

**LEMBARAN DAERAH  
KOTA CIMAHI**



**NOMOR : 97**

**TAHUN : 2009**

**SERI : D**

---

**PERATURAN DAERAH KOTA CIMAHI**

**NOMOR : 2 TAHUN 2009**

**TENTANG**

**PENYELENGGARAAN PELAYANAN TERPADU SATU PINTU**

**DENGAN RAHMAT TUHAN YANG MAHA ESA**

**WALIKOTA CIMAHI,**

- Menimbang :
- a. bahwa pemberian pelayanan publik merupakan kegiatan yang harus dilakukan secara terintegrasi dan berkesinambungan sesuai dengan tuntutan publik terhadap pelayanan prima;
  - b. bahwa untuk mewujudkan pelayanan prima, perlu adanya sistem pelayanan yang efisien, terpadu, transparan dan adanya kepastian waktu melalui penyelenggaraan pelayanan terpadu satu pintu;

- c. bahwa berdasarkan pertimbangan sebagaimana dimaksud pada huruf a dan b di atas, perlu menetapkan Peraturan Daerah Penyelenggaraan Pelayanan Terpadu Satu Pintu.

- Mengingat :
1. Undang-Undang Nomor 18 Tahun 1997 tentang Pajak Daerah dan Retribusi Daerah (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 1997 Nomor 41, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 3685) sebagaimana telah diubah dengan Undang – undang Nomor 34 Tahun 2000 (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2000 Nomor 246, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4048);
  2. Undang-Undang Nomor 28 Tahun 1999 tentang Penyelenggaraan Negara Yang Bersih dan Bebas Dari Korupsi, Kolusi dan Nepotisme (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 1999 Nomor 75, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 3851);
  3. Undang-Undang Nomor 9 Tahun 2001 tentang Pembentukan Kota Cimahi (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2001 Nomor 89, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4116);

4. Undang-Undang Nomor 10 Tahun 2004 tentang Peraturan Pembentukan Perundang-undangan (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2004 Nomor 53, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4423);
5. 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);
6. Undang-Undang Nomor 33 Tahun 2004 tentang Perimbangan Keuangan Antar Pemerintah Pusat dan Pemerintahan Daerah (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2004 Nomor 126, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4438);
7. Peraturan Pemerintah Nomor 65 Tahun 2001 tentang Retribusi Daerah (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2001 Nomor 119, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4139);

8. Peraturan Pemerintah Nomor 58 Tahun 2005 tentang Pengelolaan Keuangan Daerah (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2005 Nomor 140, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4578);
9. Peraturan Pemerintah Nomor 79 Tahun 2005 tentang Pedoman Pembinaan dan Pengawasan Penyelenggaraan Pemerintahan Daerah (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2005 Nomor 165, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4594);
10. Peraturan Pemerintah Nomor 65 Tahun 2005 tentang Pedoman Penyusunan dan Penerapan Standar Pelayanan Minimal (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2005 Nomor 150, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4585);
11. Peraturan Daerah Kota Cimahi Nomor 9 Tahun 2008 tentang Lembaga Teknis Daerah dan Kantor Pelayanan Perizinan Terpadu Kota Cimahi.

Dengan Persetujuan

DEWAN PERWAKILAN RAKYAT DAERAH KOTA CIMAHI

dan

WALIKOTA CIMAHI

MEMUTUSKAN

Menetapkan : PERATURAN DAERAH KOTA CIMAHI  
TENTANG PENYELENGGARAAN PELAYANAN  
TERPADU SATU PINTU

## **BAB I**

### **KETENTUAN UMUM**

#### **Pasal 1**

Dalam Peraturan Daerah ini yang dimaksud dengan :

1. Daerah adalah Kota Cimahi.
2. Pemerintah Daerah adalah Pemerintah Kota Cimahi.
3. Walikota adalah Walikota Cimahi.
4. Dewan Perwakilan Rakyat Daerah selanjutnya disebut DPRD adalah Dewan Perwakilan Rakyat Daerah Kota Cimahi.
5. Anggaran Pendapatan dan Belanja Daerah yang selanjutnya disebut APBD adalah Anggaran

- Pendapatan dan Belanja Daerah Kota Cimahi.
6. Kantor Pelayanan Perizinan Terpadu Kota Cimahi yang selanjutnya disebut dengan Kantor PPT adalah lembaga teknis daerah yang melakukan pelayanan terhadap semua bentuk perizinan dan non perizinan dengan sistem satu pintu.
  7. Perangkat Daerah Penyelenggara Pelayanan Terpadu Satu Pintu adalah Perangkat Daerah yang memiliki tugas pokok dan fungsi mengelola semua bentuk perizinan dan non perizinan dengan Sistem Satu Pintu.
  8. Penyelenggaraan Pelayanan Terpadu Satu Pintu yang selanjutnya disebut PTSP adalah kegiatan penyelenggaraan perizinan dan non perizinan yang proses pengelolaannya mulai dari tahap permohonan sampai ke tahap terbitnya dokumen dilakukan dalam satu tempat.
  9. Aparat Penyelenggaraan Pelayanan Terpadu Satu Pintu yang selanjutnya disebut Aparat adalah pejabat, pegawai, dan setiap orang yang bekerja di dalam organisasi penyelenggara pelayanan perizinan dan non perizinan dengan Sistem Satu Pintu.
  10. Perangkat Daerah Teknis terkait adalah Badan, Dinas, Kantor yang mendukung pelayanan perizinan dan non perizinan.
  11. Tim Teknis Pelayanan Terpadu Satu Pintu adalah tim yang dibentuk oleh Walikota untuk memeriksa dan memberi pertimbangan teknis terhadap objek izin dan non izin sebelum dokumen diterbitkan.

12. Tim Pembina adalah tim yang dibentuk oleh Walikota untuk memberikan pembinaan terhadap kelancaran operasional PTSP dan menetapkan Kebijakan pokok pelayanan.
13. Pelayanan dasar kepada masyarakat adalah fungsi pemerintah dalam memberikan dan mengurus kebutuhan dasar masyarakat untuk meningkatkan taraf kesejahteraan rakyat.
14. Pelayanan prima adalah segala kegiatan pelayanan publik yang memenuhi harapan dan kebutuhan baik bagi pemberi maupun penerima pelayanan.
15. Standar Pelayanan adalah suatu ukuran yang dibakukan dalam penyelenggaraan pelayanan publik yang wajib ditaati oleh pemberi dan atau penerima pelayanan.
16. Pelayanan perizinan dan non perizinan yang selanjutnya disebut Pelayanan adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan dasar sesuai dengan hak-hak sipil setiap warga negara dan penduduk atas pelayanan administrasi perizinan dan non perizinan yang disediakan oleh Penyelenggara Pelayanan Terpadu Satu Pintu.
17. Izin adalah dokumen yang diterbitkan oleh Pemerintah Daerah berdasarkan Peraturan Daerah terkait atau produk hukum lainnya yang merupakan bukti legalitas, menyatakan sah atau memperbolehkan seseorang atau bukti untuk melakukan usaha atau diperbolehkannya seseorang atau badan hukum untuk melakukan kegiatan usaha atau kegiatan tertentu.
18. Perizinan adalah pemberian legalitas kepada

- seseorang atau badan hukum dalam bentuk izin.
19. Pelayanan Paralel adalah penyelenggaraan pelayanan yang diberikan kepada seseorang atau badan hukum yang dilakukan sekaligus mencakup lebih dari satu jenis izin dan non izin yang diproses secara terpadu dan bersamaan.
  20. Non Perizinan adalah segala bentuk pelayanan selain perizinan yang diberikan oleh Pemerintah Daerah untuk mewujudkan tertib administrasi pemerintahan.
  21. Pembinaan adalah upaya pengembangan, pemantapan, pemantauan, evaluasi, penilaian dan pemberian penghargaan bagi Penyelenggara Pelayanan Terpadu yang dilakukan oleh Walikota, Gubernur dan pemerintah.
  22. Pengendalian adalah penertiban terhadap penerbitan izin dan non izin sesuai dengan peraturan perundang-undangan.
  23. Pengawasan adalah pengawasan yang dilakukan oleh Badan Pengawas Daerah terhadap penyelenggaraan pelayanan sesuai peraturan perundang-undangan.
  24. Masyarakat adalah seluruh pihak yang berkedudukan sebagai penerima manfaat dari pelayanan baik warga negara maupun penduduk sebagai orang-perseorangan, maupun badan hukum.
  25. Standar Pelayanan Minimal yang selanjutnya disingkat dengan SPM adalah suatu tolok ukur yang dipergunakan sebagai pedoman penyelenggaraan pelayanan serta acuan penilaian kualitas pelayanan.



26. Prosedur Tetap atau *Standard Operating Procedure* (SOP) adalah instruksi tertulis yang terperinci, merupakan urutan langkah-langkah proses penyelesaian setiap jenis izin dan non izin sebagai pedoman dalam menyelesaikan tugas rutin pelayanan.
27. Pengaduan adalah pemberitahuan yang menginformasikan ketidaksesuaian antara pelayanan yang diterima dengan standar pelayanan yang telah ditentukan.
28. Sistem Informasi adalah mekanisme pengelolaan dan penyampaian informasi dalam penyelenggaraan pelayanan kepada masyarakat dan sebaliknya, baik dalam bentuk lisan, tulisan maupun dokumen elektronik tentang segala hal yang terkait dengan penyelenggaraan pelayanan.

## **BAB II**

### **MAKSUD DAN TUJUAN**

#### **Pasal 2**

Maksud Penyelenggaraan PTSP adalah :

- a. sebagai upaya pemerintah daerah dalam penyelenggaraan perizinan dan non perizinan yang efisien, terpadu, transparan dan adanya kepastian waktu serta mempunyai kejelasan prosedur;
- b. sebagai upaya pemerintah daerah dalam meningkatkan kesejahteraan masyarakat melalui pemberian pelayanan prima.

### **Pasal 3**

Tujuan Penyelenggaraan PTSP adalah :

- a. meningkatkan kualitas pelayanan kepada masyarakat melalui pelayanan prima;
- b. meningkatkan efisiensi dan efektivitas penyelenggaraan perizinan dan non perizinan;
- c. meningkatkan produktivitas, investasi dan promosi daerah;
- d. memberantas korupsi, kolusi dan nepotisme (KKN).

## **BAB III**

### **AZAS PENYELENGGARAAN PELAYANAN**

#### **Pasal 4**

Azas PTSP adalah :

- a. transparan, yaitu bersifat terbuka, mudah, dapat diakses oleh semua pihak yang membutuhkan, serta mudah dimengerti;
- b. akuntabel, yaitu dapat dipertanggungjawabkan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan;
- c. partisipatif, yaitu mendorong peran serta masyarakat dalam penyelenggaraan pelayanan dengan memperhatikan aspirasi, kebutuhan dan harapan masyarakat;
- d. kesamaan hak, yaitu tidak membedakan suku,

- ras, agama, golongan, gender dan status ekonomi;
- e. efisien, yaitu proses pelayanan yang tidak berbelit-belit dan tidak melibatkan personel yang melebihi beban dan volume kerja yang berdampak pada biaya;
  - f. efektif, yaitu proses pelayanan dilakukan berdasarkan tata cara yang cepat tepat sesuai dengan yang telah ditetapkan;
  - g. keseimbangan antara hak dan kewajiban, yaitu pemberi dan penerima pelayanan harus memenuhi hak dan kewajiban masing-masing pihak;
  - h. profesional, yaitu pemrosesan perizinan dan non perizinan sesuai dengan keahlian yang diperlukan, baik dalam pemberian pelayanan, pengadministrasian, penelitian lapangan, pengukuran dan penilaian kelayakan, yang masing-masing dilaksanakan berdasarkan tata urutan dan prosedur yang telah ditetapkan.

## **BAB IV**

### **PENYELENGGARAAN PELAYANAN**

#### **Pasal 5**

- (1) Pemerintah Daerah mengatur jenis-jenis kegiatan yang wajib memperoleh izin dan non izin.
- (2) Jenis, waktu, biaya dan persyaratan untuk tiap jenis perizinan yang dikelola oleh Kantor PPT ditetapkan dengan Peraturan Walikota.
- (3) Untuk mempercepat proses pelayanan, Walikota mendelegasikan kewenangan penandatanganan dokumen pelayanan kepada Kepala Kantor PPT.
- (4) Pendelegasian kewenangan penandatanganan dokumen pelayanan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) ditetapkan dengan Keputusan Walikota.
- (5) Walikota wajib melaksanakan penyederhanaan pelayanan kepada masyarakat.
- (6) Penyederhanaan pelayanan sebagaimana dimaksud pada ayat (5) meliputi :
  - a. penyederhanaan tahapan dan prosedur;
  - b. penyederhanaan persyaratan;
  - c. efisiensi waktu proses pelayanan;
  - d. pemberian hak kepada masyarakat untuk memperoleh informasi dalam penyelenggaraan pelayanan.

- (7) Perangkat Daerah Teknis berkewajiban menyerahkan kewenangan perizinan kepada Kantor PPT, kecuali hal-hal teknis yang menjadi kewenangannya dalam rangka peningkatan dan penyederhanaan pelayanan kepada masyarakat.
- (8) Hal-hal teknis sebagaimana yang dimaksud pada ayat (7) Pasal ini secara jelas dan tegas harus disepakati melalui musyawarah Tim Pembina, Tim Teknis dan Kepala Kantor PPT, untuk selanjutnya dituangkan dalam dokumen resmi.

## **BAB V**

### **KELEMBAGAAN**

#### **Pasal 6**

- (1) Penyelenggaraan pelayanan dilaksanakan oleh Kantor PPT yang berbasis pada pelayanan administrasi dokumen.
- (2) Kantor PPT sebagaimana dimaksud pada ayat (1) memiliki Tim Teknis dan Tim Pembina yang terintegrasi.

## **BAB VI**

### **PROSEDUR PELAYANAN**

#### **Pasal 7**

- (1) Penyelenggaraan pelayanan dilakukan secara terpadu oleh Kantor PPT.
- (2) Proses penyelenggaraan pelayanan dapat dilakukan untuk satu jenis pelayanan tertentu atau pelayanan paralel.
- (3) Dalam hal penyelenggaraan pelayanan paralel sebagaimana dimaksud pada ayat (2), satu kali permohonan dan pemeriksaan teknis dapat digunakan untuk memproses berbagai izin dan non izin yang berkaitan.
- (4) Kantor PPT menyusun Prosedur Tetap pelayanan yang mudah dipahami dan dilaksanakan baik oleh petugas PPT maupun oleh pemohon, yang ditetapkan oleh Peraturan Walikota.

#### **Pasal 8**

- (1) Kantor PPT menyediakan loket-loket pelayanan yang ditetapkan sebagai sarana pelayanan.
- (2) Proses pemberian pelayanan merupakan prosedur pelayanan yang diberikan secara langsung

kepada pemohon.

- (3) Proses penyelenggaraan pelayanan merupakan proses yang dilakukan PTSP dalam menghasilkan dokumen pelayanan.

### **Pasal 9**

- (1) Untuk mendapatkan pelayanan, ditetapkan persyaratan yang harus dipenuhi oleh pemohon, baik berupa persyaratan teknis dan atau persyaratan administratif sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.
- (2) Penentuan persyaratan teknis dan administratif disusun seminimal mungkin sesuai dengan jenis dan karakteristik pelayanan yang akan diberikan.
- (3) Persyaratan teknis dan administratif sebagaimana dimaksud pada ayat (2) harus diinformasikan secara jelas dan transparan kepada pemohon.

### **Pasal 10**

- (1) Kantor PPT wajib menyusun standar pelayanan yang dipublikasikan kepada masyarakat.
- (2) Standar pelayanan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) merupakan ukuran kualitas kinerja yang dibakukan dan wajib ditaati oleh pemberi dan/atau penerima pelayanan.

- (3) Penyusunan standar pelayanan sebagaimana dimaksud pada ayat (2) berpedoman pada ketentuan peraturan perundang-undangan.

#### **Pasal 11**

- (1) Kantor PPT menetapkan akta atau janji pelayanan yang merupakan komitmen tertulis dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat.
- (2) Akta atau janji pelayanan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) ditulis secara jelas, singkat, mudah dimengerti, memuat pokok-pokok standar kualitas pelayanan dan disampaikan terbuka kepada masyarakat.

### **BAB VII**

#### **HUBUNGAN KERJA DAN MEKANISME PELAYANAN**

#### **Pasal 12**

- (1) Tim Pembina dan Tim Teknis wajib memberikan konsultasi dan rekomendasi sepanjang hal-hal teknis kepada Kantor PPT terkait dengan izin di bidangnya.
- (2) Tim Teknis secara sub ordinasi berada di bawah Kepala Kantor PPT dan secara struktur bertanggung jawab kepada Kepala Dinas



Terkait.

- (3) Tim Teknis tidak diperkenankan melakukan pemeriksaan lapangan tanpa persetujuan Kepala Kantor PPT.

### **Pasal 13**

- (1) Pemeriksaan teknis pelayanan dilakukan oleh Tim Teknis dan Aparat dibawah koordinasi Kepala Kantor PPT.
- (2) Tim Teknis sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dibentuk oleh Walikota yang beranggotakan unsur Perangkat Teknis Daerah.
- (3) Tim Teknis sebagaimana dimaksud pada ayat (2) memiliki kewenangan untuk mengambil keputusan dan memberikan rekomendasi berkaitan dengan diterima atau ditolaknya suatu izin.

## **BAB VII**

### **WAKTU DAN BIAYA PELAYANAN**

#### **Pasal 14**

- (1) Walikota menetapkan jangka waktu penyelesaian pelayanan mulai dari kelengkapan persyaratan teknis dan atau persyaratan administratif sampai dengan selesainya proses pelayanan.

- (2) Jangka waktu penyelesaian pelayanan untuk setiap jenis perizinan diatur lebih lanjut oleh Peraturan Walikota.
- (3) Jangka waktu penyelesaian pelayanan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dan (2) diinformasikan secara jelas sehingga dapat diketahui pemohon.

### **Pasal 15**

- (1) Besaran biaya retribusi pelayanan dihitung sesuai dengan tarif yang ditetapkan berdasarkan Peraturan Daerah atau produk hukum lainnya.
- (2) Pembayaran retribusi atas pelayanan dilaksanakan setelah dokumen pelayanan diterbitkan.
- (3) Pembayaran retribusi atas pelayanan sebagaimana dimaksud pada ayat (2) disetorkan ke Kas Daerah melalui Bank yang ditetapkan oleh Pemerintah Daerah.
- (4) Setiap biaya retribusi yang dikenakan atas pelayanan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) harus disertai dengan tanda bukti resmi.

## **BAB VII**

### **SUMBER DAYA MANUSIA**

#### **Pasal 16**

- (1) Aparat yang ditugaskan pada Kantor PPT harus mempunyai kompetensi di bidangnya.
- (2) Kompetensi pegawai sebagaimana dimaksud pada ayat (1) mencakup kompetensi dalam kecakapan, sikap dan penampilan.
- (3) Kepada Aparat diberikan insentif khusus dan atau tunjangan/honor lain sesuai dengan beban kerja, yang besarnya disesuaikan dengan kemampuan keuangan daerah dan ditetapkan dengan Keputusan Walikota Cimahi.
- (4) Aparat berhak mengikuti kegiatan Pemerintah Daerah dan diberikan honorarium atas kegiatan yang diikutinya sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku.

#### **Pasal 17**

- (1) Pemerintah Daerah berkewajiban melakukan pengembangan sumber daya manusia aparat secara berkesinambungan melalui pendidikan, pelatihan dan atau bimbingan teknis yang dilakukan sendiri atau bekerjasama dengan pihak

ketiga.

- (2) Pendidikan, pelatihan dan atau bimbingan teknis sebagaimana dimaksud pada ayat (1) Pasal ini haruslah yang mendukung tujuan PTSP.

## **BAB VIII**

### **SARANA DAN PRASARANA**

#### **Pasal 18**

- (1) Kantor harus memiliki tempat pelayanan dengan ketersediaan fungsi ruang yang dibutuhkan, yang meliputi:
- a. Ruang Informasi;
  - b. Ruang Pendaftaran;
  - c. Ruang Penyerahan Dokumen Perizinan;
  - d. Ruang Pengaduan;
  - e. Ruang Tunggu;
  - f. Ruang untuk Merokok (*Smoking Area*);
  - g. Ruang Pemrosesan Berkas;
  - h. Ruang Gambar;
  - i. Ruang Server;
  - j. Ruang Arsip;
  - k. Ruang Pembayaran (Bank);
  - l. Ruang Rapat ;
  - m. Ruang Tamu;
  - n. Ruang Keamanan;
  - o. Ruang Pantry;
  - p. Ruang Kepala Badan atau Kantor PPT dan

- ruang untuk pemangku jabatan lainnya;
  - q. Area Parkir Tamu PTSP;
  - r. Toilet;
  - s. Tempat Ibadah.
- (2) Kantor PPT harus memiliki sarana kantor yang dibutuhkan dalam memberikan pelayanan, yang meliputi :
- a. Komputer;
  - b. Printer dan Plotter;
  - c. Komputer Server;
  - d. Scanner;
  - e. Digitizer;
  - f. Mebeuler;
  - g. Telepon;
  - h. Faksimili;
  - i. Kendaraan Operasional;
  - j. Kendaraan Pelayanan Keliling;
  - k. Papan Informasi;
  - l. Televisi;
  - m. CCTV;
  - n. Kamera;
  - o. Proyektor;
  - p. Lemari Arsip;
  - q. Sarana Informasi Layar Sentuh (Touch Screen);
  - r. Alat Tulis Kantor;
  - s. Alat Ukur;
  - t. Sarana Kebersihan dan Keindahan Kantor.

## **BAB IX**

## PENANGANAN PENGADUAN

### **Pasal 19**

- (1) Kantor PPT wajib menyediakan sarana pengaduan bagi masyarakat, baik secara langsung maupun tidak langsung, melalui media yang disesuaikan dengan kondisi Daerah di daerahnya.
- (2) Kantor PPT wajib menyediakan Satuan Tugas Penerima Pengaduan yang berfungsi menerima dan menyelesaikan pengaduan masyarakat.

### **Pasal 20**

- (1) Kantor PPT wajib menindaklanjuti semua pengaduan masyarakat secara tepat dan cepat, serta memberikan jawaban mengenai penanganannya selambat-lambatnya 5 (lima) hari kerja setelah pengaduan disampaikan oleh pemohon.
- (2) Dalam hal terbukti telah terjadi penyimpangan yang dilakukan oleh aparat pelayanan, maka kepada Aparat yang bersangkutan dikenakan sanksi sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.

### **Pasal 21**

- (1) Masyarakat mempunyai kesempatan yang sama dan seluas-luasnya untuk berperan serta dalam peningkatan pelayanan.
- (2) Peran serta sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dapat dilakukan dengan cara :
  - a. melakukan pengawasan untuk peningkatan pelayanan;
  - b. memberikan saran dan atau pendapat dalam rangka peningkatan pelayanan;
  - c. menyampaikan informasi berkenaan dengan produk dan kinerja pelayanan.

## **BAB X**

### **KETERBUKAAN INFORMASI**

#### **Pasal 22**

- (1) Kantor PPT harus memiliki basis data dengan menggunakan Sistem Informasi Manajemen untuk kelancaran proses pelayanan.
- (2) Guna mendukung penyebaran informasi kepada masyarakat, Kantor PPT wajib menyediakan alamat situs (*website*) yang bisa diakses oleh masyarakat.

#### **Pasal 23**

- (1) Kantor PPT wajib menyediakan informasi

berkaitan dengan :

- a. persyaratan, mekanisme/prosedur pelayanan;
- b. penelusuran posisi dokumen pada setiap proses;
- c. biaya dan waktu pelayanan;
- d. akta/janji/motto pelayanan;
- e. pejabat petugas yang berwenang dan bertanggung jawab dalam penyelenggaraan pelayanan;
- f. tata cara pengaduan yang dilakukan secara jelas melalui berbagai media yang mudah diakses oleh masyarakat dan pelaku usaha dan atau penyuluhan langsung/sosialisasi kepada masyarakat.

(2) Penyebarluasan informasi sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dilaksanakan oleh Pemerintah Daerah.



## **BAB XI**

### **KEPUASAN MASYARAKAT**

#### **Pasal 24**

- (1) Kantor PPT melakukan survey kepuasan masyarakat sebagai salah satu ukuran keberhasilan kinerja.
- (2) Survey sebagaimana dimaksud pada ayat (1) Pasal ini dilakukan secara rutin tiap 6 (enam) bulan sekali.

## **BAB XII**

### **KERJASAMA**

#### **Pasal 25**

- (1) Dalam pengembangan PTSP, Walikota dapat melakukan kerjasama dengan pihak Asosiasi Pengusaha, Perguruan Tinggi, Lembaga Swadaya Masyarakat dan atau lembaga-lembaga internasional.
- (2) Kerjasama sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dilaksanakan sesuai ketentuan peraturan perundang-undangan.

### **BAB XIII**

#### **PEMBIAYAAN**

##### **Pasal 26**

Sumber pembiayaan Penyelenggaraan PTSP dibebankan pada APBD.

### **BAB XIV**

#### **PELAPORAN**

##### **Pasal 27**

- (1) Kantor PPT menyampaikan laporan secara tertulis kepada Walikota mengenai perkembangan PTSP serta capaian kinerja yang disampaikan secara berkala.
- (2) Walikota menyampaikan laporan secara tertulis kepada Gubernur Jawa Barat mengenai PTSP secara berkala.

### **BAB XV**

#### **PEMBINAAN**

##### **Pasal 28**

- (1) Dalam rangka memelihara semangat, konsistensi

dan komitmen dalam meningkatkan kualitas penyelenggaraan pelayanan, Walikota melakukan pembinaan.

- (2) Untuk mengoptimalkan pembinaan, Walikota membentuk Tim Pembina PTSP yang anggotanya terdiri dari para kepala SKPD atau Dinas Teknis yang terkait dengan pelayanan.
- (3) Pembinaan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dilakukan secara berkesinambungan.

## **BAB XVI**

### **KETENTUAN PERALIHAN**

#### **Pasal 29**

Selambat-lambatnya terhitung sejak berlakunya Peraturan Daerah ini, maka semua peraturan daerah yang mengatur perizinan dan non perizinan, harus menyesuaikan dengan ketentuan-ketentuan dalam Peraturan Daerah ini.

## **BAB XVII**

### **KETENTUAN PENUTUP**

#### **Pasal 30**

Hal-hal yang belum dan atau belum cukup diatur dalam Peraturan Daerah ini, akan ditetapkan

kemudian dalam peraturan tersendiri.

**Pasal 31**

Peraturan Daerah ini mulai berlaku pada tanggal diundangkan.

Agar setiap orang mengetahuinya, memerintahkan pengundangan Peraturan Daerah ini dengan penempatannya dalam Berita Lembaran Daerah Kota Cimahi.

Ditetapkan di CIMAHI  
pada tanggal 6 Juni 2009

**WALIKOTA CIMAHI**

Ttd

**Ir. H.M. ITOC TOCHIJA, MM**

Diundangkan di CIMAHI  
pada tanggal 8 Juni 2009

**SEKRETARIS DAERAH KOTA CIMAHI**

**Drs. H. ENCEP SAEPULLOH**

LEMBARAN DAERAH KOTA CIMAHI

TAHUN 2009 NOMOR 97 SERID