

**STANDAR PELAYANAN
PERSETUJUAN PEMENUHAN KOMITMEN**

NO.	KOMPONEN	URAIAN
1.	Produk Pelayanan	Persetujuan Pemenuhan Komitmen
2.	Persyaratan Pelayanan	<p>a. Surat permohonan persetujuan pemenuhan komitmen yang ditujukan kepada Kadis DPMPTSP;</p> <p>b. Syarat Administrasi sesuai dengan izin yang dimohonkan (Tercantum dalam Standar pelayanan setiap izin);</p> <p>c. Data Rencana Nilai Investasi;</p> <p>d. Prin Out bukti kepesertaan BPJS Ketenagakerjaan dan BPJS Kesehatan;</p> <p>e. Tax Clearance/Konfirmasi Status Wajib Pajak.</p>
3.	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	<p>a. Pemohon memenuhi persyaratan pemenuhan komitmen sesuai persyaratan yang terdapat pada pemenuhan komitmen;</p> <p>b. Validasi permohonan Persetujuan Pemenuhan Komitmen;</p> <p>c. Pendaftaran Permohonan persetujuan pemenuhan komitmen oleh Front Office melalui Aplikasi SICANTIK;</p> <p>d. Pemrosesan Persetujuan Pemenuhan Komitmen;</p> <p>e. Penerbitan Persetujuan Pemenuhan Komitmen;</p> <p>f. Penyerahan Persetujuan Pemenuhan Komitmen;</p>
4.	Jangka Waktu Pelayanan	<p>1 hari (Jam pelayanan) Senin – Kamis : 08.00 - 16.00 WITA</p> <p>Jumat : 08.30 - 16.30 WITA</p>
5.	Biaya/ Tarif	Tidak Ada Biaya (GRATIS)
6.	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	<p>a. Pemohon dapat datang ke kantor DPM & PTSP selama jam pelayanan;</p> <p>b. Pengaduan dapat dilakukan melalui media; WebSite : ptsp.kendarikota.go.id/ www.lapor.go.id Email : ptsp.kendari@gmail.com SMS Pengaduan : 08114097282 / 087868122150.</p> <p>c. Waktu penyelesaian aduan 3 hari;</p> <p>d. Tindakan lanjut penanganan pengaduan, saran dan masukan adalah :</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Verifikasi aduan; 2. Mediasi; 3. Koordinasi dan cek lokasi; 4. Sanksi.
7.	Dasar Hukum	<p>a. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik;</p> <p>b. Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 Tentang Pemerintahan Daerah (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2014 Nomor 244);</p> <p>c. Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 24 Tahun 2018 Tentang Pelayanan Perizinan Berusaha Terintegrasi Secara Elektronik;</p> <p>d. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 15 Tahun 2014 Tentang Pedoman Standar Pelayanan;</p> <p>e. Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor. 138 Tahun 2017 Tentang Penyelenggaraan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Daerah;</p> <p>f. Peraturan Walikota Kendari Nomor 63 Tahun 2018 Tentang Pelimpahan Kewenangan dan Penandatanganan Perizinan dan Non Perizinan Kepada Dinas Penanaman Modal</p>

		dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu.	
8.	Sarana dan Prasarana atau Fasilitas	<p>a. Sarana</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Mobil 2. Kamera 3. Meja 4. Kursi 5. Komputer 6. Printer 7. Aplikasi 8. Alat tulis kantor 9. Formulir 10. Stempel 11. CCTV 12. TV 13. AC 14. Loker Informasi 15. Nomor Antrian Elektronik 	<p>b. Prasarana / Fasilitas</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Ruang Konsultasi 2. Toilet 3. Bilik menyusui 4. Fasilitas Disabilitas 5. Mushollah 6. Ruang Tunggu 7. Ruang pengaduan 8. Pojok informasi 9. Ruang bermain anak 10. Lahan Parkir 11. Jaringan wifi
9.	Kompetensi Pelaksana	<p>a. Memahami tugas dan fungsi pelayanan yang baik:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Bimbingan Teknis PTSP; 2. Bimbingan Teknis Excellent Service bagi Front Office. <p>b. Memiliki skill pengoperasian sistem berbasis informasi teknologi dan Aplikasi Perizinan;</p> <p>c. Memiliki kemampuan menganalisa maksud dan tujuan pelayanan melalui aplikasi dan peraturan perundang-undangan.</p>	
10.	Jumlah Pelaksana	<p>Pelaksana Pelayanan Persetujuan Pemenuhan Komitmen, terdiri dari :</p> <ul style="list-style-type: none"> - Petugas informasi; - Petugas validasi; - Petugas loket pendaftaran SICANTIK; - Petugas Pencetak Surat Persetujuan Pemenuhan Komitmen; - Pejabat Penandatanganan Persetujuan Pemenuhan Komitmen; - Petugas Penomoran Persetujuan Pemenuhan Komitmen; - Petugas Pengunggah Persetujuan Pemenuhan Komitmen. 	
11.	Jaminan Pelayanan	<p>Setiap pemohon mendapatkan pelayanan berdasarkan prosedur tetap yang diberikan oleh petugas berkompeten sesuai waktu penyelesaian izin dengan perilaku pelayanan ramah, cepat, tepat dan santun.</p>	
12.	Pengawasan Internal	<p>Dilakukan oleh :</p> <ol style="list-style-type: none"> a. Kepala Dinas PM dan PTSP; b. Kepala Bidang Penanaman Modal c. Kepala Bidang Pendaftaran Perizinan dan Pengaduan Masyarakat; d. Kepala Bidang Pengujian Teknis, Koordinasi & Pengawasan; e. Kepala Bidang Penetapan, Pengelolaan Perizinan & Non Perizinan, dan Data. 	
13.	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> a. Keamanan produk dijamin keasliannya dengan adanya tanda tangan pejabat berwenang dan tanda barcode; b. Keselamatan dan kenyamanan dalam pelayanan sangat diutamakan dan bebas dari pungutan liar. 	

14.	Evaluasi Kinerja Pelaksana	a. IKM (Indeks Kepuasan Masyarakat); b. Evaluasi Sistem Akuntabilitas Kinerja pemerintah; c. Sistem Informasi Perizinan; d. Rapat evaluasi yang dilaksanakan secara berkala; e. Kotak saran dankotak smile.
-----	----------------------------	---

WALIKOTA KENDARI,

SULKARNAIN K.