

STANDAR PELAYANAN

HEREGISTRASI

NO.	KOMPONEN	URAIAN		
1.	Produk Pelayanan	HEREGISTRASI		
2.	Persyaratan Pelayanan	<ul style="list-style-type: none"> a. Surat Izin yang Asli; b. Fotokopi Surat Izin sebanyak 1 Lembar. c. Fotokopi KTP 		
3.	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	<ul style="list-style-type: none"> a. Proses pengajuan permohonan izin melalui aplikasi SICANTIK, atau datang langsung ke Kantor Dinas Penanaman Modal & PTSP; b. Pemohon menyetorkan berkas formulir dan persyaratan izin ke petugas <i>Front Office</i> (FO) untuk pengecekan formulir dan kelengkapannya, apabila lengkap dan memenuhi persyaratan selanjutnya didaftarkan melalui sistem SICANTIK, dan pemohon menerimatandaterimaberkas sebagai bukti pendaftaran izin; c. Pemrosesan izin; d. Pencatatan izin; e. Pengambilan / penyerahan izin oleh petugas. 		
4.	Jangka Waktu Pelayanan	<p>1 Hari (Jam Pelayanan) Senin – Kamis : 08.30 - 15.30 WITA</p> <p>Jumat : 08.30 - 16.00 WITA</p>		
5.	Biaya/ Tarif	Tidak ada biaya (Gratis)		
6.	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	<ul style="list-style-type: none"> a. Pemohon dapat datang ke kantor DPM & PTSP selama jam pelayanan; b. Pengaduan dapat dilakukan melalui media; <ul style="list-style-type: none"> WebSite : ptsp.kendarikota.go.id/www.lapor.go.id Email : ptsp.kendari@gmail.com SMS Pengaduan : 08114097282 / 081242680815. c. Waktu penyelesaian aduan 3 hari; d. Tindakan lanjut penanganan pengaduan, saran dan masukan adalah : <ul style="list-style-type: none"> 1. Verifikasi aduan; 2. Mediasi; 3. Koordinasi dan cek lokasi; 4. Sanksi. 		
7.	Dasar Hukum	<ul style="list-style-type: none"> a. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik; b. Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah; c. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 15 Tahun 2014 Tentang Pedoman Standar Pelayanan; d. Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 138 Tahun 2017 Tentang Penyelenggaraan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Daerah; e. Peraturan Walikota Kendari Nomor 14 tahun 2019 tentang Perubahan atas Peraturan Walikota Nomor 38 Tahun 2017 Tentang Pedoman Pengelolaan Izin Tempat Usaha; f. Peraturan Daerah Nomor 13 Tahun 2003 Tentang Izin Usaha Konstruksi; g. Peraturan Daerah Nomor 11 Tahun 2009 Tentang Izin Penyelenggaraan Sarana Pelayanan Kesehatan. 		
8.	Sarana dan Prasarana atau Fasilitas	<table style="width: 100%; border: none;"> <tr> <td style="width: 50%; border: none; vertical-align: top;"> <ul style="list-style-type: none"> a. Sarana <ul style="list-style-type: none"> 1. Mobil 2. Kamera 3. Meja </td> <td style="width: 50%; border: none; vertical-align: top;"> <ul style="list-style-type: none"> b. Prasarana / Fasilitas <ul style="list-style-type: none"> 1. Ruang Konsultasi 2. Toilet 3. Bilik menyusui </td> </tr> </table>	<ul style="list-style-type: none"> a. Sarana <ul style="list-style-type: none"> 1. Mobil 2. Kamera 3. Meja 	<ul style="list-style-type: none"> b. Prasarana / Fasilitas <ul style="list-style-type: none"> 1. Ruang Konsultasi 2. Toilet 3. Bilik menyusui
<ul style="list-style-type: none"> a. Sarana <ul style="list-style-type: none"> 1. Mobil 2. Kamera 3. Meja 	<ul style="list-style-type: none"> b. Prasarana / Fasilitas <ul style="list-style-type: none"> 1. Ruang Konsultasi 2. Toilet 3. Bilik menyusui 			

		<ol style="list-style-type: none"> 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 	<ol style="list-style-type: none"> 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	<ol style="list-style-type: none"> a. Memahami tugas dan fungsi pelayanan yang baik: <ol style="list-style-type: none"> 1. Bimbingan Teknis PTSP; 2. Bimbingan Teknis Excellent Service bagi Front Office. b. Memiliki skill pengoperasian sistem berbasis informasi teknologi dan Aplikasi Perizinan; c. Memiliki kemampuan menganalisa maksud dan tujuan pelayanan melalui aplikasi dan peraturan perundang-undangan. 	
10.	Jumlah Pelaksana	Pelaksana Pelayanan Heregistrasi, terdiri dari : <ul style="list-style-type: none"> - Petugas informasi; - Petugas loket pendaftaran/verifikasi berkas; - Petugas pencatatan izin; - Pejabat penandatanganan izin; - Petugas loket penyerahan izin. 	
11.	Jaminan Pelayanan	Setiap pemohon mendapatkan pelayanan berdasarkan prosedur tetap yang diberikan oleh petugas berkompeten sesuai waktu penyelesaian izin dengan perilaku pelayanan ramah, cepat, tepat dan santun.	
12.	Pengawasan Internal	Dilakukan oleh : <ol style="list-style-type: none"> a. Kepala Dinas PM dan PTSP; b. Kepala Bidang Pendaftaran Perizinan dan Pengaduan Masyarakat; c. Kepala Bidang Pengujian Teknis, Koordinasi & Pengawasan; d. 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 stempel basah; b. Keselamatan dan kenyamanan dalam pelayanan sangat diutamakan dan bebas dari pungutan liar. 	
14.	Evaluasi Kinerja Pelaksana	<ol style="list-style-type: none"> 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 dan kotak smile. 	

WALIKOTA KENDARI,

ttd

SULKARNAIN K.