



**SALINAN**

**WALI KOTA PALU  
PROPINSI SULAWESI TENGAH**

**PERATURAN WALI KOTA PALU  
NOMOR 58 TAHUN 2017  
TENTANG  
PELAYANAN SECARA ELEKTRONIK**

**DENGAN RAHMAT TUHAN YANG MAHA ESA**

**WALI KOTA PALU**

Menimbang : bahwa untuk melaksanakan ketentuan Pasal 18 ayat (2) Peraturan daerah Kota Palu Nomor 10 Tahun 2015 tentang Penyelenggaraan Pelayanan Terpadu Satu Pintu, perlu menetapkan Peraturan Wali Kota tentang Pelayanan Secara Elektronik;

Mengingat : 1. Undang-Undang Nomor 4 Tahun 1994 tentang Pembentukan Kotamadya Daerah Tingkat II Palu (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 1994 Nomor 38, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 3555);

2. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2007 Tentang Penanaman Modal (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2007 Nomor 67, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4724);

3. 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);
4. Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2008 Nomor 61, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4846);
5. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2009 Nomor 112, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5038);
6. 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 terakhir dengan Undang-Undang Nomor 9 Tahun 2015 tentang Perubahan Kedua Atas Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2015 Nomor 58, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5679);
7. Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 Tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2012 Nomor 215,

Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5357);

8. Peraturan Presiden Nomor 97 Tahun 2014 Tentang Penyelenggaraan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2014 Nomor 221);
9. Peraturan Daerah Kota Palu Nomor 10 Tahun 2015 tentang Penyelenggaraan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (Lembaran Daerah Kota Palu Tahun 2015 Nomor 10, Tambahan Lembaran Daerah Kota Palu Nomor 10);

**MEMUTUSKAN :**

**Menetapkan : PERATURAN WALI KOTA TENTANG PELAYANAN SECARA ELEKTRONIK.**

**BAB I**

**KETENTUAN UMUM**

**Pasal 1**

Dalam Peraturan Wali Kota ini yang dimaksud dengan:

1. Daerah adalah Kota Palu.
2. Pemerintah Daerah adalah Wali Kota Palu sebagai unsur penyelenggara Pemerintahan Daerah yang memimpin pelaksanaan urusan yang menjadi kewenangan Daerah otonom.
3. Wali Kota adalah Wali Kota Palu.
4. Sekrertaris Daerah adalah Sekretaris Daerah Kota Palu.
5. Anggaran Pendapatan Dan Belanja Daerah yang selanjutnya disingkat APBD adalah Anggaran Pendapatan Dan Belanja Daerah Kota Palu.

6. Perangkat Daerah adalah unsur pembantu Wali Kota dan DPRD dalam penyelenggaraan Urusan Pemerintahan yang menjadi kewenangan Daerah.
7. Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Perizinan Terpadu Satu Pintu yang selanjutnya disingkat DPMPTSP adalah perangkat daerah Kota Palu yang membidangi urusan penanaman modal dan pelayanan perizinan terpadu satu pintu.
8. Sistem Informasi, Pengendalian dan Pelayanan Perizinan, yang selanjutnya disebut E-SIGA adalah pelayanan perizinan dan non perizinan yang diberikan oleh Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu secara Elektronik.
9. Portal E-SIGA adalah piranti lunak berbasis situs (*website*) yang merupakan gerbang pelayanan perizinan dan non perizinan yang dapat diakses melalui jaringan sistem elektronik.
10. Perizinan adalah segala bentuk persetujuan yang dikeluarkan oleh pemerintah dan pemerintah daerah yang memiliki kewenangan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang –undangan.
11. Non Perizinan adalah segala bentuk kemudahan pelayanan fasilitas fiskal dan informasi sesuai dengan ketentuan peraturan perundang undandan.
12. Izin adalah dokumen yang dikeluarkan oleh Pemerintah Daerah berdasarkan Peraturan Daerah dan/atau Peraturan lainnya yang merupakan bukti legalitas sah atau diperbolehkan seseorang atau badan untuk melakukan usaha atau kegiatan tertentu.
13. Non izin adalah dokumen dokumen yang diterbitkan berdasarkan Peraturan Daerah dan/atau peraturan perundang-undangan lainnya yang menyatakan sah atau diperbolehkannya orang perseorangan atau badan hukum untuk melakukan usaha atau kegiatan tertentu.
14. Sistem Elektronik adalah sistem untuk mengumpulkan, mempersiapkan, menyimpan, memproses, menganalisis dan menyebarkan informasi secara elektronik.
15. Pengintegrasian data adalah suatu proses menggabungkan atau menyatukan data yang berasal dari sumber yang berbeda dan mendukung pengguna.

16. Petugas bagian depan yang selanjutnya disebut *Front Office* adalah petugas yang memberikan pelayanan informasi, menerima pendaftaran, menerima pembayaran retribusi dan melakukan penyerahan dokumen serta melayani pengaduan masyarakat.
17. Petugas bagian belakang yang selanjutnya disebut *Back Office* adalah petugas yang melakukan pengimputan data peninjauan lapangan, penetapan retribusi, penerbitan izin, penandatanganan izin penyelesaian pengaduan.
18. Pemohon adalah pihak yang mengajukan permohonan.
19. Dokumen elektronik adalah dokumen yang dibuat, diteruskan, dikirim, diterima atau disimpan dalam bentuk analog, digital, elektromagnetik, optikal atau sejenisnya, yang dapat dilihat, ditampilkan dan/atau didengar melalui computer atau sistem elektronik, antara lain berupa tulisan, suara, gambar, peta, rancangan, foto atau sejenisnya, huruf, tanda, angka, kode akses, simbol atau perforasi yang memiliki makna/arti atau dapat dipahami oleh orang yang mampu memahaminya.

## **BAB II**

### **RUANG LINGKUP**

#### **Pasal 2**

Ruang lingkup Peraturan Wali Kota ini meliputi:

- a. pelayanan perizinan dan non perizinan yang diselenggarakan secara elektronik;
- b. mekanisme pelayanan; dan
- c. kewenangan.

## **BAB III**

### **PELAYANAN PERIZINAN DAN NON PERIZINAN YANG DISELENGGARAKAN SECARA ELEKTRONIK**

## **Bagian Kesatu**

### **Umum**

#### **Pasal 3**

- (1) Penyelenggaraan pelayanan perizinan dan non izin secara elektronik dilakukan secara bertahap.
- (2) Penyelenggaraan pelayanan secara bertahap sebagaimana pada ayat (1) dilaksanakan dengan pertimbangan kesiapan pendukung sistem teknologi informasi berupa:
  - a. sumber daya manusia;
  - b. jaringan/infrastruktur jaringan;
  - c. aplikasi; dan
  - d. perangkat keras pendukung.
- (3) Sistem Teknologi Informasi sebagaimana dimaksud pada ayat (2) paling sedikit meliputi:
  - a. potensi dan peluang usaha;
  - b. perencanaan umum penanaman modal;
  - c. pelaksanaan promosi dan pelaksana ekonomi;
  - d. perkembangan realisasipenanaman modal;
  - e. jenis, persyaratan teknis, mekanisme, penelusuran posisi dokumen pada setai proses, biaya, dan waktu pelayanan;
  - f. tata cara layanan pengaduan; dan
  - g. hal lain yang diatur dalam peraturan perundang-undangan dibidang penanaman modal.

#### **Pasal 4**

- (1) Pelayanan perizinan dan non perizinan secara elektronik dilakukan secara terintegrasi melalui E-SIGA.
- (2) E-SIGA sebagaimana dimaksud pada ayat (1) terdiri atas:
  - a. anjungan informasi;
  - b. nomor antrian;
  - c. pendaftaran *online*;
  - d. koordinasi;
  - e. tim teknis;
  - f. penetapan;

- g. pembayaran;
  - h. penerbitan;
  - i. penyerahan;
  - j. pengaduan;
  - k. *sms gateway*; dan
  - l. kearsipan.
- (3) Dalam penyelenggaraan pelayanan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) diterapkan sistem pengamanan terhadap data dan informasi, koneksi jaringan dan infrastruktur pendukung.
- (4) Pengamanan sebagaimana dimaksud pada ayat (2) dilakukan secara fisik maupun menggunakan perangkat lunak.

## **Bagian Kedua Pemanfaatan**

### **Pasal 5**

- (1) Pemanfaatan teknologi sistem informasi dalam penyelenggaraan pelayanan terpadu satu pintu dilakukan untuk penyederhanaan dan percepatan pelayanan dalam satu kesatuan sistem yang terintegrasi dengan:
- a. pemohon;
  - b. DPMPTSP; dan
  - c. Badan Koordinasi Penanaman Modal Republik Indonesia;
- (2) Pemanfaatan teknologi sistem informasi sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dilakukan dalam proses penyelenggaraan, monitoring, pengendalian dan evaluasi.

### **Pasal 6**

- (1) Dalam rangka pelaksanaan pemanfaatan teknologi sistem informasi sebagaimana dimaksud dalam Pasal 5, petugas dan pemohon diberikan user name dan password untuk dapat mengakses sistem.
- (2) User name dan password sebagaimana dimaksud pada ayat (1) wajib dijaga kerahasiaannya.

**Bagian Ketiga**  
**Pengintegrasian Data**

**Pasal 7**

- (1) Perangkat Daerah yang mempunyai fungsi pelayanan wajib memanfaatkan dan mengintegrasikan pelaksanaan pelayanan perizinan dengan sistem pelayanan secara elektronik.
- (2) Pimpinan Perangkat Daerah wajib memberikan akses terhadap basis data (*data base*) untuk kebutuhan pertukaran data dan informasi yang dibutuhkan dalam pelayanan.
- (3) Perangkat Daerah yang membidangi komunikasi dan informatika melakukan interkoneksi pertukaran data antar aplikasi pelayanan yang dibutuhkan dalam penyelenggaraan pelayanan secara elektronik.

**Pasal 8**

- (1) Pengguna E-SIGA adalah:
  - a. Petugas; dan
  - b. Pemohon.
- (2) Petugas sebagaimana dimaksud pada ayat (1) huruf a mempunyai kewajiban:
  - a. menjamim pelayanan sistem elektronik beroperasi secara terus menerus sesuai standar tingkat layanan, keamanan data dan informasi;
  - b. melakukan manajemen sistem aplikasi otomatis proses kerja (*business process*) pelayanan perizinan dan non perizinan, serta data dan informasi;
  - c. melakukan koordinasi dan sinkronisasi pertukaran data dan informasi secara langsung (*online*) dengan pihak terkait;
  - d. melakukan tindakan untuk mengatasi gangguan terhadap pelayanan sistem elektronik;
  - e. menyediakan jejak audit (*audit trail*); dan
  - f. menjamin keamanan dan kerahasiaan data dan informasi yang disampaikan DPMPTSP melalui pelayanan sistem elektronik.



- (3) Pemohon sebagaimana dimaksud pada ayat (1) huruf b mempunyai kewajiban:
- a. menjaga keamanan atas penggunaan hak akses;
  - b. menginput/memasukkan, mengunggah data atau dokumen yang dapat dipertanggungjawabkan kebenaran dan keabsahannya; dan
  - c. mengikuti prosedur pelayanan yang telah ditentukan.

## **BAB IV MEKANISME PELAYANAN**

### **Bagian Kesatu Pengajuan Permohonan Secara Elektronik**

#### **Pasal 9**

- (1) Pengajuan permohonan perizinan dan non perizinan secara elektronik diakses melalui portal resmi DPMPTSP di <http://dpmptsp.palukota.go.id>.
- (2) Pengajuan permohonan perizinan dan non perizinan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) harus disertai dengan mengunggah dokumen persyaratan yang lengkap dan sah, atau dilakukan verifikasi keabsahan data permohonan dengan instansi terkait.

### **Bagian Kedua Pemrosesan Permohonan**

#### **Pasal 10**

- (1) Proses layanan secara elektronik dilakukan oleh petugas.
- (2) Petugas sebagaimana dimaksud pada ayat (1) terdiri atas :
  - a. *Front Office*; dan
  - b. *Back Office*.

### **Pasal 11**

- (1) Petugas *Front Office* sebagaimana dimaksud dalam Pasal 10 ayat (2) huruf a bertugas memberikan pelayanan informasi, menerima pendaftaran, menerima pembayaran retribusi dan melakukan penyerahan dokumen serta melayani pengaduan masyarakat.
- (2) Petugas *Back Office* sebagaimana dimaksud dalam Pasal 10 ayat (2) huruf b bertugas melakukan penginputan data, validasi data, peninjauan lapangan, penetapan retribusi, penerbitan izin, penanda tanganan izin dan penyelesaian pengaduan.

### **Pasal 12**

Dalam hal validasi data dan peninjauan lapangan sebagaimana dimaksud dalam Pasal 11 ayat (2) dilakukan oleh Tim Teknis yang ditetapkan oleh Wali Kota, maka tim teknis membuat berita acara dan rekomendasi atas penerbitan izin secara elektronik.

## **Bagian ketiga**

### **Penandatanganan Secara Elektronik**

### **Pasal 13**

- (1) Penandatanganan izin secara elektronik dilakukan secara bertahap.
- (2) Penandatanganan secara bertahap sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dilaksanakan dengan kriteria penilaian jenis perizinan dan non perizinan yang ditetapkan oleh kepala DPMPTSP.
- (3) Penandatanganan secara elektronik sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dapat langsung diterapkan terhadap notifikasi/pemberitahuan yang dikirimkan kepada pemohon.

### **Pasal 14**

Penandatanganan izin secara elektronik sebagaimana dimaksud dalam Pasal 13 dilakukan oleh Kepala DMPTSP.

**Bagian Keempat**  
**Penyerahan Dokumen**

**Pasal 15**

- (1) Izin yang telah ditandatangani secara elektronik diserahkan kepada pemohon/ kuasa pemohon dan/atau wakilnya.
- (2) Penyerahan Izin sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dilakukan oleh petugas DPMPTSP.

**Bagian Kelima**  
**Gangguan Jaringan**

**Pasal 16**

- (1) Dalam hal terjadi gangguan jaringan dalam proses pelayanan, dilakukan prosedur penanganan gangguan jaringan.
- (2) Prosedur penanganan gangguan jaringan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dilaksanakan DPMPTSP dengan memanfaatkan *back up* jaringan data atau jaringan lain yang disiapkan dan tersedia pada lokasi pelayanan.
- (3) Dalam hal gangguan jaringan tidak dapat diselesaikan melalui prosedur sebagaimana dimaksud pada ayat (2) dan proses pelayanan harus diselesaikan dalam waktu 1 (satu) hari kerja, DPMPTSP memberikan pelayanan kepada masyarakat menggunakan sistem manual.
- (4) Dalam rangka optimalisasi dan keamanan pelayanan manual sebagaimana dimaksud pada ayat (3), DPMPTSP wajib melaksanakan prosedur perekaman data ulang pada saat jaringan telah aman dari gangguan dengan tidak mengubah data sesuai data manual.
- (5) DPMPTSP menginformasikan dan mengkoordinasikan penyelesaian kendala/ gangguan jaringan kepada Perangkat Daerah yang membidangi komunikasi dan informatika.

**BAB V**  
**KEWENANGAN**

**Pasal 17**

- (1) Perangkat Daerah yang membidangi komunikasi dan informatika melaksanakan kewenangannya dalam pengadaan jaringan *bandwidth*.
- (2) DPMPTSP melaksanakan kewenangannya dalam hal pengadaan, pemeliharaan dan pengembangan sarana teknologi informasi.

**BAB VI**  
**SANKSI**

**Pasal 18**

Setiap petugas pelayanan perizinan dan non perizinan yang melanggar kewajiban sebagaimana dimaksud dalam pasal 8 Ayat (2) dikenakan sanksi sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.

**Pasal 19**

- (1) Setiap pemohon yang melanggar ketentuan pasal 8 ayat (3) diberikan sanksi administratif.
- (2) Sanksi administratif sebagaimana dimaksud pada ayat (1) berupa:
  - a. teguran tertulis;
  - b. pembatalan izin yang akan diterbitkan; dan
  - c. pencabutan izin yang telah diterbitkan.

**BAB VII**  
**KETENTUAN LAIN-LAIN**

**Pasal 20**

Pengembangan lebih lanjut sistem pelayanan E-SIGA, dilakukan dengan mempertimbangkan kebutuhan pelayanan masyarakat dan perkembangan teknologi informatika.

**BAB VIII**  
**KETENTUAN PENUTUP**

**Pasal 21**

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 Palu.

Ditetapkan di Palu  
pada tanggal 28 Desember 2017

**WALI KOTA PALU,**

ttd

**HIDAYAT**

Diundangkan di Palu  
pada tanggal 28 Desember 2017

**SEKRETARIS DAERAH KOTA PALU,**

ttd

**A S R I**

**BERITA DAERAH KOTA PALU TAHUN 2017 NOMOR 58**

Salinan sesuai dengan aslinya  
Kepala Bagian Hukum,



Trisno Yuniyanto D.P.  
NIP. 19740630 200212 1 006

