

Lampiran III : 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 dan Non Perijinan Secara Elektronik (SSW)

| No | Komponen    | Uraian  |
|----|-------------|---|
| 1  | Dasar Hukum | 1.1 Undang -Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.<br>1.2 Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 36 Tahun 2012 tentang Petunjuk Teknis Penyusunan, Penetapan dan Penerapan Standar Pelayanan<br>1.3 Peraturan Pemerintah No 41 Tahun 2007 tentang Organisasi Perangkat Daerah.<br>1.4 Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 20 Tahun 2008 tentang Pedoman organisasi dan tata kerja Unit Pelayanan Perijinan Terpadu di Daerah.<br>1.5 Peraturan Walikota Nomor 28 Tahun 2007 tentang Organisasi Pelayanan Terpadu Satu Atap.<br>1.6 Peraturan Walikota Nomor 24 Tahun 2009 tentang Perubahan atas Peraturan Walikota Nomor 24 Tahun 2009 tentang Organisasi Pelayanan Terpadu Satu Atap.<br>1.7 Peraturan Walikota Surabaya Nomor 28 Tahun 2013 tentang Tata Cara Pelayanan perijinan dan Non Perijinan Secara Elektronik di Kota Surabaya. |
| 2  | Persyaratan | Proses Administrasi Penerbitan Ijin dan Non Perijinan Secara Elektronik (SSW) yang diberikan oleh UPTSA dapat dijalankan apabila seluruh persyaratan administrasi berdasarkan dasar hukum Peraturan Walikota Surabaya Nomor 28 Tahun 2013 tentang Tata Cara Pelayanan perijinan dan Non Perijinan Secara Elektronik di Kota Surabaya.   |

|               |  |                              |   |
|---------------|--|------------------------------|---|
| 3             | Definisi   | SKPD                         | : Satuan Kerja Perangkat Daerah   |
|               |  | DCKTR                        | : Dinas Cipta Karya dan Tata Ruang  |
|               |  | BLH                          | : Badan Lingkungan Hidup  |
|               |  | Dishub                       | : Dinas Perhubungan   |
|               |  | Disbudpar                    | : Dinas Kebudayaan dan Pariwisata   |
|               |  | DPUBMP                       | : Dinas Pekerjaan Umum Bina Marga dan Pematuan  |
|               |  | 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. |
|               |  | SKRD                         | : Surat Ketetapan Retribusi Daerah, adalah Surat Ketetapan jumlah retribusi yang harus dibayar oleh pemohon dari SKPD teknis.   |
|               |  | Petugas Loker Khusus         | : adalah personil yang bertugas mencetak draft SKRK serta menerima dan upload data dari pemohon yang telah menerima draft SKRK.   |
| Petugas Arsip | : Adalah personil yang bertugas menata arsip/berkas permohonan pada lemari arsip |                              |   |

|   |                                |   |
|---|--------------------------------|---|
|   |                                | <p>Loket Pengambilan : adalah loket untuk mengambil Surat Ijin yang sudah jadi dan SKR yang sudah terbit dari SKPD teknis</p> <p>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> <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 Loket Pengembalian Berkas, dan Loket Pengambilan</p>  |
| 4 | Sistem, mekanisme dan prosedur | <p><b>4.1 Penerimaan Berkas Permohonan di Kantor UPTSA</b></p> <p><b>4.1.1 Pemohon Datang Ke Kantor UPTSA</b><br/> Sesuai dengan <b>Standar Pelayanan Administrasi Penerbitan Ijin dengan Penilaian Teknis serta Pengesahan SKPD (SP/503/2045/436.7.5/2013)</b></p> <p><b>4.1.2 Penerimaan Pemohon oleh Informasi</b></p> <p>4.1.2.1 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 <b>Standar Pelayanan Administrasi Pemrosesan Perijinan dan Non Perijinan Tanpa Penilaian Teknis SKPD (SP/.../...)</b>. Dan Apabila ijin yang diurus memerlukan penilaian teknis, maka akan diproses sesuai dengan <b>Standar Pelayanan Administrasi Penerbitan Ijin dengan Penilaian Teknis serta Pengesahan SKPD (SP/.../...)</b>.</p> <p>4.1.2.2 Apabila jenis ijin yang diurus adalah ijin secara Elektronik, 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>4.1.2.3 Apabila Pemohon sudah membawa <b>Berkas Permohonan</b> yang lengkap, maka Petugas Informasi akan mempersilakan Pemohon untuk mengambil <b>Nomor Urut Antrian</b> untuk memasukan <b>Berkas Permohonan</b>.</p> <p><b>4.2 Penerimaan Berkas Permohonan Secara On-Line</b></p> <p>4.2.1 Pemohon memasukkan data permohonan pada website <a href="http://ssw.surabaya.go.id">http://ssw.surabaya.go.id</a> secara online</p> |

- 4.2.2 Pemohon mengunggah persyaratan sebagaimana sudah tercantum dalam website.
- 4.2.3 Petugas UPTSA meneliti dokumen elektronik yang telah diunggah oleh pemohon dan selanjutnya memberikan konfirmasi mengenai kelengkapan persyaratan yang telah diunggah
- 4.2.4 Apabila sesuai hasil konfirmasi dari petugas UPTSA, persyaratan telah lengkap maka pemohon dapat mencetak tanda bukti telah mengunggah berkas persyaratan secara elektronik
- 4.2.5 Untuk keperluan verifikasi dan validasi data, pemohon menyerahkan berkas persyaratan sebagaimana diatur dalam peraturan perundang-undangan dilampiri **tanda bukti** telah mengunggah berkas persyaratan secara elektronik ke UPTSA

#### **4.3 Penerimaan dan Pemeriksaan Berkas oleh Customer Service**

Sesuai dengan **Standar Pelayanan Administrasi Penerbitan Ijin dengan Penilaian Teknis serta Pengesahan SKPD (SP/503/2045/436.7.5/2013)**

#### **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 Jadwal Pengukuran** & memberikan paraf dan mengisi tanggal penyerahan berkas, selanjutnya diserahkan ke Pemohon
  - Pemohon akan mendapatkan **Tanda Terima Jadwal Pengukuran** (asli/lembar warna putih) sedangkan **Tanda Terima Jadwal Pengukuran** (lembar warna merah) disimpan oleh Customer Service sebagai arsip dan 3 lembar **Tanda Terima Jadwal Pengukuran** (lembar kuning, biru, hijau) disertakan dengan **Berkas Permohonan**

- Petugas Back Office akan mengunggah berkas permohonan, 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 **Penyimpanan Berkas**

**Berkas Permohonan** yang sudah diunggah diberikan kepada Petugas Arsip untuk disimpan pada lemari arsip.

### 4.6 **Berkas Permohonan** yang sudah diunggah oleh petugas UPTSA

4.6.1 Secara system terkirim kepada SKPD teknis. Setelah data diproses oleh Dinas Cipta Karya dan Tata Ruang maka secara system DCKTR mengirim **draft SKRK** (gambar ukur, hasil analisa dan gambar zoning) kepada SKPD teknis lainnya.

4.6.2 Petugas UPTSA menyampaikan konsep gambar zoning dan syarat-syarat zoning sesuai lokasi persil yang dimohonkan melalui Petugas Loker Khusus kepada pemohon serta menginformasikan untuk melengkapi berkas Dokumen Lingkungan/Dokumen Analisis Dampak Lalu Lintas/dokumen Kajian Drainase yang dipersyaratkan guna penerbitan IMB. Dan Petugas Loker Khusus mengganti **Tanda Terima Jadwal Pengukuran** dengan **Tanda Terima Permohonan**.

4.6.3 Pemohon dan/atau konsultan yang dipilih pemohon menyusun **Dokumen Lingkungan/Dokemen Analisis Dampak Lalu Lintas/Dokumen Kajian Drainase** dan dikirim kepada SKPD terkait:

- **Dokumen Lingkungan Hidup** disampaikan kepada Kepala Badan Lingkungan Hidup;
- **Dokumen Analisis Dampak Lalu Lintas** kepada Kepala Dinas Perhubungan;
- **Dokumen Kajian Drainase** kepada Kepala Dinas Pekerjaan Umum Bina Marga dan Pematusan.

- 4.6.4 Apabila hasil analisa SKPD yang bersangkutan tidak sesuai ketentuan, maka SKPD tersebut mengembalikan dokumen ke pemohon untuk diperbaiki.
- 4.6.5 Apabila hasil analisa SKPD yang bersangkutan telah sesuai ketentuan, maka SKPD tersebut mencetak rekomendasi/persetujuan **Dokumen Lingkungan/Dokumen Analisa Dampak Lalu Lintas/Dokumen Kajian Drainase** yang selanjutnya pemohon mengambil dokumen tersebut di SKPD terkait.
- 4.6.6 Pemohon mengunggah dokumen gambar teknis bangunan secara online atau melalui UPTSA pada **Petugas Loker Khusus**.
- 4.6.7 Setelah Petugas dan/atau Pejabat Struktural Dinas Cipta Karya dan Tata Ruang melakukan survey yang hasilnya dituangkan dalam **Berita Acara** serta memberikan persetujuan atas gambar teknis bangunan, maka Kepala Dinas Cipta Karya dan Tata Ruang memproses data pada system informasi dan memverifikasi hasil survey dan hasilnya dimasukkan ke dalam system informasi
- 4.6.8 Kepala Dinas Cipta Karya dan Tata Ruang memberikan persetujuan IMB melalui system informasi dan selanjutnya petugas Dinas Cipta Karya dan Tata Ruang mencetak **SKRD Penggantian Biaya Cetak Peta** dan **SKRD IMB** untuk mendapat paraf pejabat yang berwenang dan ditandatangani oleh Kepala Dinas Cipta Karya dan Tata Ruang.
- 4.6.9 Setelah Kepala DCKTR memberikan persetujuan IMB, petugas dan pejabat BLH memproses data pada system serta memverifikasi hasil survey dan hasilnya dimasukkan ke dalam system informasi
- 4.6.10 Kepala BLH memberikan persetujuan Izin Gangguan melalui system informasi dan selanjutnya petugas BLH mencetak **SKRD Izin Gangguan** untuk mendapat paraf pejabat yang berwenang dan ditandatangani oleh Kepala BLH.
- 4.6.11 Setelah Kepala BLH memberikan persetujuan Izin Gangguan, Kepala Dinas Kebudayaan dan Pariwisata memproses data pada system informasi serta memverifikasi hasil survey dan hasilnya dimasukkan ke dalam system informasi
- 4.6.12 **SKRD Penggantian Biaya Cetak Peta, SKRD IMB dan SKRD Izin Gangguan** disampaikan kepada pemohon melalui Petugas Loker UPTSA.

#### 4.7 Pembayaran Retribusi oleh Pemohon

Sesuai dengan **Standar Pelayanan Administrasi Penerbitan Ijin dengan Penilaian Teknis serta Pengesahan SKPD (SP/503/2045/436.7.5/2013)**

#### **4.8 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**.

#### **4.9 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 TU di UPTSA. **SK Ijin** yang telah mendapat nomor register dan telah distempel, dicatat pada **Buku Agenda Khusus** (untuk masing-masing jenis ijin)

#### **4.10 Pengambilan SK Ijin**

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).

#### **4.13 Prosedur Pelayanan Administrasi Penerbitan Ijin dan Non Perijinan Secara Elektronik(SSW)( 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="5">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>5.</td> <td>Mengunggah persyaratan serta mengirim data</td> </tr> <tr> <td colspan="2"><b>Total</b></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 | 5.     | Mengunggah persyaratan serta mengirim data | <b>Total</b> |  | 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            |               |       |    |                                   |        |              |                                 |        |  |              |                                 |        |  |              |  |        |
|              |   | 5.   | Mengunggah persyaratan serta mengirim data |               |       |    |                                   |        |              |                                 |        |  |              |                                 |        |  |              |  |        |
|              |   | <b>Total</b>   |  | 1 Hari        |       |    |                                   |        |              |                                 |        |  |              |                                 |        |  |              |  |        |
|              |   | <table border="1"> <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"><b>Total</b></td> <td>1 Hari</td> </tr> </tbody> </table>  | No.  | Urutan Proses | WAKTU | 1. | Memberikan SKR yang sudah terbit  | 1 Hari | 2.           | Membuat Tanda Bukti Pembayaran  | 3.     | Menerima dan meregister pembayaran       | <b>Total</b> |                                 | 1 Hari |  |              |  |        |
|              |   | No.  | Urutan Proses                              | WAKTU         |       |    |                                   |        |              |                                 |        |  |              |                                 |        |  |              |  |        |
|              |   | 1.   | Memberikan SKR yang sudah terbit           | 1 Hari        |       |    |                                   |        |              |                                 |        |  |              |                                 |        |  |              |  |        |
|              |   | 2.   | Membuat Tanda Bukti Pembayaran             |               |       |    |                                   |        |              |                                 |        |  |              |                                 |        |  |              |  |        |
|              |   | 3.   | Menerima dan meregister pembayaran         |               |       |    |                                   |        |              |                                 |        |  |              |                                 |        |  |              |  |        |
|              |   | <b>Total</b>   |  | 1 Hari        |       |    |                                   |        |              |                                 |        |  |              |                                 |        |  |              |  |        |
|              |   | <table border="1"> <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"><b>Total</b></td> <td>1 Hari</td> </tr> </tbody> </table>   | No.  | Urutan Proses | WAKTU | 1. | Meregister dan memberikan SK jadi | 1 Hari | <b>Total</b> |                                 | 1 Hari |  |              |                                 |        |  |              |  |        |
| No.          | Urutan Proses                           | WAKTU  |  |               |       |    |                                   |        |              |                                 |        |  |              |                                 |        |  |              |  |        |
| 1.           | Meregister dan memberikan SK jadi       | 1 Hari   |  |               |       |    |                                   |        |              |                                 |        |  |              |                                 |        |  |              |  |        |
| <b>Total</b> |   | 1 Hari   |  |               |       |    |                                   |        |              |                                 |        |  |              |                                 |        |  |              |  |        |
| 6            | Biaya / tarif                           | Tidak ada biaya/tarif yang dipungut untuk pelayanan administrasi penerbitan ijin dan non perijinan secara elektronik (SSW)   |  |               |       |    |                                   |        |              |                                 |        |  |              |                                 |        |  |              |  |        |
| 7            | Produk pelayanan                        | Pelayanan Administrasi Penerbitan Ijin dan Non Perijinan Secara Elektronik (SSW)   |  |               |       |    |                                   |        |              |                                 |        |  |              |                                 |        |  |              |  |        |
| 8            | Sarana, prasarana, dan / atau fasilitas | 8.1 Perangkat komunikasi yang terkoneksi internet / Komputer 23 unit<br>8.2 Sistem Aplikasi 23 unit<br>8.3 Printer 8 unit<br>8.4 Telepon/fax 1 unit<br>8.5 Kertas, tinta printer, ATK<br>8.6 Scanner 4 unit<br>8.7 Kendaraan Roda 2 (dua) 2 unit<br>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"> <li>- Ramah</li> <li>- Cekatan</li> <li>- Santun</li> <li>- Tegass</li> <li>- Memiliki pengalaman sebagai petugas keamanan</li> <li>- Mampu berkomunikasi dengan baik</li> <li>- <u>Diklat Teknis Fungsional</u></li> <li>- <u>Pengembangan diri</u></li> </ul>   |
|   |                      | 2.  | Petugas Informasi           | <ul style="list-style-type: none"> <li>- Ramah</li> <li>- Cekatan</li> <li>- Santun</li> <li>- Informatif</li> <li>- Memahami persyaratan perijinan dan non perijinan</li> <li>- Mampu berkomunikasi dengan baik</li> <li>- Pendidikan Formal: minimal SLTA</li> <li>- Pengalaman Kerja: minimal 1 tahun</li> <li>- Pangkat/Gol.Ruang : <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Terendah: Pengatur Muda Tk.I, II/b</li> <li>▪ Tertinggi: Penata Muda Tk. I, III/b</li> </ul> </li> <li>- <u>Diklat Teknis Fungsional</u></li> <li>- <u>Pengembangan diri</u></li> </ul> |
|   |                      | 3.  | Petugas Customer Service    | <ul style="list-style-type: none"> <li>- Ramah</li> <li>- Santun</li> <li>- Teliti</li> <li>- Memahami persyaratan perijinan dan non perijinan</li> <li>- Mampu berkomunikasi dengan baik</li> <li>- Pendidikan Formal: minimal D3</li> <li>- Pengalaman Kerja: minimal 1 tahun</li> <li>- Pangkat/Gol.Ruang : <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Terendah: Pengatur Muda Tk.I, II/b</li> <li>▪ Tertinggi: Penata Muda Tk. I, III/b</li> </ul> </li> <li>- <u>Diklat Teknis Fungsional</u></li> <li>- <u>Diklat Pelayanan Publik</u></li> </ul>                    |
|   |                      | 4.  | Petugas Back Office         | <ul style="list-style-type: none"> <li>- Teliti</li> <li>- Mengetahui secara teknis perijinan</li> <li>- Pendidikan Formal: minimal S1</li> <li>- Pengalaman Kerja: minimal 2 tahun</li> <li>- Pangkat/Gol.Ruang : <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Terendah: Pengatur Muda Tk.I, II/b</li> <li>▪ Tertinggi: Penata Muda Tk. I, III/b</li> </ul> </li> <li>- <u>Diklat Teknis Fungsional</u></li> <li>- <u>Diklat Pelayanan Publik</u></li> </ul>  |
|   |                      | 5.  | Petugas Entry Data          | <ul style="list-style-type: none"> <li>- Teliti</li> <li>- Pendidikan Formal: minimal SMA</li> <li>- Pengalaman Kerja: minimal 1 tahun</li> <li>- Pangkat/Gol.Ruang : <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Terendah: Pengatur Muda Tk.I, II/b</li> <li>▪ Tertinggi: Penata Muda Tk. I, III/b</li> </ul> </li> <li>- <u>Diklat Teknis Fungsional</u></li> <li>- <u>Pengembangan diri</u></li> <li>- <u>Diklat arsip</u></li> </ul>  |

|  |  |     |  |  |
|--|--|-----|--|--|
|  |  | 6.  | <b>Petugas Caraka</b>                    | <ul style="list-style-type: none"> <li>- Teliti</li> <li>- Mempunya SIM</li> <li>- <u>Diklat Teknis Fungsional</u></li> <li>- <u>Pengembangan diri</u></li> </ul>  |
|  |  | 7.  | <b>Petugas Loker Pengembalian Berkas</b> | <ul style="list-style-type: none"> <li>- Ramah</li> <li>- Santun</li> <li>- Teliti</li> <li>- Memahami permasalahan secara teknis pada perijinan dan non perijinan</li> <li>- Mampu berkomunikasi dengan baik</li> <li>- <u>Diklat Teknis Fungsional</u></li> <li>- <u>Pengembangan diri</u></li> </ul>  |
|  |  | 8.  | <b>Petugas Loker Khusus</b>              | <ul style="list-style-type: none"> <li>- Ramah</li> <li>- Santun</li> <li>- Teliti</li> <li>- Memahami permasalahan secara teknis pada perijinan dan non perijinan</li> <li>- Mampu berkomunikasi dengan baik</li> <li>- <u>Diklat Teknis Fungsional Pengembangan diri</u></li> </ul>  |
|  |  | 9.  | <b>Petugas Arsip</b>                     | <ul style="list-style-type: none"> <li>- Teliti</li> <li>- Cekatan</li> <li>- <u>Diklat Teknis Fungsional Pengembangan diri</u></li> <li>- <u>Diklat Pelayanan Publik dan Diklat arsip</u></li> </ul>  |
|  |  | 10. | <b>Loker Pengambilan</b>                 | <ul style="list-style-type: none"> <li>- Ramah</li> <li>- Santun</li> <li>- Teliti</li> <li>- Mampu berkomunikasi dengan baik</li> <li>- Pendidikan Formal: minimal S1</li> <li>- Pengalaman Kerja: minimal 1 tahun</li> <li>- Pangkat/Gol.Ruang : <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Terendah: Pengatur Muda Tk.I, II/b</li> <li>▪ Tertinggi: Penata Muda Tk. I, III/b</li> </ul> </li> <li>- <u>Diklat Teknis Fungsional</u></li> <li>- <u>Diklat Pelayanan Publik</u></li> </ul>  |
|  |  | 11. | <b>Bendahara Penerima</b>                | <ul style="list-style-type: none"> <li>- Teliti</li> <li>- Cekatan</li> <li>- Ditugaskan oleh SKPD dengan Surat Keputusan</li> <li>- <u>Diklat Teknis Fungsional</u></li> <li>- <u>Pengembangan diri</u></li> </ul>  |
|  |  | 12. | <b>Petugas Pengaduan</b>                 | <ul style="list-style-type: none"> <li>- Ramah</li> <li>- Cekatan</li> <li>- Santun</li> <li>- Informatif</li> <li>- Memahami persyaratan perijinan dan non perijinan</li> <li>- Mampu berkomunikasi dengan baik</li> <li>- Pendidikan Formal: minimal SLTA</li> <li>- Pengalaman Kerja: minimal 1 tahun</li> <li>- Pangkat/Gol.Ruang : <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Terendah: Pengatur Muda Tk.I, II/b</li> <li>▪ Tertinggi: Penata Muda Tk. I, III/b</li> </ul> </li> <li>- <u>Diklat Teknis Fungsional</u></li> <li>- <u>Diklat Pelayanan Publik</u></li> </ul> |

|    |                      |   |
|----|----------------------|---|
| 10 | Pengawasan internal  | <p>10.1 Pengawasan internal terhadap proses administrasi penerbitan ijin dan non perijinan secara elektronik (SSW) di UPTSA dilakukan oleh Kepala Sub Unit Pelayanan UPTSA dan Kepala Unit Pelayanan Terpadu Satu Atap (UPTSA) melalui <b>Checklist Pengawasan Internal</b></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 dan non perijinan secara elektronik (SSW) 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 dan website di <a href="http://www.cktr.web.id/helpdesk">http://www.cktr.web.id/helpdesk</a></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 <b>Log Book Pengaduan</b> pada <b>Aplikasi</b></p> <p>11.4 Permintaan informasi maupun pengaduan yang masuk melalui telepon akan langsung direspon oleh Petugas Pengaduan dan dicatat ke dalam <b>Log Book Pengaduan</b> pada <b>Aplikasi</b></p> <p>11.5 Semua pengaduan yang masuk melalui berbagai sarana pengaduan yang sudah direkam dalam <b>Log Book Pengaduan</b>, 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 <b>Log Book Pengaduan</b></p> <p>11.8 Berdasarkan jawaban pada <b>Log Book Pengaduan</b>, Petugas Pengaduan memberi jawaban kepada Pemohon</p> <p>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</p> <p>11.10 Apabila pada rekap laporan bulanan <b>Log Book Pengaduan</b> terdata 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>FUNGSI PELAKSANA</th> <th>JUMLAH</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Petugas Keamanan / Security</td> <td>5 orang</td> </tr> <tr> <td>Petugas Informasi</td> <td>3 orang</td> </tr> <tr> <td>Petugas Customer Service</td> <td>7 orang</td> </tr> <tr> <td>Petugas Back Office</td> <td>10 orang</td> </tr> <tr> <td>Petugas Entry Data</td> <td>2 orang</td> </tr> <tr> <td>Petugas Caraka / Ekspedisi</td> <td>2 orang</td> </tr> <tr> <td>Petugas Loker Khusus</td> <td>1 orang</td> </tr> <tr> <td>Petugas Pengembalian Berkas</td> <td>1 orang</td> </tr> <tr> <td>Bendahara Penerima</td> <td>4 orang</td> </tr> <tr> <td>Loker Pengambilan</td> <td>4 orang</td> </tr> </tbody> </table> | 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 Loker Khusus | 1 orang | Petugas Pengembalian Berkas | 1 orang | Bendahara Penerima | 4 orang | Loker Pengambilan | 4 orang |
|----|----------------------------|--|------------------|--------|-----------------------------|---------|-------------------|---------|--------------------------|---------|---------------------|----------|--------------------|---------|----------------------------|---------|----------------------|---------|-----------------------------|---------|--------------------|---------|-------------------|---------|
|    |                            | 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 Loker Khusus   | 1 orang          |        |                             |         |                   |         |                          |         |                     |          |                    |         |                            |         |                      |         |                             |         |                    |         |                   |         |
|    |                            | Petugas Pengembalian Berkas  | 1 orang          |        |                             |         |                   |         |                          |         |                     |          |                    |         |                            |         |                      |         |                             |         |                    |         |                   |         |
|    |                            | Bendahara Penerima   | 4 orang          |        |                             |         |                   |         |                          |         |                     |          |                    |         |                            |         |                      |         |                             |         |                    |         |                   |         |
|    |                            | Loker Pengambilan  | 4 orang          |        |                             |         |                   |         |                          |         |                     |          |                    |         |                            |         |                      |         |                             |         |                    |         |                   |         |
| 13 | Jaminan pelayanan          | Kepala Badan Koordinasi Pelayanan dan Penanaman Modal menjamin seluruh proses monitoring administrasi penerbitan ijin dan non perijinan secara elektronik (SSW) dijalankan sesuai dengan Standar Pelayanan yang diatur pada dokumen ini. Untuk memastikan pelayanan dilaksanakan secara terkendali, Kepala Badan Koordinasi Pelayanan dan Penanaman Modal menerbitkan: <b>Maklumat layanan, Pedoman, SOP</b>   |                  |        |                             |         |                   |         |                          |         |                     |          |                    |         |                            |         |                      |         |                             |         |                    |         |                   |         |
| 14 | Jaminan keamanan           | <p>14.1 Keamanan proses administrasi penerbitan ijin dan non perijinan secara elektronik (SSW) 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) ditebitkan melalui Sistem Aplikasi.</p> <p>14.2 Seluruh dokumen diterbitkan melalui sistem <b>Aplikasi</b> dengan login ID yang berbeda bagi setiap personil untuk keamanan data</p>  |                  |        |                             |         |                   |         |                          |         |                     |          |                    |         |                            |         |                      |         |                             |         |                    |         |                   |         |
| 15 | Evaluasi kinerja pelaksana | Kinerja yang terkait dengan proses administrasi penerbitan ijin dan nob perijinan secara elektronik (SSW), dipantau secara berkala setiap 6 (enam) bulan sekali oleh Kepala UPTSA menggunakan format <b>Evaluasi Kinerja Pelaksana</b> , 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