menerima pembayaran biaya retribusi perizinan sesuai besaran biaya retribusi perizinan yang tercantum dalam SKRD dan memberikan tanda bukti pembayaran retribusi perizinan kepada Pemohon;
24. Petugas Pengambilan Izin dan IKM, menyerahkan SK Izin kepada Pemohon setelah menerima tanda bukti pembayaran retribusi perizinan dan kuesioner Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) yang telah diisi dan meminta tanda bukti pengambilan SK Izin dari Pemohon.

Bagan 1. Prosedur Pelayanan Perizinan Ber-Retribusi

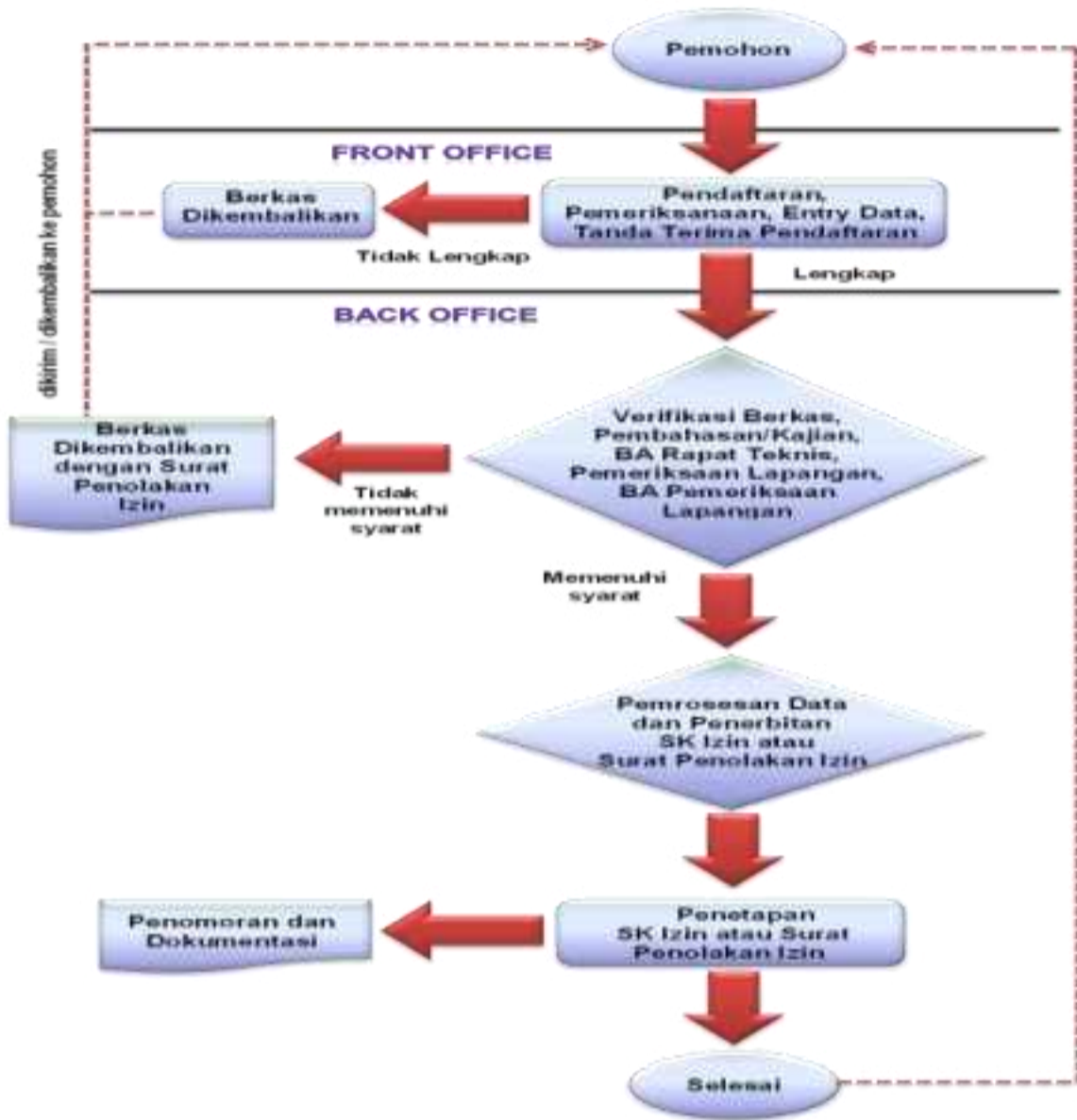


B. Prosedur Pelayanan Perizinan Non Retribusi

1. Pemohon menghubungi Petugas Penghubung dan mengisi Buku Penghubung untuk mendapatkan nomor antrian pendaftaran;
2. Petugas Penghubung mempersilakan Pemohon untuk menunggu di ruang tunggu dan mengarahkan Pemohon menuju ke Petugas Informasi sesuai nomor antrian pendaftaran untuk mendapatkan informasi tentang permohonan perizinan yang dimohon;
3. Petugas Informasi mempersilakan Pemohon sesuai nomor antrian dan menanyakan perizinan yang dimohon serta memberikan informasi secara lengkap dan transparan tentang perizinan yang dimohon mulai dari standar pelayanan (prosedur, waktu dan biaya), keterkaitan perizinan yang dimohon dengan perizinan lainnya, persyaratan-persyaratan perizinan, masa berlaku perizinan, formulir-formulir permohonan perizinan yang diperlukan, serta informasi-informasi penting lainnya yang berkait perizinan;
4. Petugas Informasi memberikan formulir-formulir permohonan perizinan yang diperlukan dan dimasukkan ke dalam Map Pendaftaran dengan menuliskan nomor antrian pendaftaran di pojok kiri atas Map Pendaftaran kepada Pemohon;
5. Pemohon mengisi formulir permohonan perizinan dengan/tanpa dibantu cara pengisiannya oleh Petugas Informasi dan melengkapi persyaratan-persyaratan yang ditentukan;
6. Setelah Pemohon mengisi formulir permohonan perizinan dan melengkapi persyaratan-persyaratan yang ditentukan, kemudian Petugas Informasi mempersilakan Pemohon menuju Petugas Pendaftaran sesuai nomor antrian pendaftaran untuk mendaftarkan berkas permohonan perizinan;
7. Petugas Pendaftaran menerima berkas permohonan perizinan dari Pemohon dan melakukan pemeriksaan berkas permohonan perizinan beserta kelengkapan persyaratannya dan mengisi lembaran penerimaan berkas permohonan perizinan;
8. Jika berkas permohonan perizinan tidak lengkap, Petugas Pendaftaran mengembalikan berkas permohonan perizinan kepada Pemohon untuk dilengkapi sesuai dengan ketentuan yang berlaku;
9. Dalam hal berkas permohonan perizinan sudah lengkap, Petugas Pendaftaran melakukan pendataan/entry data dan memberikan tanda terima pendaftaran perizinan;
10. Kemudian Petugas Pendaftaran menyerahkan berkas permohonan yang sudah lengkap dan lembaran penerimaan permohonan perizinan kepada Kepala Bidang Pelayanan untuk menentukan apakah permohonan izin perlu dibahas dengan/tanpa tim teknis dan menentukan perlu tidaknya dilakukan pemeriksaan lapangan;
11. Petugas Pendaftaran meneruskan berkas permohonan perizinan ke Petugas Verifikasi dan Penetapan untuk diproses lebih lanjut sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan yang berlaku;
12. Petugas Verifikasi dan Penetapan, melakukan verifikasi dan validasi kelengkapan dan kebenaran teknis dan administrasi berkas permohonan perizinan dengan/tanpa Tim Teknis, kemudian dilakukan pembahasan/kajian teknis dalam rapat teknis yang hasilnya dituangkan dalam berita acara rapat teknis;

13. Dalam hal permohonan perizinan memerlukan pemeriksaan lapangan, Petugas Verifikasi dan Penetapan, melakukan pemeriksaan lapangan dengan/tanpa Tim Teknis yang hasilnya dituangkan dalam berita acara pemeriksaan lapangan;
14. Petugas Verifikasi dan Penetapan berdasarkan berita acara rapat teknis dan berita acara pemeriksaan lapangan, dengan/tanpa Tim Teknis membuat dan menandatangani Surat Penetapan Pertimbangan Teknis tentang disetujui atau ditolaknya permohonan perizinan kepada Kepala Dinas melalui Kepala Bidang Pelayanan;
15. Kepala Bidang Pelayanan berdasarkan surat penetapan pertimbangan teknis dari Petugas Verifikasi dan Penetapan dengan/tanpa Tim Teknis, meneruskan berkas permohonan perizinan kepada Petugas Dokumentasi dan Data untuk dilakukan pemrosesan data dan penerbitan Draf SK Izin atau Surat Penolakan Izin;
16. Draf SK Izin atau Surat Penolakan Izin, diperiksa dan diparaf oleh Kepala Bidang Pelayanan dan Sekretaris Dinas, selanjutnya ditandatangani dan ditetapkan oleh Kepala Dinas, untuk kemudian diberikan penomoran dan dicap Stempel Dinas serta didokumentasikan oleh Petugas Dokumentasi dan Data;
17. Setelah didokumentasikan, Petugas Dokumentasi dan Data menyerahkan SK Izin atau Surat Penolakan Izin yang telah ditetapkan kepada Petugas Pengambilan Izin dan IKM untuk kemudian memberitahukan kepada Pemohon bahwa SK Izin atau Surat Penolakan Izin telah selesai;
18. Bagi Pemohon yang permohonan perizinannya ditolak atau tidak memenuhi syarat, Petugas Pengambilan Izin dan IKM menyerahkan Surat Penolakan Izin beserta berkas permohonan perizinannya kepada Pemohon dengan meminta tanda bukti pengambilan dari Pemohon;
19. Bagi Pemohon yang permohonan perizinannya disetujui atau memenuhi syarat, Petugas Pengambilan Izin dan IKM sebelum menyerahkan SK Izin terlebih dahulu menyerahkan kuesioner Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) kepada Pemohon;
20. Petugas Pengambilan Izin dan IKM menyerahkan SK Izin kepada Pemohon setelah menerima kuesioner Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) yang telah diisi dan meminta tanda bukti pengambilan dari Pemohon;

Bagan 2. Prosedur Pelayanan Perizinan Non Retribusi



C. Prosedur Pelayanan Pengaduan

1. Pemohon dapat menyampaikan pengaduan pelayanan perizinan ke Petugas Pengaduan dan Advokasi atau kepada Kepala Dinas dengan 2 (dua) cara, yaitu :
 - a) *Pengaduan Langsung*, dilakukan dengan cara datang langsung ke Petugas Pengaduan dan Advokasi dan mengisi Formulir Pengaduan dengan melampirkan fotocopy KTP atau bukti identitas diri lainnya;
 - b) *Pengaduan Tidak Langsung*, dilakukan dengan cara :
 - 1) Telepon : (0265) 772166
 - 2) Fax : (0265) 772166
 - 3) Email : dpmptsp@ciamiskab.go.id
 - 4) Website : dpmptsp.ciamiskab.go.id
 - 5) Surat : Jalan Dr. Sopandi No. 68 Ciamis Kode Pos 46211
2. Petugas Pengaduan dan Advokasi melakukan proses pencatatan pengaduan antara lain :
 - a) Pengaduan secara lisan.

Terhadap pengaduan secara lisan, Petugas Pengaduan dan Advokasi mencatat identitas pelapor berupa nama, alamat, pekerjaan, permasalahan;
 - b) Pengaduan secara tertulis.

Terhadap pengaduan secara tertulis, Petugas Pengaduan dan Advokasi melakukan pencatatan :
 - 1) Nomor agenda;
 - 2) Tanggal agenda;
 - 3) Identitas pelapor;
 - 4) Tanggal surat pengaduan;
 - 5) Permasalahan.
 - c) Pengaduan yang telah dicatat kemudian ditelaah dan dikelompokkan berdasarkan kode jenis masalah, sebagai berikut :
 - 1) Penyalahgunaan wewenang;
 - 2) Pelayanan masyarakat;
 - 3) Pungutan liar;
 - 4) Ketenagakerjaan/SDM;
 - 5) Hukum/peradilan dan HAM;
 - 6) Lingkungan hidup;
 - 7) Tatalaksana pemerintahan;
 - 8) Kemasyarakatan;
 - 9) Lain-lain.
3. Petugas Pengaduan dan Advokasi kemudian melakukan penelaahan terhadap materi pengaduan masyarakat yang masuk, dengan kegiatan sebagai berikut :
 - a) Merumuskan inti masalah yang diadukan;
 - b) Menghubungkan materi pengaduan dengan peraturan yang relevan;
 - c) Memeriksa dokumen dan/atau informasi yang pernah ada dalam kaitannya dengan materi pengaduan yang diterima;
 - d) Merumuskan rencana penanganan atau langkah-langkah yang diperlukan, seperti: klarifikasi, konfirmasi, penelitian atau pemeriksaan, investigasi untuk membuktikan kebenaran materi pengaduan.

4. Petugas Pengaduan dan Advokasi kemudian melakukan pengelompokan terhadap materi pengaduan dalam 2 (dua) kategori sebagai berikut :
 - a) Berkadar Pengawasan
 - 1) Pengaduan masyarakat yang berkadar pengawasan dengan identitas pelapor yang jelas, segera dilakukan penelitian/pemeriksaan untuk membuktikan kebenaran informasi pengaduan;
 - 2) Pengaduan masyarakat yang berkadar pengawasan tetapi tidak jelas identitas pelapornya, tidak harus segera dilakukan pembuktian kebenarannya tetapi dapat digunakan sebagai bahan masukan untuk petugas pelayanan/instansi lain yang berwenang;
 - 3) Pengaduan masyarakat yang berkadar pengawasan dengan permasalahan yang sama, sedang dan/atau telah dilakukan penelitian/pemeriksaan, dijadikan tambahan informasi bagi proses pembuktian.
 - b) Tidak Berkadar Pengawasan.

Pengaduan yang tidak berkadar pengawasan, dapat dijadikan bahan informasi atau bahan pengambilan keputusan/kebijakan sesuai dengan materi yang dilaporkan.
5. Penyelesaian
 - a)

Pengaduan Secara Lisan.

Pengaduan lisan baik dilakukan melalui telepon maupun pengadu datang langsung ke Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Perizinan Satu Pintu Kabupaten Ciamis, dapat diselesaikan langsung pada saat atau waktu pelayanan pengaduan diberikan;
 - b)

Pengaduan Secara Tertulis.

Pengaduan tertulis dapat diselesaikan dengan/tanpa mengadakan rapat koordinasi dengan Tim Pengaduan yang ada pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Perizinan Satu Pintu Kabupaten Ciamis;
 - c) Apabila dipandang perlu, pengaduan tersebut dapat dilakukan dengan peninjauan/pemeriksaan lapangan;
 - d) Petugas Pengaduan dan Advokasi dapat langsung memberikan jawaban untuk pengaduan yang bisa diselesaikan, sedangkan pengaduan yang memerlukan kajian lebih lanjut diadakan rapat koordinasi dengan tim pengaduan dan peninjauan lapangan (apabila memerlukan penelitian lapangan);
 - e) Tim Pengaduan menindaklanjuti hasil pemeriksaan lapangan dengan membuat draft surat jawaban kemudian disampaikan kepada Kepala Dinas untuk ditandatangani;
 - f) Sekretaris Dinas memberi nomor dan cap serta mengandakan surat jawaban, kemudian mengirimkan kepada pemohon dan instansi terkait;
 - g) Khusus pengaduan melalui email, jawabannya dikirimkan melalui email Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Ciamis.

BAB IV
PENUTUP

Disusunnya SOP ini agar dapat dijadikan pedoman penyelenggaraan pelayanan prima bagi Aparatur DPMPTSP Kabupaten Ciamis. Dengan tersusunnya SOP ini maka proses pelaksanaan pelayanan publik di tengah-tengah masyarakat dapat diukur secara nyata sejauh mana tingkat keberhasilan yang telah dicapai oleh DPMPTSP.

SOP juga memberikan kepastian waktu, transparansi dan tatacara bagaimana masyarakat / pelaku dunia usaha di dalam proses mendapatkan izin usaha mereka. Kenyataan ini diharapkan mampu mendorong masyarakat Kabupaten Ciamis untuk dapat lebih proaktif dan didorong oleh kesadaran untuk melegalkan usahanya dengan mengurus izin usaha.

Oleh karena itu, pedoman ini menjadi instrumen yang penting untuk mendorong setiap instansi pemerintah dalam memperbaiki proses internal sehingga Aparatur DPMPTSP dapat meningkatkan kualitas pelayanan kepada masyarakat. Peningkatan kualitas pelayanan akan meningkatkan akuntabilitas yang pada akhirnya juga akan meningkatkan kepercayaan masyarakat kepada Pemerintah.

BUPATI CIAMIS,

Cap/ttd

H. IING SYAM ARIFIN

Diundangkan di Ciamis
pada tanggal 14 Juni 2017

SEKRETARIS DAERAH KABUPATEN CIAMIS,

Cap/ttd

H. HERDIAT S.

BERITA DAERAH KABUPATEN CIAMIS TAHUN 2017 NOMOR 22