

LAMPIRAN I PERATURAN BUPATI MALANG

NOMOR : 22 TAHUN 2009

TANGGAL : 30 MARET 2009

**STANDAR PELAYANAN MINIMAL
UNTUK PELAYANAN ADMINISTRASI PERIZINAN**

NO	VARIABLE	INDIKATOR	TOLOK UKUR
1.	JENIS-JENIS LAYANAN	Melayani izin-izin yang menjadi izin utama dalam kegiatan investasi dengan mengacu kepada prinsip-prinsip penyederhanaan jumlah perizinan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Pelayanan Izin Mendirikan Bangunan. 2. Pelayanan Izin Peruntukan Penggunaan Tanah (IPPT). 3. Pelayanan Izin Penyelenggaraan Reklame. 4. Pelayanan Izin Usaha Jasa Konstruksi 5. Pelayanan Izin Gangguan (HO).
2.	DASAR HUKUM	<ol style="list-style-type: none"> 1. Undang-Undang Nomor 32 Tahun 2004 tentang Pemerintahan Daerah, sebagaimana telah diubah kedua dengan Undang-Undang Nomor 12 Tahun 2008; 2. Peraturan Pemerintah Nomor 38 Tahun 2007 tentang Pembagian Urusan Pemerintahan antara Pemerintah, Pemerintahan Daerah Provinsi, dan Pemerintahan Daerah Kabupaten/Kota; 3. Peraturan Pemerintah Nomor 41 Tahun 2007 tentang Organisasi Perangkat Daerah; 4. Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor: 63/KEP/M.PAN/7/2003 tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik; 5. Keputusan Menteri Dalam Negeri Nomor 20 Tahun 2008 tentang Pedoman Organisasi dan Tata Kerja Unit Pelayanan Perizinan Terpadu di Daerah; 6. Peraturan Daerah Kabupaten Daerah Tingkat II Malang Nomor 7 Tahun 1998 tentang Izin Peruntukan Penggunaan Tanah; 7. Peraturan Daerah Kabupaten Malang Nomor 11 Tahun 2002 tentang Pajak Reklame; 8. Peraturan Daerah Kabupaten Malang Nomor 10 Tahun 2007 tentang Kewenangan Pemerintahan Kabupaten Malang Dalam Urusan Pemerintahan Wajib dan Pilihan; 	<ul style="list-style-type: none"> • Pelaksanaan Peraturan Daerah Kabupaten Malang Nomor 1 Tahun 2008 tentang Organisasi Perangkat Daerah dan Peraturan Bupati Nomor 38 Tahun 2008 tentang Organisasi Perangkat Daerah Unit Pelayanan Terpadu Perizinan • Pelimpahan kewenangan pelayanan perizinan kepada Unit Pelayanan Terpadu Perizinan (UPTP)

NO	VARIABLE	INDIKATOR	TOLOK UKUR
		9. Peraturan Daerah Kabupaten Malang Nomor 11 Tahun 2007 tentang Mendirikan Bangunan; 10. Peraturan Daerah Kabupaten Malang Nomor 12 Tahun 2007 tentang Izin Gangguan; 11. Peraturan Daerah Kabupaten Malang Nomor 1 Tahun 2008 tentang Organisasi Perangkat Daerah; 12. Peraturan Bupati Malang Nomor 38 Tahun 2008 tentang Organisasi Perangkat Daerah Unit Pelayanan Terpadu Perizinan; 13. Peraturan Bupati Malang Nomor 43 Tahun 2008 tentang Koordinasi Lintas Organisasi Perangkat Daerah;	
3.	PERSYARATAN	Persyaratan Administratif; yaitu dokumen yang digunakan untuk mengetahui identitas pemohon, status legal/atau tidaknya kegiatan usaha dan hak atas tempat usaha yang digunakan. Misalnya, seperti, KTP, Kartu Keluarga, NPWP, Akta Pendirian Perusahaan/Perubahan Akta, Bukti Penguasaan Tanah, Lunas PBB tahun terakhir, Keputusan pengesahan/persetujuan/perubahan Anggaran Dasar Badan Hukum dari Departemen Kehakiman/atau pengantar dari Notaris ke Menteri Kehakiman atau bukti transfer pembayaran biaya administrasi penyesuaian ke Departemen Kehakiman.	<ul style="list-style-type: none"> Persyaratan yang diminta maksimal 5, terdiri dari 2 yang terkait dengan identitas pemohon, 1 yang menunjukkan status sah atau tidaknya usaha, dan 1 status penguasaan tanah dan 1 berupa bukti pembayaran PBB tahun terakhir.
		Persyaratan Teknis; yaitu dokumen yang digunakan untuk menilai aspek teknis yang terkait dengan kegiatan usaha, misalnya Uraian Garis Besar Proyek, Gambar/Sketsa Tanah, gambar rencana bangunan, gambar situasi bangunan dan site plan, rancangan tata letak instalasi mesin/peralatan dan perlengkapan bangunan industri, Surat tidak keberatan dari tetangga, Surat Kesanggupan pembebasan tanah, AMDAL, UPL, UKL, dan SPPL, serta Surat persetujuan Presiden Republik Indonesia bagi Penanaman Modal Asing (PMA) atau dari Kepala Badan Koordinasi Penanaman Modal untuk Penanaman Modal Dalam Negeri.	<ul style="list-style-type: none"> Persyaratan yang diminta hanya yang sesuai dengan kebutuhan teknis dan pengendalian perizinan

NO	VARIABLE	INDIKATOR	TOLOK UKUR
4.	JANGKA WAKTU	Ketepatan waktu sesuai dengan yang ditetapkan di dalam Peraturan Daerah/Peraturan Bupati/Keputusan Bupati.	<ul style="list-style-type: none"> Jangka waktu penyelesaian izin maksimal 14 hari sesuai dengan jenis dan karakteristik izin. Untuk perizinan yang memerlukan pembahasan Tim Teknis ditetapkan maksimal 14 hari kerja Untuk perizinan yang tidak memerlukan pembahasan Badan Koordinasi Penataan Ruang Daerah (BKPRD) dan Tim Teknis ditetapkan maksimal 14 hari kerja Apabila terjadi penolakan permohonan dalam pemrosesan, pemberitahuan penolakan harus diberitahukan kepada pemohon segera atau pada hari yang sama dengan waktu penolakan diputuskan.
5.	BIAYA	Ketersediaan Informasi	<ul style="list-style-type: none"> Tersedia media-media informasi biaya lengkap meliputi semua aspek perhitungan biaya dan cara (rumus) perhitungan
		Tarif	<ul style="list-style-type: none"> Pemohon mendapatkan nilai tarif sebelum permohonan di proses Pemohon hanya dikenakan biaya izin resmi sesuai dengan yang ditetapkan oleh Peraturan Daerah..
6.	PROSEDUR PERIZINAN	Pencarian Informasi dan Penerimaan Permohonan	<ul style="list-style-type: none"> Suasana ruang tunggu yang nyaman, teratur, rapi, dan menyediakan ruang publik bagi aktivitas pemohon Tersedia loket layanan informasi, penerimaan permohonan, penyerahan dokumen dan penerimaan pengaduan. Tersedia papan informasi dan dokumen-dokumen tertulis tentang Jenis-jenis layanan, persyaratan, biaya, waktu penyelesaian dan prosedur pemrosesan izin, dan contoh-contoh persyaratan Tersedia meja dan alat tulis untuk mengisi permohonan Tersedia formulir yang mudah dimengerti, ringkas dan jelas beserta petunjuk pengisiannya Tersedia bukti penerimaan dokumen Tersedia petugas keamanan, petugas bagian informasi, petugas penerimaan permohonan, petugas penerimaan pengaduan yang ramah, komunikatif, luwes, rapi, sopan, menarik, simpatik dan sigap dalam melaksanakan tugas siap membantu pemohon dalam mengisi permohonan apabila pemohon memerlukan bantuan

NO	VARIABLE	INDIKATOR	TOLOK UKUR
		Pemrosesan Permohonan	<ul style="list-style-type: none"> • Ruang khusus pemrosesan yang memadai termasuk ruang rapat yang terpisah dari ruang pelayanan • Tersedia sistem komunikasi yang efektif antar bagian • Tersedia ketentuan yang jelas dan transparan • Tersedia sumber daya manusia yang berkompeten di bidang-bidang kerja yang dibutuhkan • Tersedia alat-alat kantor, dan sarana administrasi yang memadai • Tersedia petugas verifikasi berkas yang kompeten, akuntabel, cermat, cekatan dan selalu siap di tempat • Pembahasan diikuti oleh aparat yang kompeten dengan kualifikasi yang dibutuhkan dan berwenang baik dari dalam Unit Pelayanan Terpadu Perizinan maupun dari SKPD lain/atau Tim Teknis jika diperlukan pertimbangan khusus • Tersedia format izin dan surat yang berlaku baku, siap isi, dan mudah diakses oleh petugas • Ada petugas khusus dengan kompetensi teknis yang memadai dalam membuat dokumen izin dan mengadministrasikan izin yang telah ditandatangani
		Penandatanganan	<ul style="list-style-type: none"> • Penandatanganan dilakukan oleh Unit Pelayanan Terpadu Perizinan • Tersedia alat Pengamanan Dokumen Anti Pemalsuan
		Pembayaran Biaya Izin	<ul style="list-style-type: none"> • Tersedia loket pembayaran atau bank persepsi • Tersedia bukti pembayaran • Petugas khusus yang berkompeten melayani dengan ramah dan sopan
		Penyerahan Dokumen Izin	<ul style="list-style-type: none"> • Tersedia loket pengambilan • Petugas khusus yang melayani dengan ramah dan sopan
7.	PELAYANAN PENGADUAN	Informasi tentang keberadaan loket Pengaduan	<ul style="list-style-type: none"> • Ketersediaan loket penerima pengaduan • Brosur, papan informasi tentang prosedur pengaduan • Personil staf pengaduan
		Ketersediaan bermacam bentuk media pengaduan	<ul style="list-style-type: none"> • Bertemu staf langsung, korespondensi, kotak pengaduan, atau melalui telepon
		Kecepatan Penanganan Pengaduan	<ul style="list-style-type: none"> • Pengaduan ditanggapi selambat-lambatnya 3 hari setelah pengaduan disampaikan oleh pemohon

NO	VARIABLE	INDIKATOR	TOLOK UKUR
8.	PELAYANAN IZIN PARAREL		<ul style="list-style-type: none"> Satu permohonan digunakan untuk segala macam perizinan teknis yang dimohon
			<ul style="list-style-type: none"> Satu kali pembahasan dan peninjauan untuk memproses berbagai macam izin yang berkaitan
			<ul style="list-style-type: none"> Waktu penyelesaian izin-izin yang di proses secara pararel maksimal 14 hari
9.	PETUGAS PELAYANAN	Sikap	<ul style="list-style-type: none"> Ramah Peduli Komunikatif Luwes
		Penampilan	<ul style="list-style-type: none"> Rapi Sopan Menarik dan simpatik
		Kecakapan	<ul style="list-style-type: none"> Sigap dalam melaksanakan tugas Mampu memberikan pelayanan sesuai dengan bidang tugasnya
10.	SARANA DAN PRASARANA PELAYANAN	Tempat Pelayanan	<ul style="list-style-type: none"> Tersedia ruang tunggu yang nyaman Tempat pelayanan selalu bersih dan tersedia tempat sampah Tersedia penyejuk ruangan/AC Tersedia bahan bacaan atau televisi Areal parkir memadai Tersedia toilet yang bersih Area pelayanan dibedakan dengan area pemrosesan Tempat mudah dijangkau/diakses oleh masyarakat
		Tata letak	<ul style="list-style-type: none"> Penataan tata ruang sesuai dengan alur perizinan serta membedakan antara publik area dengan ruang pemrosesan (<i>Back Office</i>)

NO	VARIABLE	INDIKATOR	TOLOK UKUR
		Ketersediaan display Informasi terkait dengan perizinan	<ul style="list-style-type: none"> • Papan informasi tentang, jenis-jenis layanan, prosedur, biaya, persyaratan dan waktu penyelesaian • Brosur-brosur tentang perizinan • Stiker petunjuk/himbauan • Papan petunjuk • Tersedia komputer sebagai media informasi bagi masyarakat • Tersedia Website perizinan

Diundangkan di Malang
pada tanggal 31 Maret 2009
SEKRETARIS DAERAH

Ttd
ABDUL MALIK
NIP. 510 081 899
Berita Daerah Kabupaten Malang
Tahun 2009 Nomor 17/D

BUPATI MALANG,

TTD.

SUJUD PRIBADI