



BUPATI EMPAT LAWANG
PROVINSI SUMATERA SELATAN
PERATURAN BUPATI EMPAT LAWANG
NOMOR // TAHUN 2016
TENTANG
STANDAR PELAYANAN PUBLIK DAN
STANDAR OPERASIONAL PROSEDUR PELAYANAN PERIZINAN
PADA BADAN PENANAMAN MODAL DAN PERIZINAN TERPADU
KABUPATEN EMPAT LAWANG

DENGAN RAHMAT TUHAN YANG MAHA ESA
BUPATI EMPAT LAWANG,

- Menimbang : a. bahwa untuk melaksanakan ketentuan dalam Bab XI Pasal 41 Peraturan Daerah Kabupaten Empat Lawang Nomor 9 Tahun 2015 tentang Penyelenggaraan Perizinan, perlu membentuk Peraturan Bupati;
- a. bahwa dalam rangka memberikan jaminan dan kepastian penyelenggaraan pelayanan publik di Kabupaten Empat Lawang yang transparan dan akuntabel serta efektif dan efisien, maka perlu disusun Standar Pelayanan Publik (SPP). Standar Operasional Prosedur dan mekanisme pengaduan;
- b. bahwa berdasarkan pertimbangan sebagaimana dimaksud dalam huruf a dan huruf b, perlu menetapkan Peraturan Bupati tentang Standar Pelayanan Publik dan Standar Operasional Prosedur pelayanan perizinan pada Badan Penanaman Modal dan Perizinan Terpadu Kabupaten Empat Lawang;
- Mengingat : 1. Pasal 18 ayat (6) Undang – Undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945;
2. Undang-Undang Nomor 1 Tahun 2007 tentang Pembentukan Kabupaten Empat Lawang Provinsi Sumatera selatan (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2007

- Nomor 3, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4677);
3. Undang-Undang Nomor 28 Tahun 2009 tentang Pajak Daerah dan Retribusi Daerah (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2009 Nomor 130, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5049);
 4. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2009 Nomor 112, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5038);
 5. Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2014 Nomor 244, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia 5587); sebagaimana telah diubah beberapakali, terakhir dengan Undang-Undang Nomor 9 Tahun 2015 tentang Perubahan Kedua Atas Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2015 Nomor 58, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5679);
 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, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4737);
 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 Republik Indonesia Nomor 5357);
 8. Peraturan Presiden Republik Indonesia Nomor 97 Tahun 2014 tentang Penyelenggaraan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2014 Nomor 221);
 9. Peraturan Daerah Kabupaten Empat Lawang Nomor 39 Tahun 2008 tentang Urusan Pemerintahan yang menjadi kewenangan Kabupaten Empat Lawang;

10. Peraturan Daerah Kabupaten Empat Lawang Nomor 13 Tahun 2011 tentang Retribusi Daerah;
11. Peraturan Daerah Kabupaten Empat Lawang Nomor 13 Tahun 2014 tentang Perubahan atas Peraturan Daerah Kabupaten Empat Lawang Nomor 4 Tahun 2008 tentang Pembentukan Organisasi dan Tata Kerja Lembaga Teknis Daerah Kabupaten Empat Lawang ;
12. Peraturan Daerah Kabupaten Empat Lawang Nomor 9 Tahun 2015 tentang Penyelenggaraan Perizinan;
13. Peraturan Daerah Kabupaten Empat Lawang Nomor 10 Tahun 2015 tentang Izin Gangguan;
14. Peraturan Daerah Kabupaten Empat Lawang Nomor 11 Tahun 2015 tentang Izin Mendikan Bangunan;

MEMUTUSKAN :

Menetapkan : PERATURAN BUPATI EMPAT LAWANG TENTANG STANDAR PELAYANAN PUBLIK DAN STANDAR OPERASIONAL PROSEDUR PELAYANAN PERIZINAN PADA BADAN PENANAMAN MODAL DAN PERIZINAN TERPADU KABUPATEN EMPAT LAWANG

**BAB I
KETENTUAN UMUM
Pasal 1**

Dalam Peraturan Bupati ini yang dimaksud dengan :

1. Kabupaten adalah Kabupaten Empat Lawang;
2. Pemerintah Kabupaten adalah Pemerintah Kabupaten Empat Lawang;
3. Bupati adalah Bupati Empat Lawang.
4. Badan Penanaman Modal dan Perizinan Terpadu yang selanjutnya disebut BPMPT adalah Badan Penanaman Modal dan Pelayanan Perizinan Terpadu Kabupaten Empat Lawang;
5. Kepala Badan Penanaman Modal dan Perizinan Terpadu, yang selanjutnya disebut Kepala BPMPT, adalah Kepala Badan Penanaman Modal dan Perizinan Terpadu Kabupaten Empat Lawang;
6. 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;
7. Maklumat Pelayanan adalah pernyataan tertulis yang berisi keseluruhan rincian kewajiban dan janji yang terdapat dalam standar pelayanan;
 8. Standar Operasional Prosedur Pelayanan yang selanjutnya disingkat SOP Pelayanan adalah ukuran yang dibakukan dalam penyelenggaraan pelayanan pada Badan Penanaman Modal dan Perizinan Terpadu yang wajib ditaati oleh pemberi dan/atau penerima layanan;
 9. Pelayanan Kantor adalah segala kegiatan yang dilaksanakan oleh Badan sebagai upaya pemenuhan kebutuhan penerima layanan;
 10. Prosedur Pelayanan adalah kemudahan tahapan pelayanan yang diberikan kepada masyarakat dilihat dari sisi kesederhanaan alur layanan;
 11. Persyaratan Pelayanan adalah persyaratan teknis dan administratif yang diperlukan untuk mendapatkan pelayanan sesuai dengan jenis pelayanannya;
 12. Perizinan adalah segala bentuk persetujuan untuk melakukan penanaman modal yang dikeluarkan oleh Pemerintah dan/atau Pemerintah Kabupaten yang memiliki kewenangan sesuai dengan ketentuan Peraturan Perundang-Undangan;
 13. Non Perizinan adalah segala bentuk kemudahan pelayanan, fasilitas fiscal dan informasi mengenai penanaman modal, sesuai dengan ketentuan Peraturan Perundang-Undangan;
 14. Pengaduan adalah pemberitahuan dari penerima pelayanan yang berisi informasi tentang ketidaksesuaian antara pelayanan yang diterima dengan Maklumat Pelayanan.

BAB II VISI DAN MISI Pasal 2

(1) Visi Badan adalah :

Terwujudnya Peningkatan Perekonomian Daerah dan Masyarakat melalui Kegiatan Penanaman Modal dan dukungan Pelayanan Perizinan;

Pernyataan Visi diatas dimulai dari adanya fungsi utama pemerintah yaitu :

- a. Memberikan pelayanan prima untuk mewujudkan kualitas pelayanan publik yang profesional untuk mendukung investasi dan pelayanan perizinan sehingga terciptanya peningkatan perekonomian;
- b. Pembangunan Infrastruktur;
- c. Kesejahteraan Masyarakat; dan

- d. Pengelolaan potensi sumber daya alam.
- (2) Misi Badan adalah :
- Terwujudnya Badan Penanaman Modal dan Perizinan Terpadu sebagai fasilitator pelayanan publik yang terpercaya di Kabupaten Empat Lawang dengan pelayanan yang cepat, mudah, menjunjung kesederhanaan, transparansi dan berkualitas dalam pelayanan publik yaitu :
- a. Peningkatan kualitas pelayanan perizinan dan non perizinan;
 - b. Peningkatan promosi peluang – peluang investasi dan pengembangan iklim investasi;
 - c. Meningkatkan pelayanan administrasi Badan Penanaman Modal dan Perizinan Terpadu.

BAB III
STANDAR PELAYANAN
Pasal 3

- (1) Maksud ditetapkan Standar Pelayanan adalah untuk memberikan kepastian hukum dalam hubungan antara masyarakat dan penyelenggara dalam pelayanan publik.
- (2) Tujuan ditetapkan Standar Pelayanan adalah sebagai berikut :
- a. Terwujudnya prinsip-prinsip tatakelola pemerintahan yang baik;
 - b. Terwujudnya kualitas pelayanan, efisiensi dan efektifitas penyelenggaraan pelayanan publik; dan
 - c. Terpenuhinya penyelenggaraan pelayanan publik sesuai Peraturan Perundang-Undangan.

Pasal 4

Komponen Standar Pelayanan sekurang-kurangnya meliputi:

- a. Dasar hukum;
- b. Persyaratan;
- c. Sistem, mekanisme dan prosedur;
- d. Jangka waktu penyelesaian;
- e. Biaya/tarif;
- f. Produk pelayanan;
- g. Sarana, prasarana dan/atau fasilitas; dan
- h. Kompetensi pelaksana.

Pasal 5

Pengaturan standar biaya/tarif pelayanan perizinan sebagaimana dimaksud pada Pasal 4 huruf e, tetap mengacu dan berpedoman kepada Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik; sebagaimana dimaksud pada Pasal 16 ayat (3) huruf e, yang menyebutkan Penerimaan dan Pengadministrasian Biaya Jasa Pelayanan sesuai dengan Peraturan Perundang-Undangan; dalam hal ini meliputi :

- (1) biaya/tarif Penerimaan dan Pengadministrasian Biaya Jasa Pelayanan;
- (2) biaya peninjauan kelengkapan apabila diperlukan dan biaya tersebut dibebankan kepada pemohon selaku pelaku usaha.

Standar Pelayanan Perizinan dan NonPerizinan sebagaimana tercantum dalam Lampiran I yang merupakan bagian yang tidak terpisahkan dari Peraturan Bupati ini.

Pasal 6

Standar Pelayanan yang telah ditetapkan oleh Badan wajib diumumkan dalam Maklumat Pelayanan sebagaimana tercantum dalam Lampiran II yang merupakan bagian tidak terpisahkan dari Peraturan Bupati ini.

BAB IV

STANDAR OPERASIONAL PROSEDUR PELAYANAN

Pasal 7

- (1) Maksud ditetapkannya SOP Pelayanan adalah agar pelaksanaan pelayanan perizinan dan nonperizinan berjalan efektif dan efisien sesuai dengan visi dan misi Badan.
- (2) Tujuan ditetapkannya SOP Pelayanan adalah sebagai berikut :
 - a. Untuk pembakuan tolak ukur yang dipergunakan sebagai acuan pelayanan perizinan dan nonperizinan kepada masyarakat;
 - b. Memberi komitmen atau janji dari pihak Badan selaku penyedia layanan kepada masyarakat untuk memberikan kualitas layanan yang terbaik; dan
 - c. Sebagai untuk transparansi dan akuntabilitas pelayanan kepada masyarakat.

Pasal 8

SOP Pelayanan Perizinan dan NonPerizinan sebagaimana tercantum dalam Lampiran III yang merupakan bagian yang tidak terpisahkan dari Peraturan Bupati ini.

Pasal 9

Mekanisme Pelayanan Perizinan dan NonPerizinan sebagaimana tercantum dalam Lampiran IV yang merupakan bagian yang tidak terpisahkan dari Peraturan Bupati ini.

BAB V MEKANISME PENGADUAN Pasal 10

- (1) Maksud ditetapkannya mekanisme Pengaduan adalah memberikan kepastian hukum dalam hal penyampaian pengaduan atas penyelenggaraan pelayanan yang tidak sesuai dengan Standar Pelayanan.
- (2) Tujuan ditetapkannya mekanisme pengaduan adalah sebagai berikut :
 - a. Memberikan akses hak masyarakat terhadap pengajuan pengaduan; dan
 - b. Menjadikan bahan evaluasi internal bagi penyelenggaraan pelayanan publik.
- (3) Mekanisme pengaduan pelayanan perizinan dan non perizinan sebagaimana tercantum dalam Lampiran V yang merupakan bagian yang tidak terpisahkan dari Peraturan Bupati ini.

BAB VI KETENTUAN PENUTUP Pasal 11

Hal-hal yang belum diatur dalam Peraturan Bupati ini sepanjang mengenai teknis pelaksanaannya, akan diatur lebih lanjut oleh Kepala Badan.

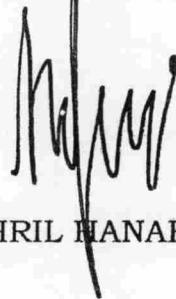
Pasal 12

Peraturan Bupati ini mulai berlaku pada tanggal diundangkan.

Agar setiap orang mengetahuinya, memerintahkan pengundangan Peraturan Bupati ini dengan penempatannya dalam Berita Daerah Kabupaten Empat Lawang.

Ditetapkan di : Tebing Tinggi
pada tanggal : 5 April 2016

Plt. BUPATI EMPAT LAWANG,



H. SYAHRIL HANAFIAH

Diundangkan di : Tebing Tinggi
pada tanggal : 6 April 2016

SEKRETARIS DAERAH
KABUPATEN EMPAT LAWANG,



EDISON JAYA

BERITA DAERAH KABUPATEN EMPAT LAWANG TAHUN 2016 NOMOR //.....

LAMPIRAN II
PERATURAN BUPATI EMPAT LAWANG
NOMOR ... TAHUN 2016
TENTANG
STANDAR PELAYANAN PUBLIK DAN STANDAR
OPERASIONAL PROSEDUR PELAYANAN PERIZINAN PADA
BADAN PENANAMAN MODAL DAN PERIZINAN TERPADU
KABUPATEN EMPAT LAWANG.

**MAKLUMAT PELAYANAN
(SERVICE CHARTER)**

1. Kami siap melayani anda dengan visi terwujudnya Kabupaten Empat Lawang sebagai Kabupaten Pro investasi yang menjunjung kesederhanaan, transparansi, ketepatan waktu dan kualitas dalam pelayanan publik.
2. Kami siap melayani anda dengan cepat, ramah dan berbudaya.
3. Jam pelayanan kami adalah :
 - Senin s/d Kamis : 08.00 – 15.30
 - Jum'at : 08.00 – 11.30
4. Standar sapaan petugas pelayan kepada pelanggan :
 - **"Selamat pagi/siang Bapak/Ibu, ada yang saya bisa bantu?"**
 - **"Selamat pagi saya petugas pelayanan perizinan BPMPT, ada yang bisa saya bantu?"**
5. Waktu penyelesaian perizinan sesuai dalam Lampiran Standar Pelayanan.
6. Biaya pelayanan perizinan sesuai dalam Lampiran Standar Pelayanan.
7. Pelanggan dapat mengajukan keluhan, keberatan, atau protes apabila pelayanan diterima tidak sesuai dengan ketentuan yang berlaku. Setiap keluhan akan diperhatikan dengan sungguh-sungguh dan akan mendapat jawaban resmi atas keluhan yang diajukan tersebut paling lambat dalam waktu 14 hari kerja melalui telepon atau surat resmi.
8. Apabila pelanggan ingin informasi atau mengajukan keluhan dan saran dapat menghubungi BPMPT Kabupaten Empat Lawang.
Alamat : Jl.Lintas Sumatera Km.3,5 Talang Banyu – Tebing Tinggi Kode Pos (31453)
Telp/Fax : (0702) 21445 Email : BPMPT4L@gmail.com

Plt. BUPATI EMPAT LAWANG,

H. SYAHRIL HADAFIAH

**STANDAR OPERASIONAL PROSEDUR (SOP) PELAYANAN PERIZINAN PADA
BADAN PENANAMAN MODAL DAN PERIZINAN TERPADU
KABUPATEN EMPAT LAWANG**

**BAB I
PENDAHULUAN**

A. Latar Belakang

Amanat dalam Pembukaan Undang Undang Dasar 1945 mengandung makna negara berkewajiban memenuhi kebutuhan setiap warga negara melalui suatu sistem pemerintahan yang mendukung terciptanya penyelenggaraan pelayanan publik yang prima dalam rangka memenuhi kebutuhan dasar dan hak sipil setiap warga negara atas barang publik, jasa publik, dan pelayanan administratif.

Mewujudkan kesejahteraan masyarakat, sebagaimana amanat Undang-Undang Dasar 1945 merupakan tugas negara yang memerlukan peran aktif semua aparatur, dunia usaha dan masyarakat. Berbagai upaya peningkatan kesejahteraan masyarakat telah dilakukan oleh seluruh jajaran pemerintah termasuk Pemerintah Kabupaten Empat Lawang .

Dewasa ini penyelenggaraan pelayanan publik masih dihadapkan pada kondisi yang belum sesuai dengan kebutuhan dan perubahan di berbagai bidang kehidupan bermasyarakat, berbangsa, dan bernegara. Hal tersebut bisa disebabkan oleh ketidaksiapan untuk menanggapi terjadinya transformasi nilai yang berdimensi luas serta dampak berbagai masalah pembangunan yang kompleks. Sementara itu, tatanan baru masyarakat Indonesia dihadapkan pada harapan dan tantangan global yang dipicu oleh kemajuan di bidang ilmu pengetahuan, informasi, komunikasi, transportasi, investasi, dan perdagangan.

Dalam rangka mencapai tujuan pelayanan prima maka pimpinan harus mampu memberikan kesempatan kepada karyawannya agar mereka bersedia berpartisipasi dalam upaya mencapai tujuan dari pelayanan melalui fungsi dan tugasnya sesuai yang telah ditetapkan, loyal dan berdedikasi.

Dengan adanya Undang Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik memberikan kepastian hukum dalam hubungan antara masyarakat dan penyelenggara dalam pelayanan publik, yang didalamnya diamanatkan bahwa setiap layanan yang ada harus sekurang kurangnya memuat :

- a. dasar hukum;
- b. persyaratan;
- c. sistem, mekanisme, dan prosedur;
- d. jangka waktu penyelesaian;
- e. biaya/tarif;
- f. produk pelayanan;
- g. sarana, prasarana, dan/atau fasilitas;

- h. kompetensi Pelaksana;
- i. pengawasan internal;
- j. penanganan pengaduan, saran, dan masukan;
- k. jumlah Pelaksana;
- l. jaminan pelayanan yang memberikan kepastian pelayanan dilaksanakan sesuai dengan standar pelayanan;
- m. jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan dalam bentuk komitmen untuk memberikan rasa aman, bebas dari bahaya, dan risiko keraguan; dan
- n. evaluasi kinerja Pelaksana.

Lahirnya Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 24 Tahun 2006 tentang Pedoman Penyelenggaraan Pelayanan Terpadu Satu Pintu dan Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor PER/20/M.PAN/05/2006 tentang Pedoman Penyusunan Standar Pelayanan Publik adalah bukti nyata keseriusan Pemerintah dalam memberikan pelayanan prima kepada masyarakat. Pemberlakuan Peraturan ini perlu diwujudkan secara nyata ditengah-tengah masyarakat luas di Indonesia khususnya di daerah Kabupaten Empat Lawang.

Untuk mewujudkan Visi dan Misinya, Pemerintah Kabupaten Empat Lawang dengan segala potensi yang ada senantiasa berusaha untuk berinovasi dalam melaksanakan tugas-tugas Pemerintahan khususnya bidang Pelayanan Publik, disamping memberdayakan potensi yang ada.

B. Pedoman Penyusunan Standar Operasional Prosedur (SOP)

Mengacu kepada Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor PER/21/M.PAN/11/2008 tentang Pedoman Penyusunan Standar Operasional Prosedur (SOP) Administrasi Pemerintahan, ditegaskan bahwa sebagai landasan penyusunan Standar Operasional Prosedur, harus disusun petunjuk pelaksanaan pelayanan publik yang sekurang-kurangnya memuat :

1. Persiapan Penyusunan SOP;
2. Penilaian Kebutuhan SOP;
3. Pengembangan SOP;
4. Integrasi (Penerapan SOP) dalam manajemen; dan
5. Monitoring dan Evaluasi Penerapan SOP

BAB II
GAMBARAN UMUM STANDAR OPERASIONAL PROSEDUR
(SOP) / STANDARISASI PROSEDUR PELAYANAN

A. Pengertian Standar Operasional Prosedur (SOP).

Standar Operasional Prosedur (SOP) adalah sebuah instruksi yang tertulis untuk dijadikan pedoman dalam menyelesaikan tugas rutin dengan cara yang efektif dan efisien guna menghindari terjadinya penyimpangan dalam proses penyelesaian oleh aparatur yang dapat mengganggu kinerja organisasi secara keseluruhan.

Esensi substansi SOP merupakan uraian yang sangat jelas dan rinci mengenai apa yang dipersyaratkan kepada Aparatur Badan Penanaman Modal dan Perizinan Terpadu Kabupaten Empat Lawang selama melaksanakan tugas, standar pencapaian pada suatu unit kerja, untuk pengawasan kualitas dan proses penjaminan kualitas dan memastikan penerapan berbagai aturan.

B. Kegunaan Standar Operasional Prosedur (SOP).

Ada istilah yang cukup populer yang berkembang di tengah-tengah birokrat dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat, "***Kalau bisa dipersulit, kenapa harus dipermudah***". Image negatif tentang istilah ini harus ***dihapuskan***. Sebab di era reformasi ini telah terjadi paradigma baru dalam penyelenggaraan pemerintahan khususnya bidang pelayanan publik.

Reformasi yang dimaksud adalah bagaimana penerapan pelayanan yang diberikan kepada Masyarakat dapat dilakukan dengan "***Mudah, Murah, Cepat, Transparan dan Tepat Waktu***".

Kegunaan SOP dalam lingkup penyelenggaraan pelayanan perizinan meliputi :

1. Sebagai standarisasi cara yang dilakukan pegawai dalam menyelesaikan pekerjaan yang menjadi tugasnya;
2. Mengurangi tingkat kesalahan dan kelalaian yang mungkin dilakukan oleh seorang pegawai dalam melaksanakan tugas;
3. Meningkatkan efisiensi dan efektivitas pelaksanaan tugas dan tanggung jawab individual pegawai dan organisasi secara keseluruhan;
4. Membantu pegawai menjadi lebih mandiri dan tidak tergantung pada intervensi, sehingga akan mengurangi keterlibatan pimpinan dalam pelaksanaan proses tugas sehari hari;
5. Meningkatkan akuntabilitas pelaksanaan tugas;
6. Menciptakan ukuran standar kinerja pegawai secara konkrit dan nyata untuk memperbaiki kinerja serta membantu mengevaluasi usaha yang telah dilakukan;
7. Memastikan pelaksanaan tugas penyelenggaraan perizinan dapat berlangsung dalam berbagai situasi;
8. Menjamin konsistensi pelayanan pada masyarakat, baik dari sisi mutu, waktu dan prosedur;
9. Memberikan informasi mengenai kualifikasi kompetensi yang harus dikuasai oleh pegawai dalam melaksanakan tugasnya;
10. Memberikan informasi bagi upaya peningkatan kompetensi pegawai;
11. Memberikan informasi mengenai beban tugas yang dipikul oleh seorang pegawai dari kemungkinan tuntutan hukum karena tuduhan penyimpangan;

12. Menghindari tumpang tindih pelaksanaan tugas; dan
13. Membantu penelusuran terhadap kesalahan kesalahan prosedural dalam memberikan pelayanan.

Di samping itu juga diperlukan peningkatan kesadaran dan partisipasi masyarakat, mengingat pelayanan prima hanya dapat terwujud apabila pemberi layanan dan penerima layanan memiliki pemahaman dan keinginan yang sama. Oleh karenanya Badan Penanaman Modal dan Perizinan Terpadu Kabupaten Empat Lawang menetapkan **Motto Pelayanan** adalah **"Mudah, Transparant dan tepat waktu"**

C. Dasar dan Landasan Hukum

Secara Hierarki Peraturan Perundang-Undangan yang menjadi dasar dan landasan hukum adalah :

1. Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2014 Nomor 244, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia 5587); sebagaimana telah beberap kali di ubah, terakhir dengan Undang-Undang Nomor 9 Tahun 2015 tentang Perubahan Kedua Atas Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2015 Nomor 58, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5679);
2. Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 24 Tahun 2006 tentang Pedoman Penyelenggaraan Pelayanan Terpadu Satu Pintu;
3. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor PER/20/M.PAN/05/2006 tentang Pedoman Penyusunan Standar Pelayanan Publik;
4. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor PER/25/M.PAN/05/2006 tentang Pedoman Penilaian Kinerja Unit Pelayanan Publik;
5. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor PER/26/M.PAN/05/2006 tentang Pedoman Penilaian Kinerja Pelayanan Publik Dalam Rangka Pelaksanaan Kompetisi Antar Kabupaten/Kota sebagaimana telah diubah dengan Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor PER/31/M.PAN/08/2006;
6. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor PER/21/M.PAN/11/2008 tentang Pedoman Penyusunan Prosedur (SOP) Administrasi Pemerintahan;
7. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 12 Tahun 2009 tentang Pedoman Penilaian Kinerja Penyelenggaraan Pelayanan Publik Pemerintah Kabupaten/Kota
8. Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63/KEP/M.PAN/7/2003 tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik;
9. Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63/KEP.M.PAN/7/2006 tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik;
10. Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 118/KEP.M.PAN/7/2003 tentang Pedoman Umum Penanganan Pengaduan Masyarakat Bagi instansi Pemerintah;

11. Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 25/KEP/M.PAN/2/2004 tentang Pedoman Penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat Unit Pelayanan Instansi Pemerintah;
12. Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 26/KEP/M.PAN/2/2004 tentang Petunjuk Teknis Transparansi dan Akuntabilitas dalam Penyelenggaraan Pelayanan Publik.

E. Maksud dan Tujuan

Penyusunan Standar Operasional Prosedur (SOP) Pelayanan Perizinan dimaksudkan untuk memberikan kepastian penyelenggaraan pelayanan perizinan kepada masyarakat dalam penerbitan izin yang diselenggarakan Badan Penanaman Modal dan Perizinan Terpadu Kabupaten Empat Lawang.

Tujuan Penyusunan Standar Operasional Prosedur (SOP) Pelayanan Perizinan dan Penanaman Modal ini sebagai pedoman yang jelas kepada pelaku pelayanan sampai sejauh mana bentuk konkrit yang dapat mereka lakukan untuk mencapai tujuan Penyelenggaraan Pelayanan Publik.

Dengan adanya SOP ini diharapkan mampu memenuhi kebutuhan dan memberikan kepuasan tersendiri kepada masyarakat selaku penerima layanan. Sehingga kondisi ini akan membawa akses baik untuk mewujudkan **"Good Governance dan Clean Government"** sesuai dengan apa yang diharapkan oleh Undang-Undang Nomor 28 Tahun 1999 tentang Penyelenggaraan Pemerintahan yang Bersih, Berwibawa dan Bebas dari Kolusi Korupsi dan Nepotisme.

**EAB III
PENUTUP**

Disusunnya Standar Operasional Prosedur (SOP) ini agar dapat dijadikan pedoman penyelenggaraan pelayanan prima bidang perizinan bagi Aparatur Badan Penanaman Modal dan Perizinan Terpadu Kabupaten Empat Lawang.

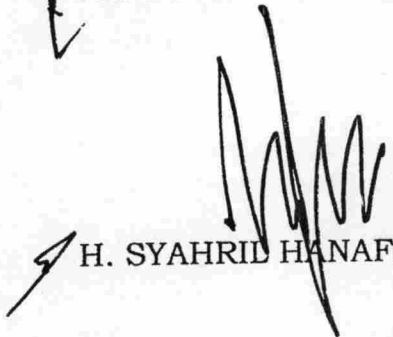
Dengan tersusunnya SOP ini maka proses pelaksanaan pelayanan publik di tengah- tengah masyarakat dapat diukur secara nyata sejauh mana tingkat keberhasilan yang telah dicapai oleh Badan Penanaman Modal dan Perizinan Terpadu Kabupaten Empat Lawang.

SOP juga memberikan kepastian waktu, transparansi dan tatacara bagaimana masyarakat / pelaku dunia usaha di dalam proses mendapatkan izin usaha mereka. Kenyataan ini diharapkan mampu mendorong masyarakat Kabupaten Empat Lawang untuk dapat lebih proaktif dan didorong oleh kesadaran untuk melegalkan usahanya dengan mengurus izin usaha.

Oleh karena itu, pedoman ini menjadi instrumen yang penting untuk mendorong setiap instansi pemerintah dalam memperbaiki proses internal sehingga Aparatur Badan Penanaman Modal dan Perizinan Terpadu Kabupaten Empat Lawang dapat meningkatkan kualitas pelayanan kepada masyarakat. Peningkatan kualitas pelayanan akan meningkatkan akuntabilitas yang pada akhirnya juga akan meningkatkan kepercayaan masyarakat kepada Pemerintah.

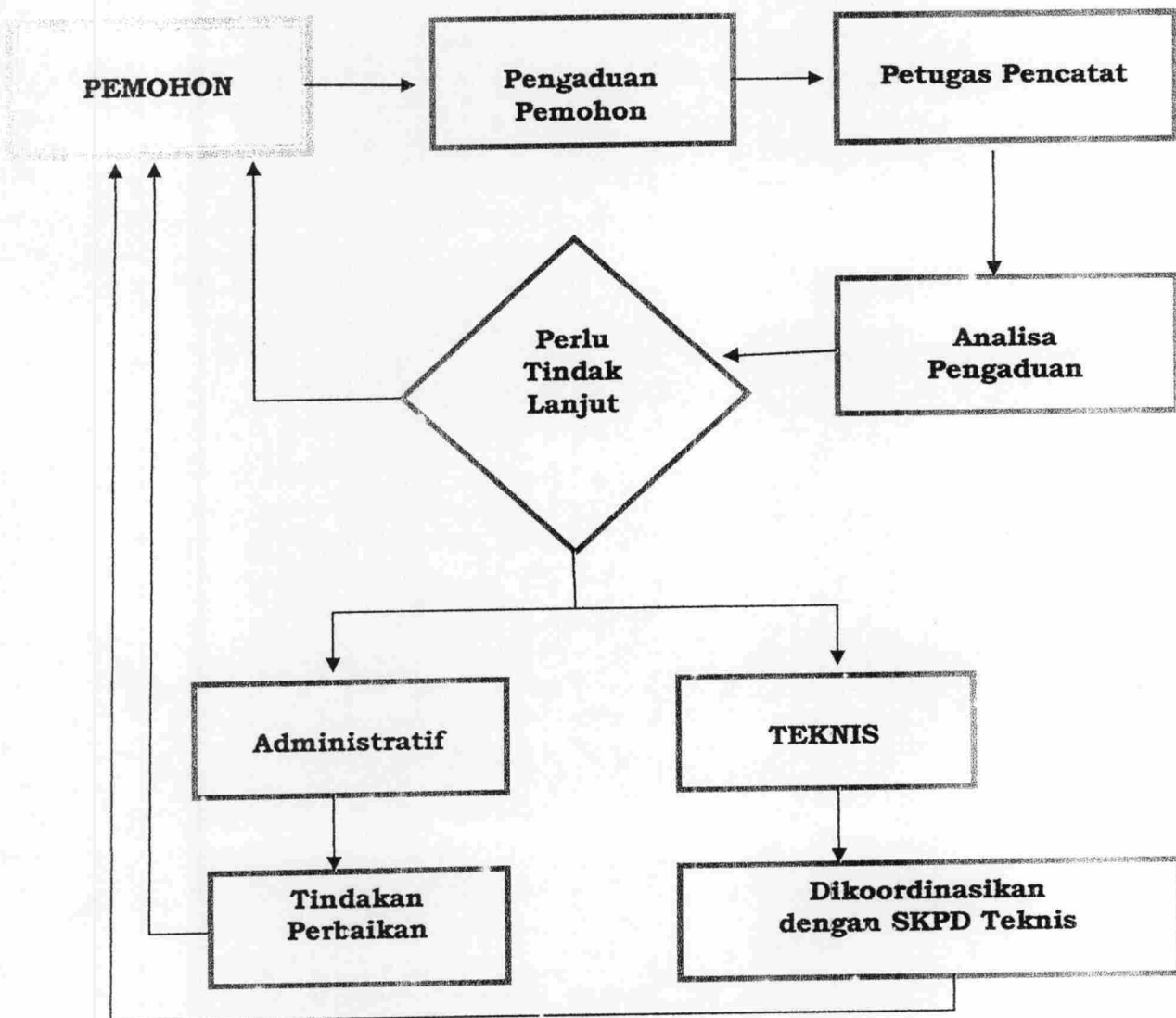
Ditetapkan : Tebing Tinggi
pada tanggal : 2016

Plt. BUPATI EMPAT LAWANG,


H. SYAHRID HANAFIAH

LAMPIRAN V
PERATURAN BUPATI EMPAT LAWANG
NOMOR ... TAHUN 2016
TENTANG
STANDAR PELAYANAN PUBLIK DAN STANDAR OPERASIONAL
PROSEDUR PELAYANAN PERIZINAN PADA BADAN PENANAMAN
MODAL DAN PERIZINAN TERPADU KABUPATEN EMPAT
LAWANG.

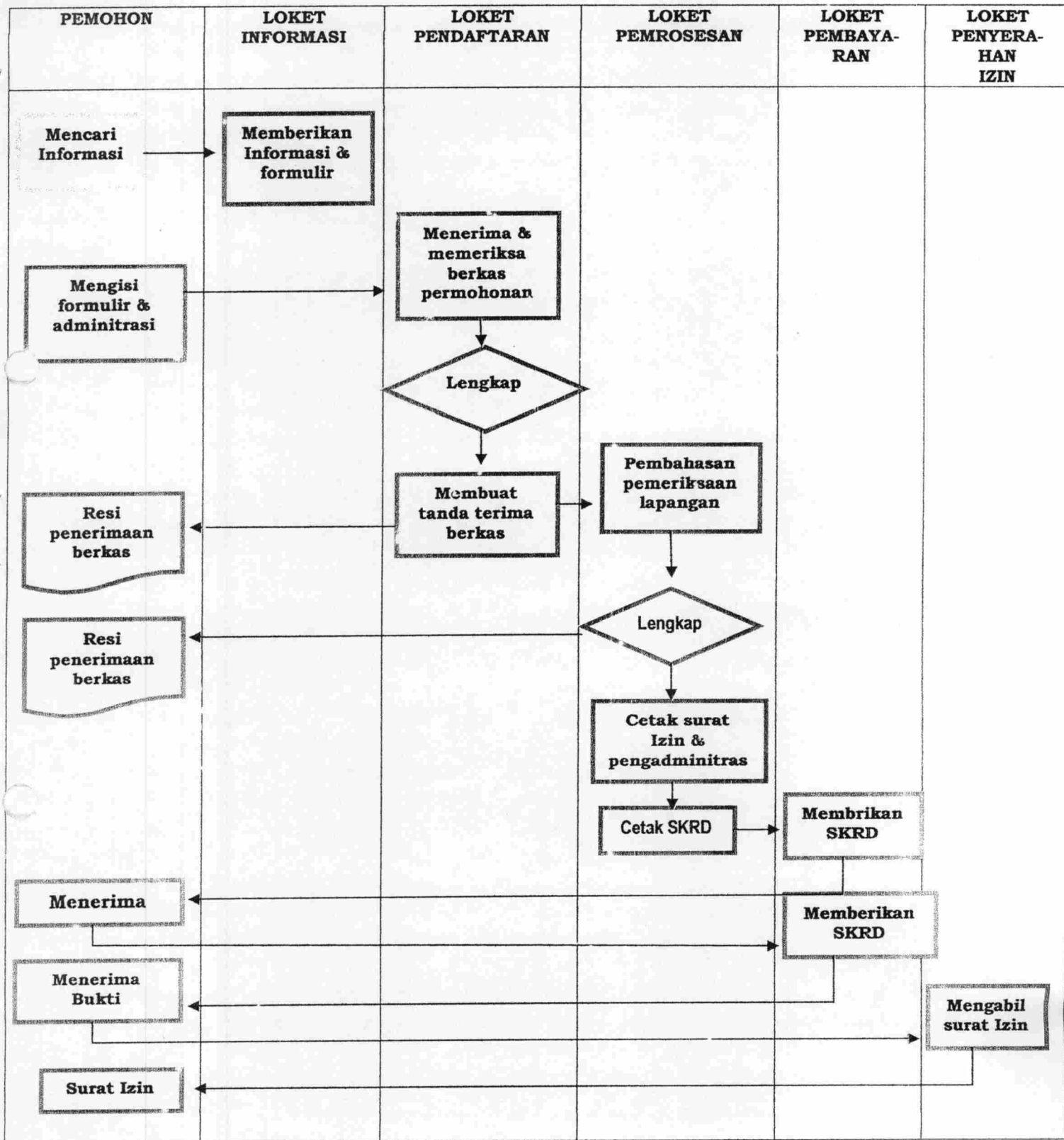
MEKANISME PENGADUAN



Pt. BUPATI EMPAT LAWANG

H. SYAHRIL HANAFIAH

MEKANISME PELAYANAN PERIZINAN



Pt. BUPATI EMPAT LAWANG,

H. SYAHRIL HANAFIAH



PEMERINTAH KABUPATEN EMPAT LAWANG
BADAN PENANAMAN MODAL DAN PERIZINAN TERPADU

10

Jl. Lintas Sumatera K.m.3,5 Talang Banyu - Tebing Tinggi Kode Pos (31453).

NOTA DINAS

Kepada : Yth. Bapak Bupati Empat Lawang.
 : melalui Sekretaris Daerah Kabupaten Empat Lawang.
Dari : Kepada Badan Penanaman Modal dan Perizinan Terpadu.
Tanggal : 04 April 2016.
Nomor : 503/ II /ND/BPMPT/2016.
Perihal : Mohon Penandatanganan 2 (dua) Peraturan Bupati Kabupaten Empat Lawang.

Sehubungan telah ditetapkan Peraturan Daerah Kabupaten Empat Lawang Nomor 9 Tahun 2015 tentang Penyelenggaraan Perizinan; untuk konsistensinya :

- a. dalam melaksanakan ketentuan dalam Pasal 21 dan Pasal 25 Peraturan Daerah Kabupaten Empat Lawang Nomor 9 Tahun 2015 tentang Penyelenggaraan Perizinan, perlu membentuk Peraturan Bupati;
- b. dalam melaksanakan ketentuan dalam Bab XI Pasal 41 Peraturan Daerah Kabupaten Empat Lawang Nomor 9 Tahun 2015 tentang Penyelenggaraan Perizinan, perlu membentuk Peraturan Bupati;

Berdasarkan pertimbangan diatas, untuk melaksanakan ketentuan tersebut dalam penyelenggaraan dan pelaksanaannya, maka perlu ditetapkan dengan Peraturan Bupati Empat Lawang.

Bersama ini disampaikan 2 (dua) Peraturan Bupati yang merupakan sebagai bagian dari produk hukum daerah tahun 2016 masing-masing tentang :

1. Penetapan Jenis Perizinan Dan Penanaman Modal Terpadu Kabupaten Empat Lawang;
2. Standar Pelayanan Publik Dan Standar Operasional Prosedur Pelayanan Perizinan Pada Badan Penanaman Modal Dan Perizinan Terpadu Kabupaten Empat Lawang;

Berkenan dengan uraian diatas, jika Bapak tidak ada arahan lain, mohon persetujuan dan penandatanganan (*sebagaimana konsep terlampir*).

Demikian dihaturkan, atas perhatian dan perkenan Bapak kami ucapkan terima kasih.

KEPALA BADAN PENANAMAN MODAL
DAN PERIZINAN TERPADU
KABUPATEN EMPAT LAWANG,

Drs. MOHAMMAD MURSADI, MM
Pembina Tk.I
NIP.196812041990091001