

Lampiran I : Keputusan Kepala Badan
Koordinasi Pelayanan dan
Penanaman Modal Kota Surabaya
Nomor : 503/4435/436.7.5/2015
Tanggal : 30 Desember 2015

A. PENDAHULUAN

Sebagai lembaga yang memberikan pelayanan perizinan di pemerintah Kota Surabaya, Unit Pelayanan Terpadu Satu Atap (UPTSA) Selalu berupaya untuk meningkatkan performa pelayanan di bidang perizinan dan non perizinan serta melakukan inovasi dalam rangka perbaikan dan optimalisasi pelayanan publik.

Unit Pelayanan Terpadu Satu Atap (UPTSA) diharapkan dapat memenuhi kebutuhan masyarakat dalam pelayanan perizinan dengan baik. Pelayanan publik yang baik dilaksanakan dengan berdasarkan pada prinsip-prinsip pelayanan publik yaitu kesederhanaan prosedur, kejelasan, kepastian waktu, akurasi keamanan, tanggung jawab, kelengkapan sarana, kemudahan akses, kedisiplinan, kesopanan dan keramahan serta kenyamanan.

B. DEFINISI

Berikut definisi dari istilah yang terdapat di pelayanan **Administrasi Pemrosesan Perizinan dan Non Perizinan Dengan Penilaian Teknis dan Pengesahan SKPD** di Unit Pelayanan Terpadu Satu Atap Kota Surabaya:

SKPD	:	Satuan kerja Perangkat Daerah
UPTSA	:	Unit Pelayanan Terpadu Satu Atap
Pelanggan Eksternal/Pemohon	:	Pihak luar yang menggunakan jasa UPTSA Pemerintahan Surabaya
Izin dengan penilaian teknis	:	Izin yang memerlukan pengecekan secara teknis berupa survey / pengecekan lapangan yang dilakukan oleh petugas SKPD.
Petugas Keamanan/ Security	:	Personil yang bertugas mengarahkan pemohon sesuai dengan tujuannya, ke informasi, customer service maupun ke loket pengambilan
Petugas Informasi	:	Personil yang bertugas melayani pemohon dalam hal pemberian informasi terkait tata cara pengurusan izin, persyaratan izin, lama waktu pengurusan izin maupun informasi tentang retribusi izin yang di bayar.
Petugas Costumer	:	Personil yang bertugas menerima berkas dari pemohon serta

Service		melakukan pemeriksaan berkas.
Petugas Back Office (BO)	:	Personil yang bertugas meneliti berkas yang di terima dari petugas costumer service.
Petugas Entri Data	:	Personil yang bertugas membuat surat pengantar berkas ke SKPD beserta lampirannya. Dan Surat Pemberitahuan kepada Pemohon.
Petugas ekspedisi/ Caraka	:	Personil yang bertugas mengantar berkas permohonan dari UPTSA, mengambil surat izin dan SKR dari SKPD, serta berkas permohonan yang di kembalikan oleh SKPD karena kurang persyaratan baik secara administrasi maupun teknis.
SKR	:	Surat ketetapan retribusi, adalah surat keterangan jumlah retribusi yang harus di bayar oleh pemohon dari SKPD
Petugas Loker Pengembalian dan Arsip	:	Personil yang bertugas menerima berkas yang dikembalikan oleh SKPD karena kurang persyaratan secara administrasi dan teknis.
SIMTAP	:	Sistem Informasi Managemen Terpadu Satu Atap
Loker Pengambilan	:	Loker untuk mengambil surat izin yang sudah jadi dan SKR yang sudah terbit dari SKPD
Bendahara Penerima Retribusi	:	Personil yang bertugas membuat tanda bukti pembayaran (TBP) yang di serahkan kepada pemohon untuk melakukan pembayaran di bank yang berada di lokasi UPTSA
Tim Audit Internal	:	Tim yang bertugas menganalisa proses perizinan dan non perizinan di UPTSA
Front Office (FO)	:	Personil yang berhubungan langsung dengan pemohon yang terdiri dari petugas keamanan /security, informasi, customer service, bendahara penerima, petugas loket, pengembalian berkas, loket pengambilan, dan pengaduan.

C. STANDAR PELAYANAN

Jenis Pelayanan Administrasi Pemrosesan Perizinan dan Non Perizinan Dengan Penilaian Teknis dan Pengesahan SKPD

Komponen Standar Pelayanan sebagaimana diatur dalam Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik, yaitu:

C.1 Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses penyampaian pelayanan, meliputi:

No.	Komponen		Uraian
1	Persyaratan		Proses administrasi penerbitan izin dengan penilaian teknis serta pengesahan SKPD yang di berikan oleh UPTSA dapat di jalankan apabila seluruh persyaratan administrasi berdasarkan dasar hukum dari dinas teknis terkait untuk masing-masing jenis izin/non izin dinyatakan lengkap berdasarkan pengecekan petugas.
2	Sistem, mekanisme, dan prosedur	2.1	<p>Pemohon Datang Ke Kantor UPTSA</p> <p>2.1.1 Pada saat masuk kantor UPTSA, Pemohon akan disambut oleh petugas keamanan.</p> <p>2.1.2 Selanjutnya Petugas Keamanan akan menanyakan maksud kedatangan pemohon.</p> <p>2.1.2.1 Apabila pemohon bermaksud mengetahui tentang pengurusan izin (persyaratan, biaya dan lama waktu terbitnya izin) akan diarahkan ke petugas informasi</p> <p>2.1.2.2 Apabila pemohon akan memasukkan berkas permohonan yang telah dibawa dari rumah maka pemohon diarahkan ke petugas customer service.</p> <p>2.1.2.3 Apabila pemohon akan membayar retribusi yang sudah terbit akan diarahkan ke loket pengambilan, untuk mengambil retribusi dan mendapatkan informasi apabila ada denda keterlambatan, kemudian membayar retribusi di loket Bank Jatim di UPTSA.</p> <p>2.1.2.4 Apabila pemohon akan mengambil izin yang sudah jadi akan diarahkan ke loket pengambilan.</p>
		2.2	<p>Penerimaan Pemohon oleh Petugas Informasi</p> <p>Apabila jenis izin yang diurus adalah izin dengan penilaian teknis, maka petugas informasi menjelaskan tentang tata cara pengurusan izin, persyaratan apa saja yang perlu dilengkapi untuk pengurusan izin, berapa besar biaya yang dibutuhkan serta perkiraan lama waktu pengurusan izin.</p>
		2.3	<p>Penerimaan dan Pemeriksaan Berkas oleh Customer Service</p> <p>2.3.1 Pemohon akan dipanggil oleh Petugas Customer Service, sesuai dengan Nomor Urut Antrian yang sudah diambil, Pemohon menunjukkan Nomor Urut Antrian kepada Petugas Customer Service beserta lembar pengesahan berkas permohonan izin.</p> <p>2.3.2 Petugas Customer Service akan menerima serta memeriksa Berkas Permohonan, yang meliputi Formulir Permohonan beserta persyaratan yang diminta.</p> <p>2.3.3 Pemeriksaan Berkas Permohonan yang dilakukan oleh Petugas Customer Service</p> <p>2.3.3.1 Apabila lengkap, Berkas Permohonan serta persyaratan diserahkan ke Petugas Back Office untuk dilakukan penelitian kebenaran dan teknis lebih lanjut.</p> <p>2.3.3.2 Apabila berkas tidak lengkap:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Petugas Customer Service akan mengembalikan Berkas Permohonan ke Pemohon.

			<ul style="list-style-type: none"> - 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 Izin.
		2.4	<p>Penelitian Berkas oleh Back Office</p> <p>2.4.1 Setelah menerima Berkas Permohonan dari Petugas Customer Service, Petugas Back Office melakukan penelitian Berkas Permohonan.</p> <p>2.4.2 Pengecekan kelengkapan Berkas Permohonan meliputi:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Kelengkapan dan kebenaran isian Formulir Permohonan - Kebenaran dokumen secara teknis. - Keabsahan dokumen administrasi yang diserahkan dengan identitas pemohon. - Surat Kuasa dan fotocopy KTP penerima kuasa. <p>2.4.3 Setelah dilakukan pemeriksaan Berkas Permohonan, selanjutnya akan diketahui apakah Berkas Permohonan yang diterima telah lengkap atau belum.</p> <p>2.4.3.1 Berkas Permohonan Lengkap</p> <ul style="list-style-type: none"> - Apabila dari hasil penelitian Berkas Permohonan dinyatakan telah lengkap maka Petugas Back Office menginformasikan ke Petugas Customer Service. - Untuk beberapa izin tertentu, petugas customer service mengarahkan pemohon ke loket mandiri terlebih dahulu untuk melakukan Entri / scan / upload data, selanjutnya kembali ke petugas customer service untuk dibuatkan tanda terima permohonan. - Petugas Customer Service akan mencetak Tanda Terima Permohonan dan memberikan paraf, selanjutnya menyerahkan tanda terima kepada Pemohon, dan menginformasikan terkait Cek Lapangan/ Survey, Pembayaran Retribusi, dan Pengambilan SK Jadi. - Pemohon akan mendapatkan Tanda Terima Permohonan (lembar pertama) sedangkan Tanda Terima Permohonan (lembar kedua) disimpan oleh Customer Service sebagai arsip dan 3 lembar Tanda Terima Permohonan (lembar ketiga, keempat, dan kelima) disertakan dengan Berkas Permohonan, dan secara otomatis pemohon mendapatkan pemberitahuan melalui email dan SMS Gateway.

			<ul style="list-style-type: none"> - Petugas Back Office mengisi tanggal terima dan keluar Berkas Permohonan serta memberi paraf pada Lembar Pengendali (pada masing-masing berkas permohonan perizinan). <p>2.4.3.2 Berkas Permohonan tidak lengkap</p> <ul style="list-style-type: none"> - 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 kepada Pemohon dan menjelaskan kekurangan berkas tersebut.
		2.5	<p>Pengiriman Berkas ke SKPD</p> <p>2.5.1 Apabila telah lengkap, maka Berkas Permohonan diberikan kepada Petugas Sub Unit Tata Usaha untuk di-Entri</p> <p>2.5.2 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)</p> <p>2.5.3 Surat Pengantar Berkas yang telah dibuat oleh Sub Unit Tata Usaha selanjutnya diparaf oleh Kepala Sub Unit Pelayanan serta ditandatangani oleh Kepala UPTSA</p> <p>2.5.4 Kemudian Petugas Sub Unit Tata Usaha memberikan nomor surat keluar sebelum dilakukan pengiriman Berkas Permohonan ke SKPD terkait.</p> <p>2.5.5 Berkas permohonan selanjutnya dikirim ke SKPD</p> <p>2.5.6 Pengiriman Berkas Permohonan dilakukan oleh Petugas Ekspedisi / Caraka kepada masing – masing SKPD. Pengiriman dilakukan dua kali dalam sehari, yaitu pagi (pukul 10.00) dan sore hari (pukul 15.00).</p>
		2.6	<p>Berkas Permohonan Diterima oleh SKPD</p> <p>2.6.1 Pada saat Berkas Permohonan diterima oleh SKPD, maka penerima dokumen dari SKPD serta Petugas Ekspedisi/Caraka memberikan paraf pada Lampiran Surat Pengantar Berkas Permohonan sebagai bukti bahwa berkas telah diserahkan</p> <p>2.6.2 Selanjutnya Berkas Permohonan diperiksa dan diproses oleh SKPD terkait</p> <p>2.6.3 Apabila Berkas Permohonan tidak lengkap maka SKPD akan mengirim balik Berkas Permohonan yang kurang lengkap ke UPTSA dengan menggunakan Surat Pengantar Berkas. Berkas</p>

			<p>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, pemberitahuan juga diberikan melalui email dan SMS.</p>
		2.7	<p>Informasi Status Berkas</p> <p>2.7.1 Petugas Loker Pengembalian Berkas akan mengirim Surat Pemberitahuan ke Pemohon yang berisi informasi kekurangan persyaratan yang harus dilengkapi oleh Pemohon</p> <p>2.7.2 Setelah Pemohon melengkapi kekurangan persyaratan, selanjutnya Berkas Permohonan dikirim kembali ke SKPD.</p> <p>2.7.3 Apabila pemohon tidak sanggup melengkapi kekurangan persyaratan yang diminta, maka berkas permohonan dapat dicabut, pemohon mengajukan surat pencabutan dan berkas permohonan dikembalikan kepada pemohon.</p> <p>2.7.4 Apabila berkas permohonan ditolak, maka diinformasikan ke pemohon melalui surat pemberitahuan, email dan SMS Gateway untuk dikembalikan berkasnya.</p> <p>2.7.5 Segala informasi dan monitoring berkas dapat dilakukan melalui website, email, SMS, menanyakan langsung ke loket pengaduan atau menghubungi operator melalui telepon.</p>
		2.8	<p>Pembayaran Retribusi oleh Pemohon</p> <p>2.8.1 Setelah proses administrasi perizinan selesai, SKPD menerbitkan Surat Ketetapan Retribusi (SKR) sebagai dasar pembayaran tarif izin yang harus dibayar oleh Pemohon, pemberitahuan kepada pemohon melalui SMS Gateway.</p> <p>2.8.2 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.</p> <p>2.8.3 Selanjutnya Petugas TU menyerahkan SKR ke Loker Pengambilan.</p> <p>2.8.4 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, SKR tersebut bias dipinjam dan dicopy terlebih dahulu oleh pemohon, atau langsung dibayar ke Bank Jatim.</p> <p>2.8.5 SKR yang diterima oleh Pemohon diserahkan ke Bendahara Penerima, dan selanjutnya Pemohon mendapatkan Tanda Bukti Pembayaran (lembar warna putih) yang ditandatangani Bendahara</p>

			<p>Penerima serta Pemberian stempel Surat Keterangan Retribusi pada Tanda Terima Permohonan.</p> <p>2.8.6 Pemohon membayar retribusi ke Bank Jatim baik melalui Tunai maupun Non-Tunai, dan selanjutnya Petugas Bank memberi paraf dan stempel bank pada Tanda Bukti Pembayaran.</p>
		2.9	<p>Penyerahan SK Izin oleh SKPD ke UPTSA</p> <p>2.9.1 Sebagai hasil pemrosesan berkas, SKPD akan menerbitkan SK Izin. Sebelum dikirim ke UPTSA melalui Petugas Ekspedisi/Caraka, terlebih dahulu dilakukan serah terima berkas SK Izin antara pihak SKPD dengan Petugas Ekspedisi/Caraka dengan menandatangani Serah Terima Dokumen yang ada pada Lampiran Surat Pengantar, pemberitahuan SK Jadi di informasikan kepada pemohon melalui SMS Gateway.</p>
		2.10	<p>Pemberian Nomor Register pada SK Izin dan Tanda Terima Permohonan</p> <p>2.10.1 SK Izin yang telah diterbitkan oleh SKPD sebelum diserahkan ke Pemohon perlu diberikan nomor register terlebih dahulu. Pemberian nomor dilakukan oleh petugas TU di UPTSA, SK Izin yang telah mendapat nomor register dan telah distempel, dicatat pada Buku Agenda Khusus (untuk masing-masing jenis izin)</p>
		2.11	<p>Pengambilan SK Izin</p> <p>2.11.1 Setelah melakukan pembayaran, Pemohon dapat mengambil SK Izin ke Loker Pengambilan (apabila Pemohon menerima pemberitahuan SK Izin jadi melalui SMS dari UPTSA), dengan menyerahkan Tanda Terima Permohonan (yang telah distempel Surat Keterangan Retribusi).</p>
		2.12	<p>Prosedur Pelayanan Administrasi Penerbitan Izin Dengan Penilaian Teknis serta Pengesahan dari SKPD (terlampir).</p>

3.	Jangka waktu pelayanan		<table border="1"> <thead> <tr> <th>No.</th> <th>Urutan Proses</th> <th>Proses</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">Total</td> <td>1 hari</td> </tr> </tbody> </table>	No.	Urutan Proses	Proses	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	Proses														
		1.	Memasukkan permohonan	1 hari														
		2.	Memverifikasi berkas permohonan															
		3.	Meneliti berkas permohonan secara teknis															
		4.	Membuat Tanda Terima Permohonan															
		Total		1 hari														
			<table border="1"> <thead> <tr> <th>No.</th> <th>Urutan Proses</th> <th>Proses</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">Total</td> <td>1 hari</td> </tr> </tbody> </table>	No.	Urutan Proses	Proses	1.	Memberikan SKR yang sudah terbit	1 hari	2.	Membuat Tanda Bukti Pembayaran	3.	Menerima dan meregister pembayaran	Total		1 hari		
		No.	Urutan Proses	Proses														
		1.	Memberikan SKR yang sudah terbit	1 hari														
		2.	Membuat Tanda Bukti Pembayaran															
		3.	Menerima dan meregister pembayaran															
Total		1 hari																
	<table border="1"> <thead> <tr> <th>No.</th> <th>Urutan Proses</th> <th>Proses</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>1.</td> <td>Meregister dan memberikan SK jadi</td> <td>1 hari</td> </tr> <tr> <td colspan="2">Total</td> <td>1 hari</td> </tr> </tbody> </table>	No.	Urutan Proses	Proses	1.	Meregister dan memberikan SK jadi	1 hari	Total		1 hari								
No.	Urutan Proses	Proses																
1.	Meregister dan memberikan SK jadi	1 hari																
Total		1 hari																
4	Biaya / tarif	Tidak ada biaya / tarif yang dipungut untuk pelayanan administrasi penerbitan izin dengan penilaian teknis, serta pengesahan dari SKPD.																
5.	Produk Pelayanan	Pelayanan Administrasi Penerbitan Izin Dengan Penilaian Teknis serta Pengesahan SKPD.																
6	Penanganan Pengaduan, saran, dan masukan	<p>6.1 UPTSA menyediakan sarana komunikasi bagi pemohon yang membutuhkan informasi terkait pelayanan administrasi penelitian izin 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, website, facebook, dan twitter.</p> <p>6.2 Pemohon yang hendak berkomunikasi atau menyampaikan pengaduan secara langsung harus menyampaikan identitas diri serta hal yang akan di komunikasikan/adukan kepada petugas pengaduan.</p>																

		<p>6.3 Petugas pengaduan akan mencatat hal yang diadakan dalam Log Book Pengaduan pada aplikasi.</p> <p>6.4 Permintaan informasi maupun pengaduan yang masuk melalui telepon akan langsung di respon oleh petugas pengaduan dan di catat dalam Log Book Pengaduan dan aplikasi.</p> <p>6.5 Semua pengaduan yang masuk melalui berbagai sarana pengaduan sudah di rekam dalam og book pengaduan , apabila bisa langsung di jawab oleh petugas pengaduan akan langsung di jawab/disampaikan kepada pemohon bersangkutan</p> <p>6.6 Sedangkan pertanyaan maupun pengaduan yang memerlukan investigasi lebih lanjut akan di teruskan kepada pejabat terkait untuk dapat di tindak lanjuti</p> <p>6.7 Penyelesaian masalah pengasuan serta keputusan/solusi yang di berikan oleh pejabat terkait di catat dalam Log Book Pengaduan</p> <p>6.8 Berdasarkan jawaban pada Log Book Pengaduan, petugas pengaduan memberi jawaban kepada pemohon</p> <p>6.9 Setiap akhir bulan petugas pengaduan merekap seluruh pengaduan dan melaporkan kepada Sub Unit Informasi UPTSA. Kepala Sub Unit informasi UPTSA mengecek status tindak lanjut pengaduan dan memastikan tidak ada dampak lanjutan dalam hal yangh diadakan oleh pemohon.</p> <p>6.10 Apabila pada rekap laporan bulanan Log Book Pengaduan 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 di perlukan agar menjamin tidak terjadi masalah/pengaduan berulang</p> <p>6.11 Penyelesaian masalah dilaporkan kepada UPTSA dalam Rapat Tinjauan Manajemen.</p>
--	--	--

C.2 Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses pengelolaan pelayanan di internal organisasi, meliputi:

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 15 Tahun 2014 tentang Penunjuk Teknis Penyusunan, Penetapan Dan Penetapan 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 Perizinan Terpadu Di Daerah 1.5 Peraturan Walikota Nomor 28 Tahun 2007 tentang 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 2003 tentang Tata Cara Pelayanan Perizinan Dan Non Perizinan Secara Elektronik Di Kota Surabaya. 1.8 Peraturan Dan Perundangan Terkait Masing-Masing Izin Yang Berlaku
2	Sarana dan Prasarana, dan/ atau fasilitas	2.1 Perangkat komunikasi yang terkoneksi internet/Komputer 18 unit 2.2 Sistem Aplikasi 17 unit 2.3 Printer 7 unit 2.4 Telepon/fax 1 unit 2.5 Kertas, tinta printer, ATK 2.6 Scanner 4 unit 2.7 Kendaraan Roda 2 (dua) 2 unit 2.8 Kendaraan Roda 4 (empat) 1 unit

3	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
		2	Petugas Informasi	<ul style="list-style-type: none"> • Ramah • Cekatan • Santun • Informatif • Memahami persyaratan perizinan dan non perizinan • Mampu berkomunikasi dengan baik • Pendidikan Formal : minimal Diploma • Pengalaman Kerja : minimal 1 tahun
		3	Petugas Customer Service	<ul style="list-style-type: none"> • Ramah • Santun • Teliti • Memahami persyaratan perizinan dan non perizinan • Mampu berkomunikasi dengan baik • Pendidikan Formal : minimal Diploma • Pengalaman Kerja : minimal 1 tahun
		4	Petugas Back Office	<ul style="list-style-type: none"> • Teliti • Mengetahui secara teknis perizinan • Pendidikan Formal : minimal S1 • Pengalaman Kerja : minimal 2 tahun
		5	Petugas Entri Data	<ul style="list-style-type: none"> • Teliti • Pendidikan Formal : minimal SMA • Pengalaman Kerja : minimal 1 tahun
		6	Petugas Caraka	<ul style="list-style-type: none"> • Teliti • Mempunyai SIM • Diklat Teknis Fungsional Pengembangan diri

		7	Petugas Pengambilan Berkas	<ul style="list-style-type: none"> • Ramah • Santun • Teliti • Memahami permasalahan secara teknis pada perizinan dan non perizinan • Mampu berkomunikasi dengan baik
		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
		9	Bendahara Penerima	<ul style="list-style-type: none"> • Teliti • Cekatan • Ditugaskan oleh SKPD dengan Surat Keputusan • Diklat Teknis Fungsional Pengembangan diri
		10	Petugas Pengaduan	<ul style="list-style-type: none"> • Ramah • Cekatan • Santun • Informatif • Memahami persyaratan perizinandan non perizinan • Mampu berkomunikasi dengan baik • Pendidikan Formal : minimal SLTA • Pengalaman Kerja : minimal 1 tahun
4	Pengawasan Internal	<p>Pengawasan internal terhadap proses administrasi penerbitan izin 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>Secara periodik setiap 6 (enam) bulan, dilakukan pemeriksaan internal oleh Tim Audit Internal untuk mengecek kesesuaian proses dan produk administrasi penerbitan izin dengan penilaian teknis dan pengesahan dari SKPD di UPTSA.</p>		

5	Jumlah Pelaksana	FUNGSI PELAKSANA		JUMLAH
		Petugas Keamanan / Security		6 orang
		Petugas Informasi		3 orang
		Petugas Customer Service		14 orang
		Petugas Back Office		20 orang
		Petugas Entri Data		4 orang
		Petugas Caraka / Ekspedisi		3 orang
		Petugas Pengembalian Berkas		2 orang
		Bendahara Penerima		4 orang
		Loket Pengambilan		3 orang
		Loket Pengaduan		2 orang
6	Jaminan Pelayanan	Kepala Badan Koordinasi Pelayanan dan Penanaman Modal menjamin seluruh proses monitoring administrasi penerbitan izin 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.		
7	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan.	<p>7.1 Keamanan proses administrasi penerbitan izin 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>7.2 Seluruh dokumen diterbitkan melalui sistem Aplikasi dengan login ID yang berbeda bagi setiap personil untuk keamanan data</p>		
8	Evaluasi kinerja pelaksana	Kinerja yang terkait dengan proses administrasi penerbitan izin 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**



Drs. Eko Agus Supiadi Sapoetro, MM
Pembina Tk. I

NIP. 196108251985031006