



SALINAN

WALI KOTA TEGAL  
PROVINSI JAWA TENGAH

PERATURAN WALI KOTA TEGAL  
NOMOR 29 TAHUN 2022  
TENTANG  
PENYELENGGARAAN PELAYANAN TERPADU SATU PINTU

DENGAN RAHMAT TUHAN YANG MAHA ESA

WALI KOTA TEGAL,

- Menimbang :
- a. bahwa untuk meningkatkan pertumbuhan ekonomi melalui investasi, meningkatkan kualitas pelayanan perizinan dan nonperizinan kepada masyarakat, serta meningkatkan kualitas penyelenggaraan pelayanan terpadu satu pintu;
  - b. bahwa Peraturan Wali Kota Tegal Nomor 47 Tahun 2017 tentang Penyelenggaraan Pelayanan Terpadu Satu Pintu sudah tidak sesuai lagi dengan dinamika perkembangan peraturan perundang-undangan sehingga perlu diganti;
  - c. bahwa untuk melaksanakan ketentuan pasal 21 Peraturan Daerah Kota Tegal Nomor 3 Tahun 2015 tentang Penanaman Modal, perlu membentuk Peraturan Wali Kota Tegal tentang Penyelenggaraan Pelayanan Terpadu Satu Pintu;
  - d. bahwa berdasarkan pertimbangan sebagaimana tersebut pada huruf a, huruf b, dan huruf c perlu menetapkan Peraturan Wali Kota Tegal tentang Penyelenggaraan Pelayanan Terpadu Satu Pintu;
- Mengingat :
1. Undang-Undang Nomor 17 Tahun 1950 tentang Pembentukan Daerah-Daerah Kota Kecil dalam Lingkungan Propinsi Propinsi Djawa Timur, Djawa Tengah dan Djawa Barat;

2. Undang-Undang . . .

2. Undang-Undang Nomor 13 Tahun 1954 tentang Perubahan Undang-Undang Nomor 16 dan Nomor 17 Tahun 1950 tentang Pembentukan Kota-Kota Besar dan Kota-Kota Kecil di Jawa (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 1954 Nomor 40, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 551);
3. Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintah 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 11 Tahun 2020 tentang Cipta Kerja (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2020 Nomor 245, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 6573);
4. Peraturan Pemerintah Nomor 5 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2021 Nomor 15, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 6617);
5. Peraturan Pemerintah Nomor 6 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Di Daerah (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2021 Nomor 16, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 6618);
6. Peraturan Presiden Nomor 97 Tahun 2014 tentang Penyelenggaraan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2014 Nomor 221);
7. Peraturan Daerah Kota Tegal Nomor 3 Tahun 2015 tentang Penanaman Modal (Lembaran Daerah Kota Tegal Tahun 2015 Nomor 3);
8. Peraturan Menteri Dalam Negeri Republik Indonesia Nomor 138 Tahun 2017 Tentang Penyelenggaraan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Daerah (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2017 Nomor 1956);

9. Peraturan . . .

9. Peraturan Gubernur Jawa Tengah Nomor 4 Tahun 2022 Tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu di Provinsi Jawa Tengah (Berita Daerah Provinsi Jawa Tengah Tahun 2022 Nomor 4);

MEMUTUSKAN:

Menetapkan : PERATURAN WALI KOTA TENTANG PENYELENGGARAAN PELAYANAN TERPADU SATU PINTU.

BAB I

KETENTUAN UMUM

Pasal 1

Dalam Peraturan Wali Kota ini yang dimaksud dengan:

1. Daerah adalah Kota Tegal
2. Wali Kota adalah Wali Kota Tegal
3. Perangkat Daerah adalah unsur pembantu Wali Kota dan Dewan Perwakilan Rakyat Daerah dalam penyelenggaraan Urusan Pemerintahan yang menjadi kewenangan Daerah.
4. Dinas adalah Perangkat Daerah yang menyelenggarakan urusan pemerintahan di bidang Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu
5. 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 pintu.
6. Penyelenggara PTSP Daerah adalah Pejabat Pemerintah Daerah sesuai dengan kewenangan berdasarkan peraturan perundang-undangan.
7. Penyelenggaraan PTSP adalah kegiatan penyelenggaraan Perizinan dan Nonperizinan yang proses pengelolaannya mulai dari tahap permohonan sampai tahap terbitnya dokumen dilakukan secara terpadu dalam satu pintu dan satu tempat.

8. Delegasi . . .

8. Delegasi adalah pelimpahan kewenangan dari Wali Kota kepada Pejabat yang lebih rendah sesuai dengan tugas pokok dan fungsinya dengan tanggung jawab dan tanggung gugat beralih sepenuhnya kepada penerima delegasi.
9. Perizinan adalah pemberian dokumen dan bukti legalitas persetujuan dari pemerintah kepada seseorang atau pelaku usaha/kegiatan tertentu sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.
10. Nonperizinan adalah pemberian dokumen atau bukti legalitas atas sahnya sesuatu kepada seseorang atau sekelompok orang dalam kemudahan pelayanan dan informasi sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.
11. Maklumat Pelayanan Publik adalah pernyataan kesanggupan Pemerintah Daerah dalam menyelenggarakan pelayanan publik.
12. Pelayanan Secara Elektronik yang selanjutnya disingkat PSE adalah pelayanan Perizinan dan Nonperizinan yang diberikan melalui PTSP secara elektronik yang selanjutnya disebut PTSP-el.
13. 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.
14. Tanda Tangan Elektronik Tersertifikasi adalah tanda tangan elektronik yang dibuat menggunakan jasa penyelenggara sertifikasi elektronik.
15. Penyelenggara Sertifikasi Elektronik adalah badan hukum yang berfungsi sebagai pihak yang layak dipercaya, yang memberikan dan mengaudit Sertifikat Elektronik.
16. Survei Kepuasan Masyarakat, yang selanjutnya disingkat SKM adalah pengukuran secara komprehensif kegiatan tentang tingkat kepuasan masyarakat yang diperoleh dari hasil pengukuran atas pendapat masyarakat dalam memperoleh pelayanan dari penyelenggara pelayanan publik.

17. Lembaga Pengelola dan Penyelenggara *Online Single Submission* yang selanjutnya disebut sebagai Lembaga OSS adalah lembaga pemerintah yang menyelenggarakan Urusan Pemerintahan di bidang koordinasi penanaman modal.
18. Sistem Perizinan Berusaha Terintegrasi Secara Elektronik (*Online Single Submission*) yang selanjutnya disebut Sistem OSS adalah sistem elektronik terintegrasi yang dikelola dan diselenggarakan oleh Lembaga OSS untuk penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko.
19. Badan Pengusahaan Kawasan Perdagangan Bebas dan Pelabuhan Bebas yang selanjutnya disebut Badan Pengusahaan KPBPB adalah Badan Pengusahaan KPBPB sebagaimana diatur dalam peraturan perundang – undangan di bidang kawasan perdagangan bebas dan pelabuhan bebas.

## BAB II

### RUANG LINGKUP

#### Pasal 2

Ruang lingkup penyelenggaraan PTSP meliputi:

- a. kelembagaan dan kewenangan;
- b. Maklumat Pelayanan Publik, Standar dan Manajemen Pelayanan;
- c. Perencanaan;
- d. Penyederhanaan Jenis dan Prosedur;
- e. Pelayanan Secara Elektronik;
- f. Sumber Daya Manusia;
- g. Etika Pelayanan;
- h. Survei Kepuasan Masyarakat;
- i. Inovasi;
- j. Pembinaan dan Pengawasan;
- k. Pelaporan, Monitoring dan Evaluasi; dan
- l. Pendanaan.

BAB III  
KELEMBAGAAN DAN KEWENANGAN

Pasal 3

PTSP yang menyelenggarakan pelayanan Perizinan dan Nonperizinan melekat pada Dinas.

Pasal 4

- (1) Dinas sebagaimana dimaksud dalam Pasal 3 dapat membentuk layanan lainnya sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.
- (2) Bentuk layanan lainnya sebagaimana dimaksud pada ayat (1) terdiri atas:
  - a. pelayanan administrasi terpadu kecamatan dan/atau kelurahan;
  - b. gerai layanan atau *outlet*;
  - c. layanan keliling;
  - d. layanan antar jemput;
  - e. layanan bersama dengan PTSP provinsi;
  - f. layanan perbantuan dan/atau pendampingan perizinan berusaha melalui OSS; dan/atau
  - g. layanan lainnya sesuai kebutuhan dan perkembangan teknologi.
- (3) Pelayanan administrasi terpadu sebagaimana dimaksud pada ayat (2) huruf a, sebagai simpul layanan PTSP sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.
- (4) Pembinaan teknis pelayanan administrasi terpadu sebagaimana dimaksud pada ayat (2) huruf a dilakukan oleh Kepala Dinas.

Pasal 5

- (1) Dalam menyelenggarakan pelayanan Perizinan dan Nonperizinan, Wali Kota mendelegasikan kewenangannya kepada Kepala Dinas.
- (2) Pendelegasian wewenang sebagaimana dimaksud pada ayat (1) meliputi:
  - a. kewenangan . . .

- a. kewenangan Perizinan dan Nonperizinan yang menjadi urusan Pemerintah Daerah sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan; dan
  - b. kewenangan Perizinan dan Nonperizinan yang menjadi urusan pemerintah yang diberikan pelimpahan wewenang kepada Wali Kota.
- (3) Penerbitan perizinan berusaha sebagaimana dimaksud pada ayat (2) termasuk penerbitan dokumen lain yang berkaitan dengan Perizinan Berusaha wajib melalui Sistem OSS.
  - (4) Lembaga OSS berdasarkan ketentuan peraturan perundang-undangan menerbitkan perizinan berusaha untuk dan atas nama Wali Kota.
  - (5) Pendelegasian wewenang sebagaimana dimaksud pada ayat (2) ditetapkan dengan Peraturan Wali Kota.

#### Pasal 6

Berdasarkan pendelegasian wewenang sebagaimana dimaksud dalam Pasal 5 ayat (2), penyelenggaraan pelayanan Perizinan dan Nonperizinan oleh PTSP meliputi:

- a. penerimaan dan/atau penolakan berkas permohonan;
- b. penerbitan dokumen perizinan dan nonperizinan;
- c. penyerahan dokumen perizinan dan nonperizinan; dan
- d. pencabutan dan pembatalan dokumen perizinan dan nonperizinan.

#### Pasal 7

Dinas dalam menyelenggarakan pelayanan Perizinan dan Nonperizinan sebagaimana dimaksud dalam Pasal 6 berkoordinasi dengan Perangkat Daerah terkait.

#### Pasal 8

- (1) Dalam penyelenggaraan pelayanan Perizinan dan Nonperizinan, Dinas bertanggung jawab secara administratif, sedangkan tanggung jawab teknis berada pada Perangkat Daerah terkait.

(2) Pengawasan . . .

- (2) Pengawasan dan evaluasi setelah terbitnya Perizinan dan Nonperizinan dilakukan dan menjadi tanggung jawab Perangkat Daerah terkait, sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.

#### Pasal 9

- (1) Dalam rangka menunjang kelancaran pelaksanaan Dinas, pada bidang yang menyelenggarakan pelayanan dibentuk tim teknis sesuai dengan kebutuhan yang merupakan representasi dari Perangkat Daerah terkait.
- (2) Tim Teknis sebagaimana dimaksud pada ayat (1), memiliki tugas untuk memberikan pertimbangan teknis sebagai bahan rekomendasi penerbitan Perizinan dan Nonperizinan.
- (3) Pembentukan dan susunan keanggotaan tim teknis sebagaimana dimaksud pada ayat (1) sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.

### BAB IV

#### MAKLUMAT PELAYANAN PUBLIK, STANDAR, DAN MANAJEMEN PELAYANAN

##### Bagian Kesatu

##### Maklumat Pelayanan Publik

#### Pasal 10

- (1) Dinas dalam menyelenggarakan pelayanan Perizinan dan Nonperizinan wajib membentuk Maklumat Pelayanan Publik Perizinan dan Nonperizinan.
- (2) Maklumat Pelayanan Publik Perizinan dan Nonperizinan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) paling sedikit memuat:
  - a. jenis pelayanan yang disediakan;
  - b. syarat;
  - c. prosedur;
  - d. biaya;
  - e. waktu;
  - f. hak dan kewajiban Pemerintah Daerah dan warga masyarakat; dan
  - g. penanggung jawab penyelenggaraan pelayanan.

(3) Maklumat . . .



- (3) Maklumat Pelayanan Publik Perizinan dan Nonperizinan Pemerintah Daerah sebagaimana dimaksud pada ayat (1) ditandatangani oleh Wali Kota dan dipublikasikan secara luas kepada masyarakat.

## Bagian Kedua

### Standar

#### Pasal 11

Dalam penyelenggaraan pelayanan Perizinan dan Nonperizinan Dinas wajib menyusun, menetapkan, dan menerapkan:

- a. standar pelayanan; dan
- b. standar operasional prosedur.

#### Pasal 12

- (1) Komponen standar pelayanan sebagaimana dimaksud dalam Pasal 11 huruf a paling sedikit 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 keragu-raguan; dan
  - n. evaluasi kinerja pelaksana.
- (2) Standar pelayanan sebagaimana dimaksud ayat (1) ditetapkan dengan keputusan Wali Kota.

Pasal . . .

Pasal 13

- (1) Komponen Standar Operasional Prosedur sebagaimana dimaksud dalam Pasal 11 huruf b meliputi:
  - a. nomor standar operasional prosedur;
  - b. tanggal pembuatan;
  - c. tanggal revisi;
  - d. tanggal pengesahan;
  - e. disahkan oleh;
  - f. nama standar operasional prosedur;
  - g. dasar hukum;
  - h. kualifikasi pelaksana;
  - i. keterkaitan;
  - j. peralatan dan perlengkapan;
  - k. peringatan;
  - l. pencatatan dan pendataan;
  - m. uraian prosedur;
  - n. pelaksana;
  - o. kelengkapan;
  - p. waktu; dan
  - q. *output*.
- (2) Standar Operasional Prosedur sebagaimana dimaksud pada ayat (1) ditetapkan dengan keputusan Wali Kota.

Bagian Ketiga

Manajemen Pelayanan

Pasal 14

- (1) Dalam menyelenggarakan pelayanan Perizinan dan Nonperizinan sebagaimana dimaksud dalam Pasal 6, Dinas wajib menerapkan manajemen PTSP.
- (2) Manajemen PTSP sebagaimana dimaksud pada ayat (1) meliputi:
  - a. pelaksanaan pelayanan;
  - b. pengelolaan pengaduan masyarakat;
  - c. pengelolaan informasi;
  - d. pengawasan internal;
  - e. penyuluhan kepada masyarakat; dan
  - f. pelayanan konsultasi.

Paragraf 1

Pelaksanaan Pelayanan

Pasal 15

- (1) Pelaksanaan pelayanan Perizinan dan Nonperizinan pada PTSP sebagaimana dimaksud dalam Pasal 14 ayat (2) huruf a, dengan tahapan paling sedikit meliputi:
  - a. menerima dan memverifikasi berkas permohonan;
  - b. memberikan tanda terima kepada pemohon;
  - c. menolak permohonan izin dan/atau nonizin yang tidak sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan;
  - d. memproses dan menerbitkan dokumen izin dan/atau nonizin;
  - e. memproses pencabutan dan pembatalan dokumen izin dan/atau nonizin; dan
  - f. menyerahkan dokumen izin dan/atau nonizin yang telah selesai kepada pemohon.
- (2) Pelaksanaan pelayanan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) huruf a, huruf b, dan huruf f, dilakukan oleh pegawai yang ditugaskan pada kantor depan/ *front office*.
- (3) Pelaksanaan pelayanan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) huruf c, huruf d, dan huruf e, dilakukan oleh pegawai yang ditugaskan pada kantor belakang/ *back office*.
- (4) Penyerahan dokumen izin dan/atau nonizin kepada pemohon sebagaimana dimaksud pada ayat (1) huruf f, ditembuskan kepada Perangkat Daerah terkait.

Pasal 16

- (1) Pengolahan pelayanan Perizinan dan Nonperizinan sebagaimana dimaksud dalam Pasal 15 ayat (1) mulai dari tahap menerima dan memverifikasi berkas permohonan sampai dengan tahap penyerahan dokumen dilakukan secara terpadu satu pintu.
- (2) Proses pelaksanaan pelayanan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dilakukan untuk satu jenis Perizinan dan Nonperizinan tertentu atau paralel.

(3) Dalam . . .

- (3) Dalam hal proses penerbitan Perizinan dan Nonperizinan perlu pemeriksaan teknis di lapangan dan/atau rekomendasi, dilakukan oleh tim teknis sebagaimana dimaksud dalam Pasal 9 ayat (3).

#### Pasal 17

- (1) Pelaksanaan pelayanan Perizinan dan Nonperizinan tidak dipungut biaya oleh penyelenggara PTSP.
- (2) Dalam hal suatu Perizinan dan Nonperizinan yang dikenakan retribusi Daerah, besarnya dihitung dan ditetapkan oleh pejabat Perangkat Daerah terkait yang berwenang sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.
- (3) Pelaksanaan retribusi Daerah sebagaimana dimaksud pada ayat (2) dapat diintegrasikan dalam pelayanan perizinan di Dinas.
- (4) Pelaksanaan pembayaran retribusi dilakukan sebelum penyerahan dokumen izin kepada pemohon dan disetorkan langsung ke kas Daerah sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.
- (5) Pelaksanaan pembayaran retribusi Daerah sebagaimana dimaksud pada ayat (4) dapat dilakukan secara nontunai sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.

#### Pasal 18

Dalam pelaksanaan tugas dan fungsi pelayanan Perizinan dan Nonperizinan, Dinas tidak dibebani target penerimaan retribusi Daerah sebagaimana dimaksud dalam Pasal 17 ayat (2).

#### Paragraf 2

#### Pengelolaan Pengaduan Masyarakat

#### Pasal 19

- (1) Pengelolaan pengaduan masyarakat sebagaimana dimaksud dalam Pasal 14 ayat (2) huruf b, dilakukan secara cepat, tepat, tertib, tuntas, transparan, dan dapat dipertanggungjawabkan.

(2) Pelaksanaan . . .

- (2) Pelaksanaan pengelolaan pengaduan masyarakat sebagaimana dimaksud pada ayat (1), dengan tahapan paling sedikit meliputi:
  - a. menerima pengaduan atas layanan Perizinan dan Nonperizinan, memeriksa kelengkapan dokumen pengaduan, menanggapi, dan memberikan tanda terima kepada pengadu;
  - b. menelaah, mengklasifikasi, dan memprioritaskan penyelesaian pengaduan;
  - c. memproses penyelesaian setiap pengaduan dalam hal substansi pengaduan terkait langsung dengan layanan Perizinan dan Nonperizinan;
  - d. dalam hal substansi pengaduan tidak menjadi kewenangan penyelenggara PTSP, pengaduan disalurkan kepada kepala perangkat daerah terkait;
  - e. menyampaikan informasi dan/atau tanggapan kepada pengadu dan/atau pihak terkait;
  - f. melakukan pencatatan dan pelaporan hasil pengelolaan pengaduan; dan
  - g. pemantauan dan evaluasi pengelolaan pengaduan.
- (3) Pelaksanaan layanan pengaduan sebagaimana dimaksud pada ayat (2) huruf a dan huruf e, dilakukan oleh pegawai yang ditugaskan pada kantor depan/*front office*.
- (4) Pelaksanaan layanan pengaduan sebagaimana dimaksud pada ayat (2) huruf b sampai dengan huruf g kecuali huruf e, dilakukan oleh pegawai yang ditugaskan pada kantor belakang/*back office*.
- (5) Pegawai yang ditugaskan sebagaimana dimaksud pada ayat (3) dan ayat (4) dari bidang yang memiliki fungsi pengaduan pada Dinas.

#### Pasal 20

- (1) Dinas wajib menyediakan sarana pengaduan untuk mengelola pengaduan masyarakat terkait layanan Perizinan dan Nonperizinan.

(2) Layanan . . .

- (2) Layanan pengaduan dapat dilakukan secara manual dan elektronik.
- (3) Sarana pengaduan secara manual menggunakan formulir dan kotak pengaduan.
- (4) Formulir sebagaimana dimaksud pada ayat (3) digunakan untuk pengaduan yang disampaikan secara langsung.
- (5) Kotak pengaduan sebagaimana dimaksud pada ayat (3) untuk pengaduan yang disampaikan secara tidak langsung.
- (6) Sarana pengaduan secara elektronik dapat menggunakan surat elektronik dan/atau pesan layanan singkat dan/atau telepon.

### Paragraf 3

#### Pengelolaan Informasi

##### Pasal 21

- (1) Pengelolaan informasi sebagaimana dimaksud dalam Pasal 14 ayat (2) huruf c wajib dilakukan secara terbuka dan mudah diakses oleh masyarakat.
- (2) Pelaksanaan pengelolaan informasi sebagaimana dimaksud pada ayat (1), paling sedikit meliputi:
  - a. menerima permintaan layanan informasi;
  - b. menyediakan informasi terkait layanan Perizinan dan Nonperizinan; dan
  - c. memberikan informasi terkait layanan Perizinan dan Nonperizinan.
- (3) Pelaksanaan pelayanan informasi sebagaimana dimaksud pada ayat (2) huruf a dan huruf c, dilakukan oleh pegawai yang ditugaskan pada kantor depan/ *front office*.
- (4) Pelaksanaan pelayanan informasi sebagaimana dimaksud pada ayat (2) huruf b, dilakukan oleh pegawai yang ditugaskan pada kantor belakang/ *back office*.

##### Pasal 22

- (1) Penyediaan informasi sebagaimana dimaksud dalam Pasal 21 ayat (2) huruf b, paling sedikit meliputi:
  - a. profil kelembagaan;
  - b. profil . . .

- b. profil struktur organisasi;
  - c. Maklumat Pelayanan Publik Perizinan dan Nonperizinan Pemerintah Daerah, dan maklumat layanan penyelenggara PTSP;
  - d. standar pelayanan;
  - e. penelusuran proses penerbitan Perizinan dan Nonperizinan;
  - f. pengelolaan pengaduan Perizinan dan Nonperizinan; dan
  - g. penilaian kinerja PTSP.
- (2) Layanan informasi dapat dilakukan secara manual dan elektronik.
- (3) Penyediaan dan pemberian informasi kepada masyarakat tidak dipungut biaya.
- (4) Pelaksanaan pemberian informasi sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.

#### Paragraf 4

#### Pengawasan Internal

#### Pasal 23

Pengawasan internal sebagaimana dimaksud dalam Pasal 14 ayat

(2) huruf d, meliputi:

- a. pengawasan oleh atasan langsung; dan
- b. pengawasan oleh pengawas fungsional.

#### Pasal 24

Pelaksanaan pengawasan sebagaimana dimaksud dalam Pasal 23 dilakukan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.

#### Paragraf 5

#### Penyuluhan Kepada Masyarakat

#### Pasal 25

- (1) Penyuluhan kepada masyarakat sebagaimana dimaksud dalam Pasal 14 ayat (2) huruf e, paling sedikit meliputi:
- a. hak dan kewajiban pemerintah daerah dan masyarakat terhadap pelayanan Perizinan dan Nonperizinan;
  - b. manfaat Perizinan dan Nonperizinan bagi masyarakat;
  - c. jenis . . .

- c. jenis pelayanan;
  - d. persyaratan dan mekanisme layanan Perizinan dan Nonperizinan; dan
  - e. waktu dan tempat pelayanan.
- (2) Penyelenggaraan penyuluhan kepada masyarakat dilakukan melalui:
- a. media elektronik;
  - b. media massa;
  - c. media cetak; dan/atau
  - d. pertemuan.
- (3) Pelaksanaan penyuluhan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dikoordinasikan oleh bidang yang memiliki fungsi penyuluhan pada Dinas.

#### Paragraf 6

#### Pelayanan Konsultasi

#### Pasal 26

- (1) Pelayanan konsultasi sebagaimana dimaksud dalam Pasal 14 ayat (2) huruf f, paling sedikit meliputi:
- a. konsultasi teknis jenis layanan Perizinan dan Nonperizinan;
  - b. konsultasi aspek hukum Perizinan dan Nonperizinan; dan
  - c. pendampingan teknis.
- (2) Pelayanan konsultasi sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dilakukan pada ruang konsultasi.
- (3) Layanan konsultasi dilakukan oleh pejabat pada bidang yang memiliki tugas dan fungsi konsultasi pada Dinas.

#### Bagian Keempat

#### Waktu

#### Pasal 27

Jangka waktu pelayanan Perizinan dan Nonperizinan sebagaimana dimaksud dalam Pasal 15 ayat (1) huruf a sampai dengan huruf f kecuali huruf e ditetapkan paling lama 5 (lima) hari kerja terhitung sejak diterimanya dokumen Perizinan dan Nonperizinan secara lengkap dan benar, kecuali yang diatur waktunya sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.

Pasal . . .



#### Pasal 28

Jangka waktu pengelolaan pengaduan layanan Perizinan dan Nonperizinan sebagaimana dimaksud dalam Pasal 19 ayat (2) huruf a sampai dengan huruf e paling lama 5 (lima) hari kerja terhitung sejak diterimanya dokumen pengaduan layanan Perizinan dan Nonperizinan secara lengkap, kecuali yang diatur waktunya sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.

### BAB V

#### PERENCANAAN

#### Pasal 29

- (1) Dinas menyusun perencanaan sesuai kewenangan ke dalam dokumen perencanaan pembangunan Daerah.
- (2) Perencanaan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) wajib disusun paling sedikit memuat pencapaian sasaran peningkatan tata laksana, kualitas, dan percepatan pelayanan Perizinan dan Nonperizinan Daerah.
- (3) Penyusunan dan penetapan dokumen perencanaan pembangunan Daerah sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.

### BAB VI

#### PENYEDERHANAAN JENIS DAN PROSEDUR

#### Pasal 30

Penyelenggaraan PTSP di Daerah dapat dilakukan penyederhanaan untuk meningkatkan mutu pelayanan dan daya saing Daerah yang meliputi:

- a. jenis pelayanan Perizinan dan Nonperizinan; dan/atau
- b. prosedur pelayanan Perizinan dan Nonperizinan.

#### Pasal 31

- (1) Penyederhanaan jenis pelayanan Perizinan dan Nonperizinan sebagaimana dimaksud dalam Pasal 30 huruf a, dilakukan dengan cara:
  - a. paket paralel Perizinan dan Nonperizinan; dan
  - b. menyatukan beberapa jenis perizinan yang sama menjadi satu izin.

(2) Penyederhanaan . . .

- (2) Penyederhanaan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dibagi berdasarkan jenis:
  - a. usaha; dan
  - b. nonusaha.
- (3) Penyederhanaan berdasarkan jenis usaha sebagaimana dimaksud pada ayat (2) huruf a, meliputi bidang antara lain:
  - a. pendidikan;
  - b. kesehatan;
  - c. perhubungan;
  - d. komunikasi dan informatika;
  - e. koperasi, usaha kecil dan menengah;
  - f. kelautan dan perikanan;
  - g. pariwisata;
  - h. pertanian;
  - i. perdagangan; dan
  - j. industri
- (4) Penyederhanaan berdasarkan jenis nonusaha sebagaimana dimaksud pada ayat (2) huruf b, meliputi bidang antara lain:
  - a. pekerjaan umum dan penataan ruang;
  - b. perumahan rakyat dan kawasan permukiman;
  - c. ketentraman dan ketertiban serta perlindungan masyarakat;
  - d. sosial;
  - e. tenaga kerja;
  - f. pertanahan;
  - g. lingkungan hidup; dan
  - h. kebudayaan.

#### Pasal 32

Penyederhanaan prosedur Perizinan dan Nonperizinan sebagaimana dimaksud dalam Pasal 30 huruf b, dilakukan dengan cara:

- a. mengintegrasikan pelayanan dengan Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil, Badan Penyelenggara Jaminan Sosial, Direktorat Jenderal Pajak Kementerian Keuangan, Kementerian Hukum dan Hak Asasi Manusia, Badan Pertanahan Nasional, dan pihak lain yang terkait dengan peningkatan kualitas layanan publik;
- b. mengintegrasikan . . .

- b. mengintegrasikan pelayanan antara daerah provinsi dengan Daerah;
- c. mengintegrasikan pelayanan antara Daerah dengan daerah lain;
- d. menyatukan tempat penyelenggaraan layanan; dan
- e. mengurangi persyaratan Perizinan dan Nonperizinan.

## BAB VII

### PSE

#### Bagian Kesatu

#### Tujuan dan Ruang Lingkup PSE

##### Pasal 33

- (1) Dalam penyelenggaraan pelayanan Perizinan dan Nonperizinan daerah oleh Dinas menggunakan PSE.
- (2) PSE bertujuan untuk memberikan akses yang lebih luas kepada masyarakat untuk memperoleh pelayanan Perizinan dan Nonperizinan yang lebih mudah, cepat, tepat, efisien, transparan, dan akuntabel.
- (3) Pelaksanaan PSE sebagaimana dimaksud pada ayat (1) melalui SIMOSS.
- (4) Dalam pelaksanaan SIMOSS sebagaimana dimaksud pada ayat (3), Dinas wajib menyelenggarakan sistem elektronik secara andal dan aman serta bertanggung jawab.

##### Pasal 34

- (1) Ruang lingkup SIMOSS terdiri atas:
  - a. subsistem pelayanan informasi;
  - b. subsistem pelayanan Perizinan dan Nonperizinan; dan
  - c. subsistem pendukung.
- (2) Subsistem Pelayanan Informasi sebagaimana dimaksud pada ayat (1) huruf a menyediakan jenis informasi paling sedikit terdiri atas:
  - a. panduan Perizinan dan Nonperizinan;
  - b. profil Dinas;
  - c. data realisasi penerbitan Perizinan dan Nonperizinan yang disediakan untuk publik;
  - d. jenis . . .

- d. jenis, persyaratan teknis, mekanisme penelusuran posisi dokumen pada setiap proses, biaya retribusi, dan waktu pelayanan;
  - e. tata cara layanan pengaduan Perizinan dan Nonperizinan;
  - f. peraturan perundang-undangan di bidang Pelayanan Perizinan dan Nonperizinan;
  - g. pelayanan informasi publik kepada masyarakat; dan
  - h. data referensi yang digunakan dalam pelayanan Perizinan dan Nonperizinan.
- (3) Subsistem pelayanan Perizinan dan Nonperizinan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) huruf b paling sedikit terdiri atas sistem elektronik yang menyediakan layanan:
- a. Perizinan dan Nonperizinan sesuai tahapan sebagaimana dimaksud dalam Pasal 15 ayat (1) huruf a sampai dengan huruf f kecuali huruf e;
  - b. integrasi dengan Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil, Badan Penyelenggara Jaminan Sosial, Direktorat Jenderal Pajak Kementerian Keuangan, Kementerian Hukum dan Hak Asasi Manusia, Badan Pertanahan Nasional, perbankan, asuransi, dan pihak lain yang terkait;
  - c. penelusuran proses penerbitan Perizinan dan Nonperizinan (*Online Tracking System*); dan
  - d. penerbitan dokumen izin dan nonizin dapat berwujud kertas yang ditandatangani secara manual dibubuhi stempel basah, atau secara elektronik yang memiliki tanda tangan elektronik.
- (4) Subsistem Pendukung sebagaimana dimaksud pada ayat (1) huruf c paling sedikit terdiri atas sistem elektronik:
- a. pengaturan administrasi jaringan elektronik;
  - b. pengaturan administrasi basis data (*database*);
  - c. pengaturan keamanan informasi dan jaringan elektronik;
  - d. bantuan permasalahan aplikasi (*helpdesk*) untuk petugas pelayanan;
  - e. pelayanan konsultasi;
  - f. pelaporan perkembangan penerbitan izin dan nonizin;
  - g. catatan . . .

- g. catatan sistem (*log system*) elektronik;
- h. jejak audit (*audit trail*) atas seluruh kegiatan dalam pelayanan Perizinan dan Nonperizinan;
- i. cadangan (*back up*) sistem elektronik dan basis data secara berkala; dan
- j. pusat pemulihan bencana.

## Bagian Kedua

### Hak Akses

#### Pasal 35

- (1) SIMOSS dapat diakses dengan menggunakan hak akses atau tanpa menggunakan hak akses.
- (2) Pelayanan Informasi sebagaimana dimaksud dalam Pasal 34 ayat (2) dapat diakses oleh pengguna tanpa menggunakan hak akses.
- (3) Pelayanan Perizinan dan Nonperizinan sebagaimana dimaksud dalam Pasal 34 ayat (3) dan Subsistem Pendukung sebagaimana dimaksud dalam Pasal 34 ayat (4) dapat diakses oleh pengguna dengan menggunakan hak akses.
- (4) Hak akses sebagaimana dimaksud pada ayat (3) diberikan kepada Kepala Dinas, petugas pelayanan, pemohon Perizinan dan Nonperizinan, dan Perangkat Daerah lain sesuai dengan kewenangan.
- (5) Tata cara pemberian hak akses sebagaimana dimaksud pada ayat (4) dilakukan oleh Kepala Dinas dalam bentuk petunjuk teknis.

#### Pasal 36

- (1) Pemilik hak akses sebagaimana dimaksud dalam Pasal 35 ayat (4), wajib menjaga keamanan hak akses dan kerahasiaan kode akses yang dimilikinya.
- (2) Penyalahgunaan dan/atau pemindahtanganan hak akses oleh pihak lain menjadi tanggung jawab pemilik hak akses.

Bagian Ketiga  
Pemanfaatan Tanda Tangan Elektronik

Pasal 37

Dalam penerbitan dokumen perizinan dan nonperizinan, Dinas menerapkan pemanfaatan penandatanganan elektronik sesuai ketentuan perundang-undangan.

BAB VIII

SARANA DAN PRASARANA

Pasal 38

- (1) Sarana dan prasarana penyelenggaraan Pelayanan Perizinan dan Nonperizinan, paling sedikit meliputi:
  - a. kantor depan/*front office*;
  - b. kantor belakang/*back office*;
  - c. ruang pendukung; dan
  - d. alat/fasilitas pendukung.
- (2) Kantor depan/*front office* sebagaimana dimaksud pada ayat (1) huruf a, paling sedikit terdiri atas:
  - a. loket penerimaan;
  - b. loket penyerahan;
  - c. loket pembayaran;
  - d. ruang/tempat layanan informasi;
  - e. ruang/tempat layanan pengaduan; dan
  - f. ruang layanan konsultasi.
- (3) Kantor belakang/*back office* sebagaimana dimaksud pada ayat (1) huruf b, paling sedikit terdiri atas:
  - a. ruang rapat; dan
  - b. ruang pemrosesan.
- (4) Ruang pendukung sebagaimana dimaksud pada ayat (1) huruf c, paling sedikit terdiri atas:
  - a. ruang tunggu;
  - b. ruang laktasi;
  - c. ruang difabel dan manula;
  - b. ruang bermain anak;
  - c. ruang arsip dan perpustakaan;
  - d. toilet/kamar mandi;
  - e. tempat ibadah;
  - f. tempat . . .

- f. tempat parkir; dan
  - g. ruang/tempat penjualan makanan dan minuman.
- (5) Alat/fasilitas pendukung sebagaimana dimaksud pada ayat (1) huruf d, paling sedikit terdiri atas:
- a. seragam pelayanan;
  - b. formulir;
  - c. telepon dan mesin faksimile;
  - d. perangkat komputer, *printer*, dan *scanner*;
  - e. mesin antrian;
  - f. alat pengukur kepuasan layanan;
  - g. kotak pengaduan;
  - h. mesin fotokopi;
  - i. kamera pengawas;
  - j. koneksi internet;
  - k. laman/*website* dan *e-mail*;
  - l. alat penyedia daya listrik atau *uninterruptible power supply* (UPS);
  - m. alat pemadaman kebakaran;
  - n. pendingin ruangan;
  - o. televisi;
  - p. brosur;
  - q. *banner*;
  - r. petunjuk arah lokasi; dan
  - s. alat/fasilitas pendukung lainnya sesuai dengan kebutuhan.

#### Pasal 39

- (1) Sarana dan prasarana untuk penyelenggaraan SIMOSS, paling sedikit meliputi:
- a. koneksi internet;
  - b. aplikasi pelayanan perizinan, pengaduan, penelusuran proses penerbitan perizinan dan nonperizinan (*tracking system*), jejak audit (*audit trail*), *short message service gateway* (*sms gateway*), dan arsip digital;
  - c. pusat data (*data center*), dan *server* aplikasi dan pengamanan;
  - d. telepon pintar (*smartphone*); dan
  - e. alat/fasilitas pendukung lainnya sesuai dengan kebutuhan.

(2) Pusat . . .

- (2) Pusat data (*data center*) dan *server* sebagaimana dimaksud pada ayat (1) huruf c dapat berbagi pakai dengan pemerintah dan/atau Perangkat Daerah lain.

## BAB IX

### SUMBER DAYA MANUSIA

#### Pasal 40

- (1) Penyelenggara fungsi PTSP pada Dinas harus didukung oleh Sumber Daya Manusia yang merupakan pelaksana tugas dan fungsi pelayanan perizinan.
- (2) Sumber Daya Manusia sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dilaksanakan oleh Aparatur Sipil Negara, sesuai dengan perhitungan kebutuhan Sumber Daya Manusia pada Dinas.
- (3) Dalam rangka meningkatkan kualitas pelayanan, jangkauan dan akses yang lebih luas kepada masyarakat, penyelenggara fungsi PTSP dapat menggunakan tenaga Ahli pendamping.
- (4) Pemenuhan kebutuhan Sumber Daya Manusia sebagaimana dimaksud pada ayat (1), ayat (2) dan ayat (3) dilakukan secara proporsional untuk mendukung kinerja sesuai tujuan dan sasaran PTSP.

#### Pasal 41

- (1) Sumber Daya Manusia yang ditugaskan pada Dinas sebagaimana dimaksud pada Pasal 40 ayat (1), ayat (2) dan ayat (3) harus memenuhi standar kualifikasi dan kompetensi yang ditetapkan oleh kementerian/lembaga pemerintah nonkementerian teknis.
- (2) Kompetensi sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dapat ditingkatkan melalui pendidikan formal, bimbingan teknis, pelatihan secara berkala dan/atau metode pengembangan kompetensi lain sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.

Pasal . . .



#### Pasal 42

Aparatur Sipil Negara sebagai pelaksana tugas dan fungsi pelayanan perizinan pada Dinas dapat dimutasi sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan setelah mendapatkan rekomendasi dari Kepala Dinas.

#### Pasal 43

- (1) Dalam rangka pelaksanaan layanan bersama sebagaimana dimaksud dalam Pasal 4 ayat (2) huruf e, PTSP Provinsi dapat menempatkan pegawainya (*person in charge*) pada PTSP Daerah.
- (2) Penempatan pegawai sebagaimana dimaksud pada ayat (1) disesuaikan dengan kebutuhan pelayanan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.

#### Pasal 44

Dalam rangka meningkatkan kinerja penyelenggaraan pelayanan Perizinan dan Nonperizinan, Wali Kota memberikan tunjangan khusus kepada penyelenggara sesuai dengan kemampuan keuangan daerah.

### BAB X

#### ETIKA PELAYANAN

#### Pasal 45

- (1) Dalam Penyelenggaraan PTSP wajib diterapkan etika pelayanan.
- (2) Etika pelayanan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) merupakan sikap aparatur penyelenggara dalam pelaksanaan pelayanan Perizinan dan Nonperizinan.
- (3) Etika pelayanan sebagaimana dimaksud pada ayat (2) ditetapkan dengan Keputusan Wali Kota.

## BAB XI

### SKM

#### Pasal 46

- (1) Dinas wajib melakukan SKM untuk mengukur mutu dan kualitas pelayanan kepada masyarakat.
- (2) SKM sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dilakukan secara periodik paling sedikit 1 (satu) kali dalam setahun.
- (3) SKM sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dilakukan melalui survei internal dan/atau eksternal.

## BAB XII

### INOVASI

#### Pasal 47

- (1) Dinas dapat melakukan inovasi untuk meningkatkan kinerja penyelenggaraan PTSP sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.
- (2) Inovasi sebagaimana dimaksud pada ayat (1) merupakan semua bentuk pembaharuan dalam penyelenggaraan PTSP.

## BAB XIII

### PEMBINAAN DAN PENGAWASAN

#### Pasal 48

Pembinaan dan pengawasan terhadap Penyelenggaraan PTSP di Daerah dilakukan oleh Gubernur sebagai wakil Pemerintah Pusat.

## BAB XIV

### PELAPORAN, MONITORING DAN EVALUASI

#### Pasal 49

- (1) Wali Kota menyampaikan laporan Penyelenggaraan Perizinan Berusaha dan/atau Penyelenggaraan PTSP di Daerah kepada Gubernur sebagai wakil pemerintah pusat.
- (2) Laporan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) memuat:
  - a. jumlah perizinan yang diterbitkan;
  - b. rencana dan realisasi investasi; dan
  - c. kendala dan solusi.

(3) Laporan . . .

- (3) Laporan sebagaimana dimaksud pada ayat (2) dilakukan secara berkala setiap 3 (tiga) bulan.

#### Pasal 50

- (1) Kepala Dinas melaksanakan monitoring dan evaluasi terhadap penyelenggaraan pelayanan administrasi perizinan.
- (2) Kepala Perangkat Daerah teknis melaksanakan monitoring dan evaluasi secara berkala terhadap rekomendasi teknis perizinan yang diterbitkan.
- (3) Dinas melaksanakan monitoring dan evaluasi kinerja pelayanan perizinan berusaha secara berkala sesuai dengan Standar Pelayanan Publik dan Standar Operasional Prosedur yang telah ditetapkan

### BAB XV

#### PENDANAAN

#### Pasal 51

Biaya Penyelenggaraan PTSP dibebankan pada:

- a. Anggaran Pendapatan dan Belanja Daerah; dan/atau
- b. sumber lainnya yang sah dan tidak mengikat.

### BAB XVI

#### KETENTUAN PENUTUP

#### Pasal 52

Pada saat Peraturan Wali Kota ini mulai berlaku, Peraturan Wali Kota Nomor 47 Tahun 2017 tentang Penyelenggaraan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (Berita Daerah Kota Tegal Tahun 2017 Nomor 47) dicabut dan dinyatakan tidak berlaku.

Pasal . . .

Pasal 53

Peraturan Wali Kota ini mulai berlaku pada tanggal diundangkan.

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

Ditetapkan di Tegal  
pada tanggal 21 Oktober 2022

WALI KOTA TEGAL,

ttd

DEDY YON SUPRIYONO

Diundangkan di Tegal  
pada tanggal 21 Oktober 2022

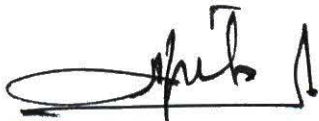
Pj. SEKRETARIS DAERAH KOTA TEGAL,

ttd

SRI PRIMAWATI INDRASWARI

BERITA DAERAH KOTA TEGAL TAHUN 2022 NOMOR 29

Salinan sesuai dengan aslinya  
KEPALA BAGIAN HUKUM,



BUDIO PRADIBTO, S.H.

Pembina

NIP 19700705 199003 1 003