

Lampiran II : 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 Pemrosesan Perijinan dan Non Perijinan Tanpa Penilaian Teknis SKPD

| No | Komponen | Uraian |
|----|-------------|--|
| 1 | Dasar Hukum | <ul style="list-style-type: none"> • Undang -Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik. • Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 36 Tahun 2012 tentang Petunjuk Teknis Penyusunan, Penetapan dan Penerapan Standar Pelayanan • Peraturan Pemerintah No 41 Tahun 2007 tentang Organisasi Perangkat Daerah. • Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 20 Tahun 2008 tentang Pedoman organisasi dan tata kerja Unit Pelayanan Perijinan Terpadu di Daerah. • Peraturan Walikota Nomor 28 Tahun 2007 tentang Organisasi Pelayanan Terpadu Satu Atap. • Peraturan Walikota Nomor 24 Tahun 2009 tentang Perubahan atas Peraturan Walikota Nomor 24 Tahun 2009 tentang Organisasi Pelayanan Terpadu Satu Atap. • Peraturan Walikota Surabaya Nomor 28 Tahun 2013 tentang Tata Cara Pelayanan perijinan dan Non Perijinan Secara Elektronik di Kota Surabaya. • Peraturan dan Perundangan terkait masing-masing ijin yang masih berlaku |
| 2 | Persyaratan | Proses Administrasi Pemrosesan Perijinan dan Non Perijinan Tanpa penilaian Teknis 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 | <p>SKPD : Satuan Kerja Perangkat Daerah</p> <p>UPTSA : Unit Pelayanan Terpadu Satu Atap</p> <p>Pelanggan eksternal/Pemohon : adalah pihak luar yang menggunakan jasa UPTSA Pemerintah Kota Surabaya</p> <p>Ijin tanpa Penilaian Teknis : adalah ijin yang tidak memerlukan pengecekan secara teknis hanya secara administrasi</p> <p>Petugas Keamanan/Security : adalah personil yang bertugas mengarahkan Pemohon sesuai dengan tujuannya, ke Customer Service, Front Office maupun ke Locket Pengambilan</p> <p>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</p> <p>Customer Service (CS) : adalah personil yang bertugas menerima berkas dari pemohon serta melakukan pemeriksaan berkas</p> <p>Petugas Back Office (BO) : adalah personil yang bertugas meneliti berkas yang diterima dari Petugas Front Office (FO)</p> <p>SIMTAP : Sistem Informasi Manajemen Terpadu Satu Atap</p> <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/non 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 mengambil ijin dan SKR yang sudah jadi akan diarahkan ke Locket Pengambilan</p> |

4.2 Penerimaan Pemohon oleh Customer Service

- 4.2.1 Pada saat Pemohon datang ke UPTSA untuk mengurus ijin, Petugas Informasi akan menanyakan jenis ijin yang akan diurus. Apabila ijin memerlukan penilaian teknis, maka akan diproses sesuai **Standar Pelayanan Administrasi Penerbitan Ijin dengan Penilaian Teknis serta Pengesahan SKPD (SP/..../....)**.
- 4.2.2 Apabila jenis ijin yang diurus adalah ijin tanpa penilaian teknis, maka Petugas Informasi menjelaskan tentang tata cara pengurusan ijin tanpa penilaian teknis, persyaratan apa saja yang perlu dilengkapi untuk pengurusan ijin tanpa penilaian teknis, berapa besar biaya yang dibutuhkan serta perkiraan lama waktu pengurusan ijin terkait
- 4.2.3 Apabila Pemohon sudah membawa **Berkas Permohonan** yang lengkap, maka Petugas Informasi akan mempersilakan Pemohon untuk mengambil **Nomor Urut Antrian** untuk memasukan **Berkas Permohonan**.

4.3 Penerimaan dan Pemeriksaan Berkas oleh Front Office

- 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
- 4.3.2 Petugas Customer Service akan menerima serta mengecek **Berkas Permohonan**, yang meliputi **Formulir Permohonan** beserta persyaratan yang diminta Pengecekan kelengkapan berkas meliputi:
- Kelengkapan persyaratan yang dilampirkan oleh Pemohon
 - Keabsahan dokumen administrasi yang diserahkan dengan identitas Pemohon
- 4.3.2.1 Apabila lengkap, Berkas akan diproses secara internal oleh Petugas Back Office, meliputi: legalisir Akte, **Legalisir Kartu Keluarga**, **Legalisir Kartu Tanda Penduduk**, **Kartu Pencari Kerja**, serta **Perijinan terkait Jenasah/Kerangka**. Sedangkan untuk permohonan **Kartu Identitas Penduduk Musiman (KIPEM)** selanjutnya dikirim ke Dinas Kependudukan & Catatan Sipil
- 4.3.2.2 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 hal-hal sebagai berikut:

| | |
|--|--|
| Legalisir Akte | <ul style="list-style-type: none">• Verifikasi dokumen fotocopy dan asli• Salinan akte kelahiran, KK, KSK & KTP yang telah diverifikasi di paraf oleh petugas BO• Setelah itu di paraf dan di stempel sesuai dengan aslinya berikut tanda tangan kepala Dispendukcapil• Khusus untuk TNI, POLRI dan Pengurusan Taspen legalisir dan fotocopy akte kelahiran, KK & KSK yang telah diverifikasi dan di stempel sesuai asli dan ditandatangani oleh Kepala Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Surabaya. |
| Kartu Pencari kerja | <ul style="list-style-type: none">• BO melakukan verifikasi kelengkapan berkas yang dibawa pemohon dengan pengisian form.• Apabila lengkap, berkas diproses dengan mencetak Kartu Tanda Pencari Kerja• Kemudian Kartu Tanda Pencari Kerja itu diparaf oleh petugas BO dan distempel Dinas |
| Perijinan terkait jenazah/kerangka | <ul style="list-style-type: none">• verifikasi kelengkapan berkas yang dibawa pemohon dengan pengisian form.• Apabila lengkap, berkas diproses dengan mencetak Surat Ijin• Selanjutnya Surat Ijin di paraf dan di stempel oleh Sub Bag TU |
| Kartu Identitas Penduduk Musiman (KIPEM) | <ul style="list-style-type: none">• Setelah diproses oleh Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil selanjutnya berkas dikirim balik ke UPTSA• Pemohon membayar sesuai dengan ketentuan Peraturan Daerah yang berlaku |

4.5 Pengambilan SK Ijin/Non Ijin

Setelah dilakukan proses seperti tersebut di atas, Pemohon dapat mengambil permohonan ijin/non ijin nya.

| | | 4.6 Prosedur Pelayanan Administrasi Pemrosesan Perijinan dan Non Perijinan Tanpa Penilaian Teknis SKPD (terlampir) | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
|--------------|---|---|-----|---------------|-------|----|-----------------------|--------|----|--------------------------|----|-------------------------------|----|--------------------------------|----|-------------------------------|----|--------------------------|----|-------------|--------------|--|--------|
| 5 | Jangka waktu penyelesaian | <table border="1"> <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="7">1 Hari</td> </tr> <tr> <td>2.</td> <td>Memverifikasi Permohonan</td> </tr> <tr> <td>3.</td> <td>Meneliti Kebenaran Permohonan</td> </tr> <tr> <td>4.</td> <td>Membuat Tanda Bukti Pembayaran</td> </tr> <tr> <td>5.</td> <td>Menerima Pembayaran Retribusi</td> </tr> <tr> <td>6.</td> <td>Mencetak Surat Keputusan</td> </tr> <tr> <td>7.</td> <td>Melegalisir</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 Permohonan | 3. | Meneliti Kebenaran Permohonan | 4. | Membuat Tanda Bukti Pembayaran | 5. | Menerima Pembayaran Retribusi | 6. | Mencetak Surat Keputusan | 7. | Melegalisir | Total | | 1 Hari |
| No. | Urutan Proses | WAKTU | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| 1. | Memasukkan permohonan | 1 Hari | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| 2. | Memverifikasi Permohonan | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| 3. | Meneliti Kebenaran Permohonan | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| 4. | Membuat Tanda Bukti Pembayaran | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| 5. | Menerima Pembayaran Retribusi | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| 6. | Mencetak Surat Keputusan | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| 7. | Melegalisir | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| Total | | 1 Hari | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| 6 | Biaya / tarif | Tidak ada biaya/tarif yang dipungut untuk pelayanan administrasi pemrosesan perijinan dan non perijinan tanpa penilaian teknis SKPD | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| 7 | Produk pelayanan | Pelayanan Administrasi Pemrosesan Perijinan dan Non Perijinan Tanpa Penilaian Teknis SKPD | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| 8 | Sarana, prasarana, dan / atau fasilitas | 8.1 Perangkat komunikasi yang terkoneksi internet / Komputer 4 unit 8.2 Sistem Aplikasi 4 unit 8.3 Printer 3 unit 8.4 Telepon/fax 1 unit 8.5 Kertas, tinta printer, ATK | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |

| 9 | Kompetensi pelaksana | <table border="1"> <thead> <tr> <th>NO.</th> <th>FUNGSI PELAKSANA</th> <th>KOMPETENSI</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>1.</td> <td>Petugas Keamanan / Security</td> <td> <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> </td> </tr> <tr> <td>2.</td> <td>Petugas Informasi</td> <td> <ul style="list-style-type: none"> - Ramah - Cekatan - Santun - Informatif - 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 - <u>Diklat Teknis Fungsional</u> - <u>Pengembangan diri</u> </td> </tr> <tr> <td>3.</td> <td>Petugas Customer Service</td> <td> <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 - <u>Diklat Teknis Fungsional</u> - <u>Diklat Pelayanan Publik</u> </td> </tr> </tbody> </table> | 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 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 - <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 - <u>Diklat Teknis Fungsional</u> - <u>Diklat Pelayanan Publik</u> |
|----|--------------------------|--|-----------------------------|---|------------|----|-----------------------------|---|----|-------------------|---|----|--------------------------|--|
| | | 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 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 - <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 - <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 Pengaduan | <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>Diklat Pelayanan Publik</u> |
| 10 | Pengawasan internal | <p>10.1 Pengawasan internal terhadap proses administrasi pemrosesan perijinan dan non perijinan tanpa penilaian teknis 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 tanpa penilaian teknis di UPTSA</p> | |

| | | |
|----|----------------------|--|
| 11 | Penanganan pengaduan | <p>11.1 UPTSA menyediakan sarana komunikasi bagi Pemohon yang membutuhkan informasi terkait pelayanan administrasi penerbitan ijin tanpa penilaian teknis 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> <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</p> <p>11.6 Sedangkan pertanyaan maupun pengaduan yang memerlukan investigasi lebih lanjut akan diteruskan kepada pejabat terkait untuk dapat ditindaklanjuti</p> <p>11.7 Penyelesaian masalah pengaduan serta keputusan/solusi yang diberikan oleh pejabat terkait dicatat dalam Log Book Pengaduan</p> <p>11.8 Berdasarkan jawaban pada Log Book Pengaduan, Petugas Pengaduan memberi jawaban kepada Pemohon</p> <p>11.9 Setiap akhir bulan Petugas Pengaduan merekap seluruh pengaduan dan melaporkan kepada Kepala Sub Unit Informasi UPTSA. Kepala Sub Unit Informasi UPTSA mengecek status tindak lanjut pengaduan dan memastikan tidak ada dampak lanjutan atas hal yang diadukan oleh Pemohon</p> <p>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</p> <p>11.11 Penyelesaian masalah dilaporkan kepada Kepala UPTSA dalam Rapat Tinjauan Manajemen.</p> |
|----|----------------------|--|

| 12 | Jumlah pelaksana | <table border="1"> <thead> <tr> <th data-bbox="516 1731 1105 1796">FUNGSI PELAKSANA</th> <th data-bbox="1105 1731 1484 1796">JUMLAH</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td data-bbox="516 1796 1105 1864">Petugas Keamanan / Security</td> <td data-bbox="1105 1796 1484 1864">5 orang</td> </tr> <tr> <td data-bbox="516 1864 1105 1933">Petugas Informasi</td> <td data-bbox="1105 1864 1484 1933">3 orang</td> </tr> <tr> <td data-bbox="516 1933 1105 2003">Petugas Customer Service</td> <td data-bbox="1105 1933 1484 2003">2 orang</td> </tr> <tr> <td data-bbox="516 2003 1105 2073">Petugas Back Office</td> <td data-bbox="1105 2003 1484 2073">4 orang</td> </tr> <tr> <td data-bbox="516 2073 1105 2143">Petugas Entry Data</td> <td data-bbox="1105 2073 1484 2143">2 orang</td> </tr> <tr> <td data-bbox="516 2143 1105 2212">Petugas Caraka / Ekspedisi</td> <td data-bbox="1105 2143 1484 2212">2 orang</td> </tr> </tbody> </table> | FUNGSI PELAKSANA | JUMLAH | Petugas Keamanan / Security | 5 orang | Petugas Informasi | 3 orang | Petugas Customer Service | 2 orang | Petugas Back Office | 4 orang | Petugas Entry Data | 2 orang | Petugas Caraka / Ekspedisi | 2 orang |
|-----------------------------|------------------|--|------------------|--------|-----------------------------|---------|-------------------|---------|--------------------------|---------|---------------------|---------|--------------------|---------|----------------------------|---------|
| FUNGSI PELAKSANA | JUMLAH | | | | | | | | | | | | | | | |
| Petugas Keamanan / Security | 5 orang | | | | | | | | | | | | | | | |
| Petugas Informasi | 3 orang | | | | | | | | | | | | | | | |
| Petugas Customer Service | 2 orang | | | | | | | | | | | | | | | |
| Petugas Back Office | 4 orang | | | | | | | | | | | | | | | |
| Petugas Entry Data | 2 orang | | | | | | | | | | | | | | | |
| Petugas Caraka / Ekspedisi | 2 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 Pelayanan, Pedoman, SOP |
| 14 | Jaminan keamanan | <p>14.1 Keamanan proses administrasi penerbitan ijin tanpa penilaian teknis 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</p> <p>14.2 Seluruh dokumen diterbitkan melalui sistem Aplikasi dengan login ID yang berbeda bagi setiap personil untuk keamanan data</p> <p>14.3 Pegawai yang terlibat dalam pelayanan administrasi penerbitan ijin tanpa penilaian teknis menandatangani pemohon sebagai bentuk komitmen pelayanan.</p> |
| 15 | Evaluasi kinerja pelaksana | Kinerja personil yang terkait dengan proses administrasi penerbitan ijin tanpa penilaian teknis, 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