

Lampiran I : Keputusan Kepala Badan
Koordinasi Pelayanan dan
Penanaman Modal Kota Surabaya
Nomor : 503/2045/436.7.5/2013
Tanggal : 22 April 2013

A. PENDAHULUAN

Sebagai organisasi layanan publik milik Pemerintah Kota Surabaya, Unit Pelayanan Terpadu Satu Atap (UPTSA) selalu berupaya untuk meningkatkan performa pelayanan di bidang perijinan dan non perijinan serta melakukan inovasi dalam rangka perbaikan dan optimalisasi pelayanan

Unit Pelayanan Terpadu Satu Atap (UPTSA) diharapkan dapat melayani kepentingan masyarakat dalam mengurus perijinan dengan baik, yang digunakan pada prinsip-prinsip pelayanan publik yaitu kesederhanaan prosedur, kejelasan, kepastian waktu, akurasi keamanan, tanggung jawab, kelengkapan sarana dan prasarana, kemudahan akses, kedisiplinan, kesopanan dan keramahan serta kenyamanan

B. Standar Pelayanan

Jenis pelayanan Administrasi Penerbitan Ijin Dengan Penilaian Teknis serta Pengesahan SKPD

No	Komponen	Uraian
1	Dasar Hukum	1.1 Undang -Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik. 1.2 Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 36 Tahun 2012 tentang Petunjuk Teknis Penyusunan, Penetapan dan Penerapan Standar Pelayanan 1.3 Peraturan Pemerintah No 41 Tahun 2007 tentang Organisasi Perangkat Daerah. 1.4 Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 20 Tahun 2008 tentang Pedoman organisasi dan tata kerja Unit Pelayanan Perijinan Terpadu di Daerah. 1.5 Peraturan Walikota Nomor 28 Tahun 2007 tentang Organisasi Pelayanan Terpadu Satu Atap. 1.6 Peraturan Walikota Nomor 24 Tahun 2009 tentang Perubahan atas Peraturan Walikota Nomor 24 Tahun 2009 tentang Organisasi Pelayanan Terpadu Satu Atap. 1.7 Peraturan Walikota Surabaya Nomor 28 Tahun 2013 tentang Tata Cara Pelayanan perijinan dan Non Perijinan Secara Elektronik di Kota Surabaya. 1.8 Peraturan dan Perundangan terkait masing-masing ijin yang masih berlaku
2	Persyaratan	Proses Administrasi Penerbitan Ijin Dengan Penilaian Teknis serta Pengesahan SKPD yang diberikan oleh UPTSA dapat dijalankan apabila seluruh persyaratan administrasi berdasarkan dasar hukum dari Dinas teknis terkait untuk masing-masing jenis ijin/non ijin dinyatakan lengkap dan sesuai berdasarkan pengecekan Petugas.

3	Definisi	SKPD	: Satuan Kerja Perangkat Daerah
		UPTSA	: Unit Pelayanan Terpadu Satu Atap
		Pelanggan eksternal/Pemohon	: adalah pihak luar yang menggunakan jasa UPTSA Pemerintah Kota Surabaya
		Ijin dengan Penilaian Teknis	: adalah ijin yang memerlukan pengecekan secara teknis baik dilakukan di Unit Pelayanan Terpadu Satu Atap (UPTSA) maupun di SKPD teknis
		Petugas Keamanan/Security	: adalah personil yang bertugas mengarahkan Pemohon sesuai dengan tujuannya, ke Informasi, Customer Service maupun ke Loker Pengambilan
		Petugas Informasi	: adalah personil yang bertugas melayani Pemohon dalam hal pemberian informasi terkait tata cara pengurusan ijin, persyaratan ijin, lama waktu pengurusan ijin maupun informasi tentang retribusi ijin yang dibayar
		Petugas Customer Service	: adalah personil yang bertugas menerima berkas dari pemohon serta melakukan pemeriksaan berkas
		Petugas Back Office (BO)	: adalah personil yang bertugas meneliti berkas yang diterima dari Petugas Customer Service
		Petugas Entry Data	: adalah personil yang bertugas membuat surat pengantar berkas ke SKPD teknis beserta lampirannya
		Petugas Ekspedisi/Caraka	: adalah personil yang bertugas mengantar berkas permohonan dari UPTSA, mengambil Surat Ijin dan SKR dari SKPD teknis. Serta berkas permohonan yang dikembalikan oleh SKPD teknis karena kurang persyaratan secara administrasi dan teknis.
		SKR	: Surat Ketetapan Retribusi, adalah Surat Ketetapan jumlah retribusi yang harus dibayar oleh pemohon dari SKPD teknis.
		Petugas Loker Pengembalian Berkas	: adalah personil yang bertugas menerima berkas yang dikembalikan oleh SKPD teknis karena kurang persyaratan secara administrasi dan teknis serta membuat surat pemberitahuan kepada pemohon.
		SIMTAP	: Sistem Informasi Manajemen Terpadu Satu Atap
		Loker Pengambilan	: adalah loker untuk mengambil Surat Ijin yang sudah jadi dan SKR yang sudah terbit dari SKPD teknis
Bendahara Penerima	: adalah personil yang bertugas membuat Tanda Bukti Pembayaran (TBP) yang diserahkan kepada pemohon untuk melakukan pembayaran di Bank yang berada di lokasi UPTSA		

		<p>Tim Audit Internal : adalah Tim yang bertugas menganalisa proses perijinan dan non perijinan di UPTSA</p> <p>Front Office (FO) : adalah personel yang berhubungan langsung dengan pemohon yang terdiri dari petugas keamanan / security, Informasi, Customer Service, Bendahara Penerima, Petugas Locket Pengembalian Berkas, dan Locket Pengambilan</p>
4	Sistem, mekanisme dan prosedur	<p>4.1 Pemohon Datang Ke Kantor UPTSA</p> <p>4.1.1 Pada saat masuk kantor UPTSA, Pemohon akan disambut oleh Petugas Keamanan/Security</p> <p>4.1.2 Selanjutnya Petugas Keamanan/Security akan menanyakan maksud kedatangan Pemohon</p> <p>4.1.2.1 Apabila Pemohon bermaksud mengetahui tentang pengurusan ijin (persyaratan, biaya & lama waktu terbitnya ijin) akan diarahkan ke Petugas Informasi</p> <p>4.1.2.2 Apabila Pemohon akan memasukkan Berkas Permohonan yang telah dibawa dari rumah maka Pemohon diarahkan ke Petugas Customer Service</p> <p>4.1.3 Apabila Pemohon akan membayar retribusi yang sudah terbit akan diarahkan ke Locket Pengambilan</p> <p>4.1.4 Apabila Pemohon akan mengambil ijin yang sudah jadi akan diarahkan ke Locket Pengambilan</p> <p>4.2 Penerimaan Pemohon oleh Informasi</p> <p>4.2.1 Pada saat Pemohon datang ke UPTSA untuk mengurus ijin, Petugas Informasi menanyakan jenis ijin yang akan diurus. Apabila ijin tidak memerlukan penilaian teknis, maka akan diproses sesuai Standar Pelayanan Administrasi Pemrosesan Perijinan dan Non Perijinan Tanpa Penilaian Teknis SKPD (SP/..../....).</p> <p>4.2.2 Apabila jenis ijin yang diurus adalah ijin dengan penilaian teknis, maka Petugas Informasi menjelaskan tentang tata cara pengurusan ijin, persyaratan apa saja yang perlu dilengkapi untuk pengurusan ijin, berapa besar biaya yang dibutuhkan serta perkiraan lama waktu pengurusan ijin</p> <p>4.2.3 Apabila Pemohon sudah membawa Berkas Permohonan yang lengkap, maka Petugas Informasi akan mempersilakan Pemohon untuk mengambil Nomor Urut Antrian untuk pemasukan Berkas Permohonan.</p> <p>4.3 Penerimaan dan Pemeriksaan Berkas oleh Customer Service</p> <p>4.3.1 Sesuai dengan Nomor Urut Antrian yang sudah diambil, Pemohon akan dipanggil oleh Petugas Customer Service, dan Pemohon menunjukkan Nomor Urut Antrian kepada Petugas Customer Service</p>

4.3.2 Petugas Customer Service akan menerima serta memeriksa **Berkas Permohonan**, yang meliputi **Formulir Permohonan** beserta persyaratan yang diminta

4.3.3 Pemeriksaan **Berkas Permohonan** yang dilakukan oleh Petugas Customer Service

4.3.3.1 Apabila lengkap, **Berkas Permohonan** serta persyaratan diserahkan ke Petugas Back Office untuk dilakukan penelitian kebenaran dan teknis lebih lanjut

4.3.3.2 Apabila berkas tidak lengkap:

- Petugas Customer Service akan mengembalikan **Berkas Permohonan** ke Pemohon
- Pemohon akan mendapatkan **Catatan Kekurangan Berkas** yang berisi informasi tentang **Berkas Permohonan** yang kurang lengkap disertai paraf dari Petugas Customer Service
- Persyaratan yang diserahkan mengacu kepada **Ketentuan Spesifikasi Ijin**.

4.4 Penelitian Berkas oleh Back Office

4.4.1 Setelah menerima **Berkas Permohonan** dari Petugas Customer Service, Petugas Back Office melakukan penelitian kebenaran **Berkas Permohonan**

4.4.2 Pengecekan kelengkapan **Berkas Permohonan** meliputi:

- Kelengkapan & kebenaran isian **Formulir Permohonan**
- Kebenaran dokumen secara teknis
- Keabsahan dokumen administrasi yang diserahkan dengan identitas pemohon

4.4.3 Setelah dilakukan pemeriksaan **Berkas Permohonan**, selanjutnya akan diketahui apakah **Berkas Permohonan** yang diterima telah lengkap atau belum

4.4.3.1 **Berkas Permohonan** Lengkap

- Apabila dari hasil penelitian **Berkas Permohonan** dinyatakan telah lengkap maka Petugas Back Office menginformasikan ke Petugas Customer Service
- Petugas Customer Service akan mencetak **Tanda Terima Permohonan** & memberikan paraf dan mengisi tanggal penyerahan berkas, selanjutnya diserahkan ke Pemohon
- Pemohon akan mendapatkan **Tanda Terima Permohonan** (asli/lembar warna putih) sedangkan **Tanda Terima Permohonan** (lembar warna merah) disimpan oleh Customer Service sebagai arsip dan 3 lembar **Tanda Terima Permohonan** (lembar kuning, biru, hijau) disertakan dengan **Berkas**

Permohonan

- Petugas Back Office mengisi tanggal terima dan keluar **Berkas Permohonan** serta memberi paraf pada **Lembar Pengendali** (pada masing-masing berkas permohonan perijinan).

4.4.3.2 Berkas Permohonan Tidak Lengkap

- Apabila pada saat penelitian ternyata **Berkas Permohonan** tidak lengkap dan benar, maka Petugas Back Office akan membuat **Catatan Kekurangan Berkas**
- **Catatan Kekurangan Berkas** selanjutnya diserahkan ke Petugas Customer Service
- Petugas Customer Service selanjutnya menyerahkan **Catatan Kekurangan Berkas** ke Pemohon

4.5 Pengiriman Berkas ke SKPD

4.5.1 Apabila telah lengkap dan benar maka **Berkas Permohonan** diberikan kepada Petugas Entry Data pada Sub Unit Tata Usaha untuk di-entry

4.5.2 Pengiriman **Berkas Permohonan** dilakukan dengan membuat **Surat Pengantar Berkas** beserta lampirannya (masing-masing dibuat 2 lembar, lembar 1 untuk arsip UPTSA sedangkan lembar 2 diserahkan ke SKPD)

4.5.3 **Surat Pengantar Berkas** yang telah dibuat oleh Sub Unit Tata Usaha selanjutnya diparaf oleh Kepala Sub Unit Pelayanan serta ditandatangani oleh Kepala UPTSA

4.5.4 Kemudian Petugas Sub Unit Tata Usaha memberikan nomor surat keluar sebelum dilakukan pengiriman **Berkas Permohonan** ke SKPD terkait.

4.6 Berkas Permohonan selanjutnya dikirim ke SKPD

4.7 Pengiriman **Berkas Permohonan** dilakukan oleh Petugas Ekspedisi/Caraka kepada masing-masing SKPD. Pengiriman dilakukan 2 kali dalam sehari, yaitu pagi (pukul 10.00) dan sore hari (pukul 15.00).

4.8 Berkas Permohonan Diterima oleh SKPD

4.8.1 Pada saat **Berkas Permohonan** diterima oleh SKPD/Dinas Teknis, maka penerima dokumen dari SKPD serta Petugas Ekspedisi/Caraka memberikan paraf pada **Lampiran Surat Pengantar Berkas Permohonan** sebagai bukti bahwa berkas telah diserahkan

4.8.2 Selanjutnya **Berkas Permohonan** diperiksa dan diproses oleh SKPD terkait

4.8.3 Apabila **Berkas Permohonan** tidak lengkap maka SKPD akan mengirim balik **Berkas Permohonan** yang kurang lengkap ke UPTSA dengan menggunakan **Surat Pengantar Berkas**. **Berkas Permohonan** diterima

oleh Petugas Loker Pengembalian Berkas kemudian didata dalam aplikasi SIMTAP dan aplikasi arsip. Di dalam **Lampiran Surat Pengantar Berkas Permohonan** tersebut dijelaskan beberapa persyaratan yang perlu dilengkapi oleh Pemohon

4.8.4 Petugas Loker Pengembalian Berkas akan mengirim **Surat Pemberitahuan** ke Pemohon yang berisi informasi kekurangan persyaratan yang harus dilengkapi oleh Pemohon

4.8.5 Setelah Pemohon melengkapi kekurangan persyaratan, selanjutnya **Berkas Permohonan** dikirim kembali ke SKPD.

4.9 Pembayaran Retribusi oleh Pemohon

4.9.1 Setelah proses administrasi perijinan selesai, SKPD menerbitkan **Surat Ketetapan Retribusi (SKR)** sebagai dasar pembayaran tarif ijin yang harus dibayar oleh Pemohon

4.9.2 Setelah membuat **Nota Perhitungan**, selanjutnya **SKR** dikirim ke UPTSA, dan pada saat yang sama Petugas dari SKPD juga menginput besaran retribusi ke dalam sistem informasi yang terhubung secara on-line dengan sistem informasi di UPTSA

4.9.3 Selanjutnya Petugas TU menyerahkan **SKR** ke Loker Pengambilan

4.9.4 Sesuai dengan informasi yang diperoleh sebelumnya, Pemohon datang ke UPTSA dengan menyerahkan **Tanda Terima Permohonan** (yang diperoleh sebelumnya) ke Loker Pengambilan, untuk mendapatkan **Surat Keterangan Retribusi**.

4.9.5 **SKR** yang diterima oleh Pemohon diserahkan ke Bendahara Penerima, dan selanjutnya Pemohon mendapatkan **Tanda Bukti Pembayaran** (lembar warna putih) yang ditandatangani Bendahara Penerima serta Pemberian stempel Surat Keterangan Retribusi pada Tanda Terima Permohonan.

4.9.6 Pemohon membayar retribusi ke Bank Jatim, dan selanjutnya Petugas Bank memberi paraf dan stempel bank pada **Tanda Bukti Pembayaran**.

4.10 Penyerahan SK Ijin oleh SKPD ke UPTSA

Sebagai hasil pemrosesan berkas, SKPD akan menerbitkan **SK Ijin**. Sebelum dikirim ke UPTSA melalui Petugas Ekspedisi/Caraka, terlebih dahulu dilakukan serah terima berkas **SK Ijin** antara pihak SKPD dengan Petugas Ekspedisi/Caraka dengan menandatangani **Serah Terima Dokumen** yang ada pada **Lampiran Surat Pengantar**.

4.11 Pemberian Nomor Register pada SK Ijin dan Tanda Terima Permohonan

SK Ijin yang telah diterbitkan oleh SKPD sebelum diserahkan ke Pemohon perlu diberikan nomor register terlebih dahulu. Pemberian nomor dilakukan oleh petugas

		<p>TU di UPTSA. SK Ijin yang telah mendapat nomor register dan telah distempel, dicatat pada Buku Agenda Khusus (untuk masing-masing jenis ijin)</p> <p>4.12 Pengambilan SK Ijin</p> <p>Setelah melakukan pembayaran, Pemohon dapat mengambil SK Ijin ke Loker Pengambilan (apabila Pemohon menerima pemberitahuan SK Ijin jadi melalui SMS dari UPTSA), dengan menyerahkan Tanda Terima Permohonan (yang telah distempel Surat Keterangan Retribusi).</p> <p>4.13 Prosedur Pelayanan Administrasi Penerbitan Ijin Dengan Penilaian Teknis serta Pengesahan dari SKPD (terlampir)</p>																																					
5	Jangka waktu penyelesaian	<table border="1" data-bbox="522 742 1438 1186"> <thead> <tr> <th>No.</th> <th>Urutan Proses</th> <th>WAKTU</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>1.</td> <td>Memasukkan permohonan</td> <td rowspan="4">1 Hari</td> </tr> <tr> <td>2.</td> <td>Memverifikasi berkas permohonan</td> </tr> <tr> <td>3.</td> <td>Meneliti berkas permohonan secara teknis</td> </tr> <tr> <td>4.</td> <td>Membuat Tanda Terima Permohonan</td> </tr> <tr> <td colspan="2" style="text-align: center;">Total</td> <td>1 Hari</td> </tr> </tbody> </table> <table border="1" data-bbox="522 1273 1438 1689"> <thead> <tr> <th>No.</th> <th>Urutan Proses</th> <th>WAKTU</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>1.</td> <td>Memberikan SKR yang sudah terbit</td> <td rowspan="3">1 Hari</td> </tr> <tr> <td>2.</td> <td>Membuat Tanda Bukti Pembayaran</td> </tr> <tr> <td>3.</td> <td>Menerima dan meregister pembayaran</td> </tr> <tr> <td colspan="2" style="text-align: center;">Total</td> <td>1 Hari</td> </tr> </tbody> </table> <table border="1" data-bbox="522 1709 1438 1953"> <thead> <tr> <th>No.</th> <th>Urutan Proses</th> <th>WAKTU</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>1.</td> <td>Meregister dan memberikan SK jadi</td> <td>1 Hari</td> </tr> <tr> <td colspan="2" style="text-align: center;">Total</td> <td>1 Hari</td> </tr> </tbody> </table>	No.	Urutan Proses	WAKTU	1.	Memasukkan permohonan	1 Hari	2.	Memverifikasi berkas permohonan	3.	Meneliti berkas permohonan secara teknis	4.	Membuat Tanda Terima Permohonan	Total		1 Hari	No.	Urutan Proses	WAKTU	1.	Memberikan SKR yang sudah terbit	1 Hari	2.	Membuat Tanda Bukti Pembayaran	3.	Menerima dan meregister pembayaran	Total		1 Hari	No.	Urutan Proses	WAKTU	1.	Meregister dan memberikan SK jadi	1 Hari	Total		1 Hari
No.	Urutan Proses	WAKTU																																					
1.	Memasukkan permohonan	1 Hari																																					
2.	Memverifikasi berkas permohonan																																						
3.	Meneliti berkas permohonan secara teknis																																						
4.	Membuat Tanda Terima Permohonan																																						
Total		1 Hari																																					
No.	Urutan Proses	WAKTU																																					
1.	Memberikan SKR yang sudah terbit	1 Hari																																					
2.	Membuat Tanda Bukti Pembayaran																																						
3.	Menerima dan meregister pembayaran																																						
Total		1 Hari																																					
No.	Urutan Proses	WAKTU																																					
1.	Meregister dan memberikan SK jadi	1 Hari																																					
Total		1 Hari																																					
6	Biaya / tarif	Tidak ada biaya/tarif yang dipungut untuk pelayanan administrasi penerbitan ijin dengan penilaian teknis, serta pengesahan dari SKPD																																					
7	Produk pelayanan	Pelayanan Administrasi Penerbitan Ijin Dengan Penilaian Teknis serta Pengesahan SKPD.																																					

8	Sarana, prasarana, dan / atau fasilitas	8.1 Perangkat komunikasi yang terkoneksi internet / Komputer 18 unit 8.2 Sistem Aplikasi 17 unit 8.3 Printer 7 unit 8.4 Telepon/fax 1 unit 8.5 Kertas, tinta printer, ATK 8.6 Scanner 4 unit 8.7 Kendaraan Roda 2 (dua) 2 unit 8.8 Kendaraan Roda 4 (empat) 1 unit
---	--	---

9	Kompetensi pelaksana		NO.	FUNGSI PELAKSANA	KOMPETENSI
			1.	Petugas Keamanan / Security	<ul style="list-style-type: none"> - Ramah - Cekatan - Santun - Tegas - Memiliki pengalaman sebagai petugas keamanan - Mampu berkomunikasi dengan baik - <u>Diklat Teknis Fungsional</u> - <u>Pengembangan diri</u>
			2.	Petugas Informasi	<ul style="list-style-type: none"> - Ramah - Cekatan - Santun - Informatif - Memahami persyaratan perijinan dan non perijinan - Mampu berkomunikasi dengan baik - Pendidikan Formal : minimal SLTA - Pengalaman Kerja : minimal 1 tahun - Pangkat / Gol.Ruang : <ul style="list-style-type: none"> ▪ Terendah : Pengatur Muda Tk.I, II/b ▪ Tertinggi : Penata Muda Tk. I , III/b - <u>Diklat Teknis Fungsional</u> - <u>Pengembangan diri</u>
			3.	Petugas Customer Service	<ul style="list-style-type: none"> - Ramah - Santun - Teliti - Memahami persyaratan perijinan dan non perijinan - Mampu berkomunikasi dengan baik - Pendidikan Formal : minimal D3 - Pengalaman Kerja : minimal 1 tahun - Pangkat / Gol.Ruang : <ul style="list-style-type: none"> ▪ Terendah : Pengatur Muda Tk.I, II/b ▪ Tertinggi : Penata Muda Tk. I , III/b

				<ul style="list-style-type: none"> - <u>Diklat Teknis Fungsional</u> - <u>Diklat Pelayanan Publik</u>
		4.	Petugas Back Office	<ul style="list-style-type: none"> - Teliti - Mengetahui secara teknis perijinan - Pendidikan Formal : minimal S1 - Pengalaman Kerja : minimal 2 tahun - Pangkat / Gol.Ruang : <ul style="list-style-type: none"> ▪ Terendah : Pengatur Muda Tk.I, II/b ▪ Tertinggi : Penata Muda Tk. I , III/b - <u>Diklat Teknis Fungsional</u> - <u>Diklat Pelayanan Publik</u>
		5.	Petugas Entry Data	<ul style="list-style-type: none"> - Teliti - Pendidikan Formal : minimal SMA - Pengalaman Kerja : minimal 1 tahun - Pangkat / Gol.Ruang : <ul style="list-style-type: none"> ▪ Terendah : Pengatur Muda Tk.I, II/b ▪ Tertinggi : Penata Muda Tk. I , III/b - <u>Diklat Teknis Fungsional</u> - <u>Pengembangan diri</u> - <u>Diklat arsip</u>
		6.	Petugas Caraka	<ul style="list-style-type: none"> - Teliti - Mempunya SIM - <u>Diklat Teknis Fungsional</u> - <u>Pengembangan diri</u>
		7.	Petugas Loket Pengembalian Berkas	<ul style="list-style-type: none"> - Ramah - Santun - Teliti - Memahami permasalahan secara teknis pada perijinan dan non perijinan - Mampu berkomunikasi dengan baik - <u>Diklat Teknis Fungsional</u> - <u>Pengembangan diri</u>
		8.	Loket Pengambilan	<ul style="list-style-type: none"> - Ramah - Santun - Teliti - Mampu berkomunikasi dengan baik - Pendidikan Formal : minimal S1 - Pengalaman Kerja : minimal 1 tahun - Pangkat / Gol.Ruang : <ul style="list-style-type: none"> ▪ Terendah : Pengatur Muda Tk.I, II/b ▪ Tertinggi : Penata Muda Tk. I , III/b - <u>Diklat Teknis Fungsional</u>

					- <u>Diklat Pelayanan Publik</u>
			9.	Bendahara Penerima	- Teliti - Cekatan - Ditugaskan oleh SKPD dengan Surat Keputusan - <u>Diklat Teknis Fungsional</u> - <u>Pengembangan diri</u>
			10.	Petugas Pengaduan	- Ramah - Cekatan - Santun - Informatif - Memahami persyaratan perijinan dan non perijinan - Mampu berkomunikasi dengan baik - Pendidikan Formal : minimal SLTA - Pengalaman Kerja : minimal 1 tahun - Pangkat / Gol.Ruang : ▪ Terendah : Pengatur Muda Tk.I, II/b ▪ Tertinggi : Penata Muda Tk. I , III/b - <u>Diklat Teknis Fungsional</u> - <u>Diklat Pelayanan Publik</u>
10	Pengawasan internal	<p>10.1 Pengawasan internal terhadap proses administrasi penerbitan ijin dengan penilaian teknis dan pengesahan dari SKPD di UPTSA dilakukan oleh Kepala Sub Unit Pelayanan UPTSA dan Kepala Unit Pelayanan Terpadu Satu Atap (UPTSA) melalui Checklist Pengawasan Internal</p> <p>10.2 Secara periodik setiap 6 (enam) bulan, dilakukan pemeriksaan internal oleh Tim Audit Internal untuk mengecek kesesuaian proses dan produk administrasi penerbitan ijin dengan penilaian teknis dan pengesahan dari SKPD di UPTSA</p>			
11	Penanganan pengaduan	<p>11.1 UPTSA menyediakan sarana komunikasi bagi Pemohon yang membutuhkan informasi terkait pelayanan administrasi penerbitan ijin dengan penilaian teknis dan pengesahan dari SKPD maupun pengaduan serta saran dan masukan secara langsung melalui Petugas Pengaduan atau perangkat sistem informasi yang tersedia di ruang pelayanan, maupun melalui telepon/e-mail</p> <p>11.2 Pemohon yang hendak berkomunikasi atau menyampaikan pengaduan secara langsung harus menyampaikan identitas diri serta hal yang akan dikomunikasikan/diadukan kepada Petugas Pengaduan</p> <p>11.3 Petugas Pengaduan akan mencatat hal yang diadukan dalam Log Book Pengaduan pada Aplikasi</p> <p>11.4 Permintaan informasi maupun pengaduan yang masuk melalui telepon akan langsung direspon oleh Petugas Pengaduan dan dicatat ke dalam Log Book Pengaduan pada Aplikasi</p>			

- 11.5 Semua pengaduan yang masuk melalui berbagai sarana pengaduan yang sudah direkam dalam **Log Book Pengaduan**, apabila bisa langsung dijawab oleh Petugas Pengaduan akan langsung dijawab/disampaikan kepada Pemohon bersangkutan
- 11.6 Sedangkan pertanyaan maupun pengaduan yang memerlukan investigasi lebih lanjut akan diteruskan kepada pejabat terkait untuk dapat ditindaklanjuti
- 11.7 Penyelesaian masalah pengaduan serta keputusan/solusi yang diberikan oleh pejabat terkait dicatat dalam **Log Book Pengaduan**
- 11.8 Berdasarkan jawaban pada **Log Book Pengaduan**, Petugas Pengaduan memberi jawaban kepada Pemohon
- 11.9 Setiap akhir bulan Petugas Pengaduan merekap seluruh pengaduan dan melaporkan kepada Kepala Sub Unit Program dan Informasi UPTSA. Kepala Sub Unit program dan Informasi UPTSA mengecek status tindak lanjut pengaduan dan memastikan tidak ada dampak lanjutan atas hal yang diadukan oleh Pemohon
- 11.10 Apabila pada rekap laporan bulanan **Log Book Pengaduan** terdapat ada 5 (lima) masalah pengaduan yang sama, maka Kepala Sub Unit Pelayanan akan mengkoordinir tindakan perbaikan melalui investigasi akar permasalahan hingga penetapan tindakan perbaikan yang diperlukan agar menjamin tidak terjadi masalah/pengaduan berulang
- 11.11 Penyelesaian masalah dilaporkan kepada Kepala UPTSA dalam Rapat Tinjauan Manajemen.

12

Jumlah pelaksana

FUNGSI PELAKSANA	JUMLAH
Petugas Keamanan / Security	5 orang
Petugas Informasi	3 orang
Petugas Customer Service	7 orang
Petugas Back Office	10 orang
Petugas Entry Data	2 orang
Petugas Caraka / Ekspedisi	2 orang
Petugas Pengembalian Berkas	1 orang
Bendahara Penerima	4 orang
Loket Pengambilan	4 orang

13	Jaminan pelayanan	Kepala Badan Koordinasi Pelayanan dan Penanaman Modal menjamin seluruh proses monitoring administrasi penerbitan ijin dengan penilaian teknis dan pengesahan dari SKPD dijalankan sesuai dengan Standar Pelayanan yang diatur pada dokumen ini. Untuk memastikan pelayanan dilaksanakan secara terkendali, Kepala Badan Koordinasi Pelayanan dan Penanaman Modal menerbitkan: Maklumat layanan, Pedoman, SOP
14	Jaminan keamanan	<p>14.1 Keamanan proses administrasi penerbitan ijin dengan penilaian teknis dan pengesahan dari SKPD dijamin melalui pembatasan hak akses secara fisik kepada Pemohon di UPTSA. Pemohon dapat bertemu langsung dengan Petugas Customer Service untuk proses penjelasan awal maupun proses penerimaan berkas (Tanda Terima Permohonan beserta nomor urut yang tercetak) diteritkan melalui Sistem Aplikasi.</p> <p>14.2 Seluruh dokumen diterbitkan melalui sistem Aplikasi dengan login ID yang berbeda bagi setiap personil untuk keamanan data</p>
15	Evaluasi kinerja pelaksana	Kinerja yang terkait dengan proses administrasi penerbitan ijin dengan penilaian teknis dan pengesahan dari SKPD, dipantau secara berkala setiap 6 (enam) bulan sekali oleh Kepala UPTSA menggunakan format Evaluasi Kinerja Pelaksana , yang akan dibahas dalam Rapat Tinjauan Manajemen untuk tindak lanjut.

**KEPALA BADAN KOORDINASI
PELAYANAN DAN PENANAMAN MODAL
KOTA SURABAYA**

Drs. H. Brosot Soepriyambodo, M.Si
Pembina Utama Muda
19560723 198003 1 013