

**STANDAR PELAYANAN  
TANDA DAFTAR GUDANG**

NO.	KOMPONEN	URAIAN
1.	Produk Pelayanan	<b>Tanda Daftar Gudang (TDG)</b>
2.	Persyaratan Pelayanan	<ul style="list-style-type: none"> <li>a. Surat permohonan pemenuhan Komitmen;</li> <li>b. Fotokopi Nomor Induk Berusaha (NIB);</li> <li>c. Passport dan Kartu Izin Tinggal Terbatas (KITAS) bagi penanggung jawab perusahaan jasa pergudangan yang berkewarganegaraan asing; dan</li> <li>d. Rekaman Surat Pernyataan Kesiapan Pemenuhan Komitmen Prasarana;</li> <li>e. Rekaman Notifikasi Perizinan dan Fasilitas;</li> <li>f. Rekaman Izin Usaha atau Izin Komersial/Operasional;</li> </ul>
3.	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	<p>Pelayanan secara online Single Submission (OSS)</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>a. Proses pengajuan permohonan izin usaha/izin operasional atau komersil melalui portal <a href="http://www.oss.go.id">www.oss.go.id</a>;</li> <li>b. Pemohon memenuhi pernyataan komitmen sesuai persyaratan yang terdapat pada pemenuhan komitmen, dan pemohon menerima tanda terima dokumen sebagai bukti komitmen;</li> <li>c. Pemrosesan Izin oleh petugas pemrosesan/user PTSP;</li> <li>d. Penerbitan Izin oleh Lembaga OSS.</li> </ul>
4.	Jangka Waktu Pelayanan	<p>2 Hari (Jam Pelayanan)    Senin – Kamis    : 08.00 – 16.00 WITA  <span style="margin-left: 150px;">Jumat                        : 08.30 - 16.30 WITA</span></p>
5.	Biaya/Tarif	Tidak ada biaya (Gratis)
6.	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	<ul style="list-style-type: none"> <li>a. Pemohon dapat datang ke kantor DPM &amp; PTSP selama jam pelayanan;</li> <li>b. Pengaduan dapat dilakukan melalui media;  <span style="margin-left: 20px;">WebSite                : <a href="http://ptsp.kendarikota.go.id">ptsp.kendarikota.go.id</a>/ <a href="http://www.lapor.go.id">www.lapor.go.id</a></span>  <span style="margin-left: 20px;">Email                    : <a href="mailto:ptsp.kendari@gmail.com">ptsp.kendari@gmail.com</a></span>  <span style="margin-left: 20px;">SMS Pengaduan    : 08114097282 /081242680815.</span></li> <li>c. Waktu penyelesaian aduan 3 hari;</li> <li>d. Tindak lanjut penanganan pengaduan, saran dan masukan adalah : <ul style="list-style-type: none"> <li>1. Verifikasi aduan;</li> <li>2. Mediasi;</li> <li>3. Koordinasi dan cek lokasi;</li> <li>4. Sanksi.</li> </ul> </li> </ul>
7.	Dasar Hukum	<ul style="list-style-type: none"> <li>a. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik;</li> <li>b. Peraturan Pemerintah Nomor 24 Tahun 2018 tentang Pelayanan Perizinan Berusaha Terintegrasi Secara Elektronik;</li> <li>c. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 15 Tahun 2014 Tentang Pedoman Standar Pelayanan;</li> <li>d. Peraturan Menteri Perdagangan Nomor 90/M-DAG/PER/12/2014 Tentang Penataan dan Pembinaan Gudang;</li> <li>e. Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 138 Tahun 2017 Tentang</li> </ul>

		<p>Penyelenggaraan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Daerah;</p> <p>f. Peraturan Menteri Perdagangan Nomor 77 Tahun 2018 tentang Pelayanan Perizinan Berusaha Terintegrasi secara Elektronik di Bidang Perdagangan;</p> <p>g. Peraturan Walikota Kendari Nomor 63 Tahun 2018 Tentang Pelimpahan Kewenangan dan Penandatanganan Perizinan dan Non Perizinan Kepada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu.</p>
8.	Sarana dan Prasarana atau Fasilitas	<p>a. Sarana</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Mobil</li> <li>2. Kamera</li> <li>3. Meja</li> <li>4. Kursi</li> <li>5. Komputer</li> <li>6. Printer</li> <li>7. Aplikasi</li> <li>8. Alat tulis kantor</li> <li>9. Formulir</li> <li>10. Stempel</li> <li>11. CCTV</li> <li>12. TV</li> <li>13. AC</li> <li>14. Loker Informasi</li> <li>15. Nomor Antrian Elektronik</li> </ol> <p>b. Prasarana / Fasilitas</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Ruang Konsultasi</li> <li>2. Toilet</li> <li>3. Bilik menyusui</li> <li>4. Fasilitas Disabilitas</li> <li>5. Mushollah</li> <li>6. Ruang Tunggu</li> <li>7. Ruang pengaduan</li> <li>8. Pojok informasi</li> <li>9. Ruang bermain anak</li> <li>10. Lahan Parkir</li> <li>11. Jaringan wifi</li> </ol>
9.	Kompetensi Pelaksana	<p>a. Memahami tugas dan fungsi pelayanan yang baik :</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Bimbingan Teknis PTSP;</li> <li>2. Bimbingan Teknis Excellent Service bagi Front Office.</li> </ol> <p>b. Memiliki skill pengoperasian sistem berbasis informasi teknologi (IT) 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 Tanda Daftar Gudang, terdiri dari :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Petugas informasi;</li> <li>- Petugas loket pendaftaran/verifikasi berkas;</li> <li>- Petugas Pemrosesan izin;</li> <li>- Petugas Pencatatan Izin</li> <li>- Petugas Penanggungjawab OSS</li> <li>- Petugas loket penyerahan izin</li> </ul>
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"> <li>a. Kepala Dinas PM dan PTSP;</li> <li>b. Kepala Bidang Pendaftaran Perizinan dan Pengaduan Masyarakat;</li> <li>c. Kepala Bidang Pengujian Teknis, Koordinasi &amp; Pengawasan;</li> <li>d. Kepala Bidang Penetapan, Pengelolaan Perizinan &amp; Non Perizinan, dan Data.</li> </ol>

13.	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	a. Keamanan produk dijamin keasliannya dengan adanya tanda tangan pejabat berwenang dan tanda <i>barcode</i> ; 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 dan kotak smile.

**WALIKOTA KENDARI,**

**ttd**

**SULKARNAIN K.**