



BUPATI LAMPUNG SELATAN

PROVINSI LAMPUNG

PERATURAN BUPATI LAMPUNG SELATAN
NOMOR 4 TAHUN 2023
TENTANG

STANDAR OPERASIONAL PROSEDUR PELAYANAN
PERIZINAN DAN NON PERIZINAN, PELAYANAN *DRIVE THRU* DAN
PENANGANAN PENGADUAN PELAYANAN PERIZINAN DAN NON PERIZINAN
PADA MAL PELAYANAN PUBLIK KABUPATEN LAMPUNG SELATAN

DENGAN RAHMAT TUHAN YANG MAHA ESA

BUPATI LAMPUNG SELATAN,

- Menimbang :
- a. bahwa dalam rangka mewujudkan penyelenggaraan pelayanan terpadu satu pintu dan guna mewujudkan kepastian hak dan kewajiban berbagai pihak yang terkait dengan penyelenggaraan pelayanan serta meningkatkan kualitas pelayanan kepada masyarakat khususnya dibidang pelayanan perizinan dan non perizinan maka perlu adanya sistem pelayanan perizinan yang cepat, efisien, dan terpadu;
 - b. bahwa dalam rangka memberikan jaminan dan kepastian penyelenggaraan pelayanan publik di Mal Pelayanan Publik Kabupaten Lampung Selatan yang transparan dan akuntabel, efektif dan efisien, serta kepastian penanganan pengaduan pelayanan perizinan dan non perizinan secara cepat, tepat dan terukur;
 - c. bahwa berdasarkan pertimbangan sebagaimana dimaksud dalam huruf a dan b perlu menetapkan Peraturan Bupati tentang Standar Operasional Prosedur Pelayanan Perizinan Dan Non Perizinan, Pelayanan Drive Thru Dan Penanganan Pengaduan Pelayanan Perizinan Dan Non Perizinan Pada Mal Pelayanan Publik Kabupaten Lampung Selatan.

- Mengingat :
1. Undang-Undang Nomor 28 Tahun 1959 tentang Penetapan Undang-Undang Darurat Nomor 4 Tahun 1956, Undang-Undang Darurat Nomor 5 Tahun 1956 dan Undang-Undang Darurat Nomor 6 Tahun 1956 tentang Pembentukan Daerah Tingkat II termasuk Kotapraja, dalam Lingkungan Daerah Tingkat I Sumatera Selatan, sebagai Undang-Undang (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 1959 Nomor 73, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 1821);

2. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2007 tentang Penanaman Modal (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2007 Nomor 67, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4724 sebagaimana telah diubah dengan Undang-Undang Nomor 6 Tahun 2023 tentang Penetapan Peraturan Pemerintah Pengganti Undang-undang Nomor 2 Tahun 2022 tentang Cipta Kerja menjadi Undang-Undang (Lembaran Negara Tahun 2023 Nomor 41, Tambahan Lembaran Negara Nomor 6856);
3. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2009 Nomor 112, Tambahan Lembaran Negara Nomor 5038);
4. Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2014 Nomor 244, Tambahan Lembaran Republik Indonesia Nomor 5587) sebagaimana telah diubah beberapa kali terakhir dengan Undang-Undang Nomor 6 Tahun 2023 tentang Penetapan Peraturan Pemerintah Pengganti Undang-undang Nomor 2 Tahun 2022 tentang Cipta Kerja menjadi Undang-Undang (Lembaran Negara Tahun 2023 Nomor 41, Tambahan Lembaran Negara Nomor 6856);
5. Undang-Undang Nomor 1 Tahun 2022 tentang Hubungan Keuangan Antara Pemerintah Pusat dan Pemerintahan Daerah (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2022 Nomor 4, Tambahan Lembaran Negara Nomor 6757);
6. 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);
7. Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2012 Nomor 215, Tambahan Lembaran Negara Nomor 5357);
8. Peraturan Pemerintah Nomor 2 Tahun 2018 tentang Standar Pelayanan Minimal (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2018 Nomor 2, Tambahan Lembaran Negara Nomor 6178);
9. Peraturan Pemerintah Nomor 5 Tahun 2021 Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2021 Nomor 15, Tambahan Lembaran Negara Nomor 6617);
10. Peraturan Pemerintah Nomor 6 Tahun 2021 Penyelenggaraan Perizinan Berusaha di Daerah (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2021 Nomor 16, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 6618);

11. Peraturan Pemerintah Nomor 10 Tahun 2021 tentang Pajak Daerah dan Retribusi Daerah dalam Rangka Mendukung Kemudahan Berusaha dan Layanan Daerah (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2021 Nomor 20, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 6622);
12. Peraturan Pemerintah Nomor 16 Tahun 2021 tentang Peraturan Pelaksanaan Undang Undang Nomor 28 Tahun 2002 tentang Bangunan Gedung (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2021 Nomor 26, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 6628);
13. Peraturan Presiden Nomor 97 Tahun 2014 tentang Penyelenggaraan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2014 Nomor 221);
14. Peraturan Presiden Nomor 89 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Mal Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2021 Nomor 222);
15. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 35 Tahun 2012 tentang Pedoman Penyusunan Standar Operasional Prosedur Administrasi Pemerintahan (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2012 Nomor 649);
16. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 36 Tahun 2012 tentang Petunjuk Teknis Penyusunan, Penetapan, dan Penerapan Standar Pelayanan (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2012 Nomor 749);
17. Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 138 Tahun 2017 tentang Penyelenggaraan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Daerah (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2017 Nomor 1956);
18. Peraturan Menteri Pendidikan dan Kebudayaan Nomor 25 Tahun 2018 tentang Perizinan Berusaha Terintegrasi Secara Elektronik Sektor Pendidikan dan Kebudayaan (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2018 Nomor 896);
19. Peraturan Menteri Pertanian Nomor 29/PERMENTAN/PP 210/7/2018 tentang Tata Cara Perizinan Berusaha Sektor Pertanian (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2018 Nomor 873);
20. Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 11 Tahun 2020 tentang Penerbitan Perizinan Berusaha Terintegrasi Secara Elektronik Sektor Kesehatan (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2020 Nomor 492);
21. Peraturan Menteri Lingkungan Hidup dan Kehutanan Republik Indonesia Nomor 3 Tahun 2021 tentang Standar Kegiatan Usaha pada Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko Sektor Lingkungan Hidup dan Kehutanan (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2021 Nomor 270);

22. Peraturan Menteri Ketenagakerjaan Nomor 6 Tahun 2021 tentang Standar Kegiatan Usaha dan/atau Produk pada Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko Sektor Ketenagakerjaan (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2021 Nomor 269);
23. Peraturan Menteri Pariwisata dan Ekonomi Kreatif Nomor 7 Tahun 2021 tentang Norma, Standar, Prosedur, dan Kriteria Perizinan Berusaha Berbasis Risiko Sektor Ekonomi Kreatif (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2021 Nomor 681);
24. Peraturan Menteri Perhubungan Nomor 12 Tahun 2021 tentang Standar Kegiatan Usaha dan Produk Pada Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko Sektor Transportasi (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2021 Nomor 257);
25. Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 14 Tahun 2021 tentang Standar Kegiatan Usaha dan Produk Pada Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko Sektor Kesehatan (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2021 Nomor 316);
26. Peraturan Menteri Pertanian Nomor 15 Tahun 2021 tentang Standar Kegiatan Usaha dan Standar Produk Pada Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko Sektor Pertanian (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2021 Nomor 262);
27. Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 25 Tahun 2021 tentang Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2021 Nomor 885);
28. Peraturan Menteri Perdagangan Republik Indonesia Nomor 26 Tahun 2021 tentang Penetapan Standar Kegiatan Usaha dan Produk pada Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko Sektor Perdagangan (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2021 Nomor 282);
29. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 92 Tahun 2021 tentang Petunjuk Teknis Penyelenggaraan Mal Pelayanan Publik (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2021 Nomor 1573);
30. Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63/KEP/M.PAN/7/2003 tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik;
31. Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 118/KEP.M.PAN/7/2003 tentang Pedoman Umum Penanganan Pengaduan Masyarakat Bagi instansi Pemerintah;
32. Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63/KEP/M.PAN/7/2006 tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan publik;

33. Peraturan Daerah Kabupaten Lampung Selatan Nomor 7 Tahun 2016 tentang Pembentukan dan Susunan Perangkat Daerah Kabupaten Lampung Selatan (Lembaran Daerah Kabupaten Lampung Selatan Tahun 2016 Nomor 16, Tambahan Lembaran Daerah Kabupaten Lampung Selatan Nomor 16) sebagaimana telah diubah beberapa kali, terakhir dengan Peraturan Daerah Kabupaten Lampung Selatan Nomor 10 Tahun 2020 (Lembaran Daerah Kabupaten Lampung Selatan Tahun 2023 Nomor 10);
34. Peraturan Bupati Lampung Selatan Nomor 56 Tahun 2016 tentang Rincian Tugas, Jabatan pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Perizinan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Lampung Selatan (Berita Daerah Kabupaten Lampung Selatan Tahun 2010 Nomor 56);
35. Peraturan Bupati Lampung Selatan Nomor 1 tahun 2022 tentang Pendelegasian Kewenangan Penyelenggaraan Pelayanan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko dan Non Perizinan Kepada Kepala Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Perizinan Terpadu Satu Pintu (Berita Daerah Kabupaten Lampung Selatan Tahun 2022 Nomor 120);
36. Peraturan Bupati Lampung Selatan Nomor 42 tahun 2023 tentang Kedudukan, Tugas dan Fungsi, Susunan Organisasi serta Tata Kerja Perangkat Daerah Kabupaten Lampung Selatan (Berita Daerah Kabupaten Lampung Selatan Tahun 2023 Nomor 352).

MEMUTUSKAN :

Menetapkan : PERATURAN BUPATI TENTANG STANDAR OPERASIONAL PROSEDUR (SOP) PELAYANAN PERIZINAN DAN NON PERIZINAN, PELAYANAN *DRIVE THRU* DAN PENANGANAN PENGADUAN PELAYANAN PERIZINAN DAN NON PERIZINAN PADA MAL PELAYANAN PUBLIK KABUPATEN LAMPUNG SELATAN.

BAB I KETENTUAN UMUM

Pasal 1

Dalam Peraturan ini yang dimaksud dengan :

1. Daerah otonom yang selanjutnya disebut daerah adalah kesatuan masyarakat hukum Kabupaten Lampung Selatan yang mempunyai batas-batas wilayah yang berwenang mengatur dan mengatur urusan pemerintahan dan kepentingan masyarakat setempat menurut prakarsa sendiri berdasarkan aspirasi masyarakat dalam system Negara Kesatuan Republik Indonesia.
2. Pemerintah Daerah adalah Bupati sebagai unsur penyelenggara pemerintahan daerah yang memimpin pelaksanaan urusan pemerintahan yang menjadi kewenangan daerah otonom Kabupaten Lampung Selatan.
3. Bupati adalah Kepala Daerah Kabupaten Lampung Selatan.

4. Mal Pelayanan Publik yang selanjutnya disingkat MPP adalah pengintegrasian Pelayanan Publik yang diberikan oleh Kementerian, Lembaga, Pemerintah Daerah Provinsi dan Kabupaten, Badan Usaha Milik Negara/Badan Usaha Milik Daerah/Swasta secara terpadu pada 1 (satu) tempat sebagai upaya meningkatkan kecepatan kemudahan, jangkauan, kenyamanan, dan keamanan pelayanan.
5. Penyelenggara Pelayanan Publik yang selanjutnya disebut Penyelenggara adalah setiap institusi penyelenggara, korporasi, lembaga independen yang dibentuk berdasarkan Undang-Undang untuk kegiatan Pelayanan Publik dan badan hukum lain yang dibentuk semata-mata untuk kegiatan Pelayanan Publik.
6. 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.
7. Standar Pelayanan Publik yang selanjutnya disebut Standar Pelayanan adalah tolak ukur yang dipergunakan sebagai pedoman penyelenggaraan pelayanan dan acuan penilaian kualitas pelayanan sebagai kewajiban dan janji Penyelenggara kepada masyarakat dalam rangka pelayanan yang berkualitas, cepat, mudah, terjangkau, dan terukur.
8. Perizinan adalah segala bentuk persetujuan yang dikeluarkan oleh pemerintah dan pemerintah daerah yang memiliki kewenangan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.
9. Nonperizinan adalah pemberian dokumen atau bukti legalitas atas sahnya sesuatu kepada seseorang atau sekelompok orang dalam kemudahan pelayanan dan informasi sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.
10. Pengaduan adalah pemberitahuan dari penerima pelayanan yang berisi informasi tentang ketidaksesuaian antara pelayanan yang diterima dengan Maklumat Pelayanan.
11. Prosedur Pelayanan adalah kemudahan tahapan pelayanan yang diberikan kepada masyarakat dilihat dari sisi kesederhanaan alur layanan.
12. Persyaratan Pelayanan adalah persyaratan teknis dan administratif yang diperlukan untuk mendapatkan pelayanan sesuai dengan jenis pelayanannya.
13. Izin adalah dokumen yang dikeluarkan oleh Pemerintah Daerah berdasarkan peraturan Daerah atau peraturan lainnya yang merupakan bukti legalitas menyatakan sah atau diperbolehkannya seseorang atau badan untuk melakukan usaha atau kegiatan tertentu.
14. Instansi teknis adalah Satuan Kerja Perangkat Daerah di Daerah yang mempunyai kewenangan mengelola, membina, mengawasi dan mengendalikan izin.
15. Tim Teknis adalah kelompok kerja yang terdiri dari unsur-unsur Satuan Kerja Perangkat Daerah terkait yang mempunyai kewenangan untuk memberikan pelayanan perizinan.

BAB II MAKSUD, TUJUAN DAN RUANG LINGKUP

Pasal 2

Maksud ditetapkannya SOP ini adalah agar pelaksanaan pelayanan perizinan dan non perizinan berjalan efektif dan efisien serta sebagai pedoman bagi seluruh pegawai/aparaturnya dalam menunjang aktivitasnya untuk dapat bekerja sebagai penyelenggara perizinan daerah.

Pasal 3

Tujuan ditetapkannya SOP ini adalah :

- a. untuk pembakuan tolak ukur yang dipergunakan sebagai acuan pelayanan perizinan dan nonperizinan kepada masyarakat;
- b. dalam rangka meningkatkan kualitas pelayanan dibidang perizinan secara lebih;
- c. memberi komitmen atau janji dari pihak Perangkat Daerah (PD) selaku penyedia layanan kepada masyarakat untuk memberikan kualitas layanan yang mudah, cepat, sederhana, efektif, dan efisien, serta memberikan kepastian dalam proses pelayanan; dan
- d. sebagai bentuk transparansi dan akuntabilitas pelayanan kepada masyarakat.

Pasal 4

Ruang lingkup yang diatur dalam peraturan ini meliputi :

- a. standar operasional prosedur Pelayanan Perizinan dan Non Perizinan;
- b. pelayanan *Drive Thru*; dan
- c. penanganan Pengaduan Pelayanan Perizinan dan Non Perizinan.

BAB III STANDAR OPERASIONAL PROSEDUR

Bagian Kesatu Umum

Pasal 5

- (1) SOP Pelayanan Perizinan dan Non Perizinan, Pelayanan *Drive Thru* dan Penanganan Pengaduan Pelayanan Perizinan dan Non Perizinan digunakan oleh Perangkat Daerah (PD) sebagai salah satu instrumen dalam memberikan pelayanan.
- (2) Penyelenggaraan Pelayanan Perizinan dan Non Perizinan dilakukan melalui mekanisme pelayanan pada masing-masing gerai layanan di Mal Pelayanan Publik.
- (3) Penyelenggaraan Pelayanan *Drive Thru* dilakukan melalui gerai layanan *Drive Thru* di Mal Pelayanan Publik.
- (4) Penanganan pengaduan dilakukan melalui mekanisme :
 - a. langsung dengan datang ke MPP;
 - b. melalui media website resmi MPP:
<https://pengaduan-mpp.lampungsetatankab.go.id/>;
 - c. melalui aplikasi Whatsapp : 085325251717; dan
 - d. terhubung dengan website Layanan Aspirasi Pengaduan Online Rakyat (LAPOR).

Bagian Kedua Mekanisme Pelayanan dan Penanganan Pengaduan

Pasal 6

- (1) Mekanisme pelayanan meliputi :
 - a. mengambil nomor antrian pada mesin antrian sesuai dengan kebutuhan perizinan yang dibutuhkan;
 - b. petugas membantu memeriksa kelengkapan berkas persyaratan perizinan yang dimohonkan;
 - c. petugas membantu mengarahkan ke loket/gerai layanan sesuai jenis perizinan yang akan dimohonkan; dan
 - d. pemohon siap untuk diberikan pelayanan perizinan dan non perizinan.
- (2) Mekanisme pelayanan *Drive Thru* meliputi :
 - a. pemohon memberikan berkas kepada petugas layanan *Drive Thru*;
 - b. petugas layanan *Drive Thru* memeriksa kelengkapan persyaratan perizinan yang dibutuhkan;
 - c. petugas layanan *Drive Thru* membawa berkas perizinan yang dimohonkan ke gerai layanan;
 - d. petugas gerai layanan memverifikasi kelengkapan persyaratan / memeriksa kelengkapan persyaratan perizinan yang dibutuhkan dan memproses berkas layanan yang dimohonkan;
 - e. petugas layanan *Drive Thru* Menerima kembali berkas yang telah selesai diproses oleh petugas gerai layanan; dan
 - f. petugas layanan *Drive Thru* memberikan kembali berkas yang telah selesai di proses kepada pemohon.
- (3) Mekanisme penanganan pengaduan meliputi :
 - a. menerima berkas laporan pengaduan sesuai dengan syarat yang berlaku;
 - b. melakukan verifikasi terhadap berkas/laporan pengaduan yang masuk dan jika diperlukan dapat melakukan konfirmasi atau klarifikasi terhadap pelapor;
 - c. meneliti dan mengkaji serta menganalisa laporan pengaduan untuk ditindaklanjuti; dan
 - d. memutuskan tindakan atau respon terhadap laporan pengaduan.

Bagian Ketiga Sarana Sumber Daya Manusia, Sarana dan Prasarana

Pasal 7

- (1) Sumber daya manusia pelayanan perizinan dan non perizinan yaitu Pegawai di lingkungan Mal Pelayanan Publik.
- (2) Kualifikasi sumber daya manusia atau petugas yang menangani pelayanan perizinan adalah :
 - a. menguasai prosedur dan tatacara pemrosesan izin, mekanisme pelayanan perizinan melalui aplikasi, jenis-jenis pelayanan perizinan dan non perizinan serta standar pelayanan publik;
 - b. menguasai/mahir dalam mengoperasikan komputer; dan
 - c. memahami konsekuensi dan dampak apabila pelayanan perizinan tidak dapat terpenuhi.
- (3) Tersedianya sarana dan prasarana yang mendukung kegiatan pelayanan perizinan.

Pasal 8

- (1) Sarana dan prasana pelayanan sebagaimana dimaksud dalam Pasal 7 ayat (3) merupakan peralatan yang mendukung pelaksanaan SOP pelayanan perizinan dan non perizinan di lingkungan Mal Pelayanan Publik.
- (2) Untuk menunjang efisiensi dan efektivitas pelaksanaan Standar Operasional Prosedur Pelayanan Perizinan dan Non Perizinan, dipandang perlu menyediakan sarana dan prasarana pendukung kegiatan sesuai dengan kebutuhan.

Pasal 9

- (1) Standar operasional prosedur pelayanan perizinan dan non perizinan sebagaimana dimaksud dalam Pasal 5 tercantum dalam Lampiran I dan merupakan bagian yang tidak terpisahkan dari Peraturan Bupati ini.
- (2) Standar operasional prosedur pelayanan *Drive Thru* sebagaimana dimaksud dalam Pasal 5 tercantum dalam Lampiran II dan merupakan bagian yang tidak terpisahkan dari Peraturan Bupati ini.
- (3) Standar operasional prosedur penanganan pengaduan pelayanan perizinan dan non perizinan sebagaimana dimaksud dalam Pasal 5 tercantum dalam Lampiran III dan merupakan bagian yang tidak terpisahkan dari Peraturan Bupati ini.

BAB IV

PENYELENGGARA PELAYANAN PUBLIK

Pasal 10

Penyelenggara Pelayanan Publik pada Mal Pelayanan Publik berdasarkan Peraturan Bupati tentang Penyelenggaraan Mal Pelayanan Publik .

BAB V

PEMBIAYAAN

Pasal 11

Semua biaya yang timbul sebagai akibat ditetapkannya Peraturan Bupati ini dibebankan pada Anggaran Pendapatan dan Belanja Daerah.

BAB VI

TATA KERJA

Pasal 12

- (1) Setiap pejabat dan pelaksana Standar Operasional Prosedur Pelayanan Perizinan dan Non Perizinan di lingkungan pemerintah daerah, wajib menguasai, memahami dan melaksanakan sistem dan ketentuan yang berlaku dalam pelayanan Perizinan dan Non Perizinan.
- (2) Setiap pejabat dan pelaksana yang terlibat di dalam pelaksanaan Standar Operasional Prosedur Pelayanan Perizinan dan Non Perizinan di lingkungan pemerintah daerah, wajib membangun komitmen tinggi untuk mendukung pelaksanaannya.

- (3) Setiap pejabat dan pelaksana yang terlibat di dalam pelaksanaan Standar Operasional Prosedur Pelayanan Perizinan dan Non Perizinan di lingkungan pemerintah daerah, wajib mengembangkan koordinasi dan kerjasama maksimal dalam upaya meningkatkan efisiensi dan efektivitas pelayanan publik.
- (4) Setiap pejabat dan pelaksana yang terlibat di dalam pelaksanaan Standar Operasional Prosedur Pelayanan Perizinan dan Non Perizinan di lingkungan pemerintah daerah, wajib memperhatikan ketentuan peraturan perundang-undangan yang berlaku dalam pelaksanaan tugas.

BAB VII
KETENTUAN PENUTUP
Pasal 13

Peraturan Bupati ini mulai berlaku pada tanggal diundangkan.

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

Ditetapkan di Kalianda
pada tanggal 10 Januari 2023

BUPATI LAMPUNG SELATAN,

ttd

NANANG ERMANTO

Diundangkan di Kalianda
pada tanggal 10 Januari 2023

SEKRETARIS DAERAH
KABUPATEN LAMPUNG SELATAN,


ttd

TIAMRIN

BERITA DAERAH KABUPATEN LAMPUNG SELATAN TAHUN 2023 NOMOR 21/4.1

LAMPIRAN I : PERATURAN BUPATI LAMPUNG SELATAN
 NOMOR : 4 Tahun 2023
 TANGGAL : 10 Januari Tahun 2023

STANDAR OPERASIONAL PROSEDUR (SOP) PELAYANAN PERIZINAN DAN NON PERIZINAN
 PADA MAL PELAYANAN PUBLIK KABUPATEN LAMPUNG SELATAN


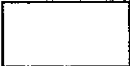
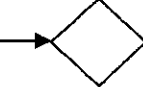
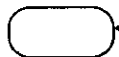
 PEMERINTAH KABUPATEN LAMPUNG SELATAN DINAS PENANAMAN MODAL DAN PELAYANAN PERIZINAN TERPADU SATU PINTU KABUPATEN LAMPUNG SELATAN	Nomor SOP	
	Tanggal Pembuatan	
	Tanggal Revisi	
	Tanggal Pengesahan	
	Disahkan Oleh	Bupati Lampung Selatan
Nama SOP	Pelayanan Perizinan dan Non Perizinan Pada Mal Pelayanan Publik Kabupaten Lampung Selatan	
DASAR HUKUM		
1. Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2020 Tentang Cipta Kerja 2. Peraturan Pemerintah Nomor 5 tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko 3. Peraturan Pemerintah Nomor 6 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusaha di Daerah 4. Peraturan Bupati Lampung Selatan Nomor 77 tahun 2022 tentang Penyelenggaraan Mal Pelayanan Publik.	KUALIFIKASI PELAKSANA	
	1. Pelaksana minimal berpendidikan SLTA sederajat. 2. Terampil mengoperasikan computer, printer, scanner. 3. Penataan dokumen dengan tertib dan rapi. 4. Memiliki pemahaman mengenai standar pelayanan publik, dan mekanisme pelayanan perizinan. 5. Mempunyai komitmen tinggi untuk menyelesaikan setiap tahapan penyelenggaraan pelayanan perizinan dan non perizinan.	
KETERKAITAN		
	PERALATAN DAN PERLENGKAPAN	
	1. Seperangkat komputer (komputer, printer, scanner) 2. Jaringan internet 3. Alat tulis (ATK) 4.	
PERINGATAN		
Apabila proses pelayanan perizinan dan non perizinan tidak sesuai dengan Standar Operasional Prosedur (SOP) maka proses perizinan akan tertunda serta menurunkan Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM).	PENCATATAN DAN PENDATAAN	
	1. Buku Register dan atau 2. Sistem Informasi Perizinan	

STANDAR OPERASIONAL PROSEDUR (SOP)								
No.	Uraian Prosedur	Pelaksana			Baku Mutu		Keterangan	
		Pemohon	Petugas Informasi	Petugas Layanan	Persyaratan dan Kelengkapan	Waktu		Output
1	Melakukan pendaftaran dengan cara mengambil no antrian pada mesin antrian di Mal Pelayanan Publik sesuai dengan jenis perizinan/organisasi penyelenggara yang di butuhkan				- Persyaratan yang dibutuhkan sesuai dengan ketentuan		Nomor Antrian	print out nomor antrian sesuai dengan jenis perizinan dan loket yang dibutuhkan
2	Memverifikasi kelengkapan persyaratan/memeriksa kelengkapan persyaratan perizinan yang dibutuhkan				- Persyaratan yang dibutuhkan sesuai dengan ketentuan	5 Menit	Kelengkapan Berkas Permohonan Perizinan dan Non Perizinan	berkas persyaratan perizinan yang dimohonkan sudah lengkap dan sesuai dengan persyaratan yang ditentukan oleh masing-masing organisasi penyelenggara pelayanan publik
3	Mengarahkan pemohon ke ruang tunggu yang telah disediakan/loket sesuai dengan jenis perizinan dan non perizinan yang dibutuhkan				- Dokumen persyaratan telah diupload kedalam sistem OSS	5 Menit	- Nomor Antrian - Kelengkapan Berkas Permohonan Perizinan dan Non Perizinan	berkas persyaratan perizinan yang dimohonkan sudah lengkap dan sesuai dengan persyaratan yang ditentukan oleh masing-masing organisasi penyelenggara pelayanan publik
4	Pemohon siap untuk menerima layanan perizinan dan non perizinan				- Dokumen persyaratan telah lengkap dan sesuai		Layanan Perizinan dan Non Perizinan yang dibutuhkan	Pemohon mendapatkan layanan perizinan yang dibutuhkan dari organisasi penyelenggara pelayanan publik

BUPATI LAMPUNG SELATAN,

ttd

NANANG ERMANTO

STANDAR OPERASIONAL PROSEDUR (SOP)								
No.	Uraian Prosedur	Pelaksana			Baku Mutu			Keterangan
		Pemohon	Petugas Informasi	Petugas Layanan	Persyaratan dan Kelengkapan	Waktu	Output	
1	Melakukan pendaftaran dengan cara mengambil no antrian pada mesin antrian di Mal Pelayanan Publik sesuai dengan jenis perizinan/organisasi penyelenggara yang di butuhkan				- Persyaratan yang dibutuhkan sesuai dengan ketentuan		Nomor Antrian	print out nomor antrian sesuai dengan jenis perizinan dan loket yang dibutuhkan
2	Memverifikasi kelengkapan persyaratan/meriksa kelengkapan persyaratan perizinan yang dibutuhkan				- Persyaratan yang dibutuhkan sesuai dengan ketentuan	5 Menit	Kelengkapan Berkas Permohonan Perizinan dan Non Perizinan	berkas persyaratan perizinan yang dimohonkan sudah lengkap dan sesuai dengan persyaratan yang ditentukan oleh masing-masing organisasi penyelenggara pelayanan publik
3	Mengarahkan pemohon ke ruang tunggu yang telah disediakan/loket sesuai dengan jenis perizinan dan non perizinan yang dibutuhkan				- Dokumen persyaratan telah diupload kedalam sistem OSS	5 Menit	- Nomor Antrian - Kelengkapan Berkas Permohonan Perizinan dan Non Perizinan	berkas persyaratan perizinan yang dimohonkan sudah lengkap dan sesuai dengan persyaratan yang ditentukan oleh masing-masing organisasi penyelenggara pelayanan publik
4	Pemohon siap untuk menerima layanan perizinan dan non perizinan				- Dokumen persyaratan telah lengkap dan sesuai		Layanan Perizinan dan Non Perizinan yang dibutuhkan	Pemohon mendapatkan layanan perizinan yang dibutuhkan dari organisasi penyelenggara pelayanan publik


BUPATI LAMPUNG SELATAN,



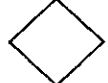

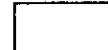
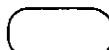
ttd

NANANG ERMANTO

LAMPIRAN II : PERATURAN BUPATI LAMPUNG SELATAN
 NOMOR :
 TANGGAL :

STANDAR OPERASIONAL PROSEDUR (SOP) PELAYANAN DRIVE THRU
 PADA MAL PELAYANAN PUBLIK KABUPATEN LAMPUNG SELATAN

 PEMERINTAH KABUPATEN LAMPUNG SELATAN DINAS PENANAMAN MODAL DAN PELAYANAN PERIZINAN TERPADU SATU PINTU KABUPATEN LAMPUNG SELATAN	Nomor SOP	
	Tanggal Pembuatan	
	Tanggal Revisi	
	Tanggal Pengesahan	
	Disahkan Oleh	Bupati Lampung Selatan
	Nama SOP	Pelayanan Drive Thru pada mal pelayanan publik kabupaten lampung selatan
DASAR HUKUM	KUALIFIKASI PELAKSANA	
1. Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2020 Tentang Cipta Kerja 2. Peraturan Pemerintah Nomor 5 tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko 3. Peraturan Pemerintah Nomor 6 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusaha di Daerah 4. Peraturan Bupati Lampung Selatan Nomor 77 tahun 2022 tentang Penyelenggaraan Mal Pelayanan Publik.	1. Pelaksana minimal berpendidikan SLTA sederajat. 2. Terampil mengoperasikan komputer, printer, scanner. 3. Penataan dokumen dengan tertib dan rapi. 4. Memiliki pemahaman mengenai Standar Pelayanan Publik, dan mekanisme pelayanan perizinan. 5. Mempunyai komitmen tinggi untuk menyelesaikan setiap tahapan penyelenggaraan pelayanan perizinan dan non perizinan.	
KETERKAITAN	PERALATAN DAN PERLENGKAPAN	
	1. Seperangkat komputer (komputer, printer, scanner) 2. Jaringan internet dan telekomunikasi 3. Alat tulis (ATK)	
PERINGATAN	PENCATATAN DAN PENDATAAN	
Apabila proses pelayanan pengaduan tidak sesuai dengan Standar Operasional Prosedur (SOP) maka akan terjadi ketidaktransparanan dan menurunkan Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM).	1. Buku Register dan atau 2. Sistem Informasi Perizinan	

STANDAR OPERASIONAL PROSEDUR (SOP)								
No.	Uraian Prosedur	Pelaksana			Baku Mutu			Keterangan
		Petugas Loket Layanan Drive Thru	Petugas Pada Gerai Layanan	Kepala Perangkat Daerah/Instansi Masing-Masing Gerai Layanan	Persyaratan dan Kelengkapan	Waktu	Output	
1	Menerima berkas dari pemohon layanan drive thru				Berkas permohonan	5 Menit	Berkas permohonan	Hard Copy
2	Memverifikasi kelengkapan persyaratan/memeriksa kelengkapan persyaratan perizinan yang dibutuhkan				Berkas permohonan	5 Menit	Checklist kelengkapan dokumen pemohon	Hard copy
3	Membawa berkas perizinan yang dimohonkan ke gerai layanan				Berkas permohonan	5 Menit	Berkas permohonan	Hard Copy
4	Memverifikasi kelengkapan persyaratan / memeriksa kelengkapan persyaratan perizinan yang dibutuhkan dan memproses berkas layanan yang dimohonkan				Berkas permohonan	10 Menit	Dokumen perizinan / non perizinan	Hard copy
5	Menerima kembali berkas yang telah selesai diproses oleh petugas gerai layanan				Dokumen perizinan / non perizinan	5 Menit	Dokumen perizinan / non perizinan	Hard copy
6	Memberikan Kembali berkas yang telah selesai di proses / di perlukan perbaiki kepada pemohon				Dokumen perizinan / non perizinan	5 Menit	Dokumen perizinan / non perizinan	Hard copy

BUPATI LAMPUNG SELATAN,

ttd

NANANG ERMANTO

STANDAR OPERASIONAL PROSEDUR (SOP)								
No.	Uraian Prosedur	Pelaksana			Baku Mutu			Keterangan
		Petugas Loker Layanan Drive Thru	Petugas Pada Gerai Layanan	Kepala Perangkat Daerah/Instansi Masing-Masing Gerai Layanan	Persyaratan dan Kelengkapan	Waktu	Output	
1	Menerima berkas dari pemohon layanan drive thru				Berkas permohonan	5 Menit	Berkas permohonan	Hard Copy
2	Memverifikasi kelengkapan persyaratan/memeriksa kelengkapan persyaratan perizinan yang dibutuhkan				Berkas permohonan	5 Menit	Checklist kelengkapan dokumen pemohon	Hard copy
3	Membawa berkas perizinan yang dimohonkan ke gerai layanan				Berkas permohonan	5 Menit	Berkas permohonan	Hard Copy
4	Memverifikasi kelengkapan persyaratan / memeriksa kelengkapan persyaratan perizinan yang dibutuhkan dan memproses berkas layanan yang dimohonkan				Berkas permohonan	10 Menit	Dokumen perizinan / non perizinan	Hard copy
5	Menerima kembali berkas yang telah selesai diproses oleh petugas gerai layanan				Dokumen perizinan / non perizinan	5 Menit	Dokumen perizinan / non perizinan	Hard copy
6	Memberikan Kembali berkas yang telah selesai di proses / di perlukan perbaikan kepada pemohon				Dokumen perizinan / non perizinan	5 Menit	Dokumen perizinan / non perizinan	Hard copy


BUPATI LAMPUNG SELATAN,

ttd

NANANG ERMANTO

LAMPIRAN III : PERATURAN BUPATI LAMPUNG SELATAN
 NOMOR :
 TANGGAL : _____

STANDAR OPERASIONAL PROSEDUR (SOP) PENANGANAN PENGADUAN PELAYANAN PERIZINAN DAN NON PERIZINAN
 PADA MAL PELAYANAN PUBLIK KABUPATEN LAMPUNG SELATAN

 PEMERINTAH KABUPATEN LAMPUNG SELATAN DINAS PENANAMAN MODAL DAN PELAYANAN PERIZINAN TERPADU SATU PINTU KABUPATEN LAMPUNG SELATAN	Nomor SOP	
	Tanggal Pembuatan	
	Tanggal Revisi	
	Tanggal Pengesahan	
	Disahkan Oleh	Bupati Lampung Selatan
	Nama SOP	Penanganan Pengaduan Pelayanan Perizinan dan Non Perizinan pada mal pelayanan publik kabupaten lampung selatan
DASAR HUKUM		KUALIFIKASI PELAKSANA
1. Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2020 Tentang Cipta Kerja 2. Peraturan Pemerintah Nomor 5 tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko 3. Peraturan Pemerintah Nomor 6 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusaha di Daerah 4. Peraturan Bupati Lampung Selatan Nomor 77 tahun 2022 tentang Penyelenggaraan Mal Pelayanan Publik.		1. Pelaksana minimal berpendidikan SLTA sederajat. 2. Terampil mengoperasikan computer, printer, scanner. 3. Penataan dokumen dengan tertib dan rapi. 4. Memiliki pemahaman mengenai Standar Pelayanan Publik, dan mekanisme pelayanan perizinan. 5. Memiliki penguasaan diri yang baik, mampu bersikap sabar dan tenang dalam melayani pengaduan yang diterima 6. Mempunyai komitmen tinggi untuk menyelesaikan setiap tahapan penyelenggaraan pelayanan perizinan dan non perizinan.
KETERKAITAN		PERALATAN DAN PERLENGKAPAN
		1. Seperangkat komputer (komputer, printer, scanner) 2. Jaringan internet dan telekomunikasi 3. Alat tulis (ATK)
PERINGATAN		PENCATATAN DAN PENDATAAN
Apabila proses pelayanan pengaduan tidak sesuai dengan Standar Operasional Prosedur (SOP) maka akan terjadi ketidaktransparanan dan menurunkan Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM).		1. Buku Register dan atau 2. Sistim Informasi Perizinan

STANDAR OPERASIONAL PROSEDUR (SOP)									
No.	Uraian Prosedur	Loket/Sistem Informasi Pengaduan	Pelaksana			Baku Mutu			Keterangan
			Kasi Pengaduan dan Pelaporan Pelayanan	Admin Pengaduan Pada Gerai Layanan	Kepala Perangkat Daerah/Instansi Masing-Masing Gerai Layanan	Persyaratan dan Kelengkapan	Waktu	Output	
1	Menerima keluhan atau pengaduan melalui website mpp / petugas pengaduan					Adanya permasalahan atau pengaduan	5 Menit	Menerima laporan atau pengaduan	Pengaduan atau laporan dapat disampaikan secara langsung maupun melalui media elektronik
2	Memverifikasi keluhan atau pengaduan yang diterima					Memverifikasi keluhan atau pengaduan yang diterima	5 Menit	Catatan laporan dan pengaduan yang masuk	Hard copy
3	Meneruskan untuk ditindak lanjuti kepada admin pengaduan di masing-masing gerai layanan yang dilaporkan					Dokumen pengaduan	10 Menit	Laporan hasil kajian terkait laporan / pengaduan yang masuk	Apabila bisa ditangani kasi bisa langsung memberikan jawaban/ respon
4	Mengupayakan tindak lanjut atau respon terkait pengaduan dan laporan untuk dijadikan bahan pertimbangan pembuatan keputusan dan untuk dijadikan bahan pertimbangan oleh kepala perangkat daerah/instansi masing-masing					- Dokumen pengaduan - Laporan hasil kajian terkait laporan/ pengaduan yang masuk	1 jam	Laporan hasil kajian terkait laporan / pengaduan yang masuk	Hard copy
5	Memutuskan tindakan/ respon yang diambil terkait pengaduan untuk memberikan jawaban atau respon kepada pelapor					- Dokumen pengaduan Laporan hasil kajian terkait laporan/ pengaduan yang masuk	1 jam	Jawaban/ respon atas laporan/ pengaduan	Hard copy
6	Penyampaian jawaban/ respon atas pengaduan yang disampaikan					Jawaban/ respon atas laporan/ pengaduan	1 jam	Penanganan laporan / pengaduan pelayanan masing-masing gerai	Hard copy

BUPATI LAMPUNG SELATAN,

ttd

NANANG ERMANTO