



BUPATI BOLAANG MONGONDOW SELATAN  
PROVINSI SULAWESI UTARA

PERATURAN BUPATI BOLAANG MONGONDOW SELATAN  
NOMOR 72 TAHUN 2021

TENTANG

PERIZINAN BERUSAHA BERBASIS RESIKO

DENGAN RAHMAT TUHAN YANG MAHA ESA

BUPATI BOLAANG MONGONDOW SELATAN,

Menimbang : bahwa untuk melaksanakan ketentuan Pasal 21 ayat (3) Peraturan Pemerintah Nomor 5 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Resiko, perlu menetapkan Peraturan Bupati tentang Perizinan Berusaha Berbasis Resiko;

Mengingat : 1. Undang-Undang Nomor 30 Tahun 2008 tentang Pembentukan Kabupaten Bolaang Mongondow Selatan di Provinsi Sulawesi Utara (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2008 Nomor 103, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4876);  
2. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2009 Nomor 112, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5038);

3. Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2014 Nomor 244, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5587), sebagaimana telah diubah beberapa kali, terakhir dengan Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2020 tentang Cipta Kerja (Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 245), Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 6573);
4. Peraturan Pemerintah Nomor 6 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Di Daerah (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2021 Nomor 16, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 6618);
5. Peraturan Pemerintah Nomor 5 Tahun 2021 Tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko (Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 6617);

**MEMUTUSKAN :**

Menetapkan : PERATURAN BUPATI TENTANG PERIZINAN BERUSAHA BERBASIS RESIKO.

**BAB I**

**KETENTUAN UMUM**

**Pasal 1**

Dalam Peraturan Bupati ini, yang dimaksud dengan :

1. Daerah adalah Kabupaten Bolaang Mongondow Selatan.
2. Pemerintah Daerah adalah Bupati dan Perangkat Daerah sebagai unsur penyelenggara Pemerintahan Daerah yang memimpin pelaksanaan urusan pemerintahan yang menjadi kewenangan daerah otonom.
3. Bupati adalah Bupati Bolaang Mongondow Selatan.

1

4. Perangkat Daerah adalah unsur pembantu kepala daerah dalam penyelenggaraan pemerintahan daerah yang terdiri dari sekretariat daerah, sekretariat DPRD, inspektorat, dinas, badan, dan kecamatan.
5. Pelayanan Terpadu Satu Pintu yang selanjutnya disingkat PTSP adalah pelayanan secara terintegrasi dalam satu kesatuan proses dimulai dari tahap permohonan sampai dengan tahap penyelesaian produk pelayanan melalui satu pintu.
6. Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu yang selanjutnya disingkat DPMPTSP adalah Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Bolaang Mongondow Selatan yang mempunyai tugas menyelenggarakan urusan pemerintahan daerah di bidang penanaman modal.
7. Perizinan Berusaha adalah legalitas yang diberikan kepada Pelaku Usaha untuk memulai dan menjalankan usaha dan/ atau kegiatannya.
8. Risiko adalah potensi terjadinya cedera atau kerugian dari suatu bahaya atau kombinasi kemungkinan dan akibat bahaya.
9. Perizinan Berusaha Berbasis Risiko adalah Perizinan Berusaha berdasarkan tingkat Risiko kegiatan usaha.
10. Pelaku Usaha adalah orang perseorangan atau badan usaha yang melakukan usaha dan/atau kegiatan pada bidang tertentu.
11. Nomor Induk Berusaha yang selanjutnya disingkat NIB adalah bukti registrasi/pendaftaran Pelaku Usaha untuk melakukan kegiatan usaha dan sebagai identitas bagi Pelaku Usaha dalam pelaksanaan kegiatan usahanya.
12. Sertifikat Standar adalah pernyataan dan/atau bukti pemenuhan standar pelaksanaan kegiatan usaha.
13. Izin adalah persetujuan pemerintah pusat atau Pemerintah Daerah untuk pelaksanaan kegiatan usaha yang wajib dipenuhi oleh Pelaku Usaha sebelum melaksanakan kegiatan usahanya.

14. Pengawasan adalah upaya untuk memastikan pelaksanaan kegiatan usaha sesuai dengan standar pelaksanaan kegiatan usaha yang dilakukan melalui pendekatan berbasis Risiko dan kewajiban yang harus dipenuhi oleh Pelaku Usaha.
15. Sistem Perizinan Berusaha Terintegrasi Secara Elektronik (*Online Single Submission*) yang selanjutnya disebut Sistem OSS adalah sistem elektronik terintegrasi yang dikelola dan diselenggarakan oleh Lembaga OSS untuk penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko.

## BAB II MAKSUD DAN TUJUAN

### Pasal 2

Peraturan Bupati ini dimaksudkan sebagai dasar dan pedoman pelaksanaan penyelenggaraan pelayanan terpadu satu pintu daerah dalam kewenangannya menerbitkan Perizinan Berusaha dan non perizinan sesuai ketentuan peraturan perundang – undangan.

### Pasal 3

Peraturan Bupati ini bertujuan untuk:

- a. memberikan panduan dalam pelayanan Perizinan Berusaha dan non perizinan;
- b. mengatur rangkaian proses mekanise serta prosedur Perizinan Berusaha dan non perizinan yang diselenggarakan;
- c. memberikan informasi dan kepastian hukum terkait dengan produk izin dan non izin yang diterbitkan;
- d. memberikan akses yang lebih luas kepada masyarakat untuk memperoleh pelayanan prima; dan
- e. meningkatkan kemudahan berusaha dan daya saing daerah.

BAB III  
RUANG LINGKUP

Pasal 4

Ruang lingkup Peraturan Bupati ini terdiri dari :

- a. Perizinan Berusaha dan non perizinan;
- b. penyelenggaraan Perizinan Berusaha dan non perizinan;
- c. mekanisme pengajuan melalui oss rba;
- d. standar pelayanan publik dan standar operasional prosedur;
- e. survey kepuasan masyarakat;
- f. pengaduan;
- g. pengendalian dan pelaporan; dan
- h. pembiayaan.

BAB IV  
PERIZINAN BERUSAHA DAN NON PERIZINAN

Bagian Kesatu  
Pendelegasian Wewenang

Pasal 5

- (1) Bupati menyelenggarakan Perizinan Berusaha dan non perizinan sesuai dengan kewenangan Pemerintah Daerah.
- (2) Bupati mendelegasikan seluruh wewenang penyelenggaraan Perizinan Berusaha dan non perizinan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) kepada Kepala DPMPTSP.

Bagian Kedua  
Sektor Perizinan Berusaha dan Non Perizinan

Pasal 6

- (1) Penyelenggaraan Perizinan Berusaha dan non perizinan sebagaimana dimaksud pada Pasal 5 meliputi sektor :
  - a. kelautan dan perikanan;
  - b. pertanian;
  - c. lingkungan hidup dan kehutanan;

- d. energi dan sumber daya mineral;
- e. ketenaganukliran;
- f. perindustrian;
- g. perdagangan;
- h. pekerjaan umum dan perumahan rakyat;
- i. transportasi;
- j. kesehatan, obat, dan makanan;
- k. pendidikan dan kebudayaan;
- i. pariwisata;
- l. keagamaan;
- m. pos, telekomunikasi, penyiaran, dan sistem dan transaksi elektronik;
- n. pertahanan dan keamanan; dan
- o. ketenagakerjaan.

## BAB V

### PENYELENGGARAAN PERIZINAN BERUSAHA BERBASIS RESIKO

#### Bagian Kesatu

#### Pelayanan Terpadu Satu Pintu

#### Pasal 7

- (1) Berdasarkan pendelegasian wewenang sebagaimana dimaksud dalam Pasal 5 ayat (2), DPMPTSP menyelenggarakan pelayanan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko dalam sistem PTSP.
- (2) Penyelenggaraan Pelayanan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko sebagaimana dimaksud pada ayat (1) bertempat di DPMPTSP dan dilaksanakan melalui aplikasi OSS RBA.
- (3) Pelaksanaan pelayanan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko menggunakan Sistem OSS RBA yang dikelola oleh pemerintah pusat sejak sistem berlaku efektif sesuai dengan ketentuan perundang-undangan mengenai penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko.

- (4) Pelaksanaan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko sebagaimana dimaksud pada ayat (3) dilengkapi dengan layanan khusus bagi kelompok rentan, lanjut usia, dan penyandang disabilitas dalam mendapatkan jasa pelayanan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko.
- (5) DPMPTSP dapat mengembangkan sistem pendukung pelaksanaan Sistem OSS RBA sesuai dengan norma, standar, prosedur, dan kriteria yang ditetapkan pemerintah pusat.
- (6) Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko sebagaimana dimaksud pada ayat (2) terdiri atas :
  - a. penerimaan dan/atau pengembalian berkas permohonan;
  - b. penerbitan dan/atau pencabutan dokumen perizinan dan nonperizinan; dan
  - c. penyerahan dokumen perizinan dan nonperizinan.

#### Pasal 8

- (1) Dalam penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko dan non perizinan sebagaimana dimaksud dalam Pasal 7 ayat (1), DPMPTSP bertanggungjawab secara administratif, sedangkan tanggungjawab teknis berada pada Perangkat Daerah pembina sektor.
- (2) Tanggungjawab secara administratif sebagaimana dimaksud pada ayat (1) merupakan bentuk tanggungjawab atas dokumen perizinan dan non perizinan yang diterbitkan.
- (3) Tanggungjawab secara teknis sebagaimana dimaksud pada ayat (1) merupakan bentuk tanggungjawab Perangkat Daerah pembina sektor atas kebenaran rekomendasi dan atau pertimbangan teknis yang diterbitkan.

## Bagian Kedua

### Mekanisme Pengajuan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko

#### Pasal 9

Untuk memulai dan melakukan kegiatan usaha, Pelaku Usaha wajib memenuhi:

- a. Persyaratan dasar Perizinan Berusaha; dan/atau
- b. Perizinan Berusaha Berbasis Risiko.

#### Pasal 10

- (1) Persyaratan dasar Perizinan Berusaha sebagaimana dimaksud dalam Pasal 9 huruf a meliputi :
  - a. kesesuaian Kegiatan Pemanfaatan Ruang;
  - b. persetujuan Lingkungan; dan
  - c. persetujuan Bangunan Gedung & Sertifikat Laik Fungsi.
- (2) Ketentuan mengenai persyaratan dasar Perizinan Berusaha sebagaimana dimaksud pada ayat (1) masing-masing diatur dalam peraturan perundang-undangan di bidang tata ruang, lingkungan hidup, dan bangunan gedung.

#### Pasal 11

- (1) Permohonan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko diajukan oleh Pelaku Usaha kepada DPMPSTP dengan membuat Akun secara elektronik melalui OSS RBA.
- (2) Setelah memperoleh Akun sebagaimana dimaksud pada ayat (1), Pelaku Usaha melakukan aktivasi untuk memulai proses permohonan Perizinan Berusaha.
- (3) Berdasarkan permohonan sebagaimana dimaksud pada ayat (2), jika persyaratan telah dipenuhi secara lengkap dan benar akan diterbitkan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko.

↓

- (4) Dalam hal permohonan sebagaimana dimaksud pada ayat (2) terdapat persyaratan yang belum sesuai dan atau belum terpenuhi, DPMPTSP mengembalikan dokumen permohonan.

#### Pasal 12

Pelaku Usaha dapat melakukan pemantauan proses penerbitan dokumen perizinan dan non perizinan melalui aplikasi OSS RBA.

#### Pasal 13

- (1) Penerbitan dokumen perizinan dan nonperizinan sebagaimana dimaksud dalam Pasal 11 ayat (3), ditandatangani secara elektronik.
- (2) Dokumen perizinan dan non perizinan yang ditandatangani secara elektronik sebagaimana dimaksud pada ayat (1) memiliki keabsahan secara hukum serta merupakan dokumen otentik.
- (3) Hasil cetak dokumen perizinan dan non perizinan elektronik sebagaimana dimaksud pada ayat (2) menjadi salinan dari dokumen otentik.
- (4) Dokumen perizinan dan non perizinan sebagaimana dimaksud pada ayat (3) telah mendapat otorisasi validasi (*validation authority*) oleh penyelenggara Sertifikat elektronik.

#### Pasal 14

Perizinan Berusaha dan non perizinan sebagaimana dimaksud pada Pasal 9 berakhir karena :

- a. habis masa berlakunya dan tidak diajukan perpanjangan;
- b. dikembalikan oleh pemegang izin dan non izin; dan
- c. dicabut oleh pemberi izin dan non izin.

### Pasal 15

Dalam rangka meningkatkan kinerja penyelenggaraan pelayanan perizinan dan non perizinan, Bupati memberikan tunjangan khusus sesuai ketentuan perundang – undangan yang berlaku juga kemampuan keuangan daerah.

## BAB VI

### STANDAR PELAYANAN PUBLIK DAN STANDAR OPERASIONAL PROSEDUR

### Pasal 16

Untuk terwujudnya pelayanan perizinan dan non perizinan yang cepat, efektif, efisien, transparan dan memberikan kepastian hukum, ditetapkan :

- a. standar pelayanan publik; dan
- b. standar operasional prosedur.

### Pasal 17

(1) Standar pelayanan publik sebagaimana dimaksud dalam Pasal 16 huruf a meliputi :

- a. persyaratan;
- b. sistem, mekanisme, dan prosedur;
- c. jangka waktu penyelesaian;
- d. biaya/tarif retribusi daerah;
- e. produk layanan;
- f. sarana dan prasarana;
- g. kompetensi pelaksana;
- h. penanganan pengaduan
- i. jumlah pelaksana
- j. jaminan pelayanan;
- k. jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan; dan
- l. evaluasi kinerja pelaksana.

- (2) Standar pelayanan publik sebagaimana dimaksud pada ayat (1) tercantum dalam Lampiran yang merupakan bagian tidak terpisahkan dari Peraturan Bupati ini.

#### Pasal 18

- (1) Standar Operasional prosedur sebagaimana dimaksud dalam Pasal 16 huruf b disusun sebagai acuan bagi penyelenggara pelayanan perizinan dan non perizinan dalam memberikan pelayanan kepada Pelaku Usaha.
- (2) Standar Operasional prosedur sebagaimana dimaksud pada ayat (1) ditetapkan dengan Keputusan Bupati.

### BAB VII

#### MANAJEMEN PELAYANAN

#### Pasal 19

- (1) Pelayanan sistem OSS RBA pada Perizinan Berusaha di daerah dilakukan secara mandiri oleh Pelaku Usaha.
- (2) Pelayanan secara mandiri sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dilakukan dengan perangkat/fasilitas sendiri atau yang disediakan oleh DPMPTSP.
- (3) Dalam hal pelayanan Sistem OSS belum dapat dilaksanakan secara mandiri, DPMPTSP melakukan :
  - a. pelayanan perbantuan; dan atau
  - b. pelayanan bergerak.
- (4) Pelayanan perbantuan sebagaimana dimaksud pada ayat (3) huruf a dilakukan secara interaktif antara DPMPTSP dan Pelaku Usaha pada loket pelayanan.
- (5) Pelayanan bergerak dilakukan dengan mendekatkan keterjangkauan pelayanan kepada Pelaku Usaha dengan menggunakan transportasi atau sarana lainnya (*mobile service*).

1

## Pasal 20

- (1) Pelayanan perbantuan sebagaimana dimaksud dalam Pasal 18 ayat (3) huruf a juga dilakukan apabila pelayanan sistem OSS RBA :
  - a. belum tersedia; atau
  - b. terjadi gangguan teknis.
- (2) Dalam hal diperlukan pelayanan perbantuan sebagaimana dimaksud pada ayat (1), DPMPTSP berkoordinasi dengan lembaga OSS agar pelayanan tetap berlangsung.
- (3) Dalam hal pelayanan Sistem OSS RBA belum tersedia sebagaimana dimaksud pada ayat (1) huruf a pelayanan perbantuan dilakukan dengan tahapan :
  - a. pelaku usaha dapat mengajukan permohonan Perizinan Berusaha secara *luring* kepada petugas pelayanan;
  - b. petugas pelayanan menghubungkan perizinan luring ke dalam Sistem OSS RBA pada DPMPTSP;
  - c. persetujuan atau penolakan diterbitkannya dokumen Perizinan Berusaha dan non perizinan diinformasikan kepada Pelaku Usaha melalui sarana komunikasi.
- (4) Dalam hal pelayanan Sistem OSS RBA terjadi gangguan teknis sebagaimana dimaksud pada ayat (1) huruf b, pelayanan perbantuan harus tersedia paling lama 1 (satu) hari sejak dinyatakan terjadinya gangguan teknis.
- (5) Pernyataan terjadinya gangguan teknis pelayanan sistem OSS RBA disampaikan oleh DPMPTSP kepada Masyarakat.

## Pasal 21

- (1) Dalam menyelenggarakan pelayanan Perizinan Berusaha dan non perizinan, DPMPTSP wajib menerapkan manajemen PTSP.
- (2) Manajemen PTSP sebagaimana dimaksud pada ayat (1) meliputi :
  - a. pelaksanaan pelayanan;
  - b. pengelolaan pengaduan;
  - c. pengelolaan informasi;

- d. pengawasan internal;
  - e. penyuluhan kepada masyarakat; dan
  - f. pelayanan konsultasi.
- (3) Manajemen PTSP sebagaimana dimaksud pada ayat (2) dituangkan dalam standar operasional prosedur pelayanan perizinan dan non perizinan.

## BAB VIII SURVEY KEPUASAN MASYARAKAT

### Pasal 22

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

## BAB IX PENGADUAN

### Pasal 23

- (1) Dalam hal penyelenggaraan Perizinan Berusaha dan non perizinan tidak sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan, pemohon izin dapat menyampaikan pengaduan.
- (2) Pengaduan sebagaimana dimaksud pada ayat (1), dapat dilakukan secara manual maupun secara elektronik pada aplikasi OSS RBA dan aplikasi sesuai ketentuan perundang-undangan.
- (3) Pengaduan harus ditanggapi dan ditindaklanjuti oleh DPMPTSP sesuai kategori aduan yang ditetapkan dalam Keputusan Kepala Perangkat Daerah.

BAB X  
PENGAWASAN, EVALUASI DAN PELAPORAN

Bagian Kesatu  
Pengendalian dan Evaluasi

Pasal 24

- (1) DPMPTSP maupun Perangkat Daerah pembina sektor bertanggungjawab untuk melakukan Pengawasan dan evaluasi setelah terbitnya Perizinan Berusaha dan non perizinan sesuai dengan ketentuan perundang-undangan.
- (2) Apabila dalam melakukan pengawsan dan evaluasi sebagaimana dimaksud pada ayat (1) ditemukan adanya pelanggaran, Perangkat Daerah pembina Sektor merekomendasikan pencabutan Perizinan Berusaha kepada DPMPTSP dengan melampirkan berita acara Pengawasan dan evaluasi.

Bagian Kedua  
Pelaporan

Pasal 25

DPMPTSP melaporkan penyelenggaraan pelayanan perizinan dan non perizinan secara periodik setiap triwulan atau sewaktu-waktu apabila diperlukan kepada Bupati melalui sekretaris daerah.

BAB XI  
PEMBIAYAAN

Pasal 26

- (1) Pendanaan penyelenggaraan perizinan Berusaha Berbasis Resiko di daerah dibebankan pada anggaran pendapatan dan belanja daerah.
- (2) Selain pendanaan sebagaimana dimaksud pada ayat (1), pendanaan penyelenggaraan perizinan Berusaha Berbasis Risiko di daerah dapat berasal dari dana alokasi khusus sesuai peraturan perundang-undangan.



BAB XIII  
KETENTUAN PENUTUP

Pasal 27

Peraturan Bupati ini mulai berlaku pada tanggal diundangkan.

Agar setiap orang mengetahuinya, memerintahkan pengundangan Peraturan Bupati ini dengan penempatannya dalam Berita Daerah Kabupaten Bolaang Mongondow Selatan.

Ditetapkan di Bolaang Uki

pada tanggal 27 September 2021

BUPATI BOLAANG MONGONDOW SELATAN,



ISKANDAR KAMARU

Diundangkan di Bolaang Uki

pada tanggal 27 September 2021

SEKRETARIS DAERAH

BOLAANG MONGONDOW SELATAN,



MARZANZIUS ARVAN OHY

BERITA DAERAH KABUPATEN BOLAANG MONGONDOW SELATAN TAHUN 2021  
NOMOR 702

LAMPIRAN  
PERATURAN BUPATI BOLAANG MONGONDOW SELATAN  
NOMOR 72 TAHUN 2021  
TENTANG  
PERIZINAN BERUSAHA BERBASIS RESIKO

STANDAR PELAYANAN PUBLIK

a. PERSYARATAN

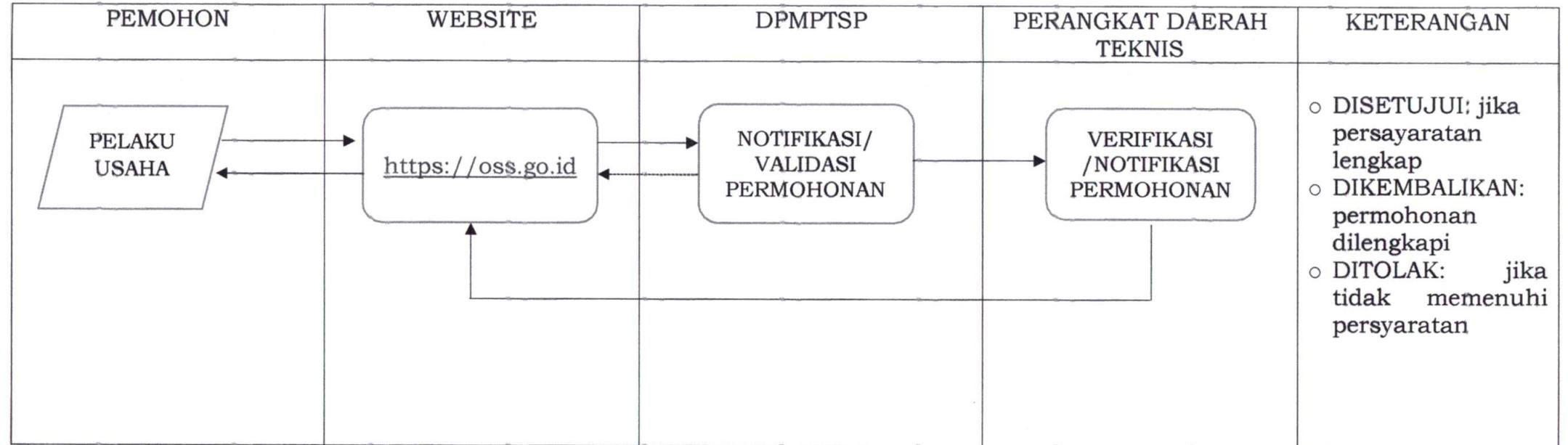
Penyelenggaraan perizinan berusaha di daerah dilakukan untuk meningkatkan ekosistem dan kegiatan berusaha meliputi :

1. persyaratan Dasar Perizinan berusaha.
2. perizinan berusaha berbasis resiko.

Perizinan berusaha dilakukan berdasarkan penetapan tingkat resiko dan peringkat skala kegiatan usaha. Dimana persyaratan dasarnya adalah :

- a) kesesuaian kegiatan pemanfaatan ruang;
- b) persetujuan lingkungan; dan
- c) persetujuan bangunan gedung dan sertifikat laik fungsi.

b. SISTEM, MEKANISME DAN PROSEDUR



c. JANGKA WAKTU PENYELESAIAN

Untuk berkas permohonan yang telah lengkap persyaratan, maksimal 150 menit perizinan dan non perizinan dapat diterbitkan.

d. PRODUK LAYANAN

Produk layanan yang dilayani pada DPMPTSP sebagaimana diatur dalam Peraturan Pemerintah Nomor 5 tahun 2021 tentang perizinan berusaha berbasis resiko meliputi seluruh perizinan dan non perizinan pada sektor :

1. kelautan dan perikanan;
2. pertanian;
3. lingkungan hidup;
4. energi dan sumber daya mineral;
5. perindustrian;
6. perdagangan;
7. pekerjaan umum dan perumahan rakyat;
8. transportasi;
9. kesehatan, obat, dan makanan;
10. pendidikan dan kebudayaan;
11. pariwisata;
12. ketenagakerjaan.

e. BIAYA

Pelaksanaan pelayanan perizinan dan non perizinan tidak dipungut biaya, kecuali perizinan tertentu dikenakan retribusi daerah sesuai dengan ketentuan perundang-undangan.

f. SARANA DAN PRASARANA

1. Ruang pelayanan (FO)
2. Ruang pemrosesan berkas (BO)
3. Ruang arsip
4. Ruang rapat
5. Ruang tim teknis
6. Ruang Pengaduan
7. Ruang Laktasi
8. Ruang tunggu
9. Ruang tamu
10. Ruang kepala dinas
11. Ruang sekretaris
12. Tempat parkir mobil
13. Tempat parkir motor
14. Toilet/kamar mandi pelaku usaha
15. Komputer/Laptop
16. Printer
17. Scanner

18. Meubeler
19. Mesin antrian
20. Papan informasi
21. AC
22. Standing banner pelayanan
23. WA/Call Center
24. Buku perizinan
25. Buku peluang investasi
26. Brosur
27. Formulir perizinan
28. Projektor
29. Wifi
30. UPS
31. Petunjuk arah lokasi

g. KOMPETENSI PELAKSANA

Kompetensi petugas dalam penyelenggaraan pelayanan perizinan meliputi :

1. memiliki latar belakang pendidikan dan pengetahuan pelayanan
2. memiliki sertifikat kompetensi (diklat ptsp)
3. memiliki kemampuan teknis dan administratif dalam pelayanan
4. mampu mengoperasikan komputer/laptop dan memahami teknologi informasi

h. PENGAWASAN INTERNAL

Pengawasan internal dilaksanakan agar penyelenggaraan pelayanan perizinan dan non perizinan sesuai dengan standar pelayanan yang telah ditetapkan. Pengawasan internal dilakukan oleh setiap atasan secara struktural dan sesuai tupoksi.

i. PENANGANAN PENGADUAN

Penanganan pengaduan dilakukan dengan cara :

1. manual

pelaku usaha mendatangi ruang pengaduan, mengisi formulir pengaduan dan menyampaikan formulir langsung kepada petugas pengaduan yang ada atau memasukan kedalam kotak pengaduan yang disediakan.

2. aplikasi OSS

pemohon dapat mengajukan pengaduan secara online melalui menu pengaduan pada OSS dengan cara mengisi data diri dan keterangan pengaduan yang telah disediakan dalam aplikasi OSS, petugas pengaduan akan menindaklanjuti pengaduan dan merespon balik aduan kepada pelaku usaha/pemohon.

j. JUMLAH PELAKSANA

Pelaksana pemrosesan berkas permohonan dilakukan oleh :

1. 1 orang Kepala Bidang

2. 2 orang Kepala Seksi

3. 1 orang PTT Operator Perizinan

4. 1 orang PTT Petugas Pelayanan (FO)

k. JAMINAN PELAYANAN

Penyelenggara pelayanan publik wajib memberikan pelayanan kepada masyarakat. Jaminan pelayanan yang diterapkan dalam penyelenggaraan pelayanan terpadu satu pintu yaitu jaminan pelayanan yang memberikan kepastian kepada masyarakat agar masyarakat dapat menerima hak sesuai dengan standar pelayanan. Penyelenggaraan pelayanan terpadu satu pintu harus memiliki komitmen untuk memberikan pelayanan sesuai dengan standar pelayanan yang telah ditetapkan.

Penyelenggaraan perizinan dan non perizinan melalui "**pelayanan prima, santun dan transparan**" harus terus digalakkan dan untuk mengimplementasikan komitmen tersebut dilakukan pemantauan dan evaluasi terhadap penyelenggaraan pelayanan terpadu satu pintu secara berkala dan berkelanjutan.

1. JAMINAN KEAMANAN DAN KESELAMATAN PELAYANAN

Penyelenggara pelayanan publik wajib memberikan jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan dalam bentuk komitmen untuk memberikan rasa aman, bebas dari bahay, dan resiko keragu-raguan. Komitmen untuk memberi rasa aman, bebas dari bahaya dan resiko keragu-raguan diwujudkan dengan keterbukaan informasi penyelenggaraan pelayanan terpadu satu pintu yang didukung dengan sarana dan prasarana yang dapat diakses dengan mudah oleh pelaku usaha baik secara manual terpajang di front office maupun informasi ssecara elektronik dalam website pelayanan.

m. EVALUASI KINERJA PELAKSANA

Penyelenggara pelayanan publik wajib melaksanakan evaluasi terhadap kinerja dari pelaksana pelayanan. Evaluasi ini bertujuan untuk mengetahui seberapa jauh pelaksanaan kegiatan sesuai dengan standar pelayanan. Evaluasi kinerja dilaksanakan secara berkala yang dipantau intens secara struktural oleh pimpinan. Evaluasi secara eksternal dilaksanakan dengan melakukan survey kepuasan masyarakat. Hasil dari evaluasi internal dan eksternal digunakan sebagai pedoman untuk menyempurnakan penyelenggaraan pelayanan terpadu satu pintu.

  
BUPATI BOLAANG MONGONDOW SELATAN,  
  
ISKANDAR KAMARU 