



WALIKOTA METRO

PROVINSI LAMPUNG PERATURAN WALIKOTA METRO NOMOR 27 TAHUN 2020

TENTANG

PENYELENGGARAAN PELAYANAN PERIZINAN DAN NON PERIZINAN BERBASIS ELEKTRONIK DI LINGKUNGAN DINAS PENANAMAN MODAL DAN PELAYANAN TERPADU SATU PINTU KOTA METRO

DENGAN RAHMAT TUHAN YANG MAHA ESA

WALIKOTA METRO,

- Menimbang : a. bahwa dalam rangka optimalisasi pelaksanaan pelayanan kepada masyarakat dibidang perizinan dan non perizinan, perlu menyelenggarakan pelayanan secara elektronik dengan memanfaatkan teknologi informasi dan komunikasi di lingkungan Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Metro;
- b. bahwa berdasarkan pertimbangan sebagaimana dimaksud pada huruf a diatas, maka perlu menetapkan Peraturan Walikota tentang Penyelenggaraan Pelayanan Perizinan dan Non Perizinan Berbasis Elektronik Di Lingkungan Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Metro;
- Mengingat : 1. Undang-Undang Nomor 12 Tahun 1999 tentang Pembentukan Kabupaten Daerah Tingkat II Way Kanan, Kabupaten Daerah Tingkat II Lampung Timur dan Kotamadya Daerah Tingkat II Metro (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 1999 Nomor 46, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 3825);
2. Undang-Undang Nomor 28 Tahun 1999 tentang Penyelenggaraan Negara yang Bersih dan Bebas dari Korupsi, Kolusi dan Nepotisme (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 1999 Nomor 75, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 3851);
3. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2007 tentang Penanaman Modal (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2007 Nomor 67, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4724);
4. Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2008 tentang Informasi dan Transaksi Elektronik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2008 Nomor 58, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4843);

5. Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2008 Nomor 61, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4866);
6. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2009 Nomor 112, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5038);
7. Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2014 Nomor 244, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5587) sebagaimana telah diubah beberapa kali terakhir dengan Undang-Undang Nomor 9 Tahun 2015 (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2015 Nomor 58, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5679);
8. Undang-Undang Nomor 30 Tahun 2014 tentang Administrasi Pemerintahan (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2014 Nomor 292, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5601);
9. Peraturan Pemerintah Nomor 18 Tahun 2016 tentang Perangkat Daerah (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2016 Nomor 114, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5887) sebagaimana telah diubah dengan Peraturan Pemerintah Nomor 72 Tahun 2019 (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2019 Nomor 187, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 6402);
10. Peraturan Pemerintah Nomor 24 Tahun 2018 tentang Pelayanan Perizinan Berusaha Terintegrasi Secara Elektronik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2018 Nomor 90, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 6215);
11. Peraturan Pemerintah Nomor 71 Tahun 2019 tentang Penyelenggaraan Sistem dan Transaksi Elektronik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2019 Nomor 185, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 6400);
12. Peraturan Presiden Nomor 76 Tahun 2013 tentang Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2013 Nomor 191);
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 91 Tahun 2017 tentang Percepatan Pelaksanaan Berusaha (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2017 Nomor 210);
15. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 6 Tahun 2011 tentang Pedoman Umum Tata Naskah Dinas Elektronik di Lingkungan Instansi Pemerintah;

16. Peraturan Menteri Komunikasi dan Informatika Nomor 4 Tahun 2016 tentang Sistem Manajemen Pengamanan Informasi (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2016 Nomor 551);
17. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2017 Nomor 708);
18. Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 138 Tahun 2017 tentang Penyelenggaraan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Daerah (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2017 Nomor 1956);
19. Peraturan Daerah Kota Metro Nomor 12 Tahun 2012 tentang Pelayanan Publik (Lembaran Daerah Kota Metro Tahun 2012 Nomor 12, Tambahan Lembaran Daerah Kota Metro Nomor 12);
20. Peraturan Daerah Kota Metro Nomor 7 Tahun 2013 tentang Pembentukan Produk Hukum Daerah Kota Metro (Lembaran Daerah Kota Metro Tahun 2013 Nomor 7, Tambahan Lembaran Daerah Kota Metro Nomor 7);
21. Peraturan Daerah Kota Metro Nomor 24 Tahun 2016 tentang Pembentukan dan Susunan Perangkat Daerah Kota Metro (Lembaran Daerah Kota Metro Tahun 2016 Nomor 24, Tambahan Lembaran Daerah Kota Metro Nomor 24) sebagaimana telah diubah dengan Peraturan Daerah Kota Metro Nomor 9 Tahun 2019 (Lembaran Daerah Kota Metro Tahun 2019 Nomor 9, Tambahan Lembaran Daerah Kota Metro Nomor 9);
22. Peraturan Daerah Kota Metro Nomor 8 Tahun 2019 tentang Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik (Lembaran Daerah Kota Metro Tahun 2019 Nomor 8, Tambahan Lembaran Daerah Kota Metro Nomor 8);

MEMUTUSKAN:

Menetapkan: **PENYELENGGARAAN PELAYANAN PERIZINAN DAN NON PERIZINAN BERBASIS ELEKTRONIK DILINGKUNGAN DINAS PENANAMAN MODAL DAN PELAYANAN TERPADU SATU PINTU KOTA METRO.**

BAB I KETENTUAN UMUM

Pasal 1

Dalam Peraturan Walikota ini yang dimaksud dengan:

1. Daerah adalah Kota Metro.
2. Pemerintah Daerah adalah Pemerintah Kota Metro.
3. Walikota adalah Walikota Metro.
4. Pemerintah Daerah adalah kepala daerah sebagai unsur penyelenggara Pemerintahan Daerah yang memimpin pelaksanaan urusan pemerintahan yang menjadi kewenangan daerah otonom,

5. Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu yang selanjutnya disingkat DPMPTSP adalah Perangkat Daerah yang menyelenggarakan urusan pemerintahan di Bidang Penanaman Modal dan PTSP Daerah.
6. Kepala Dinas adalah Kepala Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Metro.
7. Pelayanan Terpadu Satu Pintu yang selanjutnya disingkat PTSP adalah pelayanan secara terintegrasi dalam satu kesatuan proses dimulai dari tahap permohonan sampai dengan tahap penyelesaian produk pelayanan melalui satu tempat.
8. Perizinan adalah segala bentuk persetujuan untuk melakukan penanaman modal yang dikeluarkan oleh pemerintah daerah sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.
9. Perizinan Berusaha adalah pendaftaran yang diberikan kepada pelaku usaha untuk memulai dan menjalankan usaha dan/atau kegiatan dan diberikan dalam bentuk persetujuan yang dituangkan dalam bentuk surat/keputusan atau pemenuhan persyaratan dan/atau Komitmen.
10. Komitmen adalah pernyataan Pelaku Usaha untuk memenuhi persyaratan Izin Usaha dan/atau Izin Komersial atau Operasional.
11. Non Perizinan adalah segala bentuk kemudahan pelayanan, fasilitas fiskal, dan informasi mengenai penanaman modal sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.
12. Orang adalah orang perscorangan baik warga negara Indonesia maupun warga negara asing.
13. Badan Usaha adalah perusahaan perseorangan atau perusahaan persekutuan baik yang berbadan hukum maupun yang tidak berbadan hukum.
14. Izin Online Paralel adalah pemrosesan izin dalam kelompok layanan perizinan operasional usaha dengan mengintegrasikan dan menyederhanakan prosedur dan persyaratan dalam satu kesatuan proses sampai dengan penerbitan izin-izin secara berurutan dalam satu kelompok layanan izin melalui Pelayanan Secara Elektronik.
15. Informasi Elektronik adalah satu atau sekumpulan data elektronik, tetapi tidak terbatas pada tulisan, suara, gambar, peta, rancangan, foto, elektronik data interchange (EDI), surat elektronik (*electric mail*), telegram, teleks, telexcopy atau sejenisnya, huruf, tanda, angka, kode akses, simbol atau perforasi yang telah diolah yang memiliki arti atau dapat dipahami oleh orang yang mampu memahaminya.
16. Dokumen Elektronik adalah setiap informasi elektronik yang dibuat, ditransmisikan, dikirimkan, diterima atau disimpan dalam bentuk analog, digital, elektromagnetik, optikal atau sejenisnya yang dapat dilihat, ditampilkan dan/atau didengar melalui komputer atau sistem elektronik tetapi tidak terbatas pada tulisan, suara, gambar, peta, rancangan, foto atau sejenisnya, huruf, tanda, angka, kode akses, simbol atau perforasi yang telah diolah yang memiliki arti atau dapat dipahami oleh orang yang mampu memahaminya.
17. Sistem Elektronik adalah serangkaian perangkat dan prosedur elektronik yang berfungsi mempersiapkan, mengumpulkan, mengolah, menganalisis, menyimpan, menampilkan, mengumumkan, mengirim dan/atau menyebarkan informasi elektronik.
18. Penyelenggaraan Sistem Elektronik adalah pemanfaatan sistem elektronik oleh penyelenggara negara, orang, badan usaha dan/atau masyarakat.

19. Penyelenggara Sistem Elektronik adalah setiap orang, penyelenggara negara, badan usaha dan masyarakat, yang menyediakan, mengelola, dan/atau mengoperasikan sistem elektronik baik secara sendiri-sendiri ataupun bersama-sama kepada pengguna sistem elektronik untuk keperluan dirinya dan/atau keperluan pihak lain.
20. Jaringan Sistem Elektronik adalah terhubungnya dua sistem elektronik atau lebih yang bersifat tertutup ataupun terbuka.
21. Online Single Submission (OSS) adalah Perizinan Berusaha yang diterbitkan oleh Lembaga OSS untuk dan atas nama Menteri, Pimpinan Lembaga, Gubernur, atau Bupati/ Walikota kepada Pelaku Usaha melalui sistem elektronik yang terintegrasi.
22. Lembaga Pengelola dan Penyelenggara OSS yang selanjutnya disebut Lembaga OSS adalah lembaga pemerintahan non kementerian yang menyelenggarakan urusan pemerintahan dibidang koordinasi penanaman modal.
23. Aplikasi cerdas layanan perizinan terpadu untuk publik berupa sistem *Cloud* yang selanjutnya disebut *Sicantik Cloud* merupakan aplikasi berbasis web yang terintegrasi dengan *Online single Submission* (OSS) untuk perizinan berusaha maupun layanan lain yang dilaksanakan di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPM-PTSP).
24. Nomor Induk Berusaha yang selanjutnya disingkat NIB adalah identitas Pelaku Usaha yang ditertibkan oleh Lembaga OSS setelah Pelaku Usaha melakukan Pendaftaran.
25. Tanda Daftar Perusahaan yang selanjutnya disingkat TDP adalah surat tanda pengesahan yang dibrikan oleh Lembaga OSS kepada Pelaku Usaha yang telah melakukan Pendaftaran.
26. Angka Pengenal Importir yang selanjutnya disingkat API adalah tanda pengenal sebagai importir.
27. e-Survey Kepuasan Masyarakat pada bidang perizinan dan non perizinan dilaksanakan secara elektronik pada DPMPSTP yang selanjutnya disebut e-SKM.
28. Pengukuran Indek Kepuasan Masyarakat yang selanjutnya disebut IKM sesuai dengan standar pelayanan publik pada bidang perizinan dan non perizinan dilaksanakan secara elektronik melalui survey kepuasan masyarakat.
29. Tanda Tangan Elektronik adalah tanda tangan yang terdiri atas informasi elektronik yang dilekatkan, terasosiasi atau terkait dengan informasi elektronik lainnya yang digunakan sebagai alat verifikasi dan autentifikasi.
30. Tanda Tangan Digital atau e-Signature adalah tanda tangan elektronik tersertifikasi yaitu tanda tangan elektronik yang dibuat menggunakan jasa penyelenggara sertifikasi elektronik.
31. Penyelenggara Sertifikasi Elektronik adalah badan hukum yang berfungsi sebagai pihak yang layak dipercaya, yang memberikan dan mengaudit Sertifikat Elektronik.
32. Penandatanganan adalah subjek hukum yang terasosiasikan atau terkait dengan tanda tangan elektronik.
33. Sertifikasi Elektronik adalah sertifikat yang bersifat elektronik yang memuat tanda tangan elektronik dan identitas yang menunjukkan status subjek hukum para pihak dalam transaksi elektronik yang dikeluarkan oleh Penyelenggara Sertifikasi Elektronik.

34. Akses adalah kegiatan melakukan interaksi dengan elektronik yang berdiri sendiri atau dalam jaringan.
35. Kode akses adalah angka, huruf, simbol, karakter lainnya atau kombinasi diantaranya yang merupakan kunci untuk dapat mengakses komputer dan/atau sistem elektronik lainnya.
36. Pemohon Izin adalah subjek hukum yang mengajukan permohonan penerbitan izin dengan cara mengirimkan pengajuan melalui informasi elektronik dan/atau dokumen elektronik.
37. Nama Domain adalah alamat internet penyelenggara sistem elektronik DPMPSTP Kota Metro yang dapat digunakan dalam berkomunikasi melalui internet yang berupa kode atau susunan karakter yang bersifat unik untuk menunjukkan lokasi tertentu dalam internet.
38. Teknologi Informasi adalah suatu teknik untuk mengumpulkan, menyiapkan, menyimpan, memproses, mengumumkan, menganalisa dan/atau menyebarkan informasi.
39. Aplikasi adalah komponen sistem informasi yang digunakan untuk menjalankan fungsi, proses dan mekanisme kerja yang mendukung pelaksanaan pelayanan perizinan.
40. Integrasi adalah kemampuan dua sistem atau dua komponen atau lebih untuk bertukar informasi dan untuk menggunakan informasi yang telah dipertukarkan.
41. Interoperabilitas adalah kemampuan dua sistem atau dua komponen atau lebih untuk bertukar informasi dan untuk menggunakan informasi yang telah dipertukarkan.
42. Skalabilitas adalah kemampuan suatu sistem, jaringan, atau proses untuk menangani penambahan beban yang diberikan, atau potensinya untuk ditingkatkan guna menangani penambahan beban tersebut.
43. Kode Sumber (*Source Code*) atau kode program adalah suatu rangkaian pernyataan atau deklarasi yang ditulis dalam bahasa pemrograman komputer yang terbaca manusia.
44. *Force Majeure* adalah kejadian-kejadian yang dapat terjadi sewaktu-waktu, tidak dapat diduga dan berada diluar kemampuan manusia dengan segala daya serta upaya untuk mengatasinya seperti bencana alam, pemberontakan, huru-hara, perang, kebakaran, sabotase dan pemogokan umum.

BAB II
MAKSUD DAN TUJUAN, KEBIJAKAN, RUANG LINGKUP, INFRASTRUKTUR,
DATA
DAN INFORMASI

Bagian Kesatu
Maksud dan Tujuan

Pasal 2

- (1) Peraturan Walikota ini dimaksudkan sebagai acuan pelaksanaan dan pedoman dalam rangka penyelenggaraan Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik di DPMPSTP.
- (2) Peraturan Walikota ini bertujuan untuk :
 - a. Menciptakan sinergi antara pelayanan depan (*front office*) dengan pengolahan perizinan dan non perizinan (*back office*);
 - b. Mengoptimalkan penyelenggaraan Perizinan Berbasis Elektronik dalam pelayanan perizinan dan non perizinan secara menyeluruh; dan

- c. Mendorong terjadinya tata kelola perizinan yang baik dan bersih dengan memanfaatkan teknologi informasi dan komunikasi.

Bagian Kedua Kebijakan

Pasal 3

- (1) Penyelenggaraan Perizinan Berbasis Elektronik diselenggarakan di setiap lini pelayanan perizinan dan non perizinan DPMPTSP sesuai dengan tugas dan fungsi masing-masing pegawai.
- (2) Dalam penyelenggaraan Perizinan Berbasis Elektronik sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dikoordinasikan oleh Kepala Dinas dan dilaporkan secara berkala kepada Walikota.

Bagian Ketiga Ruang Lingkup

Pasal 4

Ruang lingkup pengaturan dalam Peraturan Walikota ini meliputi :

- a. Tata Kelola penyelenggaraan Perizinan Berbasis Elektronik;
- b. Pemanfaatan Sistem Teknologi Informasi;
- c. Layanan Pengelolaan penyelenggaraan Perizinan Berbasis Elektronik;
- d. Pembiayaan.

Bagian Keempat Infrastruktur

Pasal 5

Infrastruktur penyelenggaraan Perizinan Berbasis Elektronik dibangun, dikelola dan dikembangkan oleh BKPM, Kementerian Kominfo, KEMENPAN RB, DPMPTSP dan Dinas Kominfo.

Bagian Kelima Data dan Informasi

Pasal 6

- (1) Struktur dan format data yang digunakan harus sesuai dengan standar interoperabilitas dan standar keamanan informasi.
- (2) Setiap pegawai DPMPTSP harus menjaga keamanan, kerahasiaan, keterkinian, akurasi, serta kebutuhan data dan informasi.

BAB III

TATA KELOLA PENYELENGGARAAN PERIZINAN BERBASIS ELEKTRONIK

Bagian Kesatu Aplikasi Perizinan Berbasis Elektronik

Pasal 7

Aplikasi Perizinan Berbasis Elektronik yang digunakan pada DPMPTSP sebagai berikut :

- a. Aplikasi OSS yang dikeluarkan oleh BKPM wajib digunakan oleh DPMPTSP di daerah dan untuk membuat perizinan melalui OSS ini akan berlaku efektif apabila dilakukan Pemenuhan Komitmen oleh DPMPTSP;

- b. Aplikasi Sicantik Cloud merupakan Aplikasi layanan perizinan terpadu untuk publik yang terintegrasi dengan OSS untuk perizinan berusaha atau perizinan lain.
- c. Aplikasi E-Survey Kepuasan Masyarakat merupakan Aplikasi online disediakan oleh DPMPSTP berdasarkan peraturan perundang-undangan yang berlaku.

Bagian Kedua OSS

Pasal 8

- (1) Sistem OSS terintegrasi dan menjadi gerbang (*gateway*) dari sistem pelayanan pemerintahan yang telah ada pada kementerian/lembaga dan Pemerintah Daerah.
- (2) Pelaku Usaha melakukan pendaftaran untuk kegiatan berusaha dengan cara mengakses laman OSS.
- (3) Lembaga OSS menerbitkan NIB setelah Pelaku Usaha melakukan pendaftaran dengan melakukan pengisian data.
- (4) NIB berlaku sebagai:
 - a. TDP;
 - b. API; dan
 - c. Hak akses kepabancan sebagaimana dimaksud dalam peraturan perundang-undangan dibidang kepabancan.
- (5) Lembaga OSS menerbitkan Izin Usaha berdasarkan Komitmen.
- (6) Izin Usaha wajib dimiliki oleh Pelaku Usaha yang telah mendapatkan NIB.
- (7) Pelaksanaan Perizinan Berusaha meliputi :
 - a. Penerbitan Izin Usaha dan penerbitan Izin Komersial atau Operasional berdasarkan Komitmen;
 - b. Pemenuhan Komitmen Izin Usaha dan pemenuhan Komitmen Izin Komersial atau Operasional.

Bagian Ketiga Sicantik Cloud

Pasal 9

- (1) Aplikasi Sicantik Cloud merupakan aplikasi berbasis Cloud dengan memenuhi ketentuan interoperabilitas dan keamanan sistem informasi.
- (2) Jenis database yang digunakan dalam membangun aplikasi Sicantik Cloud adalah MySQL.
- (3) Aplikasi Sicantik Cloud sebagaimana dimaksud pada ayat (1) paling sedikit harus dilengkapi:
 - a. dokumen kebutuhan perangkat lunak;
 - b. dokumen arsitektur atau desain;
 - c. dokumen teknis;
 - d. dokumen manual;
 - e. kode sumber.

- (4) Aplikasi Sicantik Cloud harus dapat diperiksa kesesuaian fungsinya melalui proses monitoring dan evaluasi.
- (5) Hak cipta atas aplikasi dan kode sumber (*source code*) Sicantik Cloud sebagaimana dimaksud pada ayat (1) merupakan milik Kementerian Komunikasi dan Informatika Republik Indonesia dan dapat diubah serta digunakan sesuai dengan konfigurasi perizinan yang dibutuhkan oleh Pemerintah Daerah.

Pasal 10

Untuk menjalankan aplikasi Sicantik Cloud sebagai Aplikasi Layanan Perizinan Terpadu diperlukan :

- a. Melakukan setting konfigurasi perizinan yang dilakukan sesuai dengan kebutuhan;
- b. Selama OSS dan Sicantik belum terintegrasi secara sempurna, pemenuhan Komitmen dilakukan secara manual.

Bagian Keempat e-Survey Kepuasan Masyarakat

Pasal 11

- (1) DPMPTSP wajib melakukan penilaian kinerja Penyelenggaraan Pelayanan Publik pada bidang perizinan dan non perizinan yang dilaksanakan secara elektronik.
- (2) Untuk melaksanakan penilaian kinerja sebagaimana dimaksud pada ayat (1), dilakukan melalui pengukuran IKM sesuai dengan standar pelayanan publik pada bidang perizinan dan non perizinan yang dilaksanakan secara elektronik melalui survey kepuasan masyarakat.
- (3) Survey Kepuasan Masyarakat secara elektronik ini bertujuan untuk mengukur tingkat kepuasan masyarakat sebagai pengguna layanan dan meningkatkan kualitas penyelenggaraan layanan dan meningkatkan kualitas penyelenggaraan pelayanan perizinan dan non perizinan dengan sasaran :
 - a. mendorong partisipasi masyarakat sebagai pengguna layanan dalam menilai kinerja penyelenggara pelayanan bidang perizinan dan non perizinan;
 - b. mendorong penyelenggara pelayanan untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik perizinan dan non perizinan;
 - c. mendorong penyelenggara pelayanan menjadi lebih inovatif dalam menyelenggarakan pelayanan publik perizinan dan non perizinan;
 - d. mengukur kecenderungan tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik perizinan dan non perizinan.

BAB IV

PEMANFAATAN SISTEM TEKNOLOGI INFORMASI

Bagian Kesatu Mekanisme Pelayanan Online

Pasal 12

- (1) Pengajuan permohonan perizinan secara online diakses melalui:
 - a. Portal Layanan OSS (<https://oss.go.id/portal/>);
 - b. Aplikasi Perizinan Sicantik Cloud (<https://sicantikui.layanan.go.id/>).

- (2) Pengajuan permohonan perizinan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) harus disertai dengan mengunggah dokumen persyaratan yang lengkap dan sah.
- (3) Permohonan perizinan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dilakukan verifikasi data permohonan oleh DPMPTSP.
- (4) Berkas permohonan perizinan yang lengkap dan sah akan diproses oleh DPMPTSP.
- (5) Permohonan perizinan yang diproses melalui Aplikasi OSS akan berlaku efektif setelah diterbitkannya Surat Keputusan Pemenuhan Komitmen oleh Kepala DPMPTSP.
- (6) Permohonan perizinan yang diproses melalui Aplikasi Sicantik Cloud Izin diterbitkan oleh DPMPTSP.

Pasal 13

- (1) Mekanisme Pelayanan Online akan diatur dengan Standar Operasional Prosedur.
- (2) Standarisasi Pelayanan Online ditetapkan oleh DPMPTSP dalam rangka :
 - a. Menjamin terlaksananya prosedur yang benar meliputi alur, persyaratan, kelengkapan dan output yang dihasilkan dalam waktu yang tepat;
 - b. memudahkan penelusuran berbagai tindak penyimpangan dan ketidaksesuaian dalam pelaksanaan tugas;
 - c. membantu dan memudahkan pegawai dalam memperbaiki, mengevaluasi, dan meningkatkan kinerjanya.
- (3) Ketentuan lebih lanjut mengenai Standar Operasional Prosedur Pelayanan Online sebagaimana dimaksud pada ayat (1) diatur dengan Keputusan Walikota.

Bagian Kedua Sistem Teknologi Informasi

Pasal 14

- (1) Pelayanan perizinan secara elektronik dilakukan terintegrasi melalui sistem elektronik.
- (2) Dalam penyelenggaraan pelayanan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) diterapkan sistem keamanan terhadap data dan informasi, koneksi jaringan dan infrastruktur pendukung.
- (3) Pengamanan sebagaimana dimaksud pada ayat (2) dilakukan secara fisik maupun menggunakan perangkat lunak.

Pasal 15

- (1) Pemanfaatan sistem teknologi informasi dalam penyelenggaraan berbasis elektronik dilakukan untuk penyederhanaan dalam percepatan pelayanan pada satu kesatuan sistem yang terintegrasi dengan :
 - a. Pemohon;
 - b. DPMPTSP;
 - c. Perangkat Daerah terkait;

- d. Instansi Pemerintah Pusat.
- (2) Pemanfaatan sistem teknologi informasi sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dilakukan dalam proses penyelenggaraan, monitoring, pengawasan, pengendalian dan evaluasi.

BAB IV
LAYANAN PENGELOLAAN PENYELENGGARAAN PERIZINAN BERBASIS ELEKTRONIK

Bagian Kesatu
Tanda Tangan Elektronik

Pasal 16

- (1) Setiap penerbitan dokumen perizinan dan non perizinan melalui aplikasi berbasis elektronik menggunakan aplikasi tanda tangan elektronik yang telah tersertifikasi yang disebut tanda tangan digital.
- (2) Tanda tangan elektronik sebagaimana dimaksud pada ayat (1) memiliki kekuatan hukum dan akibat hukum yang sah selama memenuhi persyaratan :
 - a. data pembuatan tanda tangan elektronik terkait hanya kepada penandatanganan;
 - b. data pembuatan tanda tangan elektronik pada saat proses penandatanganan elektronik hanya berada dalam kuasa penandatanganan;
 - c. segala perubahan terhadap tanda tangan elektronik yang terjadi setelah waktu penandatanganan dapat diketahui;
 - d. segala perubahan terhadap informasi elektronik yang terkait dengan tanda tangan elektronik tersebut setelah waktu penandatanganan dapat diketahui;
 - e. terdapat cara tertentu yang dipakai untuk mengidentifikasi siapa penandatangerannya;
 - f. terdapat cara tertentu untuk menunjukkan bahwa penandatanganan telah memberikan persetujuan terhadap informasi elektronik yang terkait.
- (3) Pemanfaatan tanda tangan elektronik sebagaimana dimaksud ayat (1) dapat dilakukan setelah memenuhi persyaratan :
 - a. penerimaan permohonan dan persyaratan perizinan dan non perizinan dalam bentuk elektronik;
 - b. dokumen izin dan non izin diterbitkan dalam bentuk dokumen elektronik dengan format PDF (*Portable Document Format*);
 - c. seluruh proses penerbitan izin dan non izin melalui transaksi elektronik dengan menggunakan tanda tangan elektronik;
 - d. penyerahan dokumen izin dan non izin secara elektronik;
 - e. arsip digital.

Bagian Kedua
Dokumen Elektronik

Pasal 17

- (1) Setiap dokumen perizinan dan non perizinan dibubuhi tanda tangan digital secara valid oleh kepala DPMPSTSP dan diterbitkan dalam bentuk dokumen elektronik dengan format PDF (*Portable Document Format*).

- (2) Dokumen perizinan dan non perizinan elektronik sebagaimana dimaksud pada ayat (1) merupakan dokumen otentik dan memiliki kekuatan hukum yang sah.
- (3) Proses pembubuhan tanda tangan digital pada dokumen elektronik tidak dibatasi oleh waktu dan tempat penandatanganan.
- (4) Pembubuhan tanda tangan digital sebagaimana dimaksud ayat (3) menggunakan waktu yang mengacu pada waktu server (*times stamps*) milik Penyelenggara Sertifikasi Elektronik.
- (5) Hasil cetak dokumen perizinan dan non perizinan elektronik sebagaimana dimaksud pada ayat (2) menjadi salinan dari dokumen otentik. Autentifikasi dokumen elektronik dapat diverifikasi melalui *scan QR code* oleh pemohon.

Bagian Ketiga e-Survey Kepuasan Masyarakat

Pasal 18

Fokus dalam pelaksanaan e-survey kepuasan masyarakat terdiri dari unsur :

- a. Persyaratan adalah syarat yang harus dipenuhi dalam pengurusan perizinan dan non perizinan, baik persyaratan teknis maupun administratif;
- b. Sistem, mekanisme dan prosedur adalah tata cara pelayanan yang dilakukan bagi pemberi dan penerima pelayanan termasuk pengaduan;
- c. Waktu penyelesaian adalah jangka waktu yang diperlukan untuk menyelesaikan seluruh proses pelayanan dari setiap jenis pelayanan perizinan dan non perizinan;
- d. Biaya atau tarif adalah ongkos yang dikenakan kepada penerima layanan dalam mengurus dan atau memperoleh pelayanan perizinan dan non perizinan yang besarnya ditetapkan oleh Peraturan Daerah;
- e. Produk spesifikasi jenis pelayanan adalah hasil pelayanan yang diberikan dan diterima sesuai dengan ketentuan yang ditetapkan;
- f. Kompetensi pelaksana adalah kemampuan yang harus dimiliki oleh pelaksana meliputi pengetahuan, keahlian, keterampilan dan pengalaman;
- g. Perilaku pelaksana adalah sikap petugas dalam memberikan pelayanan;
- h. Penanganan pengaduan, saran dan masukan serta tata cara pelaksanaan penanganan pengaduan dan tindak lanjut;
- i. Sarana adalah segala sesuatu yang dapat dipakai sebagai alat dalam mencapai maksud dan tujuan;
- j. Prasarana adalah segala sesuatu yang merupakan penunjang utama terselenggaranya perizinan dan non perizinan.

Pasal 19

Penyusunan laporan e-survey kepuasan masyarakat dimaksudkan sebagai:

- a. Media untuk meningkatkan kinerja pelayanan perizinan dan non perizinan secara konsisten berkesinambungan berdasarkan informasi yang dimiliki;
- b. Laporan SKM setidaknya memuat latar belakang, tujuan, metode, jadwal pelaksanaan serta analisis data hasil survey.

**Bagian Keempat
e-Pengaduan Masyarakat**

Pasal 20

- (1) Pengaduan Elektronik adalah penyampaian keluhan yang disampaikan pengadu kepada DPMPTSP atas pelayanan pelaksana yang tidak sesuai dengan standar pelayanan, atau pengabaian kewajiban dan/atau pelanggaran larangan oleh penyelenggara.
- (2) Jenis e-pengaduan masyarakat dalam penyelenggaraan pelayanan publik adalah pengaduan masyarakat yang terkait dengan tindakan atau dugaan perilaku atau perbuatan melawan hukum, melampaui wewenang untuk tujuan lain, termasuk kelalaian atau pengabaian kewajiban hukum dalam penyelenggaraan pelayanan publik yang dilakukan oleh Pejabat Publik dalam menyelenggarakan pelayanan publik kepada masyarakat.
- (3) Tindakan atau dugaan perilaku atau perbuatan melawan hukum, melampaui wewenang, menggunakan wewenang untuk tujuan lain, termasuk kelalaian atau pengabaian kewajiban hukum dalam penyelenggaraan pelayanan publik yang dilakukan oleh Pejabat Publik sebagaimana dimaksud pada ayat (2) yang dapat diadukan antara lain :
 - a. penundaan berlarut;
 - b. penyalahgunaan wewenang;
 - c. bertindak sewenang-wenang, tidak adil dan tidak patut;
 - d. penyimpangan prosedur;
 - e. perbuatan melawan hukum;
 - f. korupsi, kolusi dan nepotisme;
 - g. intervensi;
 - h. lalai atas kewajiban;
 - i. tidak kompeten;
 - j. pemalsuan; dan
 - k. lain-lain tindakan pejabat publik yang merugikan masyarakat.

**BAB V
PEMBINAAN, PENGAWASAN DAN EVALUASI**

Pasal 21

Walikota melalui Kepala DPMPTSP melakukan pembinaan, pengawasan dan evaluasi dalam pengelolaan sistem perizinan berbasis elektronik.

Pasal 22

- (1) Pembinaan sebagaimana dimaksud dalam Pasal 21 dilaksanakan melalui koordinasi secara berkala, pemberian bimbingan, supervisi, pengusulan pendidikan dan pelatihan.
- (2) Pembinaan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dilaksanakan dalam bentuk:
 - a. pemanfaatan infrastruktur perizinan berbasis elektronik, aplikasi, data dan informasi serta sumber daya manusia pengelola bidang komunikasi dan informatika;
 - b. penyediaan dan pengelolaan sarana Perizinan dan Non Perizinan;

- c. diseminasi informasi Perizinan dan Non Perizinan di DPMPTSP.

Pasal 23

- (1) Pengawasan sebagaimana dimaksud dalam Pasal 21 dilaksanakan melalui peningkatan kesadaran hukum, peningkatan profesionalisme aparatur pelaksana, peningkatan peran dan fungsi pelaporan.
- (2) Pengawasan teknis dilakukan oleh Kepala DPMPTSP dan pengawasan umum oleh perangkat daerah yang membidangi pengawasan.
- (3) Pengawasan teknis oleh Kepala DPMPTSP sebagaimana dimaksud pada ayat (2) meliputi:
 - a. pemanfaatan perizinan berbasis elektronik;
 - b. aplikasi layanan perizinan; dan
 - c. data dan informasi.

Pasal 24

- (1) Evaluasi sebagaimana dimaksud dalam Pasal 21 dilaksanakan oleh DPMPTSP paling sedikit 1 (satu) kali dalam setahun.
- (2) Hasil evaluasi sebagaimana dimaksud pada pasal (1) disampaikan kepada Walikota.

BAB VI SUMBER DAYA MANUSIA

Pasal 25

DPMPTSP harus menyediakan sumber daya manusia sesuai dengan standar kompetensi berdasarkan ketentuan peraturan perundang-undangan.

Pasal 26

- (1) DPMPTSP melakukan penguatan dan peningkatan kapasitas sumber daya manusia bidang komunikasi dan informatika secara terencana.
- (2) Sumber daya manusia sebagaimana dimaksud pada ayat (1) meliputi :
 - a. Aparatur Sipil Negara;
 - b. Tenaga Ahli; dan
 - c. Masyarakat.
- (3) Penguatan dan peningkatan sumber daya manusia di bidang komunikasi dan informatika sebagaimana dimaksud pada ayat (2) meliputi :
 - a. Pengembangan keahlian dan kompetensi bidang komunikasi dan informatika;
 - b. Pendidikan dan pelatihan;
 - c. Bimbingan teknis; dan atau
 - d. Magang kerja.

BAB VII
PARTISIPASI MASYARAKAT DAN PELAKU USAHA

Pasal 27

- (1) Dalam pengelolaan Perizinan dan Non Perizinan berbasis elektronik, DPMPSTSP dapat melibatkan masyarakat dan pelaku usaha guna pencapaian tujuan strategis pelayanan secara elektronik.
- (2) Partisipasi masyarakat dan pelaku usaha sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dilakukan dengan cara :
 - a. Memberikan dukungan terhadap pemanfaatan dan pengembangan pelayanan Perizinan dan Non Perizinan berbasis elektronik;
 - b. Memberikan informasi yang dapat dimanfaatkan oleh Pemerintah Daerah terutama dalam bidang peningkatan layanan Perizinan dan Non Perizinan berbasis elektronik;
 - c. Membantu menyebarluaskan informasi; dan/atau
 - d. Meningkatkan pemanfaatan dan pengembangan peningkatan layanan Perizinan dan Non Perizinan berbasis elektronik.
- (3) Masyarakat dan pelaku usaha yang berpartisipasi dapat diberikan penghargaan oleh Pemerintah Daerah sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.

BAB VII
PEMBIAYAAN

Pasal 28

- (1) Pemerintah Daerah wajib menyediakan anggaran yang memadai untuk pengelolaan Perizinan dan Non Perizinan Berbasis Elektronik berupa :
 - a. penyusunan kebijakan dan regulasi;
 - b. pengadaan dan penyelenggaraan Perizinan dan Non Perizinan Berbasis Elektronik;
 - c. pemeliharaan sistem;
 - d. pengembangan sumber daya manusia;
 - e. fasilitasi peran serta masyarakat untuk mendukung pengembangan Perizinan dan Non Perizinan Berbasis Elektronik;
 - f. kebutuhan lain terkait pengembangan Perizinan dan Non Perizinan Berbasis Elektronik.
- (2) Penyediaan anggaran untuk pengelolaan Perizinan Berbasis Elektronik sebagaimana ayat (1) bersumber dari :
 - a. Anggaran Pendapatan dan Belanja Daerah pada DPMPSTSP; dan
 - b. Sumber dana lain yang sah sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.
- (3) Penyusunan rencana dan anggaran Perizinan Berbasis Elektronik dikoordinasikan dengan perangkat daerah yang bertanggung jawab di bidang perencanaan pembangunan daerah.

**BAB VIII
PROSES PERIZINAN**

Pasal 29

Proses pelayanan perizinan dan non perizinan tidak dimaksudkan dalam perhitungan penyelesaian waktu atau izin dan non izin terbit apabila :

- Kerusakan pada infrastruktur jaringan karena *force majeure*.
- Kekurangan tenaga teknis informatika karena admin atau operator tidak dapat bekerja sebagaimana dimaksud akibat *force majeure*.
- Proses pelayanan perizinan dan non perizinan terhenti dan akan kembali beroperasi sampai dengan kondisi yang stabil.

**BAB IX
KETENTUAN PENUTUP**

Pasal 30

Pada saat Peraturan Walikota ini mulai berlaku, maka Peraturan Walikota Metro Nomor 6 Tahun 2018 tentang Penyelenggaraan Sistem Elektronik Dalam Pelayanan Perizinan Di Lingkungan Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Metro dicabut dan dinyatakan tidak berlaku.

Pasal 31

Peraturan Walikota ini mulai berlaku pada tanggal diundangkan.

Agar setiap orang mengetahuinya, memerintahkan pengundangan Peraturan Walikota ini dengan penempatannya dalam Berita Daerah Kota Metro.

Ditetapkan di Metro
Pada tanggal 25 Juni 2020

WALIKOTA METRO,


ACHMAD PAIRIN

Diundangkan di Metro
Pada tanggal 25 Juni 2020

SEKRETARIS DAERAH KOTA METRO,


A. NASIR A. T.

BERITA DAERAH KOTA METRO TAHUN 2020 NOMOR 27

PARAF HIERARKHIS	
Wakil Walikota	
Sekda	
Ass II	
Kepala Bagian Hukum	
Kasubbag Perum	