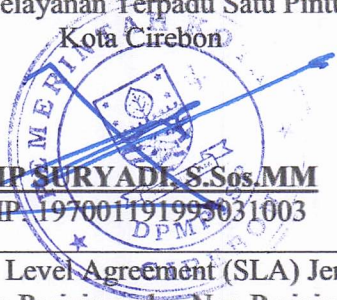


SERVICE LEVEL AGREEMENT (SLA)
JENIS LAYANAN PERIZINAN DAN NON PERIZINAN



**DINAS PENANAMAN MODAL DAN PELAYANAN
TERPADU SATU PINTU
KOTA CIREBON**

Jl. Pemuda Raya Nomor 01 Telp. (0231) 235610 Cirebon 45132
Email: dpmpptsp@cirebonkota.go.id, Website: <https://dpmpptsp.cirebonkota.go.id/>

 PEMERINTAH KOTA CIREBON DINAS PENANAMAN MODAL DAN PELAYANAN TERPADU SATU PINTU	Nomor Dokumen	000.8.3.3/001-PLPM/SLA/2026
	Tanggal Pembuatan	25 Mei 2026
	Tanggal Revisi	-
	Tanggal Efektif	01 Juli 2026
	Disahkan Oleh	Plt.Kepala Dinas Penanman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Cirebon  ICIP SURYADI S.Sos.MM NIP. 197001191995031003
BIDANG PELAYANAN PENANAMAN MODAL	Nama Dokumen	Service Level Agreement (SLA) Jenis Layanan Perizinan dan Non Perizinan



PEMERINTAH KOTA CIREBON
DINAS PENANAMAN MODAL DAN PELAYANAN TERPADU SATU PINTU
KOTA CIREBON

1. Latar Belakang

Pelayanan publik merupakan salah satu aspek yang senantiasa harus selalu dikembangkan agar tercipta pelayanan publik yang prima dan mudah bagi masyarakat. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik menjadi salah satu pedoman untuk terus melakukan inovasi dan perbaikan regulasi agar tercipta birokrasi yang sesuai dengan asas-asas umum pemerintahan dan korporasi yang baik. Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Cirebon sebagai penyelenggara pelayanan perizinan dan nonperizinan perlu menyusun dokumen *Service Level Agreement (SLA)* agar dapat digunakan sebagai acuan dalam memberikan kepastian waktu pelayanan bagi masyarakat, dengan dasar dokumen tersebut diharapkan terjadi sinergitas seluruh staf pelayanan dalam memaksimalkan pelayanan bagi masyarakat.

2. Maksud

Maksud dibuatnya dokumen ini agar pelayanan yang dijalankan dapat memenuhi asas penyelenggaraan pelayanan publik yang maksimal bagi masyarakat.

3. Tujuan

Adapun tujuan yang dicapai adalah memberikan kepastian hukum bagi masyarakat dalam proses pelayanan publik.

4. Dasar Hukum

- Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik Pasal 2 Undang-undang tentang pelayanan publik dimaksudkan untuk memberikan kepastian hukum dalam hubungan antara masyarakat dan penyelenggara pelayanan publik;
- Undang-undang (UU) Nomor 6 Tahun 2023 tentang Penetapan Peraturan Pemerintah Pengganti Undang-Undang Nomor 2 Tahun 2022 tentang Cipta Kerja menjadi Undang-Undang;
- Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelayanan Publik Pasal 12 bahwa Sistem pelayanan terpadu diselenggarakan dengan tujuan mewujudkan proses pelayanan yang cepat, mudah, murah, transparan, pasti dan terjangkau;
- Peraturan Pemerintah Nomor 28 Tahun 2025 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko;
- Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 15 Tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan;
- Peraturan Wali Kota Cirebon Nomor 10 Tahun 2017 tentang Penyelenggaraan Pelayanan Terpadu Satu Pintu di Kota Cirebon Lampiran I.

5. Para Pihak

Pengguna Layanan yaitu Masyarakat, baik secara individu maupun kelompok sebagai pihak penerima dan atau pengguna layanan Perizinan dan Nonperizinan atau kelompok masyarakat lainnya yang ikut terdampak atas kebijakan yang diambil. Sementara Penyelenggara layanan yaitu Aparatur Sipil Negara yang bertugas di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Cirebon secara berjenjang sesuai dengan kewenangan, tugas dan fungsinya masing-masing agar pelayanan kepada masyarakat dapat direspon secara cepat tanggap.

6. Bentuk Layanan

Produk layanan yang tersedia di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Cirebon terdiri dari Pelayanan Perizinan Berbasis Risiko melalui OSS, Perizinan dan Nonperizinan pada aplikasi ptsp mandiri. Dalam menjaga sinergitas antara Pemerintah Pusat dan Daerah penerbitan Nomor Induk Berusaha (NIB) dilakukan melalui OSS sedangkan pada Jenis Perizinan dan Nonperizinan lain seperti izin reklame, izin trayek dan Surat Ijin Praktek dilakukan melalui sistem mandiri yaitu ptsp online.



7. Standar Pelaksanaan Layanan

Jenis Layanan	Deskripsi Kegiatan	Target Penyelesaian	Target Waktu Penyelesaian
Pendampingan pengisian data pada sistem OSS (Online Single Sub Mission) RBA	Memberikan panduan dalam pengisian data permohonan perizinan usaha sesuai dengan regulasi yang berlaku	Terbitnya Nomor Induk Berusaha (NIB) dan Sertifikat Standar (SS) pada usaha dengan kategori Risiko Rendah dan Menengah Rendah	40 Menit
Pendampingan pengisian data pada sistem ptsp online	Memberikan panduan dalam pengisian data permohonan perizinan sesuai dengan regulasi yang berlaku	Selesai proses pendaftaran perizinan yang dibutuhkan	40 Menit
Layanan Konsultasi Produk	Penyampaian informasi lengkap mengenai setiap jenis layanan produk	Pemahaman terhadap jenis layanan Produk Perizinan yang dibutuhkan	30 Menit
Verifikasi Kelengkapan Persyaratan Perizinan	Penyampaian informasi dan verifikasi data kelengkapan persyaratan perizinan	Terlengkapinya data persyaratan Perizinan sesuai dengan Lembar Kontrol/Ceklist persyaratan Perizinan	30 Menit
Layanan Informasi Status Perizinan	Penyampaian status Perizinan yang diproses kepada pemohon melalui media saluran resmi atau secara langsung (tatap muka)	Penyampaian mengenai status permohonan terupdate kepada pemohon	20 Menit
Penyerahan Dokumen Perizinan	Menyerahkan dokumen perizinan yang telah selesai	Dokumen perizinan dapat diterima oleh pemohon atau yang mewakili	15 Menit

8. Kesepakatan Layanan

Dalam menjalankan sistem pelayanan yang optimal perlu disepakati beberapa hal yang dapat menjadi acuan bagi masyarakat dalam memanfaatkan layanan yang telah disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik, diantaranya:

a. Jangka Waktu Pelayanan

Dalam pelayanan Perizinan Berusaha/Perizinan/Nonperizinan yang diselenggarakan oleh Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Cirebon, terdapat dua tipe pelayanan yang berjalan.

No	Layanan	Sarana Layanan	Waktu Pelayanan	
			Jam/Hari	Hari/Minggu
1	Layanan dengan tatap muka	Petugas Pelayanan	7	5
2	Aplikasi perizinan	Aplikasi Perizinan	24	7

- Layanan Tatap Muka
Proses pelayanan tatap muka dilakukan di ruang pelayanan Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu selama 5 hari (Senin s/d Jumat) dari jam 08.00-16.00 WIB.
- Aplikasi Perizinan
Pada layanan aplikasi perizinan proses layanan dilakukan dalam 7 hari (1 minggu) selama 24 jam.



PEMERINTAH KOTA CIREBON
DINAS PENANAMAN MODAL DAN PELAYANAN TERPADU SATU PINTU
KOTA CIREBON

b. Hak dan Kewajiban Para Pihak

Hak dan kewajiban Para Pihak diatur dalam UU Nomor 25 Tahun 2009:

- Penyelenggara memiliki hak:
 - memberikan pelayanan tanpa dihambat pihak lain yang bukan tugasnya;
 - melakukan kerja sama;
 - mempunyai anggaran pembiayaan penyelenggaraan pelayanan publik;
 - melakukan pembelaan terhadap pengaduan dan tuntutan yang tidak sesuai dengan kenyataan dalam penyelenggaraan pelayanan publik; dan
 - menolak permintaan pelayanan yang bertentangan dengan peraturan perundang-undangan.
- Penyelenggara berkewajiban:
 - menyusun dan menetapkan standar pelayanan;
 - menyusun, menetapkan, dan memublikasikan maklumat pelayanan;
 - menempatkan pelaksana yang kompeten;
 - menyediakan sarana, prasarana, dan/atau fasilitas pelayanan publik yang mendukung terciptanya iklim pelayanan yang memadai;
 - memberikan pelayanan yang berkualitas sesuai dengan asas penyelenggaraan pelayanan publik;
 - melaksanakan pelayanan sesuai dengan standar pelayanan;
 - berpartisipasi aktif dan mematuhi peraturan perundang-undangan yang terkait dengan penyelenggaraan pelayanan publik;
 - memberikan pertanggungjawaban terhadap pelayanan yang diselenggarakan;
 - membantu masyarakat dalam memahami hak dan tanggung jawabnya;
 - bertanggung jawab dalam pengelolaan organisasi penyelenggara pelayanan publik;
 - memberikan pertanggungjawaban sesuai dengan hukum yang berlaku apabila mengundurkan diri atau melepaskan tanggung jawab atas posisi atau jabatan; dan
 - memenuhi panggilan atau mewakili organisasi 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.
- Masyarakat berhak:
 - mengetahui kebenaran isi standar pelayanan;
 - mengawasi pelaksanaan standar pelayanan;
 - mendapat tanggapan terhadap pengaduan yang diajukan;
 - mendapat advokasi, perlindungan, dan/atau pemenuhan pelayanan;
 - memberitahukan kepada pimpinan penyelenggara untuk memperbaiki pelayanan apabila pelayanan yang diberikan tidak sesuai dengan standar pelayanan;
 - memberitahukan kepada pelaksana untuk memperbaiki pelayanan apabila pelayanan yang diberikan tidak sesuai dengan standar pelayanan;
 - mengadukan pelaksana yang melakukan penyimpangan standar pelayanan dan/atau tidak memperbaiki pelayanan kepada penyelenggara dan ombudsman;
 - mengadukan penyelenggara yang melakukan penyimpangan standar pelayanan dan/atau tidak memperbaiki pelayanan kepada pembina penyelenggara dan ombudsman; dan
 - mendapat pelayanan yang berkualitas sesuai dengan asas dan tujuan pelayanan.



PEMERINTAH KOTA CIREBON
DINAS PENANAMAN MODAL DAN PELAYANAN TERPADU SATU PINTU
KOTA CIREBON

- Masyarakat berkewajiban:
 - mematuhi dan memenuhi ketentuan sebagaimana dipersyaratkan dalam standar pelayanan;
 - ikut menjaga terpeliharanya sarana, prasarana, dan/atau fasilitas pelayanan publik; dan
 - berpartisipasi aktif dan mematuhi peraturan yang terkait dengan penyelenggaraan pelayanan publik.

c. Keadaan Kahar (*Force Majeure*)

Keadaan kahar (*force majeure*) atau yang sering dikenal dengan istilah keadaan memaksa atau diluar kendali dari para pihak merupakan suatu kondisi yang tidak terduga dalam situasi kegiatan pelayanan publik perizinan berusaha/perizinan/nonperizinan yang mengakibatkan terhentinya atau tertundanya pelayanan publik yang dilakukan penyelenggara. Kondisi yang dimaksud antara lain kebakaran, bencana alam, peperangan, pemberontakan, wabah kesehatan dan ancaman bom.

9. Penutup

Dokumen SLA ini dibuat sebagai salah satu acuan dalam menjalankan Pelayanan Publik yang cepat, mudah, murah, adil dan transparan guna memberikan kepastian bagi masyarakat selaku pengguna pelayanan publik.