



## PERATURAN GUBERNUR JAWA BARAT

NOMOR : 18 Tahun 2010

TENTANG

MONITORING DAN EVALUASI PELAYANAN PERIZINAN TERPADU

GUBERNUR JAWA BARAT,

- Menimbang
- a. bahwa dalam rangka meningkatkan kinerja dan menjaga keberlangsungan penyelenggaraan pelayanan publik khususnya pelayanan administrasi perizinan terpadu, perlu dilaksanakan monitoring dan evaluasi terhadap penyelenggaraan pelayanan perizinan terpadu;
  - b. bahwa pengaturan mengenai monitoring dan evaluasi pelayanan perizinan terpadu sebagaimana dimaksud pada pertimbangan huruf a telah ditetapkan berdasarkan Peraturan Gubernur Jawa Barat Nomor 70 Tahun 2007, yang pada saat ini sudah tidak dapat mengakomodasikan kebutuhan, sehingga perlu ditinjau kembali;
  - c. bahwa sehubungan dengan pertimbangan sebagaimana dimaksud pada huruf a dan b, perlu ditetapkan Peraturan Gubernur Jawa Barat tentang Monitoring dan Evaluasi Pelayanan Perizinan Terpadu;

- Mengingat :
1. Undang-Undang Nomor 11 Tahun 1950 tentang Pembentukan Provinsi Jawa Barat (Berita Negara Republik Indonesia tanggal 4 Juli 1950) jo. Undang-Undang Nomor 20 Tahun 1950 tentang Pemerintahan Jakarta Raya (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 1950 Nomor 31, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 15) sebagaimana telah diubah beberapa kali, terakhir dengan Undang-Undang Nomor 29 Tahun 2007 tentang Pemerintahan Provinsi Daerah Khusus Ibukota Jakarta sebagai Ibukota Negara Kesatuan Republik Indonesia (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2007 Nomor 93, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4744) dan Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2000 tentang Pembentukan Provinsi Banten (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2000 Nomor 182, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4010);
  2. Undang-Undang Nomor 28 Tahun 1999 tentang Penyelenggara Negara yang Bersih dan Bebas dari Korupsi, Kolusi dan Nepotisme (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 1999 Nomor 75, Tambahan Lembaran Berita Negara Republik Indonesia Nomor 3851);
  3. Undang-Undang Nomor 32 Tahun 2004 tentang Pemerintahan Daerah (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2004 Nomor 125, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4437) sebagaimana telah diubah beberapa kali, terakhir dengan Undang-Undang Nomor 12 Tahun 2008 tentang Perubahan Kedua atas Undang-Undang Nomor 32 Tahun 2004 tentang Pemerintahan Daerah (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2008 Nomor 59, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4844);

4. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2009 Nomor 112, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5038);
5. Peraturan Pemerintah Nomor 38 Tahun 2007 tentang Pembagian Urusan Pemerintahan antara Pemerintah, Pemerintahan Daerah Provinsi dan Pemerintahan Daerah Kabupaten/Kota (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2007 Nomor 82, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4737);
6. Peraturan Menteri Negara Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor PER/25/M.PAN/05/2006 tentang Pedoman Penilaian Kinerja Unit Pelayanan Publik;
7. Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 24 Tahun 2006 tentang Pedoman Penyelenggaraan Pelayanan Terpadu Satu Pintu;
8. Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 20 Tahun 2008 tentang Pedoman Organisasi dan Tata Kerja Unit Pelayanan Terpadu di Daerah;
9. Keputusan Menteri Negara Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 25 Tahun 2004 tentang Indeks Kepuasan Masyarakat;
10. Keputusan Menteri Negara Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 26 Tahun 2004 tentang Transparansi dan Akuntabilitas Pelayanan;
11. Keputusan Menteri Negara Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor Kep/118/M.PAN/8/2004 Tahun 2004 tentang Pedoman Umum Penanganan Pengaduan Masyarakat bagi Instansi Pemerintah;
12. Peraturan Daerah Provinsi Jawa Barat Nomor 10 Tahun 2008 tentang Urusan Pemerintahan Provinsi Jawa Barat (Lembaran Daerah Tahun 2008 Nomor 9 Seri D, Tambahan Lembaran Daerah Nomor 49);
13. Peraturan Gubernur Jawa Barat Nomor 16 Tahun 2009 tentang Tata Penyelenggaraan Pelayanan Perizinan Terpadu (Berita Daerah Tahun 2009 Nomor 89 Seri E);
14. Peraturan Gubernur Jawa Barat Nomor 98 Tahun 2009 tentang Tata Hubungan Kerja Pelayanan Perizinan Terpadu (Berita Daerah Tahun 2009 Nomor 171 Seri E);

- Memperhatikan :
1. Instruksi Presiden Nomor 5 Tahun 2004 tentang Percepatan Pemberantasan Korupsi;
  2. Instruksi Presiden Nomor 3 Tahun 2006 tentang Paket Kebijakan Perbaikan Iklim Investasi;
  3. Surat Edaran Menteri Dalam Negeri Nomor 500(2219/V/Bangda tanggal 30 Oktober 2009 perihal Kerangka Monitoring dan Evaluasi Pelayanan Perizinan Terpadu Satu Pintu (PTSP);

MEMUTUSKAN :

Menetapkan : PERATURAN GUBERNUR TENTANG MONITORING DAN EVALUASI PELAYANAN PERIZINAN TERPADU.

# BAB I KETENTUAN UMUM

## Pasal 1

Dalam Peraturan Gubernur, ini yang dimaksud dengan :

1. Daerah adalah Provinsi Jawa Barat.
2. Kabupaten/Kota adalah Kabupaten/Kota di Jawa Barat.
3. Pemerintah Daerah adalah Gubernur dan Perangkat Daerah sebagai unsur penyelenggara pemerintahan Daerah.
4. Pemerintah Kabupaten/Kota adalah Pemerintah Kabupaten/Kota di Jawa Barat.
5. Gubernur adalah Gubernur Jawa Barat.
6. Bupati/Walikota adalah Bupati/Walikota di Jawa Barat.
7. Sekretaris Daerah adalah Sekretaris Daerah Provinsi Jawa Barat.
8. Pelayanan Perizinan Terpadu adalah kegiatan penyelenggaraan perizinan dan non perizinan yang proses pengelolaannya mulai dari tahap permohonan sampai dengan tahap terbitnya dokumen dilakukan dalam satu tempat, berupa pelayanan satu pintu dan pelayanan satu atap.
9. Monitoring adalah kegiatan yang dilakukan untuk mengawasi dan/atau memantau proses dan perkembangan pelaksanaan suatu kegiatan.
10. Evaluasi adalah kegiatan penilaian terhadap hasil yang telah dicapai dibandingkan dengan rencana yang telah ditetapkan.
11. Monitoring dan Evaluasi Pelayanan Perizinan Terpadu adalah tata cara pelaksanaan monitoring dan evaluasi bagi pembentukan, penyelenggaraan dan pengembangan pelayanan perizinan terpadu.
12. Tim Monitoring dan Evaluasi Penyelenggaraan Pelayanan Perizinan Terpadu yang selanjutnya disebut Tim Monitoring dan Evaluasi adalah Tim yang dibentuk untuk melaksanakan tugas monitoring dan evaluasi pelayanan perizinan terpadu di tingkat Provinsi Jawa Barat dan Kabupaten/Kota di Jawa Barat.
13. Indeks Kepuasan Masyarakat yang selanjutnya disebut IKM adalah data dan informasi tentang tingkat kepuasan masyarakat yang diperoleh dari hasil pengukuran secara kuantitatif dan kualitatif atas pendapat masyarakat dalam memperoleh pelayanan dari aparatur penyelenggara pelayanan publik, dengan membandingkan antara harapan dan kebutuhan.
14. Teknologi Informasi dan Komunikasi adalah mekanisme pengelolaan dan penyampaian informasi dari penyelenggara pelayanan perizinan terpadu kepada masyarakat dan sebaliknya baik dalam bentuk lisan, tulisan maupun dokumen elektronik tentang segala hal yang terkait dengan penyelenggaraan pelayanan perizinan dan non perizinan.
15. Validasi adalah tindakan pembuktian dengan menggunakan cara yang sesuai untuk menentukan bahwa setiap bahan, proses, prosedur, kegiatan dan mekanisme yang digunakan telah sesuai dengan yang telah ditetapkan untuk mencapai hasil yang diinginkan.

16. Pelaporan adalah pemberitahuan tentang kegiatan yang dilaksanakan oleh Organisasi Perangkat Daerah berkaitan dengan tujuan untuk mendapatkan arahan.

## BAB II MAKSUD DAN TUJUAN

### Pasal 2

Maksud monitoring dan evaluasi pelayanan perizinan terpadu adalah sebagai upaya untuk meningkatkan kinerja dan menjaga keberlangsungan pelayanannya perizinan terpadu yang diselenggarakan oleh Pemerintah Daerah dan Pemerintah Kabupaten/Kota secara berdayaguna dan berhasilguna.

### Pasal 3

Tujuan monitoring dan evaluasi pelayanan perizinan terpadu adalah :

- a. mengkaji perkembangan pembentukan penyelenggara pelayanan perizinan terpadu di Daerah;
- b. mengkaji perkembangan pelayanan perizinan terpadu yang diberikan oleh Organisasi Perangkat Daerah yang menyelenggarakan pelayanan perizinan terpadu;
- c. mengidentifikasi permasalahan yang dihadapi dalam penyelenggaraan pelayanan perizinan terpadu dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat; dan
- d. meningkatkan kualitas layanan yang diberikan oleh Organisasi Perangkat Daerah yang menyelenggarakan pelayanan perizinan terpadu di Daerah.

## BAB III ASAS-ASAS

### Pasal 4

Pelaksanaan monitoring dan evaluasi penyelenggaraan pelayanan perizinan terpadu didasarkan pada asas-asas :

- a. objektif dan profesional, yaitu pelaksanaan monitoring dan evaluasi pelayanan perizinan terpadu dilakukan berdasarkan analisis data yang lengkap dan akurat agar menghasilkan penilaian secara objektif dan masukan yang tepat bagi peningkatan kinerja pelayanan perizinan terpadu;
- b. akuntabel, yaitu pelaksanaan monitoring dan evaluasi pelayanan perizinan terpadu harus dapat dipertanggungjawabkan sesuai ketentuan peraturan perundang-undangan; dan
- c. berbasis indikator kinerja, yaitu pelaksanaan monitoring dan evaluasi pelayanan perizinan terpadu dilakukan berdasarkan kriteria atau indikator kinerja yang jelas.

## BAB IV RUANG LINGKUP

### Bagian Kesatu Objek Monitoring dan Evaluasi

### Pasal 5

Monitoring dan evaluasi penyelenggaraan pelayanan perizinan terpadu difaksanakan terhadap :

- a. pelayanan perizinan terpadu yang diselenggarakan oleh Pemerintah Daerah; dan
- b. pelayanan perizinan terpadu yang diselenggarakan oleh Pemerintah Kabupaten/Kota.

## Bagian Kedua Karakteristik

### Pasal 6

Karakteristik umum pelayanan perizinan terpadu, meliputi :

- a. bentuk keiembagaan;
- b. dasar hukum pendirian;
- c. tahun mthal beroperasi secara efektif; dan
- d. cakupan layanan yang terdiri dari izin dan non izin.

## Bagian Ketiga Indikator Monitoring dan Evaluasi

### Pasal 7

Indikator monitoring pelayanan perizinan terpadu meliputi :

- a. praktik *peayanan* pengurusan perizinan meliputi pejabat yang menandatangani dokumen izin, waktu dan biaya pengurusan izin serta jumlah izin yang diterbitkan dalam tahun terakhir;
- b. standar pelayanan dan *standard operation procedure* (SOP);
- c. jumlah izin yang dilayani secara paralel;
- d. cara pembayaran biaya pengurusan izin;
- e. mekanisme pengaduan;
- f. program pengembangan kapasitas bagi pegawai;
- g. keberadaan dan pemanfaatan *database* perizinan;
- h. pelaksanaan survey IKM;
- i. pemisahan antara *front office* dengan *back office*, dan
- j. inovasi dan upaya lain untuk meningkatkan kualitas layanan.

### Pasal 8

Indikator evaluasi pelayanan perizinan terpadu meliputi :

- a. penilaian masyarakat terhadap kinerja pelayanan perizinan terpadu;
- b. biaya, waktu dan proses pengurusan izin pengguna pelayanan perizinan terpadu; dan
- c. permasalahan yang dihadapi pelayanan perizinan terpadu.

## BAB V MEKANISME PELAKSANAAN MONITORING

### Bagian Kesatu Waktu Pelaksanaan

#### Pasal 9

Monitoring pelayanan perizinan terpadu dilaksanakan satu kali dalam satu tahun yaitu pada bulan Maret, atau paling lambat bulan April.

Bagian Kedua  
Pengumpulan Data  
Paragraf 1  
Tingkat Provinsi

Pasal 10

Pengumpulan data monitoring pelayanan perizinan terpadu di tingkat Provinsi dilakukan dengan mekanisme sebagai berikut :

- a. Sekretaris Daerah mengirimkan kuesioner kepada Badan Pelayanan Perizinan Terpadu disertai dengan pengantar yang berisi keterangan pengisian;
- b. Badan Pelayanan Perizinan Terpadu melakukan pengisian kuesioner; dan
- c. setelah melakukan pengisian kuesioner, Badan Pelayanan Perizinan Terpadu selanjutnya menyampaikan kuesioner, dan mengirimkan salinannya kepada Sekretaris Daerah serta menyimpan salinannya sebagai arsip.

Paragraf 2  
Tingkat Kabupaten/Kota

Pasal 11

Pengumpulan data monitoring pelayanan perizinan terpadu Kabupaten/Kota dilakukan dengan mekanisme sebagai berikut :

- a. Gubernur menyebarluaskan kuesioner kepada Bupati/Walikota disertai pengantar yang berisi keterangan untuk diteruskan kepada instansi/ lembaga yang menangani perizinan terpadu;
- b. Bupati/Walikota meneruskan kuesioner kepada penyelenggara pelayanan perizinan terpadu untuk dilakukan pengisian, dengan ketentuan dalam hal Kabupaten/Kota yang bersangkutan belum memiliki penyelenggara pelayanan perizinan terpadu, Bupati/Walikota meneruskan kuesioner kepada Sekretaris Daerah Kabupaten/Kota; dan
- c. penyelenggara pelayanan perizinan terpadu menyampaikan kuesioner yang telah diisi kepada Kementerian Dalam Negeri dan mengirimkan salinannya kepada Bupati/Walikota dan Gubernur serta menyimpan salinannya sebagai arsip.

*Pasal 12*

Format kuesioner sebagaimana dimaksud pada Pasal 10 dan 11 tercantum dalam Lampiran, sebagai bagian yang tak terpisahkan dari Peraturan Gubernur ini.

Bagian Ketiga  
Validasi Data

Pasal 13

- (1) Pengecekan atas kebenaran data dan informasi yang tercantum dalam kuesioner sebagaimana dimaksud pada Pasal 10 dan 11 dilakukan oleh Biro Organisasi Sekretariat Daerah Provinsi Jawa Barat secara acak.

- (2) Pengecekan dilakukan terhadap paling kurang 5 % (lima prosen) dari total kuesioner melalui kunjungan langsung atau dengan menggunakan cara/media lain.

#### Bagian Keempat Pengolahan dan Analisa Data

##### Pasal 14

- (1) Pengolahan dan analisa data monitoring dilakukan untuk menghasilkan gambaran kuantitatif tentang perkembangan penyelenggaraan pelayanan perizinan terpadu di Daerah dari berbagai aspek.
- (2) Pengolahan dan analisa data dapat dilakukan untuk menghasilkan indeks komposit untuk menilai kinerja penyelenggaraan pelayanan perizinan terpadu secara keseluruhan.
- (3) Pengolahan dan analisa data monitoring dilakukan oleh Biro Organisasi Sekretariat Daerah Provinsi Jawa Barat, atau dapat dikerjasamakan dengan pihak ketiga.

#### Bagian Kelima Pelaporan Hasil

##### Pasal 15

Tim Monitoring dan Evaluasi mengolah dan menganalisa data monitoring yang ditampilkan dalam bentuk laporan ringkas, dan disampaikan kepada Gubernur melalui Sekretaris Daerah dan pihak-pihak terkait.

### BAB VI MEKANISME PELAKSANAAN EVALUASI

#### Bagian Kesatu Waktu Pelaksanaan

##### Pasal 16

Evaluasi penyelenggaraan pelayanan perizinan terpadu dilakukan secara berkala satu kali dalam tiga tahun.

#### Bagian Kedua Metode Pengumpulan Data

##### Pasal 17

- (1) Evaluasi penyelenggaraan pelayanan perizinan terpadu dilakukan terhadap Badan Pelayanan Perizinan Terpadu dan Kabupaten/Kota yang sudah memiliki penyelenggara pelayanan perizinan terpadu.
- (2) Pengumpulan data dilakukan secara langsung melalui survey yang dilakukan oleh Pemerintah Daerah atau melalui pola kerjasama dengan pihak ketiga.

Bagian Ketiga  
Indikator Evaluasi  
Pasal 18

Instrumen evaluasi penyelenggaraan pelayanan perizinan terpadu, mencakup indikator :

- a. efektivitas pelayanan yang terdiri dari jumlah pemohon, jumlah usaha terdaftar, dan biaya;
- b. persepsi masyarakat terhadap pelayanan perizinan terpadu;
- c. biaya-biaya yang terkait dengan pengurusan izin tetap;
- d. waktu pengurusan izin;
- e. pengaduan;
- f. perbedaan antara waktu aktual dengan waktu resmi untuk pengurusan izin;
- g. aksesibilitas/keterjangkauan terhadap informasi; dan
- h. jangkauan layanan, khususnya untuk daerah terpencil.

Bagian Keempat  
Pengolahan, Analisis Data dan Pelaporan Hasil

Pasal 19

Tim Monitoring dan Evaluasi mengolah dan menganalisa data evaluasi yang ditampilkan dalam bentuk laporan ringkas dan disampaikan kepada Gubernur melalui Sekretaris Daerah dan pihak-pihak terkait yang memerlukan.

BAB VII  
PELAKSANAAN

Pasal 20

Monitoring dan evaluasi terhadap penyelenggaraan pelayanan perizinan terpadu, dilaksanakan oleh Tim Monitoring dan Evaluasi.

*Pasal 21*

- (1) Keanggotaan Tim Monitoring dan Evaluasi sebagaimana dimaksud pada Pasal 20, terdiri dari pejabat Pemerintah Daerah pada instansi terkait dengan susunan dan jumlah personalia sesuai kebutuhan, sehingga fungsi monitoring dan evaluasi berjalan secara efisien dan efektif.
- (2) Tim Monitoring dan Evaluasi sebagaimana dimaksud pada ayat (1) melakukan monitoring dan evaluasi terhadap penyelenggaraan pelayanan perizinan terpadu di tingkat Provinsi dan Kabupaten/Kota.

*BAB VIII*  
KETENTUAN PENUTUP

Pasal 22

Dengan ditetapkannya Peraturan Gubernur ini, maka Peraturan Gubernur Jawa Barat Nomor 70 Tahun 2007 tentang Monitoring dan Evaluasi Penyelenggaraan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (Berita Daerah Tahun 2007 Nomor 67 Seri E), dicabut dan dinyatakan tidak berlaku.

Pasal 23

Hal-hal yang belum cukup diatur dalam Peraturan Gubernur ini sepanjang mengenai teknis pelaksanaannya, ditetapkan oleh Sekretaris Daerah Provinsi Jawa Barat.

Pasal 24

Peraturan Gubernur ini mulai berlaku pada tanggal diundangkan

Agar setiap orang dapat mengetahuinya, memerintahkan pengundangan Peraturan Gubernur ini dengan penempatannya dalam Berita Daerah Provinsi Jawa Barat.

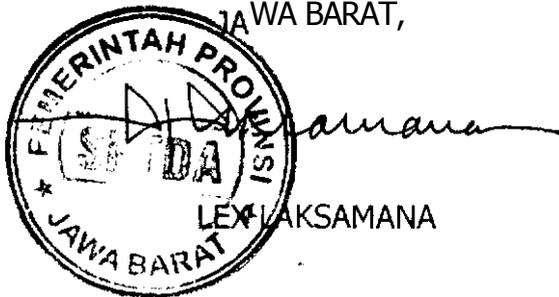
Ditetapkan di Bandung  
pada tanggal 18 Maret 2010

GUBERNUR JAWA BARAT,



Diundangkan di Bandung  
pada tanggal 18 Maret 2010

SEKRETARIS DAERAH PROVINSI  
JAWA BARAT,



BERITA DAERAH PROVINSI JAWA BARAT TAHUN 2010 NOMOR 18 SERI E

