



**QANUN KOTA BANDA ACEH
NOMOR 4 TAHUN 2010**

TENTANG

PENYELENGGARAAN PELAYANAN PERIZINAN DAN NONPERIZINAN

**BISMILLAHIRRAHMANIRRAHIM
DENGAN RAHMAT ALLAH SUBHANAHU WATA`ALA**

WALIKOTA BANDA ACEH,

- Menimbang :**
- a. bahwa penyelenggaraan pelayanan perizinan dan nonperizinan merupakan sarana untuk memberikan kepastian dan perlindungan hukum bagi kegiatan masyarakat;
 - b. bahwa berdasarkan Ketentuan Pasal 155 ayat (3) Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2006 tentang Pemerintahan Aceh dan Undang-Undang Nomor 20 Tahun 2008 tentang Usaha Mikro, Kecil Dan Menengah, Pemerintah Kota Banda Aceh memerlukan penyederhanaan peraturan untuk menciptakan iklim usaha yang kondusif bagi pertumbuhan investasi dan kegiatan ekonomi lainnya;
 - c. bahwa berdasarkan pertimbangan sebagaimana dimaksud dalam huruf a dan huruf b, perlu membentuk Qanun tentang Penyelenggaraan Pelayanan Perizinan dan Nonperizinan;
- Mengingat :**
1. Undang-Undang Nomor 8 (Drt) Tahun 1956 tentang Pembentukan Daerah Otonom Kota-kota Besar dalam lingkungan Daerah Propinsi Sumatera Utara (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 1956 Nomor 59, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 1092);
 2. Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1981 tentang Hukum Acara Pidana (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 1981 Nomor 76, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 3209);
 3. Undang-Undang Nomor 10 Tahun 2004 tentang Pembentukan Peraturan Perundang-Undangan (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2004 Nomor 54, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4437);
 4. Undang-Undang Nomor 32 Tahun 2004 tentang Pemerintahan Daerah (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2004 Nomor 125, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4437) sebagaimana telah diubah kedua kalinya dengan Undang-Undang Nomor 12 Tahun 2008 tentang Perubahan kedua atas Undang-Undang Nomor 32 Tahun 2004 Tentang Pemerintahan Daerah (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2008 Nomor 159, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4844);
 5. Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2006 tentang Pemerintahan Aceh (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2006 Nomor 62, Tambahan Lembaga Negara Republik Indonesia Nomor 4633);
 6. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2007 tentang Penanaman Modal (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2007 Nomor 67, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4724);
 7. Undang-Undang Nomor 20 Tahun 2008 tentang Usaha Mikro, Kecil dan Menengah (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2008 Nomor 93. Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4866);
 8. Undang
8. Undang

8. Undang-Undang Nomor 37 Tahun 2008 tentang Ombudsman Republik Indonesia (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2008 Nomor 139, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4899);
9. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Layanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2009 Nomor 112, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5039);
10. Peraturan Pemerintah Nomor 5 Tahun 1983 tentang Perubahan Batas Wilayah Kotamadya Daerah Tingkat II Banda Aceh (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 1983 Nomor 5, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 3247);
11. Peraturan Pemerintah Nomor 68 Tahun 1999 tentang Tata Cara Pelaksanaan Peran Serta Masyarakat Dalam Penyelenggaraan Negara (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 1999 Nomor 129, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 3866);
12. Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 41 Tahun 2007 Tentang Organisasi Perangkat Daerah (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2007 Nomor 89, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4741);
13. Qanun Aceh Nomor 3 Tahun 2007 tentang Tata Cara Pembentukan Qanun (Lembaran Daerah Nanggroe Aceh Darussalam Tahun 2007 Nomor 03, Tambahan Lembaran Daerah Nanggroe Aceh Darussalam Nomor 03);
14. Qanun Aceh Nomor 8 Tahun 2008 tentang Pelayanan Publik (Lembaran Daerah Nanggroe Aceh Darussalam Tahun 2008 Nomor 08, Tambahan Lembaran Daerah Nanggroe Aceh Darussalam Nomor 18);
15. Qanun Kota Banda Aceh Nomor 2 Tahun 2008 tentang Susunan Organisasi dan Tata Kerja Perangkat Daerah Kota Banda Aceh (Lembaran Daerah Kota Banda Aceh Tahun 2008 Nomor 2 Seri D Nomor 01).

Dengan Persetujuan Bersama

DEWAN PERWAKILAN RAKYAT KOTA BANDA ACEH

Dan

WALIKOTA BANDA ACEH

MEMUTUSKAN :

Menetapkan : **QANUN KOTA BANDA ACEH TENTANG PENYELENGGARAAN PELAYANAN PERIZINAN DAN NONPERIZINAN.**

BAB I

KETENTUAN UMUM

Pasal 1

Dalam Qanun ini yang dimaksud dengan :

1. Kota adalah Kota Banda Aceh.
2. Pemerintah Kota adalah Pemerintah Kota Banda Aceh.
3. Walikota adalah Walikota Banda Aceh.
4. Dewan Perwakilan Rakyat Kota yang selanjutnya disebut DPRK adalah Dewan Perwakilan Rakyat Kota Banda Aceh.
5. Organisasi Penyelenggara adalah perangkat Kota yang bertanggung jawab dan berwenang dalam urusan pelayanan perizinan dan nonperizinan.
6. Perangkat Kota adalah sekretariat, dinas, badan, kantor, dan kecamatan di Kota.
7. Kepala P2TSP adalah Kepala P2TSP Kota Banda Aceh.
8. Anggaran dan Pendapatan dan Belanja Kota yang selanjutnya disebut APBK adalah Anggaran dan Pendapatan dan Belanja Kota Banda Aceh.
9. Modal

9. Modal Pemerintah Kota adalah kekayaan Kota Banda Aceh yang dapat dinilai dengan uang.

BAB II MAKSUD, TUJUAN DAN AZAS

Bagian Kesatu Maksud dan Tujuan

Pasal 2

Qanun ini bermaksud sebagai pedoman bagi Pemerintah Kota dalam penyelenggaraan pelayanan perizinan dan nonperizinan secara cepat, sederhana dan terpadu.

Pasal 3

Qanun ini bertujuan untuk :

- a. mewujudkan batasan dan hubungan yang jelas tentang hak, tanggung jawab, kewajiban, dan kewenangan seluruh pihak yang terkait dengan penyelenggaraan pelayanan perizinan dan nonperizinan;
- b. meningkatkan kualitas pelayanan perizinan dan nonperizinan yang cepat, mudah, sederhana, murah, dan tepat waktu; dan
- c. mewujudkan perlindungan dan kepastian hukum bagi masyarakat dalam penyelenggaraan pelayanan perizinan dan nonperizinan.

Bagian Kedua Azas

Pasal 4

Penyelenggaraan pelayanan perizinan dan nonperizinan berasaskan :

- a. kepentingan umum;
- b. kepastian hukum;
- c. kesamaan hak;
- d. keseimbangan hak dan kewajiban;
- e. keprofesionalan;
- f. partisipatif;
- g. persamaan perlakuan/tidak diskriminatif;
- h. keterbukaan;
- i. akuntabilitas;
- j. fasilitas dan perlakuan khusus bagi kelompok rentan; dan
- k. ketepatan waktu; dan kecepatan, kemudahan, dan keterjangkauan.

BAB III PENYELENGGARA PERIZINAN DAN NONPERIZINAN

Pasal 5

Penyelenggara pelayanan perizinan dan nonperizinan terdiri atas:

- a. pembina;
- b. penanggungjawab;
- c. organisasi Penyelenggara; dan
- d. pelaksana.

Pasal

Pasal 6

- (1) Pembina sebagaimana dimaksud dalam Pasal 5 huruf a adalah Walikota.
- (2) Pembina sebagaimana dimaksud pada ayat (1) mempunyai tugas melakukan pembinaan, pengawasan, dan evaluasi terhadap pelaksanaan penyelenggaraan pelayanan perizinan dan nonperizinan.
- (3) Dalam melaksanakan tugas sebagaimana dimaksud pada ayat (2), Walikota dapat mendelegasikan kepada Wakil Walikota.

Pasal 7

Penanggungjawab penyelenggaraan pelayanan perizinan dan nonperizinan sebagaimana dimaksud dalam Pasal 5 huruf b adalah kepala Organisasi Penyelenggara.

Pasal 8

Penanggungjawab sebagaimana dimaksud dalam Pasal 7 mempunyai tugas:

- a. mengoordinasikan kelancaran penyelenggaraan pelayanan perizinan dan nonperizinan sesuai dengan standar pelayanan;
- b. melakukan evaluasi penyelenggaraan pelayanan perizinan dan nonperizinan; dan
- c. melaporkan pelaksanaan penyelenggaraan pelayanan perizinan dan nonperizinan kepada Pembina melalui Sekretaris Kota.

Pasal 9

Organisasi Penyelenggara sebagaimana dimaksud dalam Pasal 5 huruf c terdiri atas:

- a. perangkat Kota yang oleh peraturan perundang-undangan diberikan kewenangan untuk memberikan pelayanan perizinan dan nonperizinan; dan
- b. P2TSP.

Pasal 10

Perangkat Kota sebagaimana dimaksud dalam Pasal 9 huruf a menyelenggarakan pelayanan perizinan dan nonperizinan yang tidak dapat diserahkan kepada P2TSP disebabkan perintah peraturan perundang-undangan.

Pasal 11

- (1) Walikota mendelegasikan kewenangan penandatanganan perizinan dan nonperizinan kepada Kepala P2TSP.
- (2) Pendelegasian penandatanganan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) diatur dengan Peraturan Walikota.

BAB IV HAK, KEWAJIBAN DAN LARANGAN

Bagian Kesatu Hak dan Kewajiban Organisasi Penyelenggara

Pasal 12

Organisasi Penyelenggara berhak:

- a. memberikan pelayanan tanpa dihambat pihak lain yang bukan tugasnya;
- b. melakukan kerja sama;
- c. mempunyai

- c. mempunyai anggaran pembiayaan untuk penyelenggaraan pelayanan perizinan dan nonperizinan;
- d. melakukan pembelaan terhadap pengaduan dan tuntutan yang tidak sesuai dengan kenyataan dalam penyelenggaraan pelayanan perizinan dan nonperizinan; dan
- e. menolak permintaan pelayanan yang bertentangan dengan peraturan perundang-undangan.

Pasal 13

Organisasi Penyelenggara berkewajiban:

- a. menyusun dan menetapkan standar pelayanan;
- b. menyusun, menetapkan, dan memublikasikan maklumat pelayanan;
- c. menempatkan Pelaksana yang kompeten;
- d. menyediakan sarana, prasarana, dan/atau fasilitas pelayanan perizinan dan nonperizinan yang mendukung terciptanya iklim pelayanan yang memadai;
- e. memberikan pelayanan yang berkualitas sesuai dengan asas penyelenggaraan pelayanan perizinan dan nonperizinan;
- f. melaksanakan pelayanan sesuai dengan standar pelayanan;
- g. berpartisipasi aktif dan mematuhi peraturan perundang-undangan yang terkait dengan penyelenggaraan pelayanan perizinan dan nonperizinan;
- h. memberikan pertanggungjawaban terhadap pelayanan yang diselenggarakan;
- i. membantu masyarakat dalam memahami hak dan tanggung jawabnya;
- j. bertanggung jawab dalam pengelolaan Organisasi Penyelenggara pelayanan perizinan dan nonperizinan;
- k. memberikan pertanggungjawaban sesuai dengan hukum yang berlaku apabila mengundurkan diri atau melepaskan tanggung jawab atas posisi atau jabatan;
- l. memenuhi panggilan atau mewakili Organisasi Penyelenggara untuk hadir atau melaksanakan perintah suatu tindakan hukum atas permintaan pejabat yang berwenang dari lembaga negara atau instansi pemerintah yang berhak, berwenang, dan sah sesuai dengan peraturan perundang-undangan; dan
- m. membuat laporan keuangan dan kinerja sesuai dengan peraturan perundang-undangan.

Bagian Kedua Kewajiban dan Larangan Pelaksana

Pasal 14

Pelaksana berkewajiban:

- a. melakukan kegiatan pelayanan sesuai dengan penugasan yang diberikan oleh pimpinan Organisasi Penyelenggara;
- b. memberikan pertanggungjawaban atas pelaksanaan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan;
- c. memenuhi panggilan untuk hadir atau melaksanakan perintah suatu tindakan hukum atas permintaan pejabat yang berwenang dari lembaga negara atau instansi pemerintah yang berhak, berwenang, dan sah sesuai dengan peraturan perundang-undangan; dan
- d. memberikan pertanggungjawaban apabila mengundurkan diri atau melepaskan tanggung jawab sesuai dengan peraturan perundang-undangan.

Pasal

Pasal 15

Pelaksana dilarang:

- a. merangkap jabatan sebagai komisaris atau pengurus organisasi usaha bagi pelaksana yang berasal dari lingkungan instansi pemerintah, dan badan usaha milik daerah;
- b. meninggalkan tugas dan kewajiban, kecuali mempunyai alasan yang jelas, rasional, dan sah sesuai dengan peraturan perundang-undangan;
- c. menambah Pelaksana tanpa persetujuan pimpinan Organisasi Penyelenggara;
- d. membuat perjanjian kerja sama dengan pihak lain tanpa persetujuan pimpinan Organisasi Penyelenggara; dan
- e. melanggar asas penyelenggaraan pelayanan perizinan dan nonperizinan.

Bagian Ketiga Hak dan Kewajiban Masyarakat

Pasal 16

Masyarakat berhak:

- a. mengetahui kebenaran isi standar pelayanan;
- b. mengawasi pelaksanaan standar pelayanan;
- c. mendapat tanggapan terhadap pengaduan yang diajukan;
- d. mendapat advokasi, perlindungan, dan/atau pemenuhan pelayanan;
- e. memberitahukan kepada pimpinan Organisasi Penyelenggara untuk memperbaiki pelayanan apabila pelayanan yang diberikan tidak sesuai dengan standar pelayanan;
- f. memberitahukan kepada Pelaksana untuk memperbaiki pelayanan apabila pelayanan yang diberikan tidak sesuai dengan standar pelayanan;
- g. mengadukan Pelaksana yang melakukan penyimpangan standar pelayanan dan/atau tidak memperbaiki pelayanan kepada pimpinan Organisasi Penyelenggara dan ombudsman;
- h. mengadukan Organisasi Penyelenggara yang melakukan penyimpangan standar pelayanan dan/atau tidak memperbaiki pelayanan kepada Walikota selaku pembina, DPRK dan ombudsman; dan
- i. mendapat pelayanan yang berkualitas sesuai dengan asas dan tujuan pelayanan

Pasal 17

Masyarakat berkewajiban:

- a. mematuhi dan memenuhi ketentuan sebagaimana dipersyaratkan dalam standar pelayanan;
- b. ikut menjaga terpeliharanya sarana, prasarana, dan/atau fasilitas pelayanan perizinan dan nonperizinan; dan
- c. berpartisipasi aktif dan mematuhi peraturan yang terkait dengan penyelenggaraan pelayanan perizinan dan nonperizinan.

BAB V PENYELENGGARAAN PELAYANAN PERIZINAN DAN NONPERIZINAN

Bagian Kesatu Standar Pelayanan

Pasal 18

- (1) Organisasi Penyelenggara berkewajiban menyusun dan menetapkan standar pelayanan dengan memperhatikan kebutuhan masyarakat, dan kondisi lingkungan.

(2) Dalam

- (2) Dalam menyusun dan menetapkan standar pelayanan sebagaimana dimaksud pada ayat (1), Organisasi Penyelenggara dapat mengikutsertakan masyarakat dan pihak terkait.
- (3) Pengikutsertaan masyarakat dan pihak terkait sebagaimana dimaksud pada ayat (2) dilakukan dengan prinsip tidak diskriminatif, terkait langsung dengan jenis pelayanan, memiliki kompetensi dan mengutamakan musyawarah, serta memperhatikan keberagaman.

Pasal 19

Komponen standar pelayanan 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;
- 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.

Bagian Ketiga Sistem Informasi Pelayanan Perizinan dan Nonperizinan

Pasal 20

Organisasi Penyelenggara dapat menggunakan sistem informasi untuk menyelenggarakan pelayanan perizinan dan nonperizinan.

Pasal 21

- (1) Organisasi Penyelenggara wajib menyediakan dan menyebarluaskan sistem informasi yang berkaitan dengan:
 - a. jenis pelayanan dan persyaratan teknis;
 - b. mekanisme dan tahapan pengurusan;
 - c. penelusuran posisi dokumen pada setiap proses;
 - d. biaya dan waktu penyelesaian; dan
 - e. tata cara pengaduan.
- (2) Penyediaan dan penyebaran sistem informasi sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dilakukan organisasi penyelenggara secara jelas melalui berbagai media yang mudah diakses dan diketahui oleh masyarakat.
- (3) Penyebaran sistem informasi sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dilaksanakan oleh Organisasi Penyelenggara dengan melibatkan aparat kecamatan dan gampong.

**BAB VI
TATA CARA PELAYANAN**

**Bagian Kesatu
Umum**

Pasal 22

Pelayanan perizinan dan nonperizinan meliputi pemberian, penolakan, pengawasan dan pencabutan izin dan nonizin.

**Bagian Kedua
Bentuk Pelayanan Perizinan dan Nonperizinan**

Pasal 23

- (1) Pelayanan Perizinan dan non perizinan secara administrasi dibedakan dalam bentuk:
 - a. permohonan perizinan dan nonperizinan tunggal; dan
 - b. permohonan perizinan dan nonperizinan paralel;
- (2) Bentuk dan format formulir pemberian izin dan nonperizinan berpedoman pada ketentuan peraturan perundang-undangan yang berlaku.

**Paragraf 1
Perizinan dan Nonperizinan Tunggal**

Pasal 24

- (1) Perizinan dan nonperizinan tunggal sebagaimana dimaksud dalam Pasal 23 ayat (1) huruf a adalah permohonan untuk 1 (satu) jenis izin dan/atau nonperizinan.
- (2) Persyaratan, jangka waktu penyelenggaraan perizinan dan/atau nonperizinan tunggal diatur dengan peraturan Walikota.

**Paragraf 2
Perizinan dan Nonperizinan Paralel
Pasal 25**

- (1) Perizinan dan nonperizinan paralel sebagaimana dimaksud dalam Pasal 23 ayat (1) huruf b adalah permohonan perizinan dan nonperizinan untuk lebih dari satu jenis izin dan/atau nonperizinan yang diproses secara terpadu bersamaan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan yang berlaku.
- (2) Jenis izin, persyaratan, jangka waktu penyelenggaraan perizinan paralel sebagaimana dimaksud pada ayat (1) diatur dengan peraturan Walikota.

Pasal 26

- (1) Permohonan perizinan dan/atau nonperizinan paralel, cukup menggunakan 1 (satu) berkas permohonan.
- (2) Pemeriksaan teknis di lokasi untuk permohonan perizinan dan/atau nonperizinan paralel sebagaimana dimaksud pada ayat (1) cukup dilakukan 1 (satu) kali pemeriksaan.

**Bagian Keempat
Penerimaan Berkas Permohonan
Izin dan Nonperizinan**

Pasal 27

- (1) Pemeriksaan berkas secara administratif harus dilakukan pada hari yang sama setelah berkas diterima dari pemohon.
- (2) Berkas permohonan izin dan /atau nonperizinan yang tidak lengkap, wajib dikembalikan kepada pemohon pada hari yang sama untuk dilengkapi.
- (3) Rekomendasi keuchik atau camat yang menjadi salah satu persyaratan izin tertentu hanya berlaku selama 3 (tiga) bulan sejak dikeluarkan.

Pasal 28

Terhadap permohonan izin dan/atau nonperizinan yang lengkap dan/atau memenuhi persyaratan secara administratif, petugas penerima berkas memberikan informasi tanggal peninjauan lokasi untuk permohonan izin dan/atau nonperizinan yang memerlukan peninjauan lokasi.

**Bagian Kelima
Peninjauan Lokasi**

Pasal 29

- (1) Peninjauan lokasi oleh tim teknis lapangan dilaksanakan berdasarkan jadwal yang telah ditetapkan.
- (2) Hasil peninjauan lokasi dituangkan dalam berita acara dan ditandatangani oleh tim teknis lapangan yang melaksanakan tugas sebagai dasar penetapan diterbitkannya atau ditolaknya permohonan izin dan/atau nonperizinan.
- (3) Apabila hasil peninjauan lokasi terdapat ketidaksesuaian antara berkas permohonan dan kenyataan di lapangan, atau tidak sesuai dengan ketentuan yang berlaku, maka Organisasi Penyelenggara menolak dengan memanggil atau memberitahukan secara tertulis kepada pemohon untuk mengambil kembali berkas permohonan.

**Bagian Keenam
Pengkajian dan Penetapan Permohonan
Perizinan dan Nonperizinan**

Pasal 30

- (1) Berita acara peninjauan lokasi yang telah ditandatangani oleh tim teknis lapangan sebagaimana dimaksud dalam Pasal 29 ayat (2) menjadi dasar untuk menentukan ditolak atau diterimanya permohonan izin dan/atau nonperizinan.
- (2) Apabila berkas permohonan izin memenuhi ketentuan peraturan perundang-undangan yang berlaku dan hasil peninjauan lokasi menyatakan layak maka dapat diterbitkan dokumen izin dan/atau nonperizinan.
- (3) Apabila permohonan izin dan/atau nonperizinan ditolak, Organisasi Penyelenggara harus memberitahukan dan menjelaskan secara tertulis alasan-alasan ditolak permohonan.
- (4) Berkas permohonan perizinan dan/atau non perizinan yang ditolak dapat diminta kembali kepada Organisasi Penyelenggara
- (5) Penyerahan dokumen permohonan yang ditolak diikuti dengan tanda bukti pengembalian berkas.

**BAB VII
REKOMENDASI**

**Bagian Kesatu
Koordinasi Pelayanan Perizinan dan Nonperizinan**

Pasal 31

- (1) Organisasi Penyelenggara sebelum menetapkan izin dan/atau nonperizinan dapat melakukan koordinasi dan/atau meminta rekomendasi instansi terkait.
- (2) Koordinasi dan/atau permintaan rekomendasi dari instansi terkait sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dikarenakan:
 - a. peraturan perundang-undangan;
 - b. apabila untuk jenis izin yang bersangkutan tidak tersedia tim teknis; dan
 - c. apabila untuk jenis izin yang memerlukan uji labotarium atau peralatan yang spesifik.
- (3) Rekomendasi sebagaimana dimaksudkan pada ayat (2) sebagai koordinasi dan pertimbangan untuk pemberian atau penolakan izin atau nonperizinan.

Pasal 32

Jenis-jenis perizinan dan nonperizinan yang membutuhkan rekomendasi dari instansi terkait sebagaimana dimaksud dalam pasal 31 ayat (2) diatur dengan peraturan Walikota.

**BAB VIII
DUPLIKAT IZIN DAN PENGESAHAN SALINAN IZIN**

**Bagian Kesatu
Duplikat Dokumen Izin dan Nonperizinan**

Pasal 33

- (1) Untuk mendapatkan duplikat dokumen perizinan dan/atau nonperizinan yang hilang atau rusak, pemilik wajib mengajukan permohonan tertulis kepada kepala P2TSP dengan melengkapi persyaratan sebagai berikut:
 - a. foto kopi KTP pemilik;
 - b. surat kuasa bermaterai dan foto copi KTP yang diberi kuasa (apabila pelapor atau yang mengurus duplikat bukan pemilik);
 - c. foto copi sertifikat/surat izin atau foto copy arsip sertifikat/surat izin dari instansi yang mengeluarkan izin; dan
 - d. Surat laporan kehilangan dari kepolisian.
- (2) Penerbitan duplikat izin sebagaimana dimaksud pada ayat (1) selambat-lambatnya dalam waktu 2 (dua) hari kerja.
- (3) Kewenangan penandatanganan duplikat izin pada kepala P2TSP.
- (4) Biaya penerbitan duplikat izin sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku.
- (5) Mekanisme pelayanan duplikat izin sebagaimana dimaksud pada ayat (2) diatur lebih lanjut dengan peraturan Walikota.

Bagian Kedua
Pengesahan Salinan Dokumen Izin dan Nonperizinan

Pasal 34

- (1) Pengesahan salinan izin dan nonperizinan diterbitkan oleh Organisasi Penyelenggara.
- (2) Untuk mendapatkan pengesahan salinan izin, pemohon melengkapi persyaratan sebagai berikut:
 - a. Foto copy KTP pemilik izin;
 - b. Surat kuasa bermaterai dan foto copy KTP yang diberi kuasa (apabila pemohon bukan pemilik izin); dan
 - c. Sertifikat/Surat Izin atau duplikat izin.
- (3) Jangka waktu pengesahan salinan izin sebagaimana dimaksud pada ayat (2) selambat-lambatnya 2 (dua) hari kerja.
- (4) Terhadap Proses pengesahan salinan izin tidak dipungut biaya.

BAB IX
PENGADUAN MASYARAKAT

Bagian Kesatu
Pengaduan

Pasal 35

- (1) Masyarakat berhak mengadukan penyelenggaraan pelayanan perizinan dan nonperizinan kepada Organisasi Penyelenggara, Walikota, DPRK, dan ombusman sesuai dengan peraturan perundang-undangan.
- (2) Masyarakat yang melakukan pengaduan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dijamin hak-haknya oleh peraturan perundang-undangan.
- (3) Pengaduan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dilakukan terhadap:
 - a. Organisasi Penyelenggara yang tidak melaksanakan kewajiban dan/atau melanggar larangan; dan
 - b. Pelaksana yang memberi pelayanan yang tidak sesuai dengan standar pelayanan.

Pasal 36

- (1) Pengaduan sebagaimana dimaksud dalam Pasal 35 diajukan oleh setiap orang yang dirugikan atau oleh pihak lain yang menerima kuasa untuk mewakilinya.
- (2) Pengaduan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) diajukan kepada kepala P2TSP dengan disertai bukti-bukti pendukung.
- (3) Pengaduan sebagaimana dimaksud pada ayat (2) hanya dapat dilakukan dalam masa 30 (tiga puluh) hari sejak pengadu menerima pelayanan.
- (4) Pengaduan disampaikan secara tertulis memuat:
 - a. nama dan alamat lengkap;
 - b. uraian pelayanan yang tidak sesuai dengan standar pelayanan dan uraian kerugian materiil atau immateriil yang diderita
 - c. permintaan penyelesaian yang diajukan; dan
 - d. tempat, waktu penyampaian, dan tanda tangan.
- (5) Dalam keadaan tertentu, nama dan identitas pengadu dapat dirahasiakan.

Pasal 37

- (1) Pelaksana penerima pengaduan wajib memberikan tanda terima pengaduan.
- (2) Tanda terima pengaduan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) sekurang-kurangnya memuat :

a. identitas.....

- a. identitas pengadu secara lengkap;
 - b. uraian pelayanan yang tidak sesuai dengan standar pelayanan;
 - c. tempat dan waktu penerimaan pengaduan; dan
 - d. tanda tangan serta nama pejabat/pegawai yang menerima pengaduan.
- (3) Organisasi Penyelenggara wajib menanggapi pengaduan masyarakat paling lambat 14 (empat belas) hari sejak pengaduan diterima.
 - (4) Dalam hal materi aduan tidak lengkap, pengadu dapat melengkapi materi aduannya selambat-lambatnya 30 (tiga puluh) hari terhitung sejak menerima tanggapan dari Organisasi Penyelenggara sebagaimana dimaksud pada ayat (3).
 - (5) Dalam hal berkas pengaduan tidak dilengkapi dalam waktu sebagaimana dimaksud pada ayat (4), pengadu dianggap mencabut pengaduannya.

Bagian Kedua Pengelolaan Pengaduan

Pasal 38

- (1) Organisasi Penyelenggara berkewajiban menyediakan sarana pengaduan dan menugaskan Pelaksana yang kompeten dalam pengelolaan pengaduan.
- (2) Organisasi Penyelenggara berkewajiban mengelola pengaduan yang berasal dari penerima pelayanan, DPRK, dan rekomendasi ombudsman dalam batas waktu tertentu.
- (3) Organisasi Penyelenggara berkewajiban menindaklanjuti hasil pengelolaan pengaduan sebagaimana dimaksud pada ayat (2).
- (4) Organisasi Penyelenggara berkewajiban mengumumkan nama dan alamat penanggung jawab pengelola pengaduan serta sarana pengaduan yang disediakan.

Pasal 39

- (1) Organisasi Penyelenggara berkewajiban menyusun mekanisme pengelolaan pengaduan dari penerima pelayanan dengan mengedepankan asas penyelesaian yang cepat dan tuntas.
- (2) Materi dan mekanisme pengelolaan pengaduan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) diatur lebih lanjut oleh Organisasi Penyelenggara.
- (3) Materi pengelolaan pengaduan sebagaimana dimaksud pada ayat (2) sekurang-kurangnya meliputi:
 - a. identitas pengadu;
 - b. prosedur pengelolaan pengaduan;
 - c. penentuan Pelaksana yang mengelola pengaduan;
 - d. prioritas penyelesaian pengaduan;
 - e. pelaporan proses dan hasil pengelolaan pengaduan kepada atasan pelaksana;
 - f. rekomendasi pengelolaan pengaduan;
 - g. penyampaian hasil pengelolaan pengaduan kepada pihak terkait;
 - h. pemantauan dan evaluasi pengelolaan pengaduan;
 - i. dokumentasi dan statistik pengelolaan pengaduan; dan
 - j. pencantuman nama dan alamat penanggung jawab serta sarana pengaduan yang mudah diakses.

Bagian Ketiga Penyelesaian Pengaduan oleh Organisasi Penyelenggara

Pasal 40

- (1) Organisasi Penyelenggara wajib memeriksa pengaduan dari masyarakat mengenai pelayanan perizinan dan nonperizinan yang diselenggarakannya.

(2) Proses

- (2) Proses pemeriksaan untuk memberikan tanggapan pengaduan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dilakukan sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku bagi Organisasi Penyelenggara.

Pasal 41

- (1) Dalam memeriksa materi pengaduan, Organisasi Penyelenggara wajib berpedoman pada prinsip independen, nondiskriminasi, tidak memihak, dan tidak memungut biaya.
- (2) Organisasi Penyelenggara wajib menerima dan merespons pengaduan.
- (3) Dalam hal pengadu keberatan dipertemukan dengan pihak teradu karena alasan tertentu yang dapat mengancam atau merugikan kepentingan pengadu, dengar pendapat dapat dilakukan secara terpisah.
- (4) Dalam hal pengadu menuntut ganti rugi, pihak pengadu menguraikan kerugian yang ditimbulkan akibat pelayanan yang tidak sesuai dengan standar pelayanan.

Pasal 42

- (1) Dalam melakukan pemeriksaan materi pengaduan, Organisasi Penyelenggara wajib menjaga kerahasiaan.
- (2) Kewajiban menjaga kerahasiaan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) tidak gugur setelah pimpinan Organisasi Penyelenggara berhenti atau diberhentikan dari jabatannya.

Pasal 43

- (1) Organisasi Penyelenggara wajib memutuskan hasil pemeriksaan pengaduan paling lambat 60 (enam puluh) hari sejak berkas pengaduan dinyatakan lengkap.
- (2) Keputusan hasil pemeriksaan pengaduan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) wajib disampaikan kepada pihak pengadu paling lambat 14 (empat belas) hari sejak diputuskan.
- (3) Dalam hal pengadu menuntut ganti rugi, keputusan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) memuat jumlah ganti rugi dan batas waktu pembayarannya.
- (4) Organisasi Penyelenggara wajib menyediakan anggaran guna membayar ganti rugi.
- (5) Organisasi Penyelenggara dalam menyelesaikan tuntutan ganti rugi sebagaimana dimaksud pada ayat (3) berpedoman pada peraturan perundang-undangan yang berlaku.
- (6) Organisasi Penyelenggara berkewajiban memberikan tembusan keputusan kepada pengadu mengenai penyelesaian perkara yang diadakan.

BAB X PEMBINAAN DAN PENGAWASAN

Pasal 44

Walikota melakukan pembinaan secara berkelanjutan atas penyelenggaraan pelayanan perizinan dan nonperizinan.

Pasal 45

- (1) Pengawasan penyelenggaraan pelayanan perizinan dan nonperizinan dilakukan oleh pengawas internal dan pengawas eksternal.
- (2) Pengawasan internal penyelenggaraan pelayanan perizinan dan nonperizinan dilakukan melalui:
 - a. pengawasan oleh atasan langsung sesuai dengan peraturan perundang-undangan; dan
 - b. pengawasan

- b. pengawasan oleh pengawas fungsional sesuai dengan peraturan perundang-undangan.
- (3) Pengawasan eksternal penyelenggaraan pelayanan perizinan dan nonperizinan dilakukan melalui:
 - a. pengawasan oleh masyarakat berupa laporan atau pengaduan masyarakat dalam penyelenggaraan pelayanan perizinan dan nonperizinan; dan
 - b. pengawasan oleh DPRK.

Pasal 46

- (1) Masyarakat dapat berpartisipasi dalam melakukan pengawasan dan evaluasi terhadap kinerja Organisasi Penyelenggara.
- (2) Partisipasi masyarakat sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dilakukan dengan cara:
 - a. menyampaikan kritik dan saran baik lisan maupun tertulis;
 - b. menyampaikan keberatan baik lisan maupun tertulis melalui telpon, mengirim pesan pendek (*short message services*), surat elektronik (*e-mail*), dan surat menyurat; dan
 - c. mendapatkan informasi yang dibutuhkan dari Organisasi Penyelenggara.

BAB XI KETENTUAN SANKSI

Pasal 47

- (1) Pelanggaran terhadap penyelenggaraan pelayanan perizinan dan nonperizinan yang dilakukan oleh Pelaksana dikenakan sanksi administrasi.
- (2) Jenis-jenis sanksi administrasi sebagaimana dimaksud pada ayat (1) berupa :
 - a. peringatan lisan;
 - b. peringatan tertulis; dan
 - c. dimutasikan.
- (3) Mekanisme pemanggilan, pemeriksaan dan penjatuhan sanksi administrasi dilakukan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan yang berlaku.

BAB XII KETENTUAN PERALIHAN

Pasal 48

- (1) Pada saat Qanun ini mulai berlaku, maka semua peraturan dan ketentuan mengenai pelayanan perizinan dan nonperizinan wajib disesuaikan dengan ketentuan dalam Qanun ini paling lambat 1 (satu) tahun.
- (2) Semua Qanun, peraturan Walikota dan ketentuan-ketentuan lain yang berkaitan dengan pelayanan perizinan dan nonperizinan sepanjang tidak bertentangan dengan Qanun ini tetap berlaku.

**BAB XIII
KETENTUAN PENUTUP**

Pasal 49

Qanun ini mulai berlaku pada tanggal diundangkan.

Agar setiap orang mengetahuinya, memerintahkan pengundangan Qanun ini dengan penempatannya dalam Lembaran Daerah Kota Banda Aceh.

**Ditetapkan di Banda Aceh
pada tanggal 13 Desember 2010 M
6 Muharram 1432 H**

WALIKOTA BANDA ACEH,

Cap/Dto

MAWARDY NURDIN

**Diundangkan di Banda Aceh
pada tanggal : 13 Desember 2010 M
6 Muharram 1432 H**

**SEKRETARIS DAERAH KOTA
BANDA ACEH**

Cap/Dto

T. SAIFUDDIN, TA

LEMBARAN DAERAH KOTA BANDA ACEH NOMOR 4 TAHUN 2010 SERI E NOMOR 1

PENJELASAN ATAS
QANUN KOTA BANDA ACEH
NOMOR 4 TAHUN 2010

TENTANG

PENYELENGGARAAN PELAYANAN PERIZINAN DAN NONPERIZINAN

I. PENJELASAN UMUM

Penyelenggaraan pelayanan perizinan dan nonperizinan merupakan sarana perlindungan hukum bagi aktivitas masyarakat dan dunia usaha, juga sebagai sarana pembinaan dan pengawasan oleh Pemerintah Kota terhadap berbagai aktivitas masyarakat dan dunia usaha. Pemerintah Kota Banda berupaya untuk melaksanakan penyelenggaraan pelayanan perizinan dan nonperizinan yang berkualitas dengan cepat, tepat dan mudah, dan prosedur yang sederhana.

Penyelenggaraan pelayanan perizinan dan nonperizinan yang baik hanya akan terwujud apabila Perangkat Kota yang menyelenggarakan pelayanan perizinan dan non perizinan memiliki sistem pelayanan yang mengutamakan kepentingan masyarakat dan dunia usaha serta memiliki sumber daya manusia yang berorientasi pada kepentingan pelanggan.

Penyelenggaraan pelayanan perizinan dan non perizinan berdasarkan prinsip keterpaduan dengan sistem satu pintu oleh Pusat Pelayanan Terpadu Satu Pintu memerlukan penyederhanaan persyaratan baik secara administratif maupun teknis, persyaratan yang berupa rekomendasi dapat diiadakan dengan keterpaduan dimaksud, demikian pula pemeriksaan teknis dilakukan secara terpadu oleh satu tim kerja teknis.

Penyederhanaan persyaratan ini dimaksud untuk memberikan kemudahan, biaya yang murah, cepat, serta prosedur birokrasi yang pendek kepada masyarakat untuk memperoleh pelayanan pada Pemerintah Kota. Efektifitas dan efisiensi dalam pelayanan perizinan dan non perizinan akan mempengaruhi kepada penciptaan iklim usaha di Kota Banda Aceh, yaitu terciptanya pengadministrasian terhadap unit-unit usaha yang melakukan kegiatan usaha di Banda Aceh dari skala kecil, menengah hingga besar.

II. PASAL DEMI PASAL

Pasal 1

Cukup jelas

Pasal 2

Cukup jelas

Pasal 3

Cukup jelas

Pasal 4

Cukup jelas

Pasal 5

Cukup jelas

Pasal 6

Ayat (1)

Cukup jelas

Ayat (2)

Cukup jelas

Ayat (3)

Cukup jelas

Pasal 7
Cukup jelas

Pasal 8
Cukup jelas

Pasal 9
Cukup jelas

Pasal 10
Cukup jelas

Pasal 11
Ayat (1)
Cukup jelas
Ayat (2)
Cukup jelas

Pasal 12
Cukup jelas

Pasal 13
Cukup jelas

Pasal 14
Cukup jelas

Pasal 15
Cukup jelas

Pasal 16
Cukup jelas

Pasal 17
Cukup jelas

Pasal 18
Ayat (1)
Cukup jelas
Ayat (2)
Cukup jelas
Ayat (3)
Cukup jelas

Pasal 19
Cukup jelas

Pasal 20
Cukup jelas

Pasal 21
Ayat (1)
Cukup jelas
Ayat (2)
Cukup jelas
Ayat (3)
Cukup jelas

Pasal 22
Cukup jelas

Pasal 23

Ayat (1)
Cukup jelas

Ayat (2)
Cukup jelas

Pasal 24

Ayat (1)
Cukup jelas

Ayat (2)
Cukup jelas

Pasal 25

Ayat (1)
Cukup jelas

Ayat (2)
Cukup jelas

Pasal 26

Ayat (1)
Cukup jelas

Ayat (2)
Cukup jelas

Pasal 27

Ayat (1)
Cukup jelas

Ayat (2)
Cukup jelas

Ayat (3)
Cukup jelas

Pasal 28

Cukup jelas

Pasal 29

Ayat (1)
Cukup jelas

Ayat (2)
Cukup jelas

Ayat (3)
Cukup jelas

Pasal 30

Ayat (1)
Cukup jelas

Ayat (2)
Cukup jelas

Ayat (3)
Cukup jelas

Ayat (4)
Cukup jelas

Ayat (5)
Cukup jelas

Pasal 31

Ayat (1)
Cukup jelas

Ayat (2)
Cukup jelas

Ayat (3)
Cukup jelas

Pasal 32
Cukup jelas

Pasal 33
Ayat (1)
Cukup jelas
Ayat (2)
Cukup jelas
Ayat (3)
Cukup jelas
Ayat (4)
Cukup jelas
Ayat (5)
Cukup jelas

Pasal 34
Ayat (1)
Cukup jelas
Ayat (2)
Cukup jelas
Ayat (3)
Cukup jelas
Ayat (4)
Cukup jelas

Pasal 35
Ayat (1)
Cukup jelas
Ayat (2)
Cukup jelas
Ayat (3)
Cukup jelas

Pasal 36
Ayat (1)
Cukup jelas
Ayat (2)
Cukup jelas
Ayat (3)
Cukup jelas
Ayat (4)
Cukup jelas
Ayat (5)
Cukup jelas

Pasal 37
Ayat (1)
Cukup jelas
Ayat (2)
Cukup jelas
Ayat (3)
Cukup jelas
Ayat (4)
Cukup jelas
Ayat (5)
Cukup jelas

Pasal 38
Ayat (1)
Cukup jelas

Ayat (2)
Cukup jelas
Ayat (3)
Cukup jelas
Ayat (4)
Cukup jelas

Pasal 39
Ayat (1)
Cukup jelas
Ayat (2)
Cukup jelas
Ayat (3)
Cukup jelas

Pasal 40
Ayat (1)
Cukup jelas
Ayat (2)
Cukup jelas

Pasal 41
Ayat (1)
Cukup jelas
Ayat (2)
Cukup jelas
Ayat (3)
Cukup jelas
Ayat (4)
Cukup jelas

Pasal 42
Ayat (1)
Cukup jelas
Ayat (2)
Cukup jelas

Pasal 43
Ayat (1)
Cukup jelas
Ayat (2)
Cukup jelas
Ayat (3)
Cukup jelas
Ayat (4)
Cukup jelas
Ayat (5)
Cukup jelas
Ayat (6)
Cukup jelas

Pasal 44
Cukup jelas

Pasal 45
Ayat (1)
Cukup jelas
Ayat (2)
Cukup jelas
Ayat (3)
Cukup jelas

Pasal 46

Ayat (1)

Cukup jelas

Ayat (2)

Cukup jelas

Pasal 47

Ayat (1)

Cukup jelas

Ayat (2)

Cukup jelas

Ayat (3)

Cukup jelas

Pasal 48

Ayat (1)

Cukup jelas

Ayat (2)

Cukup jelas

Pasal 49

Cukup jelas

TAMBAHAN LEMBARAN DAERAH KOTA BANDA ACEH NOMOR 4