

Lampiran II : 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 pada pelayanan **Administrasi Pemrosesan Perizinan dan Non Perizinan Tanpa Penilaian Teknis 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 tanpa penilaian teknis	:	Izin yang tidak memerlukan pengecekan secara teknis hanya memerlukan penelitian administrasi di UPTSA.
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, dan lama waktu pengurusan izin.
Petugas Costumer Service	:	Personil yang bertugas menerima berkas dari pemohon serta melakukan pemeriksaan berkas.
Petugas Back Office (BO)	:	Personil yang bertugas meneliti berkas yang di terima dari petugas costumer service.

SIMTAP	:	Sistem informasi Manajemen Terpadu Satu Atap
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 Tanpa Penilaian Teknis 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><b>Pemohon Datang Ke Kantor UPTSA</b></p> <p>2.1.1 Pada saat masuk kantor UPTSA, Pemohon akandisambut oleh Petugas Keamanan / Security</p> <p>2.1.2 Selanjutnya Petugas Keamanan/Security akan menanyakan maksud kedatangan Pemohon</p> <p>2.1.2.1 Apabila Pemohon bermaksud mengetahui tentang pengurusan izin/non izin (persyaratan, biaya &amp; 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>

		2.2	<p><b>Penerimaan Pemohon oleh Petugas Informasi</b>          Apabila jenis izin yang diurus adalah izin tanpa penilaian teknis, maka Petugas Informasi menjelaskan tentang tata cara pengurusan izin tanpa penilaian teknis, persyaratan apa saja yang perlu dilengkapi untuk pengurusan izin tanpa penilaian teknis.</p>
		2.3	<p><b>Penerimaan dan Pemeriksaan Berkas oleh Customer Service</b>          2.3.1. Pemohon akan dipanggil oleh Petugas Customer Service, sesuai dengan <b>Nomor Urut Antrian</b> yang sudah diambil, Pemohon menunjukkan <b>Nomor Urut Antrian</b> kepada Petugas Customer Service beserta lembar pengesahan berkas permohonan izin.          2.3.2. Petugas Customer Service akan menerima serta memeriksa <b>Berkas Permohonan</b>, yang meliputi <b>Formulir Permohonan</b> beserta persyaratan yang diminta. Pemeriksaan <b>Berkas Permohonan</b> yang dilakukan oleh Petugas Customer Service meliputi : Kelengkapan persyaratan yang dilampirkan oleh Pemohon dan Keabsahan dokumen administrasi yang diserahkan pemohon          2.3.2.1 Apabila lengkap, Berkas akan diproses secara internal oleh Petugas Back Office, meliputi: <b>Kartu Pencari Kerja</b>, serta <b>Perizinan terkait Jenasah/Kerangka</b>.          2.3.2.2 Apabila berkas tidak lengkap:          – Petugas Customer Service akan mengembalikan <b>Berkas Permohonan</b> ke Pemohon          – Pemohon akan mendapatkan <b>Catatan Kekurangan Berkas</b> yang berisi informasi tentang <b>Berkas Permohonan</b> yang kurang lengkap disertai paraf dari Petugas Customer Service          – Persyaratan yang diserahkan mengacu kepada ketentuan <b>Spesifikasi Izin</b>.</p>

		<p>2.4</p> <p><b>Pemrosesan Berkas oleh Back Office</b></p> <p>2.4.1 Setelah menerima Berkas Permohonan dari Petugas Customer Service, Petugas Back Office melakukan hal-hal sebagai berikut:</p> <p>2.4.1.1. • Petugas BO melakukan verifikasi kelengkapan berkas yang dibawa pemohon dengan pengisian formulir permohonan</p> <p>Kartu Pencari kerja</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Apabila tidak lengkap Petugas Back Office akan membuat Catatan Kekurangan Berkas dan disampaikan kepada pemohon untuk diperbaiki/dilengkapi.</li> <li>• Apabila lengkap, berkas di proses dengan mencetak Kartu Tanda Pencari Kerja.</li> <li>• Kemudian Kartu Pencari Kerja itu di paraf oleh petugas BO dan distempel Dinas.</li> </ul> <p>2.4.1.2. • Verifikasi kelengkapan berkas yang dibawah pemohon dengan pengisian formulir</p> <p>Perijinan terkait jenazah/ kerangka</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Apabila tidak lengkap Petugas Back Office akan membuat Catatan Kekurangan Berkas dan disampaikan kepada pemohon untuk diperbaiki/dilengkapi</li> <li>• Apabila lengkap, berkas di proses dengan mencetak surat izin</li> <li>• Selanjutnya surat izin di paraf dan di stempel oleh Sub Bag TU</li> </ul> <p><b>2.5 Pengambilan SK Izin/Non Izin</b></p> <p>Setelah dilakukan proses seperti tersebut di atas, Pemohon dapat mengambil permohonan izin/non izin nya.</p> <p><b>2.6 Prosedur Pelayanan Administrasi Pemrosesan Perizinan dan Non Perizinan Tanpa Penilaian Teknis SKPD (terlampir)</b></p>
--	--	---

3.	Jangka waktu pelayanan		<table border="1"> <thead> <tr> <th data-bbox="722 209 792 244">No</th> <th data-bbox="792 209 1227 244">Urutan Proses</th> <th data-bbox="1227 209 1430 244">Waktu</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td data-bbox="722 244 792 279">1</td> <td data-bbox="792 244 1227 279">Memasukkan permohonan</td> <td data-bbox="1227 244 1430 279" rowspan="7">1 Hari</td> </tr> <tr> <td data-bbox="722 279 792 313">2</td> <td data-bbox="792 279 1227 313">Memverifikasi Permohonan</td> </tr> <tr> <td data-bbox="722 313 792 393">3</td> <td data-bbox="792 313 1227 393">Meneliti Kebenaran Permohonan</td> </tr> <tr> <td data-bbox="722 393 792 468">4</td> <td data-bbox="792 393 1227 468">Membuat Tanda Bukti Pembayaran</td> </tr> <tr> <td data-bbox="722 468 792 543">5</td> <td data-bbox="792 468 1227 543">Menerima Pembayaran Retribusi</td> </tr> <tr> <td data-bbox="722 543 792 578">6</td> <td data-bbox="792 543 1227 578">Mencetak Surat Keputusan</td> </tr> <tr> <td data-bbox="722 578 792 613">7</td> <td data-bbox="792 578 1227 613">Melegalisir</td> </tr> <tr> <td colspan="2" data-bbox="722 613 1227 662"><b>Total</b></td> <td data-bbox="1227 613 1430 662"><b>1 Hari</b></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	<b>Total</b>		<b>1 Hari</b>
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																							
<b>Total</b>		<b>1 Hari</b>																						
4	Biaya / tarif		Tidak ada biaya/tarif yang dipungut untuk pelayanan administrasi pemrosesan perizinan dan non perizinan tanpa penilaian teknis SKPD																					
5.	Produk Pelayanan		Pelayanan Administrasi Penerbitan Izin Tanpa Penilaian Teknis serta Pengesahan SKPD yaitu : Kartu Pencari Kerja dan Perizinan terkait Jenazah																					
6	Penanganan Pengaduan, saran, dan masukan		<p><b>6.12</b> 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, twitter.</p> <p><b>6.13</b> 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><b>6.14</b> Petugas pengaduan akan mencatat hal yang diadukan dalam <b>Log Book Pengaduan</b> pada aplikasi.</p> <p><b>6.15</b> permintaan informasi maupun pengaduan yang masuk melalui telepon akan langsung di respon oleh petugas pengaduan dan di catat dalam <b>Log Book Pengaduan</b> dan aplikasi.</p> <p><b>6.16</b> Semua pengaduan yang masuk melalui berbagai sarana pengaduan sudah di rekam dalam <b>Log Book Pengaduan</b> , apabila bisa langsung di jawab oleh petugas pengaduan akan langsung di jawab/disampaikan kepada pemohon bersangkutan</p> <p><b>6.17</b> Sedangkan pertanyaan maupun pengaduan yang memerlukan investigasi lebih lanjut akan di teruskan kepada pejabat terkait untuk dapat di tindak lanjuti</p> <p><b>6.18</b> Penyelesaian masalah pengaduan serta keputusan/solusi yang di berikan oleh pejabat</p>																					

		<p>terkait di catat dalam <b>Log Book Pengaduan</b></p> <p><b>6.19</b> Berdasarkan jawaban pada <b>Log Book Pengaduan</b>, petugas pengaduan memberi jawaban kepada pemohon</p> <p><b>6.20</b> Setiap akhir bulan petugas pengaduan merekap seluruh pengaduan dan melaporkan kepada Sub Unit Program dan Informasi UPTSA. Kepala Sub Unit Program dan informasi UPTSA mengecek status tidak lanjut pengaduan dan memastikan tidak ada dampak lanjutan dalam hal yang diadukan oleh pemohon.</p> <p><b>6.21</b> 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 di perlukan agar menjamin tidak terjadi masalah/pengaduan berulang</p> <p><b>6.22</b> 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	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Undang -Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.</li> <li>• Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 15 Tahun 2014 tentang Petunjuk Teknis Penyusunan, Penetapan dan Penerapan Standar Pelayanan</li> <li>• Peraturan Pemerintah No 41 Tahun 2007 tentang Organisasi Perangkat Daerah.</li> <li>• Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 20 Tahun 2008 tentang Pedoman organisasi dan tata kerja Unit Pelayanan Perizinan Terpadu di Daerah.</li> <li>• Peraturan Walikota Nomor 28 Tahun 2007 tentang Organisasi Pelayanan Terpadu Satu Atap.</li> <li>• Peraturan Walikota Nomor 24 Tahun 2009 tentang Perubahan atas Peraturan Walikota Nomor 24 Tahun 2009 tentang Organisasi Pelayanan Terpadu Satu Atap.</li> <li>• Peraturan Walikota Surabaya Nomor 28 Tahun 2013 tentang Tata Cara Pelayanan perizinan dan Non Perizinan Secara Elektronik di Kota Surabaya.</li> <li>• Peraturan dan Perundangan terkait masing-masing izin yang masih berlaku</li> </ul>

2	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
---	--	--

3	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>Ramah Cekatan Santun Tegas Memiliki pengalaman sebagai petugas keamanan Mampu berkomunikasi dengan baik Diklat Teknis Fungsional Pengembangan diri</td> </tr> <tr> <td>2</td> <td>Petugas Informasi</td> <td>Ramah Cekatan Santun Informatif Memahami persyaratan perizinan dan non perizinan Mampu berkomunikasi dengan baik Pendidikan Formal : minimal D3 Pengalaman Kerja : minimal 1 tahun 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> Diklat Teknis Fungsional Pengembangan diri</td> </tr> <tr> <td>3</td> <td>Petugas Customer Service</td> <td>Ramah Santun Teliti Memahami persyaratan perizinan dan non perizinan Mampu berkomunikasi dengan baik Pendidikan Formal : minimal D3 Pengalaman Kerja : minimal x tahun 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> Diklat Teknis Fungsional Diklat Pelayanan Publik</td> </tr> <tr> <td>4</td> <td>Petugas Back Office</td> <td>Teliti Mengetahui secara teknis perizinan Pendidikan Formal : minimal Si Pengalaman Kerja : minimal 2 tahun 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> Diklat Teknis Fungsional Diklat Pelayanan publik</td> </tr> </tbody> </table>	No	FUNGSI PELAKSANA	KOMPETENSI	1	Petugas Keamanan / Security	Ramah Cekatan Santun Tegas Memiliki pengalaman sebagai petugas keamanan Mampu berkomunikasi dengan baik Diklat Teknis Fungsional Pengembangan diri	2	Petugas Informasi	Ramah Cekatan Santun Informatif Memahami persyaratan perizinan dan non perizinan Mampu berkomunikasi dengan baik Pendidikan Formal : minimal D3 Pengalaman Kerja : minimal 1 tahun 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> Diklat Teknis Fungsional Pengembangan diri	3	Petugas Customer Service	Ramah Santun Teliti Memahami persyaratan perizinan dan non perizinan Mampu berkomunikasi dengan baik Pendidikan Formal : minimal D3 Pengalaman Kerja : minimal x tahun 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> Diklat Teknis Fungsional Diklat Pelayanan Publik	4	Petugas Back Office	Teliti Mengetahui secara teknis perizinan Pendidikan Formal : minimal Si Pengalaman Kerja : minimal 2 tahun 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> Diklat Teknis Fungsional Diklat Pelayanan publik
		No	FUNGSI PELAKSANA	KOMPETENSI													
		1	Petugas Keamanan / Security	Ramah Cekatan Santun Tegas Memiliki pengalaman sebagai petugas keamanan Mampu berkomunikasi dengan baik Diklat Teknis Fungsional Pengembangan diri													
		2	Petugas Informasi	Ramah Cekatan Santun Informatif Memahami persyaratan perizinan dan non perizinan Mampu berkomunikasi dengan baik Pendidikan Formal : minimal D3 Pengalaman Kerja : minimal 1 tahun 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> Diklat Teknis Fungsional Pengembangan diri													
		3	Petugas Customer Service	Ramah Santun Teliti Memahami persyaratan perizinan dan non perizinan Mampu berkomunikasi dengan baik Pendidikan Formal : minimal D3 Pengalaman Kerja : minimal x tahun 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> Diklat Teknis Fungsional Diklat Pelayanan Publik													
4	Petugas Back Office	Teliti Mengetahui secara teknis perizinan Pendidikan Formal : minimal Si Pengalaman Kerja : minimal 2 tahun 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> Diklat Teknis Fungsional Diklat Pelayanan publik															



		<table border="1"> <tr> <td data-bbox="540 159 610 642">5</td> <td data-bbox="610 159 935 642">Petugas Entri Data</td> <td data-bbox="935 159 1360 642">           Teliti            Pendidikan Formal : minimal SMA            Pengalaman Kerja : minimal 1 tahun            Pangkat / Gol.Ruang:           <ul style="list-style-type: none"> <li>• Terendah : Pengatur Muda Tk.I, II/b</li> <li>• Tertinggi : Penata Muda Tk. I, IH/b</li> </ul>           Diklat Teknis Fungsional            Pengembangan diri Diklat arsip         </td> </tr> <tr> <td data-bbox="540 642 610 1340">7</td> <td data-bbox="610 642 935 1340">Petugas Pengaduan</td> <td data-bbox="935 642 1360 1340">           Ramah            Cekatan            Santun            Informatif            Memahami persyaratan perizinan dan non perizinan            Mampu berkomunikasi dengan baik            Pendidikan Formal : minimal SLTA            Pengalaman Kerja : minimal 1 tahun            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>           Diklat Teknis Fungsional            Diklat Pelayanan Publik         </td> </tr> </table>	5	Petugas Entri Data	Teliti Pendidikan Formal : minimal SMA Pengalaman Kerja : minimal 1 tahun Pangkat / Gol.Ruang: <ul style="list-style-type: none"> <li>• Terendah : Pengatur Muda Tk.I, II/b</li> <li>• Tertinggi : Penata Muda Tk. I, IH/b</li> </ul> Diklat Teknis Fungsional Pengembangan diri Diklat arsip	7	Petugas Pengaduan	Ramah Cekatan Santun Informatif Memahami persyaratan perizinan dan non perizinan Mampu berkomunikasi dengan baik Pendidikan Formal : minimal SLTA Pengalaman Kerja : minimal 1 tahun 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> Diklat Teknis Fungsional Diklat Pelayanan Publik						
5	Petugas Entri Data	Teliti Pendidikan Formal : minimal SMA Pengalaman Kerja : minimal 1 tahun Pangkat / Gol.Ruang: <ul style="list-style-type: none"> <li>• Terendah : Pengatur Muda Tk.I, II/b</li> <li>• Tertinggi : Penata Muda Tk. I, IH/b</li> </ul> Diklat Teknis Fungsional Pengembangan diri Diklat arsip												
7	Petugas Pengaduan	Ramah Cekatan Santun Informatif Memahami persyaratan perizinan dan non perizinan Mampu berkomunikasi dengan baik Pendidikan Formal : minimal SLTA Pengalaman Kerja : minimal 1 tahun 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> Diklat Teknis Fungsional Diklat Pelayanan Publik												
4	Pengawasan internal	<p>4.1 Pengawasan internal terhadap proses administrasi pemrosesan perizinan dan non perizinan 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>4.2 Secara periodik setiap 6 (enam) bulan, dilakukan pemeriksaan internal oleh Tim Audit Internal untuk mengecek kesesuaian proses dan produk administrasi penerbitan izin tanpa penilaian teknis di UPTSA</p>												
5	Jumlah pelaksana	<table border="1"> <thead> <tr> <th data-bbox="540 1789 954 1846">FUNGSI PELAKSANA</th> <th data-bbox="954 1789 1365 1846">JUMLAH</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td data-bbox="540 1846 954 1903">Petugas Keamanan / Security</td> <td data-bbox="954 1846 1365 1903">6 orang</td> </tr> <tr> <td data-bbox="540 1903 954 1961">Petugas Informasi</td> <td data-bbox="954 1903 1365 1961">3 orang</td> </tr> <tr> <td data-bbox="540 1961 954 2018">Petugas Customer Service</td> <td data-bbox="954 1961 1365 2018">2 orang</td> </tr> <tr> <td data-bbox="540 2018 954 2075">Petugas Back Office</td> <td data-bbox="954 2018 1365 2075">2 orang</td> </tr> <tr> <td data-bbox="540 2075 954 2133">Petugas Entri Data</td> <td data-bbox="954 2075 1365 2133">4 orang</td> </tr> </tbody> </table>	FUNGSI PELAKSANA	JUMLAH	Petugas Keamanan / Security	6 orang	Petugas Informasi	3 orang	Petugas Customer Service	2 orang	Petugas Back Office	2 orang	Petugas Entri Data	4 orang
FUNGSI PELAKSANA	JUMLAH													
Petugas Keamanan / Security	6 orang													
Petugas Informasi	3 orang													
Petugas Customer Service	2 orang													
Petugas Back Office	2 orang													
Petugas Entri Data	4 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: <b>Maklumat Pelayanan, Pedoman, SOP</b>
7	Jaminan keamanan	<p>7.1 Keamanan proses administrasi penerbitan izin 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>7.2 Seluruh dokumen diterbitkan melalui sistem <b>Aplikasi</b> dengan login ID yang berbeda bagi setiap personil untuk keamanan data</p> <p>7.3 Pegawai yang terlibat dalam pelayanan administrasi penerbitan izin tanpa penilaian teknis menandatangani pemohon sebagai bentuk komitmen pelayanan.</p>
8	Evaluasi kinerja pelaksana	Kinerja personil yang terkait dengan proses administrasi penerbitan izin 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



Drs. Eko Agus Supiadi Sapetro, MM  
Pembina Tk. I  
NIP. 196108251985031006