

PERJANJIAN TINGKAT LAYANAN (SERVICE LEVEL AGREEMENT)

**PELAYANAN PERIZINAN DAN NONPERIZINAN BIDANG PENYELENGGARAAN
PELAYANAN PERIZINAN DAN NON PERIZINAN**



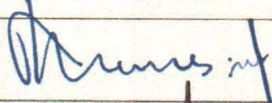
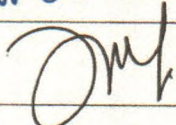


PEMERINTAH KABUPATEN TANA TIDUNG
DINAS PENANAMAN MODAL DAN PELAYANAN TERPADU SATU PINTU
KABUPATEN TANA TIDUNG

INFORMASI DOKUMEN

Nomor Dokumen	001-SLA-DPMPTSP-I--2022
Nomor Revisi	-
Berlaku Efektif	18 Januari 2022

PERSETUJUAN

JABATAN	TANDAN TANGAN	TANGGAL
Kepala Dinas		18/01/2022
Sekretaris		18/01/2022
Kepala Bidang Penyelenggaraan Perizinan dan Nonperizinan		18/01/2022



I. LATAR BELAKANG

Undang – Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik yang menjadi dasar Pemerintah dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik serta Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 6 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Di Daerah yang mendasari Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Tana Tidung dalam memberikan layanan Perizinan berusaha yang terintegritas berbasis elektronik.

Dengan tujuan peningkatan kualitas layanan publik dibidang penyelenggaraan pelayanan Perizinan dan Nonperizinan pada DPMPTSP Kabupaten Tana Tidung, maka disusunlah Service Level Agreement (SLA) yang digunakan sebagai acuan petugas layanan Perizinan dan Nonperizinan dalam memberikan layanan kepada masyarakat.

II. MAKSUD

Perjanjian Tingkat Layanan ini bermaksud memberikan kepastian standar layanan petugas dalam memberikan layanan kepada masyarakat.

III. TUJUAN

Perjanjian Tingkat Layanan bertujuan agar pelayanan Perizinan dan Nonperizinan dapat berjalan dengan baik sesuai dengan ketentuan pertauran yang berlaku.

IV. DASAR HUKUM

- I. Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2009 Nomor 112, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5038);
- II. Undang – Undang Nomor 11 tentang Cipta Kerja (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2020 Nomor 245);
- III. Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan



PEMERINTAH KABUPATEN TANA TIDUNG
DINAS PENANAMAN MODAL DAN PELAYANAN TERPADU SATU PINTU
KABUPATEN TANA TIDUNG

Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2012 Nomor 215, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5357);

- IV. Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 6 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Di Daerah (Lembar Negara Republik Indonesia Tahun 2021 Nomor 16).

V. PARA PIHAK

Pengguna Layanan yaitu Masyarakat, baik secara individu maupun kelompok sebagai pihak penerima layanan Perizinan dan Nonperizinan atau kelompok masyarakat lainnya.

Penyelenggara yaitu aparatur sipil negara yang bertugas di DPMPTSP Kabupaten Tana Tidung secara berjenjang sesuai dengan kewenangan, tugas dan fungsinya.

VI. BENTUK LAYANAN

Penyelenggaraan Pelayanan Perizinan Dan Nonperizinan berupa layanan Perizinan dan Nonperizinan yang menerapkan sistem layanan berbasis elektronik yang dapat diakses secara umum dan tanpa dikenakan biaya oleh masyarakat melalui halaman website resmi Pemerintah Pusat <https://oss.go.id/> (OSS) dan/atau Pemerintah Daerah <https://www.pesonakt.tanatidungkab.go.id/> (Pesona).

Bentuk layanan Perizinan berupa layanan pendampingan penggunaan sistem elektronik Perizinan dan Nonperizinan, konsultasi jenis produk Perizinan dan Nonperizinan, konsultasi kelengkapan persyaratan Perizinan dan Nonperizinan, dan informasi status Perizinan dan Nonperizinan yang diajukan oleh pengguna.

Bidang Penyelenggaraan pelayanan Perizinan dan Nonperizinan bertanggung jawab terhadap penyelenggaraan layanan Perizinan dan Nonperizinan di DPMPTSP Kabupaten Tana Tidung.

Layanan dapat dilakukan secara langsung (tatap muka) maupun secara online melalui website informasi resmi DPMPTSP Kabupaten Tana Tidung pada <https://dpmptsp.tanatidungkab.go.id/>.



Dalam hal memberikan kemudahan layanan Perizinan dan Nonperizinan pada masyarakat, DPMPSTP Kabupaten Tana Tidung juga menerapkan sistem layanan bergerak.

VII. STANDAR PELAKSANAAN LAYANAN

Standar pelaksanaan pelayanan terdiri dari :

a. Layanan pendampingan penggunaan aplikasi Perizinan dan Nonperizinan.

Pendampingan dilakukan dengan cara memberikan panduan terhadap penggunaan sistem elektronik dalam hal pengajuan permohonan dan pemenuhan persyaratan Perizinan dan Nonperizinan.

b. Konsultasi Jenis Produk Perizinan dan Nonperizinan.

Layanan konsultasi dilakukan dengan cara memberikan informasi secara menyeluruh terkait jenis - jenis produk Perizinan dan Nonperizinan yang dapat diperoleh pemohon sesuai dengan ketentuan peraturan yang berlaku.

c. Konsultasi Kelengkapan Persyaratan Perizinan dan Nonperizinan.

Layanan konsultasi kelengkapan persyaratan disampaikan oleh petugas layanan secara jelas dan menyeluruh terkait kewajiban pengguna/pemohon layanan Perizinan, berdasarkan dengan Standar Layanan Perizinan dan Nonperizinan yang telah ditetapkan oleh Pemerintah Daerah.

d. Informasi Status Perizinan dan Nonperizinan.

Layanan informasi status Perizinan dan Nonperizinan dapat disampaikan baik melalui sitem Perizinan berbasis elektronik (Aplikasi) maupun secara langsung (tatap muka) kepada pengguna layanan berdasarkan permohonan yang telah diajukan sesuai dengan kewenangan.

e. Layanan Bergerak/Keliling.

Layanan bergerak Perizinan dan Nonperizinan dilaksanakan dengan mengacu pada standar layanan yang ditetapkan dengan Surat Keputusan Bupati Tana Tidung.



PEMERINTAH KABUPATEN TANA TIDUNG
DINAS PENANAMAN MODAL DAN PELAYANAN TERPADU SATU PINTU
KABUPATEN TANA TIDUNG

Jenis Layanan	Diskripsi Kegiatan	Target Penyelesaian	Target Waktu Penyelesaian
Pendampingan Online Single Sub Mission (OSS) RBA	Memberikan panduan dalam pengisian data permohonan perijinan usaha yang menjadi kewenangan Pemerintah Pusat	Terbitnya Nomor Induk Berusaha (NIB) dan Sertifikat Standar (SS) Resiko Rendah dan Menengah Rendah	20 menit
Konsultasi Produk Layanan	Penyampaian informasi terkait jenis dan peruntukan produk layanan	Pemahaman dalam pengajuan jenis Perizinan yang dibutuhkan	1 menit
Konsultasi Kelengkapan Persyarata Perizinan	Penyampaian informasi terkait persyaratan, kelengkapan permohonan Perizinan	Terlengkapinya persyaratan Perizinan sesuai dengan Lembar Kontrol/Cek List persyaratan Perizinan	1 menit
Layanan Informasi Status Perizinan	Penyampaian status Perizinan yang diperoses kepada pemohon melalui aplikasi Perizinan atau secara langsung (tatap muka)	Penyampaian terkait waktu penyelesaian dokumen Perizinan, informasi jumlah retribusi serta kewajiban persyaratan yang wajib di penuhi	1 Menit



VIII. Hal – HAL YANG DISEPAKATI

Penyelenggaraan Perizinan dan Nonperizinan yang dilaksanakan merupakan pelayanan Perizinan dan Nonperizinan yang menjadi kewenangan Pemerintah Daerah Kabupaten Tana Tidung. Jenis dan alur proses layanan wajib sesuai dengan ketentuan Standar Pelayanan yang telah ditetapkan oleh Pemerintah Daerah dalam bentuk Perada/Perkada.

a. Jangka Waktu

No	Layanan	Saranan Layanan	Waktu Pelayanan	
			Jam/Hari	Hari/Minggu
1	Layanan Dengan Tatap Muka/Layanan di Ruang Pelayanan DPMPTSP	Petugas Layanan	8	5
2	Aplikasi Perizinan	Aplikasi Perizinan	24	7

- Jadwal layanan tatap muka (Ruang Layanan DPMPTSP) dan Daring, dilaksanakan selama 5 (lima) Hari kerja (sSenin s/d Minggu) dalam 1 (satu) Minggu, mulai pukul 07.30 WITA s/d 16.30 WITA. Libur pada hari perayaan besar.
- Layanan Perizinan dan Nonperizinan Online, dilaksanakan 7 (tujuh) Hari dalam 1 (satu) Minggu selama 24 (dua puluh empat) jam dalam sehari.

b. Hak dan Kewajiban Para Pihak

- Hak Penyelenggara :
 1. Memberikan pelayanan tanpa dihambat oleh pihak lain yang bukan tugasnya;
 2. Melakukan kerja sama oleh pihak yang terkait dengan tugas pelayanan;
 3. Melakukan pembelaan terhadap pengaduan dan tuntutan yang tidak sesuai dengan kenyataan dalam pelaksanaan pelayanan publik dan;



PEMERINTAH KABUPATEN TANA TIDUNG
DINAS PENANAMAN MODAL DAN PELAYANAN TERPADU SATU PINTU
KABUPATEN TANA TIDUNG

4. Menolak permintaan pelayanan publik yang bertentangan dengan peraturan perundang – undangan.
- **Kewajiban Penyelenggara :**
 1. Menempatkan pelaksana yang kompeten;
 2. Menyediakan sarana, prasarana, dan/atau fasilitas pelayanan publik yang mendukung terciptanya iklim pelayanan yang memadai;
 3. Memberikan pelayanan yang berkualitas sesuai dengan asas penyelenggaraan pelayanan publik;
 4. Memberikan pertanggungjawaban terhadap pelayanan yang diselenggarakan;
 5. Membantu masyarakat dalam memahami hak dan tanggung jawabnya.
 - **Hak Pengguna Layanan/Masyarakat :**
 1. Mengetahui kebenaran isi standar pelayanan;
 2. Mendapatkan pelayanan sesuai standar pelayanan yang berkualitas sesuai dengan asas dan tujuan pelayanan publik;
 3. Mendapatkan edukasi dan pemenuhan pelayanan;
 4. Memperoleh informasi terkait layanan Perizinan dan Nonperizinan;
 5. Memberitahukan kepada pimpinan penyelenggaraan untuk memperbaiki pelayanan apabila pelayanan tidak sesuai dengan standar pelayanan.
 - **Kewajiban Pengguna Layanan/Masyarakat :**
 1. Mematuhi dan memenuhi semua ketentuan sebagaimana dipersyaratkan dan standar pelayanan;
 2. Ikut menjaga terpeliharanya sarana, prasarana, dan/atau fasilitas pelayanan publik;
 3. Mematuhi peraturan yang terkait penyelenggaraan publik.



c. Keadaan Kahar (Force Majeure)

Keadaan Kahar (Force Majeure) atau yang sering dikenal dengan istilah keadaan memaksa atau diluar kendali dari para pihak merupakan suatu kondisi yang tidak terduga dalam situasi kegiatan pelayanan publik Perizinan dan Nonperizinan yang mengakibatkan terhentinya atau tertundanya pelayanan publik yang dilakukan oleh penyelenggara. Kondisi yang dimaksud antara lain : bencana alam, peperangan, pemberontakan dan bencana sosial

IX. Penutup

Service Level Agreement (SLA) Penyelenggaraan Pelayanan Perizinan dan Nonperizinan pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Tana Tidung diharapkan dapat menjadi salah satu dokumen acuan bagi pelaksan pelayanan dalam memberikan pelayanan yang maksimal kepada masyarakat sesuai dengan Standar Pelayanan yang telah ditetapkan oleh Pemerintah Daerah guna mencapai tujuan Pelayanan Prima yang cepat, mudah, murah, adil dan transparan guna mendukung Visi dan Misi Bupati Tana Tidung 2021 - 2024.