

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

A. PENDAHULUAN

Sebagai organisasi layanan publik milik 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

Unit Pelayanan Terpadu Satu Atap (UPTSA) diharapkan dapat melayani kepentingan masyarakat dalam mengurus perizinan 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. DEFINISI

Berikut definisi dari istilah yang terdapat di **Pelayanan Administrasi Penerbitan Izin dan Non Perizinan Secara Elektronik (SSW)** di Unit Pelayanan Terpadu Satu Atap Kota Surabaya:

SKPD	:	Satuan kerja Perangkat Daerah
UPTSA	:	Unit Pelayanan Terpadu Satu Atap
DPUCKTR	:	Dinas Pekerjaan Umum Cipta Karya dan Tata Ruang
Diskominfo	:	Dinas Komunikasi dan Informatika
BLH	:	Badan Lingkungan Hidup
Dishub	:	Dinas perhubungan
DPUBMP	:	Dinas Pekerjaan Umum Bina Marga dan Pematuan
Disparta	:	Dinas Kebudayaan dan Pariwisata
Pelanggan Eksternal/Pemohon	:	Pihak luar yang menggunakan jasa UPTSA Pemerintahan Surabaya
SSW	:	Sistem yang memungkinkan dilakukannya suatu penyampaian data dan informasi secara tunggal, pemrosesan data dan informasi secara tunggal dan sinkron serta pembuatan keputusan sesuai dengan tugas dan fungsi masing-masing Satuan Kerja Perangkat Daerah dalam hal pelayanan perizinan dan non perizinan.
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.
Petugas Entri data	:	adalah personil yang bertugas membuat surat pengantar berkas ke SKPD beserta lampirannya
Petugas Ekspedisi / Caraka	:	adalah personil yang bertugas mengantar berkas permohonan dari UPTSA, mengambil Surat Izin dan SKR dari SKPD. Serta berkas permohonan yang dikembalikan oleh SKPD karena kurang persyaratan secara administrasi dan 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
Loker Pengambilan	:	adalah loker untuk mengambil Surat Izin yang sudah jadi dan SKR yang sudah terbit dari SKPD
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
SKR	:	Surat Ketetapan Retribusi, adalah Surat Ketetapan jumlah retribusi yang harus dibayar oleh pemohon dari SKPD.
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 loker, pengembalian berkas, loker pengambilan, dan pengaduan.

C. STANDAR PELAYANAN

Jenis Pelayanan Administrasi Penerbitan Izin dan Non Perizinan Secara Elektronik (SSW)

Komponen Standar Pelayanan sebagaimana diatur dalam Undang – Undang nomor 25 Tahun 2009, dalam peraturan ini dibedakan menjadi dua bagian, yaitu:

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

No	Komponen	Uraian
1	Persyaratan	Proses Administrasi Penerbitan Izin dan Non Perizinan 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 perizinan dan Non Perizinan Secara Elektronik di Kota Surabaya.

2	Sistem, mekanisme dan prosedur	<p>2.1. Penerimaan Berkas Permohonan di Kantor UPTSA</p> <p>2.1.1 Pemohon Datang Ke Kantor UPTSA Sesuai dengan Standar Pelayanan Administrasi Penerbitan Izin dengan Penilaian Teknis serta Pengesahan SKPD (SP/503/4435/436.7.5/2015)</p> <p>2.1.2 Penerimaan Pemohon oleh Informasi</p> <p>2.1.2.1 Pada saat Pemohon datang ke UPTSA untuk mengurus izin, Petugas Informasi menanyakan jenis izin yang akan diurus. Apabila izin tidak memerlukan penilaian teknis, maka akan diproses sesuai Standar Pelayanan Administrasi Pemrosesan Perizinan dan Non Perizinan Tanpa Penilaian Teknis SKPD (SP Dan Apabila izin yang diurus memerlukan penilaian teknis, maka akan diproses sesuai dengan Standar Pelayanan Administrasi Penerbitan Izin dengan Penilaian Teknis serta Pengesahan SKPD (SP/503/4435/436.7.5/2015.</p> <p>2.1.2.2 Apabila jenis izin yang diurus adalah izin secara Elektronik, 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> <p>2.1.2.3 Apabila Pemohon sudah membawa Berkas Permohonan yang lengkap, maka Petugas Informasi akan mempersilakan Pemohon untuk mengambil Nomor Urut Antrian untuk memasukkan Berkas Permohonan.</p> <p>2.2. Penerimaan Berkas Permohonan Secara On-Line</p> <p>2.2.1 Pemohon memasukkan data permohonan pada website <i>http://ssw.surabaya.go.id</i> secara online</p> <p>2.2.2 Pemohon mengunggah persyaratan sebagaimana sudah tercantum dalam website.</p> <p>2.2.3 Petugas UPTSA meneliti dokumen elektronik yang telah diunggah oleh pemohon dan selanjutnya memberikan konfirmasi mengenai kelengkapan persyaratan yang telah diunggah</p> <p>2.2.4 Apabila sesuai hasil konfirmasi dari petugas UPTSA, persyaratan telah lengkap maka pemohon dapat mencetak tanda bukti telah mengunggah berkas persyaratan secara elektronik</p> <p>2.2.5 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</p> <p>2.3. Penerimaan dan Pemeriksaan Berkas oleh Customer Service Sesuai dengan Standar Pelayanan Administrasi Penerbitan Izin dengan Penilaian Teknis serta Pengesahan SKPD (SP/503/4435/436.7.5/2015)</p> <p>2.4 Penelitian Berkas oleh Back Office</p>
---	--------------------------------	---

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

2.4.2 Pengecekan kelengkapan **Berkas Permohonan** meliputi:

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

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

2.4.3.1 **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 perizinan).

2.4.3.2 **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

2.5 Penyimpanan Berkas

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

2.6 Berkas Permohonan yang sudah diunggah oleh petugas UPTSA

2.6.1 Secara system terkirim kepada SKPD. 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 lainnya.

2.6.2 Petugas UPTSA menyampaikan konsep gambar zoning dan syarat-syarat zoning sesuai lokasi persil yang

		<p>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.</p> <p>2.6.3 Pemohon dan/atau konsultan yang dipilih pemohon menyusun Dokumen Lingkungan/Dokumen 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 Pematuan.</p> <p>2.6.4 Apabila hasil analisa SKPD yang bersangkutan tidak sesuai ketentuan, maka SKPD tersebut mengembalikan dokumen ke pemohon untuk diperbaiki.</p> <p>2.6.5 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.</p> <p>2.6.6 Pemohon mengunggah dokumen gambar teknis bangunan secara online atau melalui UPTSA pada Petugas Loker Khusus.</p> <p>2.6.7 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</p> <p>2.6.8 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.</p> <p>2.6.9 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.</p> <p>2.6.9 Kepala Dinas Kebudayaan dan Pariwisata memproses data pada system informasi serta memverifikasi hasil survey dan hasilnya dimasukkan ke dalam system informasi</p> <p>2.6.10 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.</p> <p>2.6.11 Setelah Kepala BLH memberikan persetujuan Izin</p>
--	--	--

Gangguan, Kepala Dinas Kebudayaan dan Pariwisata memproses data pada system informasi serta memverifikasi hasil survey dan hasilnya dimasukkan ke dalam system informasi.

2.6.12 SKRD Penggantian Biaya Cetak Peta, SKRD IMB dan SKRD Izin Gangguan disampaikan kepada pemohon melalui Petugas Loker UPTSA.

2.7 Pembayaran Retribusi oleh Pemohon

Sesuai dengan **Standar Pelayanan Administrasi Penerbitan Izin dengan Penilaian Teknis serta Pengesahan SKPD (SP/503/3345/436.7.5/2015)**

2.8 Penyerahan SK Izin oleh SKPD ke UPTSA

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.

2.9 Pemberian Nomor Register pada SK Izin dan Tanda Terima Permohonan

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)

2.10 Pengambilan SK Izin

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.

2.11 Prosedur Pelayanan Administrasi Penerbitan Izin dan Non Perizinan Secara Elektronik (SSW) (terlampir)

3 Jangka waktu penyelesaian

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> <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">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	Waktu	1.	Meregister dan memberikan SK jadi	1 hari	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																						
No	Urutan Proses	Waktu																						
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 dan non perizinan secara elektronik (SSW)																						
5	Produk pelayanan	Pelayanan Administrasi Penerbitan Izin dan Non Perizinan Secara Elektronik (SSW)																						
6	Penanganan pengaduan	<p>6.1 UPTSA menyediakan sarana komunikasi bagi Pemohon yang membutuhkan informasi terkait pelayanan administrasi penerbitan 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</p> <p>6.2 Pemohon yang hendak berkomunikasi atau menyampaikan pengaduan secara langsung harus menyampaikan identitas diri serta hal yang akan dikomunikasikan/diadukan kepada Petugas Pengaduan</p> <p>6.3 Petugas Pengaduan akan mencatat hal yang diadukan dalam Log Book Pengaduan pada Aplikasi</p> <p>6.4 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>6.5 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>6.6 Sedangkan pertanyaan maupun pengaduan yang memerlukan investigasi lebih lanjut akan diteruskan kepada pejabat terkait untuk dapat ditindaklanjuti</p> <p>6.7 Penyelesaian masalah pengaduan serta keputusan/solusi yang diberikan oleh pejabat terkait dicatat 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 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>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</p>																						

			<ul style="list-style-type: none"> 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 • Diklat Teknis Fungsional • Pengembangan diri
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 D3 • Pengalaman Kerja : minimal 1 tahun • Pangkat / Gol.Ruang: <ul style="list-style-type: none"> • Terendah : Pengatur Muda Tk.I, II/b • Tertinggi : PenataMuda Tk. I, III/b • Diklat Teknis Fungsional • Diklat Pelayanan Publik
4	Petugas Back Office		<ul style="list-style-type: none"> • Teliti • Mengetahui secara teknis perizinan • 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 • Diklat Teknis Fungsional • Diklat Pelayanan Publik
5	Petugas Entri 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 • Diklat Teknis Fungsional • Pengembangan diri • Diklat arsip
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 • Diklat Teknis Fungsional Pengembangan diri
		8	Loket Pengambilan	<ul style="list-style-type: none"> • Ramah • Santun • Teliti • Mampu berkomunikasi dengan baik • Pendidikan Formal : minimal S1 • Pengalaman Kerja : minimal 1 tahun • Pangkat / Gol.Ruang : <ul style="list-style-type: none"> • Terendah : Pengatur Muda Tk.I, H/b • Tertinggi : Penata Muda Tk. I , III/b • Diklat Teknisfungsional
		9	Bendahara Penerima	<ul style="list-style-type: none"> • Teliti • Cekatan • Ditugaskan oleh SKPD dengan Surat Keputusan • Diklat Teknis Fungsional Pengembangan diri
			Petugas Pengaduan	<ul style="list-style-type: none"> • 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"> • Terendah : Pengatur Muda Tk.I, II/b • Tertinggi : Penata Muda Tk. I, III/b • Diktat Teknis Fungsional • Diklat Pelayanan Publik
4	Pengawasan internal	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	
		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	

5	Jumlah pelaksana	<table border="1"> <thead> <tr> <th>FUNGSI PELAKSANA</th> <th>JUMLAH</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Petugas Keamanan / Security</td> <td>6 orang</td> </tr> <tr> <td>Petugas Informasi</td> <td>3 orang</td> </tr> <tr> <td>Petugas Customer Service</td> <td>12 orang</td> </tr> <tr> <td>Petugas Back Office</td> <td>19 orang</td> </tr> <tr> <td>Petugas Entri Data</td> <td>4 orang</td> </tr> <tr> <td>Petugas Caraka / Ekspedisi</td> <td>3 orang</td> </tr> <tr> <td>Petugas Pengembalian Berkas</td> <td>2 orang</td> </tr> <tr> <td>Bendahara Penerima</td> <td>4 orang</td> </tr> <tr> <td>Loket Pengambilan</td> <td>3 orang</td> </tr> <tr> <td>Petugas loket khusus</td> <td>2 orang</td> </tr> </tbody> </table>	FUNGSI PELAKSANA	JUMLAH	Petugas Keamanan / Security	6 orang	Petugas Informasi	3 orang	Petugas Customer Service	12 orang	Petugas Back Office	19 orang	Petugas Entri Data	4 orang	Petugas Caraka / Ekspedisi	3 orang	Petugas Pengembalian Berkas	2 orang	Bendahara Penerima	4 orang	Loket Pengambilan	3 orang	Petugas loket khusus	2 orang
		FUNGSI PELAKSANA	JUMLAH																					
		Petugas Keamanan / Security	6 orang																					
		Petugas Informasi	3 orang																					
		Petugas Customer Service	12 orang																					
		Petugas Back Office	19 orang																					
		Petugas Entri Data	4 orang																					
		Petugas Caraka / Ekspedisi	3 orang																					
		Petugas Pengembalian Berkas	2 orang																					
		Bendahara Penerima	4 orang																					
		Loket Pengambilan	3 orang																					
Petugas loket khusus	2 orang																							
6	Jaminan Pelayanan	<p>Kepala Badan Koordinasi Pelayanan dan Penanaman Modal menjamin seluruh proses Jaminan monitoring administrasi penerbitan izin dan non perizinan secara elektronik (SSW) dijalankan sesuai dengan Standar Pelayanan yang diatur pada dokumen ini. Untuk memastikan pelayanan dilaksanakan secara terkendali,</p> <p>Kepala Badan Koordinasi Pelayanan dan Penanaman Modal menerbitkan: Maklumat layanan, Pedoman, SOP</p>																						
7	Jaminan keamanan	<p>14.1 Keamanan proses administrasi penerbitan izin dan non perizinan 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 Aplikasi dengan login ID yang berbeda bagi setiap personil untuk keamanan data</p>																						
8	Evaluasi kinerja pelaksana	<p>Kinerja yang terkait dengan proses administrasi penerbitan izin dan non perizinan secara elektronik (SSW), 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.</p>																						

Kepala Badan Koordinasi
Pelayanan dan Penanaman Modal



[Signature]
Dr. Eko Agus Supiadi Sapetro, MM
Pembina Tk. I
NIP. 196108251985031006