



BUPATI LUWU TIMUR
PROVINSI SULAWESI SELATAN
KEPUTUSAN BUPATI LUWU TIMUR
NOMOR 181 / VII /TAHUN 2018

TENTANG

STANDAR PELAYANAN PERIZINAN DAN NON PERIZINAN PADA
DINAS PENANAMAN MODAL DAN PELAYANAN TERPADU SATU PINTU

Menimbang : bahwa untuk melaksanakan ketentuan Pasal 13 ayat (2) Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 138 Tahun 2017 tentang Penyelenggaraan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Daerah, perlu menetapkan Keputusan Bupati tentang Standar Pelayanan Perizinan pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu;

Mengingat : 1. Undang-Undang Nomor 28 Tahun 1999 tentang Penyelenggaraan Negara yang Bersih dan Bebas dari Korupsi, Kolusi dan Nepotisme (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 1999 Nomor 75, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 3851);

2. Undang-Undang Nomor 7 Tahun 2003 tentang Pembentukan Kabupaten Luwu Timur dan Kabupaten Mamuju Utara di Provinsi Sulawesi Selatan (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2003 Nomor 27, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4270);

3. Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2008 Nomor 61, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4846);

4. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2009 Nomor 130, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5049);

5. Undang-Undang Nomor 30 Tahun 2014 tentang Administrasi Pemerintahan (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2014 Nomor 292, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5601);
6. Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2014 Nomor 244, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5587) sebagaimana telah diubah beberapa kali terakhir dengan Undang-Undang Nomor 9 Tahun 2015 tentang Perubahan Kedua Atas Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2015 Nomor 58, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5679);
7. Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2012 Nomor 215, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5357);
8. Peraturan Pemerintah Nomor 18 Tahun 2016 tentang Perangkat Daerah (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2016 Nomor 114, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5887);
9. Peraturan Presiden Nomor 97 Tahun 2014 tentang Penyelenggaraan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2014 Nomor 221);
10. Peraturan Presiden Nomor 91 Tahun 2017 tentang Percepatan Pelaksanaan Berusaha (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2017 Nomor 210);
11. Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 100 Tahun 2016 tentang Pedoman Nomenklatur Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Provinsi dan Kabupaten/Kota (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2016 Nomor 1906);

12. Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 138 Tahun 2017 tentang Penyelenggaraan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Daerah (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2017 Nomor 1956);
13. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 15 Tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan;
14. Peraturan Kepala Badan Koordinasi Penanaman Modal Nomor 14 Tahun 2011 tentang Standar Pelayanan Minimal Bidang Penanaman Modal Provinsi dan Kabupaten/Kota;
15. Peraturan Kepala Badan Koordinasi Penanaman Modal Nomor 13 Tahun 2017 tentang Pedoman dan Tata Cara Perizinan dan Fasilitas Penanaman Modal (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2017 Nomor 1767);
16. Peraturan Daerah Nomor 8 Tahun 2016 tentang Pembentukan dan Susunan Perangkat Daerah (Lembaran Daerah Kabupaten Luwu Timur Tahun 2016 Nomor 8, Tambahan Lembaran Daerah Kabupaten Luwu Timur Nomor 103);
17. Peraturan Bupati Nomor 46 Tahun 2016 tentang Susunan Organisasi, Kedudukan, Tugas dan Fungsi serta Tata Kerja Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Luwu Timur (Berita Daerah Kabupaten Luwu Timur Tahun 2016 Nomor 46);
18. Peraturan Bupati Luwu Timur Nomor 55 Tahun 2017 tentang Penyederhanaan Perizinan dan Non Perizinan (Berita Daerah Kabupaten Luwu Timur Tahun 2017 Nomor 55);
19. Peraturan Bupati Luwu Timur Nomor 56 Tahun 2017 tentang Pendeklegasian Kewenangan Penyelenggaraan, Penandatanganan Perizinan dan Non Perizinan dari Bupati kepada Kepala Dinas Penanaman Modal dan Perizinan Terpadu Satu Pintu (Berita Daerah Kabupaten Luwu Timur Tahun 2017 Nomor 56);

20. Keputusan Bupati Luwu Timur Nomor 298/X/Tahun 2017 tentang Pembentukan Tim Teknis Perizinan dan Non Perizinan Kabupaten Luwu Timur.

MEMUTUSKAN:

Menetapkan : KEPUTUSAN BUPATI TENTANG STANDAR PELAYANAN PERIZIANAN DAN NON PERIZINAN PADA DINAS PENANAMAN MODAL DAN PELAYANAN TERPADU SATU PINTU.

- KESATU : Standar Pelayanan pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu sebagaimana tercantum dalam Lampiran yang merupakan bagian tidak terpisahkan dari Keputusan Bupati ini;
- KEDUA : Standar Pelayanan pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu sebagaimana dimaksud dalam Diktum Kesatu meliputi :
- a. Standar Pelayanan yang terkait dengan proses penyampaian pelayanan; dan
 - b. Standar Pelayanan yang terkait dengan proses pengelolaan pelayanan.
- KETIGA : Standar Pelayanan sebagaimana dimaksud dalam Diktum Kedua wajib dilaksanakan dan merupakan pedoman bagi aparatur pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu dalam melaksanakan pekerjaan sesuai dengan tugas dan fungsinya;
- KEEMPAT : Standar Pelayanan sebagaimana dimaksud dalam Diktum Kedua akan dimonitoring secara regular tiap 6 (enam) bulan sekali dengan melakukan pertemuan disertai pengumpulan data dari Satuan Kerja Perangkat Daerah terkait dan masyarakat, dan dievaluasi oleh Tim Penyusun Standar Pelayanan dan Standar Operasional Prosedur, serta dapat dilakukan penyederhanaan/pengembangan sesuai ketentuan peraturan perundang-undangan;

KELIMA : Segala biaya yang dikeluarkan akibat penetapan dan pelaksanaan Keputusan Bupati ini dibebankan pada Anggaran Pendapatan dan Belanja Daerah (APBD) Kabupaten Luwu Timur melalui Dokumen Pelaksanaan Anggaran-Satuan Kerja Perangkat Daerah (DPA-SKPD) Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Luwu Timur;

KEENAM : Keputusan Bupati ini mulai berlaku pada tanggal ditetapkan.

Ditetapkan di Malili
pada tanggal 27 Juli 2018
BUPATI LUWU TIMUR,

MUH. THORIG HUSLER

LAMPIRAN
KEPUTUSAN BUPATI LUWU TIMUR
NOMOR 181 / VII / TAHUN 2018
TENTANG
STANDAR PELAYANAN PERIZINAN DAN
NON PERIZINAN PADA DINAS PENANAMAN
MODAL DAN PELAYANAN TERPADU SATU
PINTU

1. IZIN PENANAMAN MODAL

Izin Penanaman Modal adalah kumpulan perizinan dan non perizinan Penanaman Modal yang menjadi kewenangan Pemerintah Daerah, yang antara lain terdiri dari :

- a. Pendaftaran Penanaman Modal adalah bentuk persetujuan Pemerintah yang merupakan izin prinsip sebagai dasar penerbitan Perizinan dan pemberian Fasilitas pelaksanaan Penanaman Modal.
- b. Izin Usaha Penanaman Modal adalah izin yang wajib dimiliki perusahaan untuk memulai produksi/operasi, kecuali ditentukan lain oleh peraturan perundang-undangan.
- c. Izin Kantor Perwakilan adalah Izin yang diterbitkan oleh pemerintah daerah untuk Kantor Perwakilan Perusahaan Asing, Perusahaan Perdagangan Asing, Badan Usaha Jasa Konstruksi Asing dan KPPA Migas.

A. Standar Pelayanan terkait proses penyampaian pelayanan (*Service delivery*)

1) Persyaratan

Pendaftaran Penanaman Modal bagi yang telah berbadan hukum Indonesia :

- I. Keterangan Pemohon
 1. Rekaman Akta Pendirian perusahaan dan perubahannya;
 2. Rekaman Pengesahan Anggaran Dasar Perusahaan dan persetujuan/ pemberitahuan atas perubahan dari Menteri Hukum dan HAM;
 3. Rekaman NPWP perusahaan yang telah dilakukan Konfirmasi Status Wajib Pajak (KSWP) sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku;
 4. Bukti diri pemegang saham, berupa:
 - a. Dalam hal pemegang saham adalah Pemerintah Negara Lain, wajib melampirkan surat dari instansi pemerintah negara yang bersangkutan atau surat yang dikeluarkan oleh Kedutaan Besar/ kantor perwakilan negara yang bersangkutan di Indonesia;
 - b. Dalam hal pemegang saham adalah perseorangan asing, agar melampirkan rekaman paspor;
 - c. Dalam hal pemegang saham adalah badan usaha asing, agar melampirkan rekaman anggaran dasar(*article of association*) dalam bahasa Inggris atau terjemahannya dalam Bahasa Indonesia;
 - d. Dalam hal pemegang saham adalah perseorangan Indonesia, agar melampirkan rekaman KTP dan rekaman NPWP yang telah dilakukan Konfirmasi Status Wajib Pajak (KSWP) sesuai dengan e. Peraturan perundang-undangan yang berlaku;
 - f. Dalam hal pemohon merupakan warga negara Indonesia pemegang KMILN, agar melampirkan KMILN dan tidak disyaratkan NPWP;

- perubahannya dilengkapi pengesahan dan persetujuan/
- h. Pemberitahuan dari Menteri Hukum dan HAM dan rekaman NPWP yang telah dilakukan Konfirmasi Status Wajib Pajak (KSWP) sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku, serta perizinan yang dimiliki perusahaan.
5. Dalam Hal terjadi Perubahan :
- Perizinan yang dimiliki (Rekaman Pendaftaran Penanaman Modal/ Izin Prinsip/Izin Investasi/ Izin Prinsip Perluasan/ Izin Usaha dan perubahannya bila ada.

II. Keterangan Rencana Penanaman Modal :

1. Untuk industri, berupa diagram alir produksi (flow chart of production) dilengkapi dengan penjelasan detailuraian proses produksi dengan mencantumkan jenis bahan baku;
2. Untuk sektor jasa, berupa uraian kegiatan yang akan dilakukan dan penjelasan produk jasa yang dihasilkan;
3. Rekomendasi dari instansi Pemerintah terkait apabila dipersyaratkan;
4. Khusus untuk proyek perluasan dalam bidang usaha industri, melampirkan rekapitulasi kapasitas produksi.

III. Laporan Kegiatan Penanaman Modal (LKPM) periode laporan terakhir (untuk permohonan yang sebelumnya telah memiliki izin);

IV. Hasil pemeriksaan lapangan apabila diperlukan.

V. Surat kuasa bila pengajuan permohonan tidak dilakukan secara langsung oleh pimpinan perusahaan

VI. Apabila terjadi perubahan rencana permodalan, ditambah dengan:

1. Kesepakatan para pemegang saham dalam perseroan yang dituangkan dalam bentuk :
 - a. Rekaman Risalah Rapat Umum Pemegang Saham (RUPS) yang sah sesuai Anggaran Dasar Perusahaan atau Keputusan Sirkular yang ditandatangani oleh seluruh pemegang saham dan telah dicatat (waarmerking) oleh Notaris; atau
 - b. Rekaman Pernyataan Keputusan Rapat/Berita Acara Rapat dalam bentuk Akta Notaris, yang memenuhi ketentuan peraturan perundangundangan, yang secara tegas mencantumkan posisi kepemilikan saham terakhir yang telah disepakati dengan nilai nominal saham masing-masing para pemegang saham.
2. Melampirkan bukti diri para pemegang saham baru, apabila ada;
3. Apabila ada perubahan nama pemegang saham, melampirkan certificate change of name atau sejenisnya;

VII. Apabila terjadi perubahan nama perusahaan, ditambah dengan:

1. Rekaman Risalah Rapat Umum Pemegang Saham (RUPS) yang sah sesuai Anggaran Dasar Perusahaan atau Keputusan Sirkular yang ditandatangani oleh seluruh pemegang saham dan telah dicatat (waarmerking) oleh Notaris; atau Rekaman Pernyataan Keputusan Rapat/Berita Acara Rapat dalam bentuk Akta Notaris, yang memenuhi ketentuan peraturan perundang-undangan;
2. Bukti pemesanan nama Data Isian Akta Notaris (perubahan) dengan status diterima oleh Kementerian Hukum dan HAM;

VIII. Apabila terjadi perubahan NPWP, ditambah dengan NPWP terbaru.

IX. Apabila terjadi perubahan alamat perusahaan dan/atau lokasi proyek, ditambah dengan:

1. Surat keterangan domisili;
2. Perjanjian sewa menyewa;
3. Dokumen pendukung lainnya;

X. Apabila terjadi perubahan bidang usaha dan jenis produksi, ditambah dengan:

1. untuk industri berupa diagram alir produksi (flow chart of

- production) dilengkapi dengan penjelasan detailuraian proses produksi dengan mencantumkan jenis bahan baku;
2. untuk sektor jasa, berupa uraian kegiatan yang akan dilakukan dan penjelasan produk jasa yang dihasilkan;
 3. Rekomendasi dari instansi Pemerintah terkait apabila dipersyaratkan;
 4. Dokumen pendukung lainnya;
- XI. Apabila terjadi perubahan nilai investasi, luas tanah atau tenaga kerja, ditambah dengan:
1. Alasan detil dan jelas mengenai perubahan dari pimpinan perusahaan;
 2. Dokumen pendukung lainnya.
- XII. Apabila terjadi perpanjangan masa berlaku, ditambah dengan:
1. Bukti progress kegiatan yang dilakukan perusahaan selama ini
 2. Alasan detil dan jelas mengenai permohonan perpanjangan jangka waktu penyelesaian proyek dari pimpinan perusahaan
 3. Hasil pemeriksaan lapangan bila diperlukan
 4. Dokumen pendukung lainnya.

Persyaratan untuk masing-masing jenis Izin usaha dan Pembukaan Kantor Perwakilan selanjutnya sebagaimana diatur dalam Perka BKPM No. 13 Tahun 2017 tentang pedoman dan tata cara perizinan penanaman modal.

2) Sistem, makanisme dan prosedur

Pelayanan Secara Manual/luring :

- a. Petugas Pendaftaran menerima berkas permohonan dengan dokumen pendukungnya dari penanam modal, bagi perusahaan yang belum berbadan hukum Indonesia ditandatangani di atas meterai cukup oleh calon pemegang saham atau kuasanya dan yang telah berbadan hukum Indonesia ditandatangani di atas meterai cukup oleh direksi/pimpinan perusahaan dan stempel perusahaan, sebagai pemohon;
- b. Petugas pendaftaran memeriksa kelengkapan berkas permohonan sesuai yang dipersyaratkan dan menyesuaikannya dengan dokumen asli yang dibawa oleh pemohon. Jika lengkap dan benar, maka pendaftaran akan diregistrasi dan pemohon akan diberikan tanda terima.
- c. TIM Teknis Penanaman Modal melakukan pengkajian penerbitan izin sesuai peraturan dan perundang-undangan yang berlaku.
- d. Untuk permohonan izin yang tidak sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan, tidak dapat diproses lebih lanjut dan akan diberikan surat penolakan.
- e. Berkas permohonan yang sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan, akan diteruskan ke Back Office / Bidang Penyelenggaraan Pelayanan, untuk proses pencetakan izin.
- f. Izin yang telah dicetak diverifikasi oleh Kepala Bidang Penanaman Modal dan diserahkan ke Kepala Dinas untuk ditanda tangani.
- g. Izin yang telah ditandatangani dikembalikan ke Bidang Penanaman modal untuk di beri Nomor, Cap Stempel dan di arsipkan.
- h. Petugas informasi menghubungi pemohon untuk mengambil perizinannya di loket penyerahan.
- i. Petugas loket penyerahan menyerahkan berkas izin kepada pemohon, setelah terlebih dahulu memeriksa keabsahan pemohon sesuai berkas pendaftarn izin.

Pelayanan secara online melalui SPIPISE /Daring:

- a. Petugas SPIPISE menerima permohonan pendaftaran penanaman modal dari calon penanam modal dilengkapi dengan dokumen

spipise.bkpm.go.id/, setelah sebelumnya melakukan pendaftaran di website yang sama untuk mendapatkan hak akses, berupa user name dan kata kunci (password)

- b. Jika dokumen pendukung telah lengkap, pemohon dapat mencetak tanda terima melalui user account masing-masing
- c. Jika dokumen pendukung belum lengkap dan benar, maka petugas SPIPISE akan berkomunikasi dengan penanam modal secara elektronik di portal BKPM
- d. Jika penanam modal tidak dapat melengkapi dokumen permohonan, maka penyelenggara PTSP dapat menolak permohonan izin dalam waktu 3 hari kerja sejak permohonan di terima, yang disampaikan melalui surat elektronik.
- e. Jika Permohonan yang telah dinyatakan lengkap, maka investor akan mendapatkan pemberitahuan secara elektronik maupun telepon, agar melakukan validasi ke DPMPTSP dengan membawa dokumen asli.
- f. Jika dokumen tidak valid, maka investor akan menerima email penolakan.
- g. Jika Dokumen dinyatakan valid, maka akan diproses lebih lanjut oleh TIM Teknis Penanaman Modal untuk pengkajian penerbitan izin.
- h. Jika dalam proses pengkajian ini terdapat hal yang menyebabkan permohonan tidak dapat dilanjutkan, maka investor akan menerima email penolakan, jika tidak maka akan dilanjutkan ke proses pencetakan dan pengesahan izin.
- i. Petugas SPIPISE menyampaikan pemberitahuan persetujuan permohonan perizinan secara elektronik ke alamat email pemohon.
- j. Pendaftaran Penanaman Modal yang telah dicetak, selanjutnya ditandatangani dan dinomor secara elektronik sesuai peraturan yang berlaku.
- k. Pendaftaran penanaman modal yang telah disahkan juga dapat di cetak sendiri oleh pemohon melalui akun pengguna yang terdaftar di SPIPISE, atau dapat di ambill langsung ke loket penyerahan di Front Office PTSP, dengan menunjukkan tanda terima.

Catatan: Penanam Modal yang menyampaikan permohonan secara daring/ Online maupun manual dapat mengajukan permohonan secara paralel untuk berbagai perizinan sepanjang kewajiban yang tercantum dalam Izin sebelumnya telah dipenuhi.

3) Jangka waktu pelayanan

Maksimal 2hari kerja, sejak berkas permohonan dinyatakan lengkap dan benar.

4) Biaya / Tarif

Rp. 0,- (Bebas Biaya)

5) Produk Pelayanan

Pendaftaran Penanaman Modal dengan Masa berlaku sama dengan Jangka Waktu Penyelesaian Proyek yang ditetapkan dalam Izin Prinsip. Jangka Waktu Penyelesaian Proyek dapat diberikan 1 (satu) sampai 5 (lima) tahun tergantung karakteristik bidang usaha, dapat diterbitkan dalam bentuk sertifikat dengan tanda tangan digital dalam format Poertable document format (PDF) dan dilengkapi dengan lembar pengesahan, atau juga dapat di cetak di atas kertas F4 100 gram, resmi dengan tandatangan dan cap stempel basah.

6) Penanganan Pengaduan, saran dan masukan

- a. Pengaduan, saran, dan masukan ditangani oleh Kepala Bidang Pengendalian, pengawasan dan pengaduan atau staf loket pengaduan di lingkungan DPMPTSP yang ditunjuk oleh Kepala Dinas.
- b. Saran dan aduan disampaikan melalui loket pengaduan, kotak saran, SMS, Telepon, Faximile dan email yang telah disiapkan

DPMPTSP.

- c. Saran dan aduan segera ditangani dan ditindaklanjuti untuk diselesaikan.
- d. Pengaduan akan diselesaikan oleh tim penanganan pengaduan selambat-lambatnya 7 (Tujuh) hari kerja sejak pengaduan diterima dengan lengkap.

B. Standar Pelayanan terkait proses pengelolaan pelayanan internal (*manufacturing*)

1) Dasar Hukum

- a. UU Nomor 25 Tahun 2007 Tentang Penanaman Modal
- b. UU Nomor 40 Tahun 2007 Tentang Perseroan Terbatas
- c. UU Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik
- d. UU Nomor 20 Tahun 2008 Tentang Usaha Mikro, Kecil Dan Menengah
- e. UU Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintah Daerah
- f. Perpres No 16 Tahun 2012 Tentang Rencana Umum Penanaman Modal
- g. PP Nomor 38 Tahun 2007 tentang Pembagian Urusan Pemerintahan antara Pemerintah, Pemerintahan Daerah Provinsi, dan Pemerintahan Daerah Kabupaten/Kota;
- h. Peraturan Presiden Nomor 90 Tahun 2007 tentang Dinas Koordinasi Penanaman Modal;
- i. Perpres No 39 Tahun 2014 Tentang Daftar Bidang Usaha Yang Tertutup Dan Bidang Usaha Yang Terbuka Dengan Persyaratan Di Bidang Penanaman Modal
- j. Perpres No 97 Tahun 2014 tentang PTSP
- k. Perka BKPM No 4 Thn 2014 tentang SPIPISE
- l. Perka BKPM No. 13 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyelenggaraan Perizinan dan fasilitas penanaman modal.
- m. PERATURAN PERUNDANG-UNDANGAN MASING-MASING SEKTOR USAHA
- n. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi No. 15 tahun 2014 tentang pedoman penyusunan Standar Pelayanan
- o. Perbup Kabupaten Luwu Timur Nomor 56 tahun 2017 tentang Pendeklasian Kewenangan Pelayanan Perizinan dan Non Perizinan kepada Kepala Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu

2) Sarana dan prasarana, dan/ atau fasilitas

Sarana:

Meja, kursi, alat tulis kantor, checklist, almari, komputer, Printer, Komputer Server, Scanner, CCTV, Kamera, Proyektor, Lemari Arsip, Wifi, alat penyimpanan data (database), alat kontrol, alat telekomunikasi, sarana kebersihan dan keindahan Kantor.

Prasarana:

Instalasi listrik, telpon, ruang server, ruang kerja, ruang rapat/pertemuan, ruang pelayanan, ruang pengaduan, ruang penyimpanan arsip/dokumentasi, ruang sistem kontrol, ruang entry data, gudang arsip.

Fasilitas :

Media informasi dan pengaduan, Ruang tunggu ber AC, Lapangan Parkir Gratis, sarana hiburan TV dan akses internet

3) Kompetensi Pelaksana

- a. Pendidikan sekurang-kurangnya SLTA dan telah memiliki Sertifikat Service Excellent bagi Petugas Pelayanan di DPMPTSP
- b. Pendidikan Sekurang-kurangnya S1 dan memahami dengan baik

- berbagai regulasi terkait Surat Izin Penanaman Modal
- Dapat mengoperasikan komputer dengan baik
 - Minimal pernah mengikuti Bimtek Dasar SPIPISE

4) Pengawasan Internal

Pengawasan Internal dilakukan langsung oleh masing-masing pimpinan dan secara berkala oleh TIM Pengawas Internal yang dibentuk dan ditugaskan khusus oleh Kepala DPMPTSP

5) Jumlah Pelaksana

- Minimal 2 orang di Front Office PTSP
- Minimal 5 orang termasuk Kepala Dinas di Back Office

6) Jaminan Pelayanan

Permohonan Izin akan diproses minimal sesuai dengan Standar Operational Prosedur (SOP) dan Standar Pelayanan (SP) yang berlaku, dan jika tidak sesuai, pemohon dapat menyampaikan pengaduan dan atau pelaporan sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku.

7) Jaminan Keamanan dan Keselamatan pelayanan

Setiap pemohon yang mengikuti prosedur yang telah ditetapkan akan mendapatkan jaminan keamanan selama di ruang pelayanan (front Office), termasuk keamanan berkas permohonan selama proses berlangsung hingga kepada terbitnya izin, hak atas informasi serta pelayanan yang tepat waktu.

8) Evaluasi kinerja pelaksana

Kesesuaian proses pelayanan terhadap SOP dan Standar Pelayanan (SP) akan dimonitoring melalui mekanisme kartu control, penyelenggaraan Survey Kepuasan Masyarakat (SKM) dan akan dievaluasi minimal setiap 6 bulan oleh DPMPTSP bersama SKPD Teknis Terkait dan pihak Eksternal lainnya yang relevan.

Hasil Monitoring dan evaluasi akan di publikasikan dan dilaporkan secara tertulis kepada Bupati selaku Pembina dan Pimpinan Pemerintah Daerah.

2. IZIN LINGKUNGAN HIDUP

Izin Lingkungan adalah izin yang diberikan kepada setiap orang yang melakukan Usaha dan/atau Kegiatan yang wajib Amdal atau UKL-UPL dalam rangka perlindungan dan pengelolaan lingkungan hidup sebagai prasyarat memperoleh izin Usaha dan/atau Kegiatan.

A. Standar Pelayanan terkait proses penyampaian pelayanan (*Service delivery*)

1) Persyaratan

- a. Formulir Permohonan
- b. Fotocopy Akte Pendirian Perusahaan bagi usaha berbadan hukum
- c. Fotocopy KTP/ Passport Penanggung jawab/Pemilik
- a. Dokumen AMDAL atau Formulir UKL-UPL
- b. Surat Keputusan Kelayakan LH untuk AMDAL atau Rekomendasi untuk UKL-UPL

2) Sistem, makinisme dan prosedur

- a. Pemohon mendapatkan informasi dan mengambil Formulir pendaftaran di Loket Informasi Front Office DPMPTSP, atau melalui tempat-tempat yang telah ditentukan, seperti kantor Desa / Kelurahan, Kecamatan dan juga melalui Website.
- b. Pemohon mengisi formulir permohonan dan melengkapi dokumen yang dipersyaratkan dan menyetorkannya ke loket Pendaftaran;
- c. Staf Loket Pendaftaran memeriksa kelengkapan berkas permohonan, jika dinyatakan lengkap, maka dilakukan registrasi pendaftaran permohonan izin dan pemohon diberikan bukti pendaftaran;
- d. Jika belum lengkap, maka berkas permohonan tidak diregistrasi (daftar) dan dikembalikan ke pemohon untuk dilengkapi;
- e. Berkas permohonan yang telah dinyatakan lengkap diteruskan ke Seksi Administrasi Perizinan dan Non Perizinan untuk di lakukan verifikasi kelengkapan dan kesesuaian berkas permohonan.
- f. Berkas permohonan yang telah di verifikasi diteruskan ke Bidang Pelayanan Terpadu Satu Pintu yang ada di Back Office, untuk menentukan bentuk kajian dan komposisi Tim teknis.
- g. Tim Teknis sesuai dengan surat tugas yang ada, selanjutnya melakukan kajian teknis terhadap permohonan izin yang diterima, melakukan kunjungan lapangan bila diperlukan dan atas dasar tersebut menerbitkan rekomendasi diterima atau ditolaknya suatu permohonan izin kepada Kepala DPMPTSP selaku koordinator TIM Teknis.
- h. Untuk permohonan izin yang ditolak, akan dikembalikan ke Bidang Pelayanan Terpadu Satu Pintu untuk diterbitkan surat penolakannya.
- i. Untuk permohonan izin yang diterima, maka akan diteruskan ke Seksi Pelayanan Perizinan dan Non perizinan untuk pencetakan izin.
- j. Izin yang telah dicetak akan ditandatangani oleh Kepala DPMPTSP, di cap stempel dan diarsipkan di Seksi Pengelolaan Data dan Sistem Informasi.
- k. Petugas loket informasi menghubungi pemohon, menyampaikan ke pemohon bahwa izinya telah selesai dan dapat di ambil di loket penyerahan.
- l. Petugas Loket Penyerahan menyerahkan Izin kepada pemohon, dengan terlebih dahulu memeriksa bukti pendaftaran dan kesesuaian identitas pemohon.

3) Jangka waktu pelayanan

Maksimal 7 hari kerja, sejak berkas permohonan dinyatakan lengkap.

Rp. 0,- (Bebas Biaya)

5) Produk Pelayanan

Izin Lingkungan yang berlaku selama usaha/kegiatan masih berlangsung dan tidak ada perubahan, dicetak diatas kertas F4 80 gram, resmi dengan tanda tangan dan cap stempel basah.

6) Penanganan Pengaduan, saran dan masukan

- a. Pengaduan, saran, dan masukan ditangani oleh Kepala Bidang Pengendalian, pengawasan dan pengaduan atau staf loket pengaduan di lingkungan DPMPTSP yang ditunjuk oleh Kepala Dinas.
- b. Saran dan aduan disampaikan melalui loket pengaduan, kotak saran, SMS, Telepon, Faximile, dan email yang telah disiapkan DPMPTSP.
- c. Saran dan aduan segera ditangani dan ditindaklanjuti untuk diselesaikan.
- d. Pengaduan akan diselesaikan oleh tim penanganan pengaduan selambat-lambatnya 7 (Tujuh) hari kerja sejak pengaduan diterima dengan lengkap.

B. Standar Pelayanan terkait proses pengelolaan pelayanan internal(*manufacturing*)

1) Dasar Hukum

- a. UU No. 32 Tahun 2009 Tentang perlindungan dan pengelolaan Lingkungan hidup
- b. UU No. 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah
- c. Peraturan Pemerintah No 27 Tahun 2012 Tentang Izin Lingkungan
- d. Permen LH Nomor 15 tahun 2010, tentang Persyaratan dan tatacara license komisi penilai AMDAL
- e. Permen Lingkungan Hidup Nomor 5 Tahun 2012 Tentang Jenis Rencana dan Usaha dan atau kegiatan yang wajib memiliki analisis mengenai dampak lingkungan hidup
- f. Permen LH Nomor 16 tahun 2012 tentang Pedoman Penyusunan Dokumen LH
- g. Permen LH Nomor 17 tahun 2012 tentang Pedoman Keterlibatan Masyarakat dalam Proses Analisis Dampak Lingkungan Hidup dan Izin Lingkungan
- h. Permen LH Nomor 08 Tahun 2013 Tentang Tata Laksana Penilaian Dan Pemeriksaan Dokumen Lingkungan Hidup Serta Penerbitan Izin Lingkungan
- i. Permen LH 30/2009 Tentang Tata laksana Perizinan dan Pengawasan PLB3 Serta pengawasan pemulihan akibat pencemaran LB3 oleh Pemda
- j. Perbup Kabupaten Luwu Timur No. 56 tahun 2017 tentang Pendeklegasian Kewenangan Pelayanan Perizinan dan Non Perizinan kepada Kepala Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu.

2) Sarana dan prasarana, dan/ atau fasilitas

Sarana:

Meja, kursi, alat tulis kantor, checklist, almari, komputer, Printer, Komputer Server, Scanner, CCTV, Kamera, Proyektor, Lemari Arsip, Wifi, alat penyimpanan data (database), alat kontrol, alat telekomunikasi, sarana kebersihan dan keindahan Kantor.

Prasarana:

Instalasi listrik, telpon, ruang server, ruang kerja, ruang rapat/pertemuan, ruang pelayanan, ruang pengaduan, ruang penyimpanan arsip/dokumentasi, ruang sistem kontrol, ruang entry data, gudang arsip.

	Media informasi dan pengaduan, Ruang tunggu ber AC, Lapangan Parkir Gratis, sarana hiburan TV dan akses internet.
3) Kompetensi Pelaksana	<ul style="list-style-type: none"> a. Pendidikan sekurang-kurangnya SLTA dan telah memiliki Sertifikat Service Excellent bagi Petugas Pelayanan di DPMPTSP a. Pendidikan Sekurang-kurang S1 dan telah mengikuti Bimtek Andal, UKL-UPL dan Lingkungan Hidup bagi Tim Teknis yang ditempatkan di PTSP
4) Pengawasan Internal	Pengawasan Internal dilakukan langsung oleh masing-masing pimpinan dan secara berkala oleh TIM Pengawas Internal yang dibentuk dan ditugaskan khusus oleh Kepala DPMPTSP
5) Jumlah Pelaksana	<ul style="list-style-type: none"> a) Minimal 2 orang di Front Office PTSP b) Minimal 3 orang termasuk Kepala Dinas di Back Office c) Minimal 2 orang TIM Teknis dari SKPD terkait
6) Jaminan Pelayanan	Permohonan Izin akan diproses minimal sesuai dengan Standar Operational Prosedur (SOP) dan Standar Pelayanan (SP) yang berlaku, dan jika tidak sesuai, pemohon dapat menyampaikan pengaduan dan atau pelaporan sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku.
7) Jaminan Keamanan dan Keselamatan pelayanan	Setiap pemohon yang mengikuti prosedur yang telah ditetapkan akan mendapatkan jaminan keamanan selama di ruang pelayanan (front Office), termasuk keamanan berkas permohonan selama proses berlangsung hingga kepada terbitnya izin, hak atas informasi serta pelayanan yang tepat waktu.
8) Evaluasi kinerja pelaksana	<p>Kesesuaian proses pelayanan terhadap SOP dan Standar Pelayanan (SP) akan dimonitoring melalui mekanisme kartu control, penyelenggaraan Survey Kepuasan Masyarakat (SKM) dan akan dievaluasi minimal setiap 6 bulan oleh DPMPTSP bersama SKPD Teknis Terkait dan pihak Eksternal lainnya yang relevan.</p> <p>Hasil Monitoring dan evaluasi akan di publikasikan dan dilaporkan secara tertulis kepada Bupati selaku Pembina dan Pimpinan Pemerintah Daerah.</p>

3. IZIN PERLINDUNGAN DAN PENGELOLAAN LIGKUNGAN HIDUP (PPLH)

Izin perlindungan dan pengelolaan lingkungan hidup yang selanjutnya disebut Izin PPLH adalah izin yang diterbitkan pada tahap operasional usaha sebagai persyaratan izin lingkungan dalam rangka perlindungan dan pengelolaan lingkungan hidup.

Izin PPLH antara lain meliputi :

1. Pembuangan air limbah ke air atau sumber air;
2. Pemanfaatan air limbah untuk aplikasi ke penyimpanan sementara limbah B3;
3. Pengumpulan limbah B3;
4. Pemanfaatan limbah B3;
5. Pengolahan limbah B3;
6. Penimbunan limbah B3;
7. Pembuangan air limbah ke laut;
8. Dumping ke media lingkungan;
9. Pembuangan air limbah dengan cara reinjeksi dan emisi;
10. Dan/atau pengintroduksian organisme hasil rekayasa genetika ke lingkungan.

A. Standar Pelayanan terkait proses penyampaian pelayanan (Service delivery)

1) Persyaratan

- a. Formulir Permohonan
- b. Surat Keputusan Kelayakan Lingkungan
- c. Rekomendasi UKL-UPL
- d. Izin-izin terkait izin PPLH yang dimohonkan
- e. Hasil pemeriksaan Laboratorium yang terakreditasi
- f. Akte Pendirian Perusahaan pemohon yang telah mencakup bidang/sub-bidang kegiatan pengelolaan limbah B3 sesuai izin yang dimohonkan (pengumpulan, pemanfaatan, pengolahan, dan penimbunan limbah B3);
- g. Izin Lokasi; Surat izin Usaha Perdagangan (SIUP) Izin Mendirikan Bangunan (IMB);
- h. Foto copy Asuransi Pencemaran lingkungan hidup;
- i. Memiliki Laboratorium analisis atau alat analisa limbah B3 di lokasi kegiatan;
- j. Tenaga yang terdidik di bidang analisa dan pengelolaan LB3;
- k. Keterangan tentang Lokasi (Nama tempat/letak, luas, titik koordinat);
- l. Daftar Jenis-jenis limbah B3 yang akan dikelola;
- m. Jumlah limbah B3 (untuk perjenis limbah B3) yang akan dikelola;
- n. Karakteristik per jenis limbah B3 yang akan dikelola;
- o. Desain konstruksi tempat pengelolaan limbah B3;
- p. Flowsheet lengkap proses pengelolaan limbah B3;
- q. Uraian jenis dan spesifikasi teknis pengelolaan dan peralatan yang digunakan;
- r. Perlengkapan sistem tanggap darurat;
- s. Tata letak saluran drainase untuk pengumpulan limbah B3 fasa cair.

2) Sistem, makinisme dan prosedur

- a. Pemohon mendapatkan informasi dan mengambil Formulir pendaftaran di Loket Informasi Front Office DPMPTSP, atau melalui tempat-tempat yang telah ditentukan, seperti kantor Desa / Kelurahan, Kecamatan dan juga melalui Website.
- b. Pemohon mengisi formulir permohonan dan melengkapi dokumen yang dipersyaratkan dan menyetorkannya ke loket Pendaftaran;

- permohonan, jika dinyatakan lengkap, maka dilakukan registrasi pendaftaran permohonan izin dan pemohon diberikan bukti pendaftaran;
- d. Jika belum lengkap, maka berkas permohonan tidak diregistrasi (daftar) dan dikembalikan ke pemohon untuk dilengkapi;
 - e. Berkas permohonan yang telah dinyatakan lengkap diteruskan ke Seksi Administrasi Perizinan dan Non Perizinan untuk di lakukan verifikasi kelengkapan dan kesesuaian berkas permohonan.
 - f. Berkas permohonan yang telah di verifikasi diteruskan ke Bidang Pelayanan Terpadu Satu Pintu yang ada di Back Office, untuk menentukan bentuk kajian dan komposisi Tim teknis.
 - g. Tim Teknis sesuai dengan surat tugas yang ada, selanjutnya melakukan kajian teknis terhadap permohonan izin yang diterima, melakukan kunjungan lapangan bila diperlukan dan atas dasar tersebut menerbitkan rekomendasi diterima atau ditolaknya suatu permohonan izin kepada Kepala DPMPTSP selaku koordinator TIM Teknis.
 - h. Untuk permohonan izin yang ditolak, akan dikembalikan ke Bidang Pelayanan Terpadu Satu Pintu untuk diterbitkan surat penolakannya.
 - i. Untuk permohonan izin yang diterima, maka akan diteruskan ke Seksi Pelayanan Perizinan dan Non perizinan untuk pencetakan izin.
 - j. Izin yang telah dicetak akan ditandatangani oleh Kepala DPMPTSP, di cap stempel dan diarsipkan di Seksi Pengelolaan Data dan Sistem Informasi.
 - k. Petugas loket informasi menghubungi pemohon, menyampaikan ke pemohon bahwa izinnya telah selesai dan dapat di ambil di loket penyerahan.
1. Petugas Loket Penyerahan menyerahkan Izin kepada pemohon, dengan terlebih dahulu memeriksa bukti pendaftaran dan kesesuaian identitas pemohon.

3) Jangka waktu pelayanan

Maksimal 6 hari kerja, sejak berkas permohonan dinyatakan lengkap.

4) Biaya / Tarif

Rp. 0,- (Bebas Biaya)

5) Produk Pelayanan

Sertifikat Izin PPLH yang berlaku selama usaha/kegiatan masih berlangsung dan tidak ada perubahan, dicetak diatas kertas F4, 100 gram, resmi dengan tanda tangan dan cap stempel.

6) Penanganan Pengaduan, saran dan masukan

- a. Pengaduan, saran, dan masukan ditangani oleh Kepala Bidang Pengendalian, pengawasan dan pengaduan atau staf loket pengaduan di lingkungan DPMPTSP yang ditunjuk oleh Kepala Dinas .
- b. Saran dan aduan disampaikan melalui loket pengaduan, kotak saran, SMS, Telepon, Faximile, dan email yang telah disiapkanDPMPTSP .
- c. Saran dan aduan segera ditangani dan ditindaklanjuti untuk diselesaikan.
- d. Pengaduan akan diselesaikan oleh tim penanganan pengaduan selambat-lambatnya 7 (Tujuh) hari kerja sejak pengaduan diterima dengan lengkap.

B. Standar Pelayanan terkait proses pengelolaan pelayanan internal (*manufacturing*)

1) Dasar Hukum

- a. UU Nomor 32 Tahun 2009 Tentang Perlindungan Dan Pengelolaan Lingkungan
- b. UU Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah
- c. PP Nomor 27 Tahun 2012 Tentang Izin Lingkungan
- d. Permen LH No 14 Tahun 2010 Tentang Dokumen Lingkungan Hidup Bagi Usaha Dan/Atau Kegiatan Yang Telah Memiliki Izin Usaha Dan/Atau Kegiatan Tetapi Belum Memiliki Dokumen Lingkungan Hidup
- e. Permen LH No 05 Tahun 2012 Tentang Jenis Rencana Usaha Dan/Atau Kegiatan Yang Wajib Memiliki Analisis Mengenai Dampak Lingkungan Hidup
- f. Permen LH No 16 Tahun 2012 Tentang Pedoman Penyusunan Dokumen Lingkungan Hidup
- g. Permen LH No 17 Tahun 2012 Tentang Pedoman Keterlibatan Masyarakat Dalam Proses Analisis Dampak Lingkungan Hidup Dan Izin Lingkungan
- h. Permen LH Nomor 03 Tahun 2013 Tentang Audit Lingkungan Hidup
- i. Permen LH Nomor 08 Tahun 2013 Tentang Tata Laksana Penilaian Dan Pemeriksaan Dokumen Lingkungan Hidup Serta Penerbitan Izin Lingkungan

2) Sarana dan prasarana, dan/ atau fasilitas

Sarana:

Meja, kursi, alat tulis kantor, checklist, almari, komputer, Printer, Komputer Server, Scanner, CCTV, Kamera, Proyektor, Lemari Arsip, Wifi, alat penyimpanan data (database), alat kontrol, alat telekomunikasi, sarana kebersihan dan keindahan Kantor.

Prasarana:

Instalasi listrik, telpon, ruang server, ruang kerja, ruang rapat/pertemuan, ruang pelayanan, ruang pengaduan, ruang penyimpanan arsip/dokumentasi, ruang sistem kontrol, ruang entry data, gudang arsip.

Fasilitas :

Media informasi dan pengaduan, Ruang tunggu ber AC, Lapangan Parkir Gratis, sarana hiburan TV dan akses internet

3) Kompetensi Pelaksana

- a. Pendidikan sekurang-kurangnya SLTA dan telah memiliki Sertifikat Service Excellent bagi Petugas Pelayanan di DPMPTSP
- b. Pendidikan Sekurang-kurang D3 dan memahami dengan baik berbagai regulasi terkait Lingkungan Hidup bagi Tim Teknis yang ditempatkan di PTSP
- c. Dapat mengoperasikan komputer

4) Pengawasan Internal

Pengawasan Internal dilakukan langsung oleh masing-masing pimpinan dan secara berkala oleh TIM Pengawas Internal yang dibentuk dan ditugaskan khusus oleh Kepala DPMPTSP

5) Jumlah Pelaksana

- a) Minimal 2 orang di Front Office PTSP
- b) Minimal 3 orang termasuk Kepala Dinas di Back Office
- c) Minimal 1 orang TIM Teknis dari SKPD terkait

6) Jaminan Pelayanan

Permohonan Izin akan diproses minimal sesuai dengan Standar Operasional Prosedur (SOP)

dan jika tidak sesuai, pemohon dapat menyampaikan pengaduan dan atau pelaporan sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku.

7) Jaminan Keamanan dan Keselamatan pelayanan

Setiap pemohon yang mengikuti prosedur yang telah ditetapkan akan mendapatkan jaminan keamanan selama di ruang pelayanan (front Office), termasuk keamanan berkas permohonan selama proses berlangsung hingga kepada terbitnya izin, hak atas informasi serta pelayanan yang tepat waktu.

8) Evaluasi kinerja pelaksana

Kesesuaian proses pelayanan terhadap SOP dan Standar Pelayanan (SP) akan dimonitoring melalui mekanisme kartu control, penyelenggaraan Survey Kepuasan Masyarakat (SKM) dan akan dievaluasi minimal setiap 6 bulan oleh DPMPTSP bersama SKPD Teknis Terkait dan pihak Eksternal lainnya yang relevan.

Hasil Monitoring dan evaluasi akan di publikasikan dan dilaporkan secara tertulis kepada Bupati selaku Pembina dan Pimpinan Pemerintah Daerah.

4. IZIN LOKASI

Izin Lokasi adalah izin yang diberikan kepada perusahaan untuk memperoleh tanah yang diperlukan dalam rangka penanaman modal yang berlaku pula sebagai izin pemindahan hak, dan untuk menggunakan tanah tersebut guna keperluan usaha penanaman modalnya.

A. Standar Pelayanan terkait proses penyampaian pelayanan (*Service delivery*)

1) Persyaratan

- a. Surat Permohonan
- b. Fotocopy KTP Pemohon atau pimpinan Perusahaan bagi yang berbadan hukum.
- c. NPWP Perusahaan
- d. Fotocopy Akta Pendirian Perusahaan
- e. Fotocopy Surat Persetujuan Presiden / Kepala BKPM bagi yang menggunakan fasilitas PMA/PMDN atau fotocopy Persetujuan Prinsip dari Pemerintah Daerah untuk badan usaha yang tidak menggunakan fasilitas penanaman modal.
- f. Surat Pernyataan kesanggupan untuk melakukan pembebasan tanah dan/atau menyediakan tempat penampungan bagi pemilik tanah atau yang berhak di atas tanah.
- g. Pertimbangan Teknis dari BPN
- h. Surat keterangan dari Kepala Desa/ Lurah dan Camat
- i. Uraian / Garis Besar rencana proyek
- j. Gambar / Sketsa tanah yang dimohon
- k. Fotocopy Surat / Dokumen Status Hak Tanah / Bangunan dalam bentuk Sertifikat / Akta Tanah / Sewa / Kontrak

2) Sistem, makinisme dan prosedur

- a. Pemohon mendapatkan informasi dan mengambil Formulir pendaftaran di Loket Informasi Front Office DPMPTSP, atau melalui tempat-tempat yang telah ditentukan, seperti kantor Desa / Kelurahan, Kecamatan dan juga melalui Website.
- b. Pemohon mengisi formulir permohonan dan melengkapi dokumen yang dipersyaratkan dan menyetorkannya ke loket Pendaftaran;
- c. Staf Loket Pendaftaran memeriksa kelengkapan berkas permohonan, jika dinyatakan lengkap, maka dilakukan registrasi pendaftaran permohonan izin dan pemohon diberikan bukti pendaftaran;
- d. Jika belum lengkap, maka berkas permohonan tidak diregistrasi (daftar) dan dikembalikan ke pemohon untuk dilengkapi;
- e. Berkas permohonan yang telah dinyatakan lengkap diteruskan ke Seksi Administrasi Perizinan dan Non Perizinan untuk di lakukan verifikasi kelengkapan dan kesesuaian berkas permohonan.
- f. Berkas permohonan yang telah di verifikasi diteruskan ke Bidang Pelayanan Terpadu Satu Pintu yang ada di Back Office, untuk menentukan bentuk kajian dan komposisi Tim teknis.
- g. Tim Teknis sesuai dengan surat tugas yang ada, selanjutnya melakukan kajian teknis terhadap permohonan izin yang diterima, melakukan kunjungan lapangan bila diperlukan dan atas dasar tersebut menerbitkan rekomendasi diterima atau ditolaknya suatu permohonan izin kepada Kepala DPMPTSP selaku koordinator TIM Teknis.
- h. Untuk permohonan izin yang ditolak, akan dikembalikan ke Bidang Pelayanan Terpadu Satu Pintu untuk diterbitkan surat penolakannya.
- i. Untuk permohonan izin yang diterima, maka akan diteruskan ke Seksi Pelayanan Perizinan dan Non perizinan untuk pencetakan izin.
- j. Izin yang telah dicetak akan ditandatangani oleh Kepala DPMPTSP,

Sistem Informasi.

- k. Petugas loket informasi menghubungi pemohon, menyampaikan ke pemohon bahwa izinnya telah selesai dan dapat di ambil di loket penyerahan.
- l. Petugas Loket Penyerahan menyerahkan Izin kepada pemohon, dengan terlebih dahulu memeriksa bukti pendaftaran dan kesesuaian identitas pemohon.

3) Jangka waktu pelayanan

Maksimal 10 hari kerja, sejak berkas permohonan dinyatakan lengkap.

4) Biaya / Tarif

Rp. 0,- (Bebas Biaya)

5) Produk Pelayanan

Surat Izin Lokasi dengan masa berlaku 3 (tiga) tahun di cetak di atas kertas F4 80 gram, resmi dengan tanda tangan dan cap stempel basah.

6) Penanganan Pengaduan, saran dan masukan

- a. Pengaduan, saran, dan masukan ditangani oleh Kepala Bidang Pengendalian, pengawasan dan pengaduan atau staf loket pengaduan di lingkungan DPMPTSP yang ditunjuk oleh Kepala Dinas.
- b. Saran dan aduan disampaikan melalui loket pengaduan, kotak saran, SMS, Telepon, Faximile, dan email yang telah disiapkan DPMPTSP .
- c. Saran dan aduan segera ditangani dan ditindaklanjuti untuk diselesaikan.
- d. Pengaduan akan diselesaikan oleh tim penanganan pengaduan selambat-lambatnya 7 (Tujuh) hari kerja sejak pengaduan diterima dengan lengkap.

B. Standar Pelayanan terkait proses pengelolaan pelayanan internal (*manufacturing*)

1) Dasar Hukum

- a. UU Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintah Daerah
- b. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik;
- c. Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik;
- d. Peraturan Kepala Dinas Pertanahan Nasional Nomor 2 Tahun 2011 tentang Pedoman Pertimbangan Teknis Pertanahan dalam Penerbitan Izin Lokasi, Penetapan Izin Lokasi dan Izin Perubahan Penggunaan Tanah
- e. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 15 Tahun 2014 tentang Pedoman Penetapan Standar Pelayanan;
- f. Permen Agraria dan tata ruang No. 5 tahun 2015 tentang Izin Lokasi;
- g. Perda Kabupaten Luwu Timur Nomor 7 tahun 2012 tentang RTRW
- h. Perbup Kabupaten Luwu Timur Nomor 56 tahun 2017 tentang Pendeklegasian Kewenangan Pelayanan Perizinan dan Non Perizinan kepada Kepala Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu
- i. Keputusan Bupati Luwu Timur Nomor 298 Tahun 2017 tentang Pembentukan Tim Teknis Pelayanan Perizinan dan Non Perizinan Terpadu pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kab. Luwu Timur tahun 2017

2) Sarana dan prasarana, dan/ atau fasilitas

Sarana:

Komputer Server, Scanner, CCTV, Kamera, Proyektor, Lemari Arsip, Wifi, alat penyimpanan data (database), alat kontrol, alat telekomunikasi, sarana kebersihan dan keindahan Kantor.

Prasarana:

Instalasi listrik, telpon, ruang server, ruang kerja, ruang rapat/pertemuan, ruang pelayanan, ruang pengaduan, ruang penyimpanan arsip/dokumentasi, ruang sistem kontrol, ruang entry data, gudang arsip.

Fasilitas :

Media informasi dan pengaduan, Ruang tunggu ber AC, Lapangan Parkir Gratis, sarana hiburan TV dan akses internet

3) Kompetensi Pelaksana

- a. Pendidikan sekurang-kurangnya SLTA dan telah memiliki Sertifikat Service Excellent bagi Petugas Pelayanan di DPMPTSP
- b. Pendidikan Sekurang-kurangnya S1 dan memahami dengan baik berbagai regulasi terkait Surat Izin Lokasi bagi Tim Teknis yang ditempatkan di PTSP
- c. Dapat mengoperasikan komputer dengan baik

4) Pengawasan Internal

Pengawasan Internal dilakukan langsung oleh masing-masing pimpinan dan secara berkala oleh TIM Pengawas Internal yang dibentuk dan ditugaskan khusus oleh Kepala DPMPTSP

5) Jumlah Pelaksana

- a) Minimal 2 orang di Front Office PTSP
- b) Minimal 3 orang termasuk Kepala Dinas di Back Office
- c) Minimal 1 orang TIM Teknis dari SKPD terkait

6) Jaminan Pelayanan

Permohonan Izin akan diproses minimal sesuai dengan Standar Operational Prosedur (SOP) dan Standar Pelayanan (SP) yang berlaku, dan jika tidak sesuai, pemohon dapat menyampaikan pengaduan dan atau pelaporan sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku.

7) Jaminan Keamanan dan Keselamatan pelayanan

Setiap pemohon yang mengikuti prosedur yang telah ditetapkan akan mendapatkan jaminan keamanan selama di ruang pelayanan (front Office), termasuk keamanan berkas permohonan selama proses berlangsung hingga kepada terbitnya izin, hak atas informasi serta pelayanan yang tepat waktu.

8) Evaluasi kinerja pelaksana

Kesesuaian proses pelayanan terhadap SOP dan Standar Pelayanan (SP) akan dimonitoring melalui mekanisme kartu control, penyelenggaraan Survey Kepuasan Masyarakat (SKM) dan akan dievaluasi minimal setiap 6 bulan oleh DPMPTSP bersama SKPD Teknis Terkait dan pihak Eksternal lainnya yang relevan.

Hasil Monitoring dan evaluasi akan di publikasikan dan dilaporkan secara tertulis kepada Bupati selaku Pembina dan Pimpinan Pemerintah Daerah.

5. IZIN MENDIRIKAN BANGUNAN

Izin Mendirikan Bangunan yang selanjutnya disingkat IMB adalah perizinan yang diberikan oleh pemerintah daerah kecuali untuk bangunan gedung fungsi khusus oleh Pemerintah kepada pemilik bangunan gedung untuk membangun baru, mengubah, memperluas, mengurangi, dan/atau merawat bangunan gedung sesuai dengan persyaratan administratif dan persyaratan teknis yang berlaku.

A. Standar Pelayanan terkait proses penyampaian pelayanan (*Service delivery*)

1) Persyaratan

- a. Surat Permohonan
- b. Fotocopy KTP Pemohon atau pimpinan Perusahaan bagi yang berbadan hukum.
- c. Pasfoto warna ukuran 4 x 6 cm
- d. Bukti Kepemilikan tanah/lahan
- e. Fotocopy Akta Pendirian Perusahaan untuk yang berbadan usaha
- f. Fotocopy Pelunasan Pajak Bumi dan Bangunan (PBB) tahun terakhir
- g. Surat Keterangan / Persetujuan tidak keberatan dari tetangga diketahui oleh RT/RW, Kepala Desa/Lurah dan Camat
- h. Gambar / Denah Lokasi
- i. Gambar bangunan baru atau gambar bangunan lama bagi pemohon IMB lanjutan
- j. Surat Pernyataan tidak akan merubah bangunan
- k. Dokumen ANDALLALIN untuk bangunan tertentu
- l. Fotocopy NPWP

2) Sistem, makinisme dan prosedur

- a. Pemohon mendapatkan informasi dan mengambil Formulir pendaftaran di Loket Informasi Front Office DPMPTSP , atau melalui tempat-tempat yang telah ditentukan, seperti kantor Desa / Kelurahan, Kecamatan dan juga melalui Website.
- b. Pemohon mengisi formulir permohonan dan melengkapi dokumen yang dipersyaratkan dan menyetorkannya ke loket Pendaftaran;
- c. Staf Loket Pendaftaran memeriksa kelengkapan berkas permohonan, jika dinyatakan lengkap, maka dilakukan registrasi pendaftaran permohonan izin dan pemohon diberikan bukti pendaftaran;
- d. Jika belum lengkap, maka berkas permohonan tidak diregistrasi (daftar) dan dikembalikan ke pemohon untuk dilengkapi;
- e. Berkas permohonan yang telah dinyatakan lengkap diteruskan ke Seksi Administrasi Perizinan dan Non Perizinan untuk di lakukan verifikasi kelengkapan dan kesesuaian berkas permohonan.
- f. Berkas yang telah diverifikasi diteruskan ke Bidang Pelayanan Terpadu Satu Pintu yang ada di Back Office, untuk menentukan bentuk kajian dan komposisi Tim teknis.
- g. Tim Teknis sesuai dengan surat tugas yang ada, selanjutnya melakukan kajian teknis terhadap permohonan izin yang diterima, melakukan kunjungan lapangan dan atas dasar tersebut menerbitkan rekomendasi diterima atau ditolaknya suatu permohonan izin kepada Kepala DPMPTSP selaku koordinator TIM Teknis, membuat dan menandatangani BAPL.
- h. Untuk permohonan izin yang ditolak, akan dikembalikan ke Bidang Pelayanan Terpadu Satu Pintu untuk diterbitkan surat penolakannya dan disampaikan ke pemohon sesuai dengan standar waktu yang ditentukan.
- i. Untuk permohonan izin yang diterima, maka akan diteruskan ke Bendahara Penerima untuk dilakukan penghitungan retribusi dan pencetakan SKRD.
- j. Petugas Loket Informasi di Front Office menghubungi pemohon,

- menyampaikan besaran retribusi dan meminta pemohon untuk membayarkan retribusi di Bank yang ditunjuk oleh Pemerintah Daerah.
- k. Bendahara Penerimaan Menerima bukti pembayaran retribusi dari Pemohon
 - l. Seksi Pelayanan Perizinan dan Non Perizinan melakukan pencetakan izin.
 - m. Izin yang telah dicetak akan ditandatangani oleh Kepala DPMPTSP, di cap stempel dan diarsipkan di Seksi Pengelolaan Data dan Sistem Informasi dan diteruskan ke loket penyerahan.
 - n. Petugas Loket Penyerahan menyerahkan Izin kepada pemohon, dengan terlebih dahulu memeriksa bukti pendaftaran, bukti pembayaran dan kesesuaian identitas pemohon.

3) Jangka waktu pelayanan

Maksimal 10 hari kerja, sejak berkas permohonan dinyatakan lengkap.

4) Biaya / Tarif

Biaya / Retribusi dihitung berdasarkan perda no. 6 tahun 2012, adalah sebagai berikut :

- a. Retribusi Pembangunan Gedung Bangunan Baru :

$$1\% \times \text{Nilai Bangunan per m}^2 \times \text{Luas Bangunan} \times \text{Indeks Bangunan Baru.}$$
- b. Retribusi IMB untuk perubahan/ Rehab Bangunan :

$$1\% \times \text{Nilai Bangunan per m}^2 \times \text{Luas Bangunan} \times \text{Indeks Bangunan Rehab/ Renovasi}$$
- c. Untuk bangunan dengan konstruksi khusus, meliput tower, menara air, kolam renang, Pertamina/ SPBU, Dermaga/Pelabuhan dan bangunan pelengkap lainnya, Kilang minyak, bangunan industri (Pabrik), DAM, Bangunan pengelolaan air dan jembatan di hitung berdasarkan Rencana Anggaran Biaya (RAB) dikalikan 3,5 %.

TABEL INDEKS BANGUNAN BERDASARKAN FUNGSI BANGUNAN :

FUNGSI BANGUNAN	JENIS BANGUNAN	INDEKS BANGUNAN BARU	INDEKS BANGUNAN REHAB/ RENOVASI
Hunian	a. Rumah Tinggal Tunggal Sederhana, meliputi rumah inti tumbuh, Rumah sederhana sehat, dan rumah deret sederhana	0,05	0,025
	b. Selain Rumah Tinggal Tunggal Sederhana dan Rumah Deret sederhana	0,50	0,25
	c. Pagar	0,00	0,00
Keagamaan	a. Mesjid/ Mushola, Gereja, Vihara, Klenteng, Pura dan bangunan pelengkap keagamaan	0,00	0,00
	b. Pagar	0,00	0,00
Usaha	P. 1	0,00	0,00

	Komersial, Modern, Rukan, Supermaket, dan restoran	Pasar Ruko, Mall/ Hotel		
	b. Pagar	1,00	0,50	
Sosial dan Budaya	a. Bangunan Gedung Kantor Milik Negara/ Daerah, meliputi bangunan gedung kantor lembaga eksekutif, legislatif dan judikatif b. Pagar c. Selain Bangunan gedung milik negara/ daerah d. Pagar	0,00 0,00 1,00 1,00	0,00 0,00 0,50 0,50	
Ganda/ Campuran	a. Hotel-apartemen-mall-shopping center-sport hall, hiburan, dsb b. Pagar	4,00 1,00	2,00 0,50	

5) Produk Pelayanan

Surat Izin Mendirikan Bangunan berlaku selama bangunan itu berdiri dan tidak ada perubahan, dicetak di atas kertas F4, 100 gram, resmi dengan tanda tangan dan Cap stempel Basah

6) Penanganan Pengaduan, saran dan masukan

- Pengaduan, saran, dan masukan ditangani oleh Kepala Bidang Pengendalian, pengawasan dan pengaduan atau staf loket pengaduan di lingkungan DPMPTSP yang ditunjuk oleh Kepala Dinas.
- Saran dan aduan disampaikan melalui loket pengaduan, kotak saran, SMS, Telepon, Faximile, dan email yang telah disiapkan DPMPTSP .
- Saran dan aduan segera ditangani dan ditindaklanjuti untuk diselesaikan.
- Pengaduan akan diselesaikan oleh tim penanganan pengaduan selambat-lambatnya 7 (Tujuh) hari kerja sejak pengaduan diterima dengan lengkap.

- B. Standar Pelayanan terkait proses pengelolaan pelayanan internal (*manufacturing*)

1) Dasar Hukum

- Undang-undang No. 23 tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah
- Undang-undang No.28 tahun 2009 tentang Pajak dan Restribusi Daerah.
- Undang-Undang Nomor 28 Tahun 2002 tentang Bangunan Gedung;
- Undang-Undang Nomor 26 Tahun 2007 tentang Penataan Ruang;
- UU Nomor 1 Tahun 2011 Tentang Perumahan dan Kawasan Perumahan
- PP Nomor 36 Tahun 2005 Tentang Peraturan Pelaksanaan UU Nomor 28 Tahun 2002
- PP Nomor 88 Tahun 2014 Tentang Pembinaan Penyelenggaraan

- h. Permendagri Nomor 32 Tahun 2010 Tentang Pedoman Pemberian Izin Mendirikan Bangunan
- i. Permenpera Nomor 10 tahun 2012 Tentang Penyelenggaraan Perumahan dan Kawasan Pemukiman dengan Hunian Berimbang sebagaimana telah diubah dengan Permenpera Nomor 7 Tahun 2013;
- j. Permen PU dan Perumahan Rakyat No. 05/PRT/M/2016 tentang Izin Mendirikan Bangunan
- k. Perda Kabupaten Luwu Timur No. 6 Tahun 2012 tentang Perubahan atas Perda Kab. Luwu Timur Nomor 6 tahun 2011 tentang Retribusi Izin Mendirikan Bangunan
- l. Perda Kabupaten Luwu Timur Nomor 5 tahun 2012 tentang Garis Sempadan
- m. Perda Kabupaten Luwu Timur Nomor 7 Tahun 2012 tentang Rencana Tata Ruang dan Wilayah (RTRW)
- n. Perbup Kabupaten Luwu Timur Nomor 56 tahun 2017 tentang Pendeklegasian Kewenangan Pelayanan Perizinan dan Non Perizinan kepada Kepala Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu
- o. Keputusan Bupati Luwu Timur Nomor 298 Tahun 2017 tentang Pembentukan Tim Teknis Pelayanan Perizinan dan Non Perizinan Terpadu pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kab. Luwu Timur tahun 2017

2) Sarana dan prasarana, dan/ atau fasilitas

Sarana:

Meja, kursi, alat tulis kantor, checklist, almari, komputer, Printer, Komputer Server, Scanner, CCTV, Kamera, GPS, Alat Ukur, Proyektor, Lemari Arsip, Wifi, alat penyimpanan data (database), Kendaraan Operational, alat kontrol, alat telekomunikasi, sarana kebersihan dan keindahan Kantor.

Prasarana:

Instalasi listrik, telpon, ruang server, ruang kerja, ruang rapat/pertemuan, ruang pelayanan, ruang pengaduan, ruang penyimpanan arsip/dokumentasi, ruang sistem kontrol, ruang entry data, gudang arsip.

Fasilitas :

Media informasi dan pengaduan, Ruang tunggu ber AC, Lapangan Parkir Gratis, sarana hiburan TV dan akses internet

3) Kompetensi Pelaksana

- a. Pendidikan sekurang-kurangnya SLTA dan telah memiliki Sertifikat Service Excellent bagi Petugas Pelayanan di DPMPTSP
- b. Pendidikan Sekurang-kurangnya S1 dan memahami dengan baik berbagai regulasi dan ketentuan terkait Surat Izin Mendirikan Bangunan (IMB) bagi Tim Teknis yang ditempatkan di PTSP
- c. Dapat mengoperasikan komputer dengan baik

4) Pengawasan Internal

Pengawasan Internal dilakukan langsung oleh masing-masing pimpinan dan secara berkala oleh TIM Pengawas Internal yang dibentuk dan ditugaskan khusus oleh Kepala DPMPTSP

5) Jumlah Pelaksana

- a) Minimal 2 orang di Front Office PTSP
- b) Minimal 3 orang termasuk Kepala Dinas di Back Office
- c) Minimal 4 orang TIM Teknis dari SKPD terkait

6) Jaminan Pelayanan

Permohonan Izin akan diproses minimal sesuai dengan Standar Operational Prosedur (SOP) dan Standar Pelayanan (SP) yang berlaku, dan jika tidak sesuai, pemohon dapat menyampaikan pengaduan dan atau pelaporan sesuai dengan peraturan perundang undangan yang

7) Jaminan Keamanan dan Keselamatan pelayanan

Setiap pemohon yang mengikuti prosedur yang telah ditetapkan akan mendapatkan jaminan keamanan selama di ruang pelayanan (front Office), termasuk keamanan berkas permohonan selama proses berlangsung hingga kepada terbitnya izin, hak atas informasi serta pelayanan yang tepat waktu.

8) Evaluasi kinerja pelaksana

Kesesuaian proses pelayanan terhadap SOP dan Standar Pelayanan (SP) akan dimonitoring melalui mekanisme kartu control, penyelenggaraan Survey Kepuasan Masyarakat (SKM) dan akan dievaluasi minimal setiap 6 bulan oleh DPMPTSP bersama SKPD Teknis Terkait dan pihak Eksternal lainnya yang relevan.

Hasil Monitoring dan evaluasi akan di publikasikan dan dilaporkan secara tertulis kepada Bupati selaku Pembina dan Pimpinan Pemerintah Daerah.

6. IZIN PEMBANGUNAN DAN PENGEMBANGAN KAWASAN PERMUKIMAN DAN PERUMAHAN

Izin Pembangunan dan Pengembangan Kawasan Permukiman dan Perumahan adalah perizinan yang diberikan untuk pengendalian kegiatan Pembangunan Perumahan dan Kawasan Permukiman yang meliputi suatu proses untuk mewujudkan tertib Penyelenggaraan Perumahan dan Kawasan Permukiman yang dilaksanakan pada tahap perencanaan, pembangunan, dan pemanfaatan.

A. Standar Pelayanan terkait proses penyampaian pelayanan (*Service delivery*)

1) Persyaratan

- a. Mengisi formulir yang disediakan
- b. Fotocopy Akta Pendirian Perusahaan yang telah disahkan;
- c. Fotocopy KTP Pimpinan Perusahaan;
- d. Fotocopy SIUP, TDP, IUJK, NPWP;
- e. Fotocopy Izin Lokasi;
- f. Fotocopy Sertifikat/ Surat Kepemilikan Tanah;
- g. Pas photo ukuran 3 x 4 = 3 lembar;
- h. Rencana (site plan) Dan Jadwal Kegiatan;
- i. Dokumen Pengelolaan Lingkungan sesuai besaran;
- j. Rekomendasi/ Keputusan Kelayakan Lingkungan/ Izin Lingkungan dari Dinas Lingkungan Hidu
- k. Fotocopy STTS PBB;
- l. Surat Pernyataan Mematuhi Peraturan Perundang-Undangan
- m. Pernyataan Kesediaan memfasilitasi Tim Teknis ke Lapangan (apabila diperlukan);

2) Sistem, makinisme dan prosedur

- a. Pemohon mendapatkan informasi dan mengambil Formulir pendaftaran di Loket Informasi Front Office DPMPTSP, atau melalui tempat-tempat yang telah ditentukan, seperti kantor Desa / Kelurahan, Kecamatan dan juga melalui Website.
- b. Pemohon mengisi formulir permohonan dan melengkapi dokumen yang dipersyaratkan dan menyetorkannya ke loket Pendaftaran;
- c. Staf Loket Pendaftaran memeriksa kelengkapan berkas permohonan, jika dinyatakan lengkap, maka dilakukan registrasi pendaftaran permohonan izin dan pemohon diberikan bukti pendaftaran;
- d. Jika belum lengkap, maka berkas permohonan tidak diregistrasi (daftar) dan dikembalikan ke pemohon untuk dilengkapi;
- e. Berkas permohonan yang telah dinyatakan lengkap diteruskan ke Seksi Administrasi Perizinan dan Non Perizinan untuk di lakukan verifikasi kelengkapan dan kesesuaian berkas permohonan.
- f. Berkas permohonan yang telah di verifikasi diteruskan ke Bidang Pelayanan Terpadu Satu Pintu yang ada di Back Office, untuk menentukan bentuk kajian dan komposisi Tim teknis.
- g. Tim Teknis sesuai dengan surat tugas yang ada, selanjutnya melakukan kajian teknis terhadap permohonan izin yang diterima, melakukan kunjungan lapangan bila diperlukan dan atas dasar tersebut menerbitkan rekomendasi diterima atau ditolaknya suatu permohonan izin kepada Kepala DPMPTSP selaku koordinator TIM Teknis.
- h. Untuk permohonan izin yang ditolak, akan dikembalikan ke Bidang Pelayanan Terpadu Satu Pintu untuk diterbitkan surat penolakannya.

izin.

- j. Izin yang telah dicetak akan ditandatangani oleh Kepala DPMPTSP, di cap stempel dan diarsipkan di Seksi Pengelolaan Data dan Sistem Informasi.
- k. Petugas loket informasi menghubungi pemohon, menyampaikan ke pemohon bahwa izinnya telah selesai dan dapat di ambil di loket penyerahan.
- l. Petugas Loket Penyerahan menyerahkan Izin kepada pemohon, dengan terlebih dahulu memeriksa bukti pendaftaran dan kesesuaian identitas pemohon.

3) Jangka waktu pelayanan

Maksimal 10 hari kerja, sejak berkas permohonan dinyatakan lengkap.

4) Biaya / Tarif

Rp. 0,- Gratis

5) Produk Pelayanan

Surat Izin Pembangunan Dan Pengembangan Perumahan berlaku selama bangunan itu berdiri dan tidak ada perubahan, dicetak di atas kertas F4, 100 gram, resmi dengan tanda tangan dan Cap stempel Basah

6) Penanganan Pengaduan, saran dan masukan

- a. Pengaduan, saran, dan masukan ditangani oleh Kepala Bidang Pengendalian, pengawasan dan pengaduan atau staf loket pengaduan di lingkungan DPMPTSP yang ditunjuk oleh Kepala Dinas.
- b. Saran dan aduan disampaikan melalui loket pengaduan, kotak saran, SMS, Telepon, Faximile, dan email yang telah disiapkan DPMPTSP.
- c. Saran dan aduan segera ditangani dan ditindaklanjuti untuk diselesaikan.
- d. Pengaduan akan diselesaikan oleh tim penanganan pengaduan selambat-lambatnya 7 (Tujuh) hari kerja sejak pengaduan diterima dengan lengkap.

B. Standar Pelayanan terkait proses pengelolaan pelayanan internal (*manufacturing*)

1) Dasar Hukum

- a. Undang-Undang Nomor 1 Tahun 2011 Tentang Perumahan Dan Kawasan Permukiman;
- b. Peraturan Pemerintah Nomor 88 Tahun 2014 Tentang Pembinaan Penyelenggaraan Perumahan Dan Kawasan Permukiman;
- c. Peraturan Pemerintah Nomor 14 Tahun 2016 Tentang Penyelenggaraan Perumahan Dan Kawasan Permukiman;
- d. Instruksi Presiden Nomor 3 Tahun 2016 Tentang Penyederhanaan Perizinan Pembangunan Perumahan;
- e. Peraturan Menteri Pekerjaan Umum Nomor 5/PRT/M/2016 tentang Izin Mendirikan Bangunan Gedung;
- f. Perda Kabupaten Luwu Timur No. 6 Tahun 2012 tentang Perubahan atas Perda Kab. Luwu Timur Nomor 6 tahun 2011 tentang Retribusi Izin Mendirikan Bangunan
- g. Perda Kabupaten Luwu Timur Nomor 5 tahun 2012 tentang Garis Sempadan
- h. Perda Kabupaten Luwu Timur Nomor 7 Tahun 2012 tentang Rencana Tata Ruang dan Wilayah (RTRW)
- i. Perbup Kabupaten Luwu Timur Nomor 56 tahun 2017 tentang Perubahan Kegiatan Pelayanan Perizinan dan Non Perizinan

- j. Keputusan Bupati Luwu Timur Nomor 298 Tahun 2017 tentang Pembentukan Tim Teknis Pelayanan Perizinan dan Non Perizinan Terpadu pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kab. Luwu Timur tahun 2017

2) Sarana dan prasarana, dan/ atau fasilitas

Sarana:

Meja, kursi, alat tulis kantor, checklist, almari, komputer, Printer, Komputer Server, Scanner, CCTV, Kamera, Proyektor, Lemari Arsip, Wifi, alat penyimpanan data (database), alat kontrol, alat telekomunikasi, sarana kebersihan dan keindahan Kantor.

Prasarana:

Instalasi listrik, telpon, ruang server, ruang kerja, ruang rapat/pertemuan, ruang pelayanan, ruang pengaduan, ruang penyimpanan arsip/dokumentasi, ruang sistem kontrol, ruang entry data, gudang arsip.

Fasilitas :

Media informasi dan pengaduan, Ruang tunggu ber AC, Lapangan Parkir Gratis, sarana hiburan TV dan akses internet

3) Kompetensi Pelaksana

- Pendidikan sekurang-kurangnya SLTA dan telah memiliki Sertifikat Service Excellent bagi Petugas Pelayanan di DPMPTSP
- Pendidikan Sekurang-kurangnya S1 dan memahami dengan baik berbagai regulasi dan ketentuan terkait pembangunan dan pengembangan perumahan bagi Tim Teknis yang ditempatkan di PTSP
- Dapat mengoperasikan komputer dengan baik

4) Pengawasan Internal

Pengawasan Internal dilakukan langsung oleh masing-masing pimpinan dan secara berkala oleh TIM Pengawas Internal yang dibentuk dan ditugaskan khusus oleh Kepala DPMPTSP

5) Jumlah Pelaksana

- Minimal 2 orang di Front Office PTSP
- Minimal 3 orang termasuk Kepala Dinas di Back Office
- Minimal 8 orang TIM Teknis dari SKPD terkait

6) Jaminan Pelayanan

Permohonan Izin akan diproses minimal sesuai dengan Standar Operational Prosedur (SOP) dan Standar Pelayanan (SP) yang berlaku, dan jika tidak sesuai, pemohon dapat menyampaikan pengaduan dan atau pelaporan sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku.

7) Jaminan Keamanan dan Keselamatan pelayanan

Setiap pemohon yang mengikuti prosedur yang telah ditetapkan akan mendapatkan jaminan keamanan selama di ruang pelayanan (front Office), termasuk keamanan berkas permohonan selama proses berlangsung hingga kepada terbitnya izin, hak atas informasi serta pelayanan yang tepat waktu.

8) Evaluasi kinerja pelaksana

Kesesuaian proses pelayanan terhadap SOP dan Standar Pelayanan (SP) akan dimonitoring melalui mekanisme kartu control, penyelenggaraan Survey Kepuasan Masyarakat (SKM) dan akan dievaluasi minimal setiap 6 bulan oleh DPMPTSP bersama SKPD Teknis Terkait dan pihak Eksternal lainnya yang relevan.

Hasil Monitoring dan evaluasi akan di publikasikan dan dilaporkan secara tertulis kepada Bupati selaku Pembina dan Pimpinan Pemerintah Daerah.

7. SERTIFIKAT KEPEMILIKAN BANGUNAN GEDUNG (SKBG)

Sertifikat Kepemilikan Bangunan Gedung yang selanjutnya disingkat SKBG adalah tanda bukti kepemilikan atas bangunan di atas barang milik negara/daerah berupa tanah atau tanah wakaf dengan cara sewa

A. Standar Pelayanan terkait proses penyampaian pelayanan (Service delivery)

1) Persyaratan

- a. Foto copy KTP atau identitas diri
- b. Foto copy Surat Izin Mendirikan Bangunan (IMB)
- c. Foto copy Sertifikat Layak Fungsi Bangunan
- d. kesepakatan dan/atau persetujuan dari kedua belah pihak dalam bentuk perjanjian tertulis
- e. kepemilikan dokumen IMB;
- f. kesesuaian data aktual (terakhir) dengan data dalam dokumen status hak atas tanah; dan
- g. kesesuaian data aktual (terakhir) dengan data dalam IMB, dan/atau dokumen status kepemilikan bangunan gedung yang semula telah ada/dimiliki.

2) Sistem, makinisme dan prosedur

- a. Pemohon mendapatkan informasi dan mengambil Formulir pendaftaran di Loket Informasi Front Office DPMPTSP, atau melalui tempat-tempat yang telah ditentukan, seperti kantor Desa / Kelurahan, Kecamatan dan juga melalui Website.
- b. Pemohon mengisi formulir permohonan dan melengkapi dokumen yang dipersyaratkan dan menyetorkannya ke loket Pendaftaran;
- c. Staf Loket Pendaftaran memeriksa kelengkapan berkas permohonan, jika dinyatakan lengkap, maka dilakukan registrasi pendaftaran permohonan izin dan pemohon diberikan bukti pendaftaran;
- d. Jika belum lengkap, maka berkas permohonan tidak diregistrasi (daftar) dan dikembalikan ke pemohon untuk dilengkapi;
- e. Berkas permohonan yang telah dinyatakan lengkap diteruskan ke Seksi Administrasi Perizinan dan Non Perizinan untuk di lakukan verifikasi kelengkapan dan kesesuaian berkas permohonan.
- f. Berkas permohonan yang telah di verifikasi diteruskan ke Bidang Pelayanan Terpadu Satu Pintu yang ada di Back Office, untuk menentukan bentuk kajian dan komposisi Tim teknis.
- g. Tim Teknis sesuai dengan surat tugas yang ada, selanjutnya melakukan kajian teknis terhadap permohonan izin yang diterima, melakukan kunjungan lapangan bila diperlukan dan atas dasar tersebut menerbitkan rekomendasi diterima atau ditolaknya suatu permohonan izin kepada Kepala DPMPTSP selaku koordinator TIM Teknis.
- h. Untuk permohonan izin yang ditolak, akan dikembalikan ke Bidang Pelayanan Terpadu Satu Pintu untuk diterbitkan surat penolakannya.
- i. Untuk permohonan izin yang diterima, maka akan diteruskan ke Seksi Pelayanan Perizinan dan Non perizinan untuk pencetakan izin.
- j. Izin yang telah dicetak akan ditandatangani oleh Kepala DPMPTSP, di cap stempel dan diarsipkan di Seksi Pengelolaan Data dan Sistem Informasi.
- k. Petugas loket informasi menghubungi pemohon, menyampaikan ke pemohon bahwa izinnya telah selesai dan dapat di ambil di loket penyerahan.

dengan terlebih dahulu memeriksa bukti pendaftaran dan kesesuaian identitas pemohon.

3) Jangka waktu pelayanan

Maksimal 30 hari kerja, sejak berkas permohonan dinyatakan lengkap.

4) Biaya / Tarif

Gratis

5) Produk Pelayanan

Sertifikat kepemilikan bangunan gedung yang berlaku berdasarkan masa berlaku surat tanah dan atau perjanjian tertulis, dicetak di atas kertas F4, 100 gram, resmi dengan tanda tangan dan Cap stempel Basah

6) Penanganan Pengaduan, saran dan masukan

- a. Pengaduan, saran, dan masukan ditangani oleh Kepala Bidang Pengendalian, pengawasan dan pengaduan atau staf loket pengaduan di lingkungan DPMPTSP yang ditunjuk oleh Kepala Dinas.
- b. Saran dan aduan disampaikan melalui loket pengaduan, kotak saran, SMS, Telepon, Faximile, dan email yang telah disiapkan DPMPTSP .
- c. Saran dan aduan segera ditangani dan ditindaklanjuti untuk diselesaikan.
- d. Pengaduan akan diselesaikan oleh tim penanganan pengaduan selambat-lambatnya 7 (Tujuh) hari kerja sejak pengaduan diterima dengan lengkap.

B. Standar Pelayanan terkait proses pengelolaan pelayanan internal (*manufacturing*)

1) Dasar Hukum

- a. Undang-undang No. 23 tahun 2014 tentang Pemerintah Daerah
- b. Undang-undang No.28 tahun 2009 tentang Pajak dan Restribusi Daerah.
- c. Undang-Undang Nomor 28 Tahun 2002 tentang Bangunan Gedung;
- d. Undang-Undang Nomor 26 Tahun 2007 tentang Penataan Ruang;
- e. Undang-undang Nomor 20 Tahun 2011 tentang Rumah Susun
- f. UU Nomor 1 Tahun 2011 Tentang Perumahan dan Kawasan Perumahan
- g. PP Nomor 36 Tahun 2005 Tentang Peraturan Pelaksanaan UU Nomor 28 Tahun 2002
- h. PP Nomor 88 Tahun 2014 Tentang Pembinaan Penyelenggaraan Perumahan dan Kawasan Pemukiman
- i. Permendagri Nomor 32 Tahun 2010 Tentang Pedoman Pemberian Izin Mendirikan Bangunan
- j. Permenpera Nomor 10 tahun 2012 Tentang Penyelenggaraan Perumahan dan Kawasan Pemukiman dengan Hunian Berimbang sebagaimana telah diubah dengan Permenpera Nomor 7 Tahun 2013;
- k. Permen PU dan Perumahan Rakyat No. 05/PRT/M/2016 tentang Izin Mendirikan Bangunan
- l. Permen PU No. 25/PRT/M/2007 tentang Pedoman Sertifikat Laik Fungsi Bangunan Gedung
- m. Perbup Kabupaten Luwu Timur Nomor 56 tahun 2017 tentang Pendeklasian Kewenangan Pelayanan Perizinan dan Non Perizinan kepada Kepala Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu.
- n. Keputusan Bupati Luwu Timur Nomor 298 Tahun 2017 tentang

2) Sarana dan prasarana, dan/ atau fasilitas

Sarana:

Meja, kursi, alat tulis kantor, checklist, almari, komputer, Printer, Komputer Server, Scanner, CCTV, Kamera, Proyektor, Lemari Arsip, Wifi, alat penyimpanan data (database), alat kontrol, alat telekomunikasi, sarana kebersihan dan keindahan Kantor.

Prasarana:

Instalasi listrik, telpon, ruang server, ruang kerja, ruang rapat/pertemuan, ruang pelayanan, ruang pengaduan, ruang penyimpanan arsip/dokumentasi, ruang sistem kontrol, ruang entry data, gudang arsip.

Fasilitas :

Media informasi dan pengaduan, Ruang tunggu ber AC, Lapangan Parkir Gratis, sarana hiburan TV dan akses internet

3) Kompetensi Pelaksana

- a. Pendidikan sekurang-kurangnya SLTA dan telah memiliki Sertifikat Service Excellent bagi Petugas Pelayanan di DPMPTSP
- b. Pendidikan Sekurang-kurangnya S1 dan memahami dengan baik berbagai regulasi dan ketentuan terkait Sertifikat kepemilikan bangunan gedung bagi Tim Teknis yang ditempatkan di PTSP
- c. Dapat mengoperasikan komputer dengan baik

4) Pengawasan Internal

Pengawasan Internal dilakukan langsung oleh masing-masing pimpinan dan secara berkala oleh TIM Pengawas Internal yang dibentuk dan ditugaskan khusus oleh Kepala DPMPTSP

5) Jumlah Pelaksana

- a) Minimal 2 orang di Front Office PTSP
- b) Minimal 3 orang termasuk Kepala Dinas di Back Office
- c) Minimal 8 orang TIM Teknis dari SKPD terkait

6) Jaminan Pelayanan

Permohonan Izin akan diproses minimal sesuai dengan Standar Operational Prosedur (SOP) dan Standar Pelayanan (SP) yang berlaku, dan jika tidak sesuai, pemohon dapat menyampaikan pengaduan dan atau pelaporan sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku.

7) Jaminan Keamanan dan Keselamatan pelayanan

Setiap pemohon yang mengikuti prosedur yang telah ditetapkan akan mendapatkan jaminan keamanan selama di ruang pelayanan (front Office), termasuk keamanan berkas permohonan selama proses berlangsung hingga kepada terbitnya izin, hak atas informasi serta pelayanan yang tepat waktu.

8) Evaluasi kinerja pelaksana

Kesesuaian proses pelayanan terhadap SOP dan Standar Pelayanan (SP) akan dimonitoring melalui mekanisme kartu control, penyelenggaraan Survey Kepuasan Masyarakat (SKM) dan akan dievaluasi minimal setiap 6 bulan oleh DPMPTSP bersama SKPD Teknis Terkait dan pihak Eksternal lainnya yang relevan.

Hasil Monitoring dan evaluasi akan di publikasikan dan dilaporkan secara tertulis kepada Bupati selaku Pembina dan Pimpinan Pemerintah Daerah.

8. SERTIFIKAT LAYAK FUNGSI BANGUNAN

Sertifikat Layak Fungsi Bangunan selanjutnya disingkat SLFB adalah Sertifikat yang diterbitkan oleh pemerintah daerah kecuali untuk bangunan gedung fungsi khusus oleh Pemerintah untuk menyatakan kelaikan fungsi suatu bangunan gedung baik secara administratif maupun teknis, sebelum pemanfaatannya.

A. Standar Pelayanan terkait proses penyampaian pelayanan (*Service delivery*)

1) Persyaratan

- a. Berita acara telah selesainya pelaksanaan bangunan dan sesuai IMB.
- b. Laporan Direksi Pengawas lengkap (1 set) yang terdiri dari :
 1. Fotocopy Surat Penunjukan Pemborong dan Direksi Pengawas berikut Koordinator Direksi Pengawasnya ;
 2. Fotocopy TDR/SIUJK Pemborong dan surat izin bekerja/SIPTB Direksi Pengawas ;
 3. Laporan lengkap Direksi Pengawas sesuai tahapan kegiatan ;
 4. Surat Pernyataan dari Koordinator Direksi Pengawas bahwa bangunan telah selesai dilaksanakan dan sesuai IMB.
- c. Fotocopy IMB (1 set) yang terdiri dari :
 1. Surat Keputusan IMB ;
 2. Peta Ketetapan Rencana Kota (KRK) dan Rencana Tata Letak Bangunan (RTLB)/ Blokplan lampiran IMB ;
 3. Gambar arsitektur, Struktur dan Instalasi Bangunan lampiran IMB.
- d. Hardcopy dan Softcopy Gambar As Build Drawing
- e. Untuk bangunan Sedang dan Tinggi, selain dilengkapi persyaratan sebagaimana dimaksud dalam angka 1 s/d 4, harus dilengkapi juga dengan Rekomendasi dan Berita Acara dari Instansi terkait tentang hasil uji coba instalasi dan perlengkapan bangunan, yang meliputi :
 1. Instalasi Listrik Arus Kuat dan Pembangkit Listrik Cadangan/ Genset,
 2. Instalasi Kebakaran (system alarm, instalasi pemadaman api, hydran, dsb.)
 3. Instalasi Transportasi Dalam Gedung (Lift), Instalasi Tata Udara dalam Gedung (AC)
 4. Instalasi Penyalur Petir, dsb.
 5. Untuk bangunan lama, khusus bangunan gedung sedang dan tinggi pemeriksaan kelayakan struktur bangunan, fasilitas dan aksibilitas.
- f. Foto bangunan,
- g. Foto perkuatan utk keamanan bangunan parkir (Penahan ban mobil, railing dan atau parapet).
- h. Foto Sumur Resapan Air Hujan yang telah dilaksanakan disertai gambar SRAH, ukuran dan perhitungan kebutuhan dan pelaksanaannya.

2) Sistem, makinisme dan prosedur

- a. Pemohon mendapatkan informasi dan mengambil Formulir pendaftaran di Loket Informasi Front Office DPMPTSP, atau melalui tempat-tempat yang telah ditentukan, seperti kantor Desa / Kelurahan, Kecamatan dan juga melalui Website.
- b. Pemohon mengisi formulir permohonan dan melengkapi dokumen yang dipersyaratkan dan menyetorkannya ke loket Pendaftaran;
- c. Staf Loket Pendaftaran memeriksa kelengkapan berkas permohonan, jika dinyatakan lengkap, maka dilakukan registrasi pendaftaran permohonan izin dan pemohon diberikan bukti pendaftaran;
- d. Jika belum lengkap maka berkas permohonan tidak diregistrasi

- e. Berkas permohonan yang telah dinyatakan lengkap diteruskan ke Seksi Administrasi Perizinan dan Non Perizinan untuk di lakukan verifikasi kelengkapan dan kesesuaian berkas permohonan.
- f. Berkas permohonan yang telah di verifikasi diteruskan ke Bidang Pelayanan Terpadu Satu Pintu yang ada di Back Office, untuk menentukan bentuk kajian dan komposisi Tim teknis.
- g. Tim Teknis sesuai dengan surat tugas yang ada, selanjutnya melakukan kajian teknis terhadap permohonan izin yang diterima, melakukan kunjungan lapangan bila diperlukan dan atas dasar tersebut menerbitkan rekomendasi diterima atau ditolaknya suatu permohonan izin kepada Kepala DPMPTSP selaku koordinator TIM Teknis.
- h. Untuk permohonan izin yang ditolak, akan dikembalikan ke Bidang Pelayanan Terpadu Satu Pintu untuk diterbitkan surat penolakannya.
- i. Untuk permohonan izin yang diterima, maka akan diteruskan ke Seksi Pelayanan Perizinan dan Non perizinan untuk pencetakan izin.
- j. Izin yang telah dicetak akan ditandatangani oleh Kepala DPMPTSP, di cap stempel dan diarsipkan di Seksi Pengelolaan Data dan Sistem Informasi.
- k. Petugas loket informasi menghubungi pemohon, menyampaikan ke pemohon bahwa izinnya telah selesai dan dapat di ambil di loket penyerahan.
- l. Petugas Loket Penyerahan menyerahkan Izin kepada pemohon, dengan terlebih dahulu memeriksa bukti pendaftaran dan kesesuaian identitas pemohon.

3) Jangka waktu pelayanan

Maksimal 10 hari kerja, sejak berkas permohonan dinyatakan lengkap.

4) Biaya / Tarif

Gratis

5) Produk Pelayanan

Sertifikat Layak Fungsi Bangunanberlaku selama bangunan itu berdiri dan tidak ada perubahan, dicetak di atas kertas F4, 100 gram, resmi dengan tanda tangan dan Cap stempel Basah

6) Penanganan Pengaduan, saran dan masukan

- a. Pengaduan, saran, dan masukan ditangani oleh Kepala Bidang Pengendalian, pengawasan dan pengaduan atau staf loket pengaduan di lingkungan DPMPTSP yang ditunjuk oleh Kepala Dinas.
- b. Saran dan aduan disampaikan melalui loket pengaduan, kotak saran, SMS, Telepon, Faximile, dan email yang telah disiapkan DPMPTSP .
- c. Saran dan aduan segera ditangani dan ditindaklanjuti untuk diselesaikan.
- d. Pengaduan akan diselesaikan oleh tim penanganan pengaduan selambat-lambatnya 7 (Tujuh) hari kerja sejak pengaduan diterima dengan lengkap.

- B. Standar Pelayanan terkait proses pengelolaan pelayanan internal (*manufacturing*)

1) Dasar Hukum

- a. Undang-undang No. 23 tahun 2014 tentang Pemerintah Daerah
- b. Undang-undang No.28 tahun 2009 tentang Pajak dan Restribusi Daerah.

- Gedung;
- d. Undang-Undang Nomor 26 Tahun 2007 tentang Penataan Ruang;
 - e. UU Nomor 1 Tahun 2011 Tentang Perumahan dan Kawasan Perumahan
 - f. PP Nomor 36 Tahun 2005 Tentang Peraturan Pelaksanaan UU Nomor 28 Tahun 2002
 - g. PP Nomor 88 Tahun 2014 Tentang Pembinaan Penyelenggaraan Perumahan dan Kawasan Pemukiman
 - h. Permendagri Nomor 32 Tahun 2010 Tentang Pedoman Pemberian Izin Mendirikan Bangunan
 - i. Permenpera Nomor 10 tahun 2012 Tentang Penyelenggaraan Perumahan dan Kawasan Pemukiman dengan Hunian Berimbang sebagaimana telah diubah dengan Permenpera Nomor 7 Tahun 2013;
 - j. Permen PU dan Perumahan Rakyat No. 05/PRT/M/2016 tentang Izin Mendirikan Bangunan
 - k. Permen PU No. 25/PRT/M/2007 tentang Pedoman Sertifikat Laik Fungsi Bangunan Gedung
 - l. Perbup Kabupaten Luwu Timur Nomor 56 tahun 2017 tentang Pendeklasian Kewenangan Pelayanan Perizinan dan Non Perizinan kepada Kepala Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu.
 - m. Keputusan Bupati Luwu Timur Nomor 298 Tahun 2017 tentang Pembentukan Tim Teknis Pelayanan Perizinan dan Non Perizinan Terpadu pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kab. Luwu Timur tahun 2017

2) Sarana dan prasarana, dan / atau fasilitas

Sarana:

Meja, kursi, alat tulis kantor, checklist, almari, komputer, Printer, Komputer Server, Scanner, CCTV, Kamera, Proyektor, Lemari Arsip, Wifi, alat penyimpanan data (database), alat kontrol, alat telekomunikasi, sarana kebersihan dan keindahan Kantor.

Prasarana:

Instalasi listrik, telpon, ruang server, ruang kerja, ruang rapat/pertemuan, ruang pelayanan, ruang pengaduan, ruang penyimpanan arsip/dokumentasi, ruang sistem kontrol, ruang entry data, gudang arsip.

Fasilitas :

Media informasi dan pengaduan, Ruang tunggu ber AC, Lapangan Parkir Gratis, sarana hiburan TV dan akses internet

3) Kompetensi Pelaksana

- a. Pendidikan sekurang-kurangnya SLTA dan telah memiliki Sertifikat Service Excellent bagi Petugas Pelayanan di DPMPTSP
- b. Pendidikan Sekurang-kurangnya S1 dan memahami dengan baik berbagai regulasi dan ketentuan terkait Sertifikat Layak Fungsi Bangunan bagi Tim Teknis yang ditempatkan di PTSP
- c. Dapat mengoperasikan komputer dengan baik

4) Pengawasan Internal

Pengawasan Internal dilakukan langsung oleh masing-masing pimpinan dan secara berkala oleh TIM Pengawas Internal yang dibentuk dan ditugaskan khusus oleh Kepala DPMPTSP

5) Jumlah Pelaksana

- a) Minimal 2 orang di Front Office PTSP
- b) Minimal 3 orang termasuk Kepala Dinas di Back Office
- c) Minimal 8 orang TIM Teknis dari SKPD terkait

6) Jaminan Pelayanan

Permohonan Izin akan diproses minimal sesuai dengan Standar Operational Prosedur (SOP) dan Standar Pelayanan (SP) yang berlaku, dan jika tidak sesuai, pemohon dapat menyampaikan pengaduan dan atau pelaporan sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku.

7) Jaminan Keamanan dan Keselamatan pelayanan

Setiap pemohon yang mengikuti prosedur yang telah ditetapkan akan mendapatkan jaminan keamanan selama di ruang pelayanan (front Office), termasuk keamanan berkas permohonan selama proses berlangsung hingga kepada terbitnya izin, hak atas informasi serta pelayanan yang tepat waktu.

8) Evaluasi kinerja pelaksana

Kesesuaian proses pelayanan terhadap SOP dan Standar Pelayanan (SP) akan dimonitoring melalui mekanisme kartu control, penyelenggaraan Survey Kepuasan Masyarakat (SKM) dan akan dievaluasi minimal setiap 6 bulan oleh DPMPTSP bersama SKPD Teknis Terkait dan pihak Eksternal lainnya yang relevan.

Hasil Monitoring dan evaluasi akan di publikasikan dan dilaporkan secara tertulis kepada Bupati selaku Pembina dan Pimpinan Pemerintah Daerah.

9. SURAT IZIN USAHA PERDAGANGAN (SIUP)

Surat Izin Usaha Perdagangan yang selanjutnya disingkat SIUP surat izin yang diberikan oleh pemerintah daerah kepada pengusaha untuk melaksanakan usaha di bidang perdagangan dan jasa.

A. Standar Pelayanan terkait proses penyampaian pelayanan (Service delivery)

1) Persyaratan

PENDAFTARAN BARU

Perusahaan berbadan Hukum Perseroan Terbatas (PT) :

- a. Surat Permohonan
- b. Fotocopy akta notaris pendirian perseroan
- c. Fotocopy akta perubahan perusahaan (apabila ada perubahan)
- d. Fotocopy SK Pengesahan badan Hukum Perseorangan Terbatas dari Kementerian Hukum & HAM.
- e. Surat pernyataan dari Pemohon SIUP tentang Lokasi Usaha Perusahaan
- f. Fotocopy KTP Pemilik / Dirut / Penanggung Jawab Perusahaan
- g. Pasfoto Penanggungjawab atau Direktur Utama Perusahaan 3 x 4 cm

Perusahaan Berbentuk Koperasi :

- a. Surat Permohonan
- b. Fotocopy Akta Notaris pendirian Koperasi yang telah mendapatkan pengesahan dari Instansi berwenang
- c. Fotocopy KTP Pemilik / Dirut / Penanggung Jawab atau Pengurus Koperasi
- d. Surat pernyataan dari Pemohon SIUP tentang Lokasi Usaha Koperasi
- e. Pasfoto Penanggungjawab atau Pengurus Koperasi 3 x 4 cm

Perusahaan yang berbentuk CV atau Firma :

- a. Surat Permohonan
- b. Fotocopy Akta Notaris pendirian Perusahaan / Akta Notaris yang telah didaftarkan pada Pengadilan Negeri.
- c. Fotocopy KTP Pemilik / Penanggung Jawab atau Pengurus Perusahaan
- d. Surat pernyataan dari Pemohon SIUP tentang Lokasi Usaha Perusahaan
- e. Pasfoto Penanggungjawab atau Pengurus Perusahaan 3 x 4 cm

Perusahaan yang berbentuk Perorangan :

- a. Surat Permohonan
- b. Fotocopy KTP Pemilik / Dirut / Penanggung Jawab atau Pengurus Perusahaan
- c. Surat pernyataan dari Pemohon SIUP tentang Lokasi Usaha Perusahaan
- d. Pasfoto Pemilik atau Penanggungjawab Perusahaan 3 x 4 cm

PERMOHONAN PENDAFTARAN ULANG :

- a. Surat Permohonan
- b. SIUP Asli
- c. Neraca Perusahaan (Tahun terakhir khusus untuk perseroan terbatas)
- d. Surat pernyataan dari Pemohon tentang Lokasi Usaha Perusahaan

Permohonan Pembukaan Kantor Cabang / Perwakilan Perusahaan:

- a. Surat Permohonan
- b. Fotocopy SIUP Kantor Pusat Perusahaan yang telah dilegalisir oleh Pejabat Penerbit SIUP
- c. Fotocopy Dokumen Pembukaan Kantor Cabang / Perwakilan Perusahaan
- d. Fotocopy Kartu Tanda Penduduk (KTP) dan Surat Penunjukan sebagai Penanggungjawab Kantor Cabang / Perwakilan Perusahaan

Permohonan Perubahan:

- a. Surat Permohonan SIUP
- b. SIUP Asli
- c. Neraca Perusahaan (Tahun terakhir khusus untuk perseroan terbatas)
- d. Data Pendukung Perubahan
- e. Foto Pemilik atau Penanggung Jawab Perusahaan ukuran 3 x 4 cm

SIUP YANG HILANG:

- a. Surat Permohonan
- b. Surat Keterangan Kehilangan dari Kepolisian
- c. Fotocopy SIUP yang lama (apabila ada)
- d. Foto Pemilik atau Penanggung Jawab Perusahaan ukuran 3 x 4 cm

SIUP YANG RUSAK:

- a. Surat Permohonan
- b. SIUP Asli
- c. Foto Pemilik atau Penanggung Jawab Perusahaan ukuran 3 x 4 cm

2) Sistem, makanisme dan prosedur

- a. Pemohon mendapatkan informasi dan mengambil Formulir pendaftaran di Loket Informasi Front Office DPMPTSP, atau melalui tempat-tempat yang telah ditentukan, seperti kantor Desa / Kelurahan, Kecamatan dan juga melalui Website.
- b. Pemohon mengisi formulir permohonan dan melengkapi dokumen yang dipersyaratkan dan menyetorkannya ke loket Pendaftaran;
- c. Staf Loket Pendaftaran memeriksa kelengkapan berkas permohonan, jika dinyatakan lengkap, maka dilakukan registrasi pendaftaran permohonan izin dan pemohon diberikan bukti pendaftaran;
- d. Jika belum lengkap, maka berkas permohonan tidak diregistrasi (daftar) dan dikembalikan ke pemohon untuk dilengkapi;
- e. Berkas permohonan yang telah dinyatakan lengkap diteruskan ke Seksi Administrasi Perizinan dan Non Perizinan untuk di lakukan verifikasi kelengkapan dan kesesuaian berkas permohonan.
- f. Berkas permohonan yang telah di verifikasi diteruskan ke Bidang Pelayanan Terpadu Satu Pintu yang ada di Back Office, untuk menentukan bentuk kajian dan komposisi Tim teknis.
- g. Tim Teknis sesuai dengan surat tugas yang ada, selanjutnya melakukan kajian teknis terhadap permohonan izin yang diterima, melakukan kunjungan lapangan bila diperlukan dan atas dasar tersebut menerbitkan rekomendasi diterima atau ditolaknya suatu permohonan izin kepada Kepala DPMPTSP selaku koordinator TIM Teknis.
- h. Untuk permohonan izin yang ditolak, akan dikembalikan ke Bidang Pelayanan Terpadu Satu Pintu untuk diterbitkan surat penolakannya.
- i. Untuk permohonan izin yang diterima, maka akan diteruskan ke Seksi Pelayanan Perizinan dan Non perizinan untuk pencetakan

- izin.
- j. Izin yang telah dicetak akan ditandatangani oleh Kepala DPMPTSP, di cap stempel dan diarsipkan di Seksi Pengelolaan Data dan Sistem Informasi.
 - k. Petugas loket informasi menghubungi pemohon, menyampaikan ke pemohon bahwa izinya telah selesai dan dapat di ambil di loket penyerahan.
 - l. Petugas Loket Penyerahan menyerahkan Izin kepada pemohon, dengan terlebih dahulu memeriksa bukti pendaftaran dan kesesuaian identitas pemohon.

3) Jangka waktu pelayanan

Maksimal 3 hari kerja, sejak berkas permohonan dinyatakan lengkap.

4) Biaya / Tarif

Rp. 0,- (Bebas Biaya)

5) Produk Pelayanan

Surat Izin Usaha Perdagangan berlaku selama Usaha tidak mengalami perubahan, dicetak diatas kertas F4 100 gram, resmi dengan tanda tangan dan cap stempel basah.

6) Penanganan Pengaduan, saran dan masukan

- a. Pengaduan, saran, dan masukan ditangani oleh Kepala Bidang Pengendalian, pengawasan dan pengaduan atau staf loket pengaduan di lingkungan DPMPTSP yang ditunjuk oleh Kepala Dinas.
- b. Saran dan aduan disampaikan melalui loket pengaduan, kotak saran, SMS, Telepon, Faximile, dan email yang telah disiapkan DPMPTSP.
- c. Saran dan aduan segera ditangani dan ditindaklanjuti untuk diselesaikan.
- d. Pengaduan akan diselesaikan oleh tim penanganan pengaduan selambat-lambatnya 7 (Tujuh) hari kerja sejak pengaduan diterima dengan lengkap.

- B. Standar Pelayanan terkait proses pengelolaan pelayanan internal (*manufacturing*)

1) Dasar Hukum

- a. UU No. 20 Tahun 2008 Tentang Usaha Mikro, Kecil, dan Menengah
- b. UU No. 7 Tahun 2014 Tentang Perdagangan
- c. PP No. 17 Tahun 2013 tentang Pelaksanaan UU No 20 Tahun 2008
- d. Permen Perdagangan Nomor 36/M Dag/Per/9/2007 Tentang Penerbitan Surat Izin Usaha Perdagangan, sebagaimana telah diubah beberapa kali terakhir dengan Permen Perdagangan No. 39/M Dag/Per/12/2011
- e. Permen Perdagangan Nomor 77/ M-DAG/PER/12/2013 Tentang Penerbitan SIUP dan TDP Secara Simultan Bagi Perusahaan Perdagangan
- f. Peraturan Menteri Perdagangan Nomor:46/M-DAG/PER/9/2009 Tentang Penerbitan Surat Izin Usaha Perdagangan.
- g. Perbup Kabupaten Luwu Timur Nomor 56 tahun 2017 tentang Pendeklasian Kewenangan Pelayanan Perizinan dan Non Perizinan kepada Kepala Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu.
- h. Keputusan Bupati Luwu Timur Nomor 298 Tahun 2017 tentang Pembentukan Tim Teknis Pelayanan Perizinan dan Non Perizinan Terpadu pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kab. Luwu Timur tahun 2017

2) Sarana dan prasarana, dan/ atau fasilitas**Sarana:**

Meja, kursi, alat tulis kantor, checklist, almari, komputer, Printer, Komputer Server, Scanner, CCTV, Kamera, Proyektor, Lemari Arsip, Wifi, alat penyimpanan data (database), alat kontrol, alat telekomunikasi, sarana kebersihan dan keindahan Kantor.

Prasarana:

Instalasi listrik, telpon, ruang server, ruang kerja, ruang rapat/pertemuan, ruang pelayanan, ruang pengaduan, ruang penyimpanan arsip/dokumentasi, ruang sistem kontrol, ruang entry data, gudang arsip.

Fasilitas :

Media informasi dan pengaduan, Ruang tunggu ber AC, Lapangan Parkir Gratis, sarana hiburan TV dan akses internet

3) Kompetensi Pelaksana

- a. Pendidikan sekurang-kurangnya SLTA dan telah memiliki Sertifikat Service Excellent bagi Petugas Pelayanan di DPMPTSP
- b. Pendidikan Sekurang-kurang D3 dan memahami dengan baik berbagai regulasi terkait Surat Izin Usaha Perdagangan (SIUP) bagi Tim Teknis yang ditempatkan di PTSP
- c. Dapat mengoperasikan komputer

4) Pengawasan Internal

Pengawasan Internal dilakukan langsung oleh masing-masing pimpinan dan secara berkala oleh TIM Pengawas Internal yang dibentuk dan ditugaskan khusus oleh Kepala DPMPTSP

5) Jumlah Pelaksana

- a) Minimal 2 orang di Front Office PTSP
- b) Minimal 3 orang termasuk Kepala Dinas di Back Office
- c) Minimal 1 orang TIM Teknis dari SKPD terkait

6) Jaminan Pelayanan

Permohonan Izin akan diproses minimal sesuai dengan Standar Operational Prosedur (SOP) dan Standar Pelayanan (SP) yang berlaku, dan jika tidak sesuai, pemohon dapat menyampaikan pengaduan dan atau pelaporan sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku.

7) Jaminan Keamanan dan Keselamatan pelayanan

Setiap pemohon yang mengikuti prosedur yang telah ditetapkan akan mendapatkan jaminan keamanan selama di ruang pelayanan (front Office), termasuk keamanan berkas permohonan selama proses berlangsung hingga kepada terbitnya izin, hak atas informasi serta pelayanan yang tepat waktu.

8) Evaluasi kinerja pelaksana

Kesesuaian proses pelayanan terhadap SOP dan Standar Pelayanan (SP) akan dimonitoring melalui mekanisme kartu control, penyelenggaraan Survey Kepuasan Masyarakat (SKM) dan akan dievaluasi minimal setiap 6 bulan oleh DPMPTSP bersama SKPD Teknis Terkait dan pihak Eksternal lainnya yang relevan.

Hasil Monitoring dan evaluasi akan di publikasikan dan dilaporkan secara tertulis kepada Bupati selaku Pembina dan Pimpinan Pemerintah Daerah.

10. TANDA DAFTAR PERUSAHAAN (TDP)

Tanda Daftar Perusahaan yang selanjutnya disingkat TDP adalah surat tanda pengesahan yang diberikan oleh PTSP kepada perusahaan perdagangan yang telah melakukan pendaftaran perusahaan.

A. Standar Pelayanan terkait proses penyampaian pelayanan (*Service delivery*)

1) Persyaratan

Perusahaan Berbentuk Perseroan Terbatas (PT)

- a) Surat Permohonan
- b) Fotocopy akta pendirian perseroan
- c) Fotocopy akta perubahan pendirian perusahaan (apabila ada perubahan)
- d) Asli dan Fotocopy Keputusan Pengesahan sebagai badan Hukum dan Persetujuan Perubahan bagi PT yang telah berbadan hukum sebelum diberlakukannya Undang – undang Perseroan Terbatas.
- e) Fotocopy Kartu Tanda Penduduk (KTP) atau Paspor pemilik, pengurus, atau penanggungjawab perusahaan.
- f) Fotocopy Izin Usaha atau Surat Keterangan yang dipersamakan dengan itu yang diterbitkan oleh Instansi yang berwenang.
- g) Fotocopy NPWP
- h) Pasfoto Pemilik atau Penanggungjawab Perusahaan 3 x 4 cm

Perusahaan Berbentuk Koperasi

- a) Surat Permohonan
- b) Fotocopy Akta Notaris Pendirian Koperasi
- c) Fotocopy KTP Pengurus atau Penanggung Jawab
- d) Fotocopy Izin Usaha atau Surat Keterangan yang dipersamakan dengan itu yang diterbitkan oleh Instansi yang berwenang.
- e) Pasfoto Penanggungjawab atau Pengurus Perusahaan 3x 4cm
- f) Fotocopy NPWP

Perusahaan Berbentuk CV

- a) Surat Permohonan
- b) Fotocopy Akta Pendirian Perusahaan
- c) Fotocopy KTP atau Paspor pengurus atau penanggungjawab.
- d) Fotocopy Izin Usaha atau Surat Keterangan yang dipersamakan dengan itu yang diterbitkan oleh Instansi yang berwenang.
- e) Pasfoto Penanggungjawab atau Pengurus Perusahaan 3 x 4 cm
- f) Fotocopy NPWP

Perusahaan Berbentuk Fa

- a) Surat Permohonan
- b) Fotocopy Akta Pendirian Perusahaan (bila ada)
- c) Fotocopy KTP atau Paspor pengurus atau penanggungjawab.
- d) Fotocopy Izin Usaha atau Surat Keterangan yang dipersamakan dengan itu yang diterbitkan oleh Instansi yang berwenang.
- e) Pasfoto Penanggungjawab atau Pengurus Perusahaan 3 x 4 cm
- f) Fotocopy NPWP

Perusahaan Berbentuk Perorangan

- a) Surat Permohonan
- b) Fotocopy Akta Pendirian Perusahaan (bila ada)
- c) Fotocopy KTP atau Penanggungjawab / Pemilik
- d) Fotocopy Izin Usaha atau Surat Keterangan yang dipersamakan dengan itu yang diterbitkan oleh Instansi yang berwenang.
- e) Pasfoto Penanggungjawab atau Pengurus Perusahaan
- f) Fotocopy NPWP

Perusahaan Berbentuk Lain

- a) Surat Permohonan
- b) Fotocopy Akta Pendirian Perusahaan (bila ada)
- c) Fotocopy KTP atau Paspor Penanggungjawab Perusahaan
- d) Fotocopy Izin Usaha atau Surat Keterangan yang dipersamakan

- dengan itu yang diterbitkan oleh Instansi yang berwenang.
- e) Pasfoto Penanggungjawab atau Pengurus Perusahaan
 - f) Fotocopy NPWP

Kantor Cabang, Kantor Pembantu dan Perwakilan Perusahaan

- a) Surat Permohonan
- b) Fotocopy Akta Pendirian Perusahaan (bila ada) atau Surat Penunjuk atau Surat Keterangan yang dipersamakan dengan itu sebagai Kantor Cabang, Kantor Pembantu dan Perwakilan.
- c) Fotocopy Kartu Tanda Penduduk atau Paspor Penanggung Jawab Perusahaan
- d) Pasfoto Penanggungjawab atau Pengurus Perusahaan
- e) Fotocopy NPWP

2) Sistem, makinisme dan prosedur

- a. Pemohon mendapatkan informasi dan mengambil Formulir pendaftaran di Loket Informasi Front Office DPMPTSP, atau melalui tempat-tempat yang telah ditentukan, seperti kantor Desa / Kelurahan, Kecamatan dan juga melalui Website.
- b. Pemohon mengisi formulir permohonan dan melengkapi dokumen yang dipersyaratkan dan menyetorkannya ke loket Pendaftaran;
- c. Staf Loket Pendaftaran memeriksa kelengkapan berkas permohonan, jika dinyatakan lengkap, maka dilakukan registrasi pendaftaran permohonan izin dan pemohon diberikan bukti pendaftaran;
- d. Jika belum lengkap, maka berkas permohonan tidak diregistrasi (daftar) dan dikembalikan ke pemohon untuk dilengkapi;
- e. Berkas permohonan yang telah dinyatakan lengkap diteruskan ke Seksi Administrasi Perizinan dan Non Perizinan untuk di lakukan verifikasi kelengkapan dan kesesuaian berkas permohonan.
- f. Berkas permohonan yang telah di verifikasi diteruskan ke Bidang Pelayanan Terpadu Satu Pintu yang ada di Back Office, untuk menentukan bentuk kajian dan komposisi Tim teknis.
- g. Tim Teknis sesuai dengan surat tugas yang ada, selanjutnya melakukan kajian teknis terhadap permohonan izin yang diterima, melakukan kunjungan lapangan bila diperlukan dan atas dasar tersebut menerbitkan rekomendasi diterima atau ditolaknya suatu permohonan izin kepada Kepala DPMPTSP selaku koordinator TIM Teknis.
- h. Untuk permohonan izin yang ditolak, akan dikembalikan ke Bidang Pelayanan Terpadu Satu Pintu untuk diterbitkan surat penolakannya.
- i. Untuk permohonan izin yang diterima, maka akan diteruskan ke Seksi Pelayanan Perizinan dan Non perizinan untuk pencetakan izin.
- j. Izin yang telah dicetak akan ditandatangani oleh Kepala DPMPTSP, di cap stempel dan diarsipkan di Seksi Pengelolaan Data dan Sistem Informasi.
- k. Petugas loket informasi menghubungi pemohon, menyampaikan ke pemohon bahwa izinya telah selesai dan dapat di ambil di loket penyerahan.
- l. Petugas Loket Penyerahan menyerahkan Izin kepada pemohon, dengan terlebih dahulu memeriksa bukti pendaftaran dan kesesuaian identitas pemohon.

4) Biaya / Tarif
Rp. 0,- (Bebas Biaya)
5) Produk Pelayanan
Surat Tanda Daftar Perusahaan berlaku selama tidak ada perubahan perusahaan, di cetak di atas F4, 100 gram, resmi dengan tanda tangan dan cap stempel basah.
6) Penanganan Pengaduan, saran dan masukan
<p>a. Pengaduan, saran, dan masukan ditangani oleh Kepala Bidang Pengendalian, pengawasan dan pengaduan atau staf loket pengaduan di lingkungan DPMPTSP yang ditunjuk oleh Kepala Dinas.</p> <p>b. Saran dan aduan disampaikan melalui loket pengaduan, kotak saran, SMS, Telepon, Faximile, dan email yang telah disiapkan DPMPTSP.</p> <p>c. Saran dan aduan segera ditangani dan ditindaklanjuti untuk diselesaikan.</p> <p>d. Pengaduan akan diselesaikan oleh tim penanganan pengaduan selambat-lambatnya 7 (Tujuh) hari kerja sejak pengaduan diterima dengan lengkap.</p>

B. Standar Pelayanan terkait proses pengelolaan pelayanan internal (*manufacturing*)

- | |
|--|
| 1) Dasar Hukum |
| <p>a. UU Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah</p> <p>b. UU Nomor 3 Tahun 1982 Tentang Wajib Daftar Perusahaan</p> <p>c. UU No. 40 Tahun 2007 Tentang Perseroan Terbatas</p> <p>d. UU Nomor 16 Tahun 2001 Tentang Yayasan, sebagaimana telah dubah dengan UU Nomor 28 Thn 2004</p> <p>e. UU Nomor 17 Tahun 2012 tentang Perkoperasian</p> <p>f. PP Nomor 63 Tahun 2008 Tentang Pelaksanaan UU Tentang Yayasan, sebagaimana telah dubah dengan PP Nomor 2 Tahun 2013</p> <p>g. Peraturan Menteri Perdagangan Nomor 37/ M-DAG/PER/9/2007 Tentang Penyelenggaraan Pendaftaran Perusahaan</p> <p>h. Permen Perdagangan Nomor 77/ M-DAG/PER/12/2013 Tentang Penerbitan SIUP dan TDP Secara Simultan Bagi Perusahaan Perdagangan</p> <p>i. Permen Perdagangan Nomor 90/ M-DAG/PER/12/2014 Tentang Penataan Pembinaan Gudang</p> <p>j. Perbup Kabupaten Luwu Timur Nomor 56 tahun 2017 tentang Pendeklasian Kewenangan Pelayanan Perizinan dan Non Perizinan kepada Kepala Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu.</p> <p>k. Keputusan Bupati Luwu Timur Nomor 298 Tahun 2017 tentang Pembentukan Tim Teknis Pelayanan Perizinan dan Non Perizinan Terpadu pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kab. Luwu Timur tahun 2017</p> |

2) Sarana dan prasarana, dan/ atau fasilitas

Sarana:

Meja, kursi, alat tulis kantor, checklist, almari, komputer, Printer, Komputer Server, Scanner, CCTV, Kamera, Proyektor, Lemari Arsip, Wifi, alat penyimpanan data (database), alat kontrol, alat telekomunikasi, sarana kebersihan dan keindahan Kantor.

Prasarana:

Instalasi listrik, telpon, ruang server, ruang kerja, ruang rapat/pertemuan, ruang pelayanan, ruang pengaduan, ruang penyimpanan arsip/dokumentasi, ruang sistem kontrol, ruang entry

data, gudang arsip.

Fasilitas :

Media informasi dan pengaduan, Ruang tunggu ber AC, Lapangan Parkir Gratis, sarana hiburan TV dan akses internet

3) Kompetensi Pelaksana

- a. Pendidikan sekurang-kurangnya SLTA dan telah memiliki Sertifikat Service Excellent bagi Petugas Pelayanan di DPMPTSP
- b. Pendidikan Sekurang-kurang D3 dan memahami dengan baik berbagai regulasi terkait Tanda Daftar Perusahaan bagi Tim Teknis yang ditempatkan di PTSP
- c. Dapat mengoperasikan komputer

4) Pengawasan Internal

Pengawasan Internal dilakukan langsung oleh masing-masing pimpinan dan secara berkala oleh TIM Pengawas Internal yang dibentuk dan ditugaskan khusus oleh Kepala DPMPTSP

5) Jumlah Pelaksana

- a) Minimal 2 orang di Front Office PTSP
- b) Minimal 3 orang termasuk Kepala Dinas di Back Office
- c) Minimal 1 orang TIM Teknis dari SKPD terkait

6) Jaminan Pelayanan

Permohonan Izin akan diproses minimal sesuai dengan Standar Operational Prosedur (SOP) dan Standar Pelayanan (SP) yang berlaku, dan jika tidak sesuai, pemohon dapat menyampaikan pengaduan dan atau pelaporan sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku.

7) Jaminan Keamanan dan Keselamatan pelayanan

Setiap pemohon yang mengikuti prosedur yang telah ditetapkan akan mendapatkan jaminan keamanan selama di ruang pelayanan (front Office), termasuk keamanan berkas permohonan selama proses berlangsung hingga kepada terbitnya izin, hak atas informasi serta pelayanan yang tepat waktu.

8) Evaluasi kinerja pelaksana

Kesesuaian proses pelayanan terhadap SOP dan Standar Pelayanan (SP) akan dimonitoring melalui mekanisme kartu control, penyelenggaraan Survey Kepuasan Masyarakat (SKM) dan akan dievaluasi minimal setiap 6 bulan oleh DPMPTSP bersama SKPD Teknis Terkait dan pihak Eksternal lainnya yang relevan.

Hasil Monitoring dan evaluasi akan di publikasikan dan dilaporkan secara tertulis kepada Bupati selaku Pembina dan Pimpinan Pemerintah Daerah.

11. TANDA DAFTAR USAHA PARIWISATA

Tanda Daftar Usaha Pariwisata yang selanjutnya disingkat TDUP adalah dokumen resmi yang diberikan oleh pemerintah daerah kepada Pengusaha Pariwisata untuk dapat menyelenggarakan usaha pariwisata

A. Standar Pelayanan terkait proses penyampaian pelayanan (*Service delivery*)

1) Persyaratan

Syarat Administrasi :

- a. Mengisi formulir permohonan Tanda Daftar Usaha Pariwisata yang ditandatangan oleh direktur dan disertai cap perusahaan.
- b. Fotocopy KTP Pemohon dengan menunjukkan KTP yang asli
- c. Fotocopy akta pendirian badan usaha yang mencantumkan usaha kawasan pariwisata sebagai maksud dan tujuannya,
- d. beserta perubahannya apabila ada.
- e. Fotocopy bukti hak atas tanah sesuai dengan ketentuan perundang-undangan.
- f. Surat Kuasa Pengurusan bila melalui pihak lain/perantara.
- g. Fotocopy Akte pendirian bagi yang berbadan hukum.
- h. Fotocopy NPWP Pribadi dan NPWP Perusahaan.

Syarat Teknis :

- a. Surat rekomendasi dari Dinas Pariwisata
- b. Izin Mendirikan Bangunan.
- c. Izin Lingkungan

2) Sistem, makinisme dan prosedur

- a. Pemohon mendapatkan informasi dan mengambil Formulir pendaftaran di Loket Informasi Front Office DPMPTSP, atau melalui tempat-tempat yang telah ditentukan, seperti kantor Desa / Kelurahan, Kecamatan dan juga melalui Website.
- b. Pemohon mengisi formulir permohonan dan melengkapi dokumen yang dipersyaratkan dan menyetorkannya ke loket Pendaftaran;
- c. Staf Loket Pendaftaran memeriksa kelengkapan berkas permohonan, jika dinyatakan lengkap, maka dilakukan registrasi pendaftaran permohonan izin dan pemohon diberikan bukti pendaftaran;
- d. Jika belum lengkap, maka berkas permohonan tidak diregistrasi (daftar) dan dikembalikan ke pemohon untuk dilengkapi;
- e. Berkas permohonan yang telah dinyatakan lengkap diteruskan ke Seksi Administrasi Perizinan dan Non Perizinan untuk dilakukan verifikasi kelengkapan dan kesesuaian berkas permohonan.
- f. Berkas permohonan yang telah di verifikasi diteruskan ke Bidang Pelayanan Terpadu Satu Pintu yang ada di Back Office, untuk menentukan bentuk kajian dan komposisi Tim teknis.
- g. Tim Teknis sesuai dengan surat tugas yang ada, selanjutnya melakukan kajian teknis terhadap permohonan izin yang diterima, melakukan kunjungan lapangan bila diperlukan dan atas dasar tersebut menerbitkan rekomendasi diterima atau ditolaknya suatu permohonan izin kepada Kepala DPMPTSP selaku koordinator TIM Teknis.
- h. Untuk permohonan izin yang ditolak, akan dikembalikan ke Bidang Pelayanan Terpadu Satu Pintu untuk diterbitkan surat penolakannya.
- i. Untuk permohonan izin yang diterima, maka akan diteruskan ke Seksi Pelayanan Perizinan dan Non perizinan untuk pencetakan

- j. Izin yang telah dicetak akan ditandatangani oleh Kepala DPMPTSP, di cap stempel dan diarsipkan di Seksi Pengelolaan Data dan Sistem Informasi.
- k. Petugas loket informasi menghubungi pemohon, menyampaikan ke pemohon bahwa izinnya telah selesai dan dapat di ambil di loket penyerahan.
- l. Petugas Loket Penyerahan menyerahkan Izin kepada pemohon, dengan terlebih dahulu memeriksa bukti pendaftaran dan kesesuaian identitas pemohon.

3) Jangka waktu pelayanan

Maksimal 5 hari kerja, sejak berkas permohonan dinyatakan lengkap.

4) Biaya / Tarif

Rp. 0,- (Bebas Biaya)

5) Produk Pelayanan

Surat Tanda Daftar Usaha Pariwisata (TDUP) dengan masa berlaku 3 (tiga) tahun, dapat diperpanjang dalam waktu yang sama, resmi dengan tanda tangan dan cap stempel basah.

6) Penanganan Pengaduan, saran dan masukan

- a. Pengaduan, saran, dan masukan ditangani oleh Kepala Bidang Pengendalian, pengawasan dan pengaduan atau staf loket pengaduan di lingkungan DPMPTSP yang ditunjuk oleh Kepala Dinas .
- b. Saran dan aduan disampaikan melalui loket pengaduan, kotak saran, SMS, Telepon, Faximile, dan email yang telah disiapkan DPMPTSP .
- c. Saran dan aduan segera ditangani dan ditindaklanjuti untuk diselesaikan.
- d. Pengaduan akan diselesaikan oleh tim penanganan pengaduan selambat-lambatnya 7 (Tujuh) hari kerja sejak pengaduan diterima dengan lengkap.

B. Standar Pelayanan terkait proses pengelolaan pelayanan internal (*manufacturing*)

1) Dasar Hukum

- a. UU Nomor 3 Tahun 1982 Tentang Wajib Daftar Perusahaan
- b. UU No. 40 Tahun 2007 Tentang Perseroan Terbatas
- c. UU Nomor 16 Tahun 2001 Tentang Yayasan, sebagaimana telah diubah dengan UU Nomor 28 Thn 2004
- d. UU Nomor 10 tahun 2009 tentang Kepariwisataan
- e. PP Nomor 52 Tahun 2012 Tentang Sertifikasi Kompetensi dan Sertifikasi Usaha di Bidang Pariwisata
- f. Peraturan Presiden No. 63 Tahun 2014 tentang Pengawasan dan Pengendalian Kepariwisataan
- g. Permen Perdagangan Nomor 77/ M-DAG/PER/12/2013 Tentang Penerbitan SIUP dan TDP Secara Simultan Bagi Perusahaan Perdagangan
- h. Permen Perdagangan Nomor 90/ M-DAG/PER/12/2014 Tentang Penataan Pembinaan Gudang
- i. Peraturan Menteri Kebudayaan dan Pariwisata Nomor PM.85/HK.501/MKP/2010 tentang Tata Cara Pendaftaran Usaha Jasa Perjalanan Wisata
- j. Permen Pariwisata Nomor 1 tahun 2016 tentang Penyelenggaraan Sertifikasi Usaha Pariwisata
- k. Permen Pariwisata Nomor 18 Tahun 2016 tentang Pendaftaran Usaha Pariwisata
- l. Perbup Kabupaten Luwu Timur Nomor 56 tahun 2017 tentang Peraturan Daerah

kepada Kepala Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu.
m. Keputusan Bupati Luwu Timur Nomor 298 Tahun 2017 tentang Pembentukan Tim Teknis Pelayanan Perizinan dan Non Perizinan Terpadu pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kab. Luwu Timur tahun 2017
2) Sarana dan prasarana, dan/ atau fasilitas
<p>Sarana: Meja, kursi, alat tulis kantor, checklist, almari, komputer, Printer, Komputer Server, Scanner, CCTV, Kamera, Proyektor, Lemari Arsip, Wifi, alat penyimpanan data (database), alat kontrol, alat telekomunikasi, sarana kebersihan dan keindahan Kantor.</p> <p>Prasarana: Instalasi listrik, telpon, ruang server, ruang kerja, ruang rapat/pertemuan, ruang pelayanan, ruang pengaduan, ruang penyimpanan arsip/dokumentasi, ruang sistem kontrol, ruang entry data, gudang arsip.</p> <p>Fasilitas : Media informasi dan pengaduan, Ruang tunggu ber AC, Lapangan Parkir Gratis, sarana hiburan TV dan akses internet</p>
3) Kompetensi Pelaksana
a. Pendidikan sekurang-kurangnya SLTA dan telah memiliki Sertifikat Service Excellent bagi Petugas Pelayanan di DPMPTSP b. Pendidikan Sekurang-kurangnya S1 dan memahami dengan baik berbagai regulasi terkait Pendaftaran Usaha Pariwisata bagi Tim Teknis yang ditempatkan di PTSP c. Dapat mengoperasikan komputer dengan baik
4) Pengawasan Internal
Pengawasan Internal dilakukan langsung oleh masing-masing pimpinan dan secara berkala oleh TIM Pengawas Internal yang dibentuk dan ditugaskan khusus oleh Kepala DPMPTSP
5) Jumlah Pelaksana
a) Minimal 2 orang di Front Office PTSP b) Minimal 3 orang termasuk Kepala Dinas di Back Office c) Minimal 1 orang TIM Teknis dari SKPD terkait
6) Jaminan Pelayanan
Permohonan Izin akan diproses minimal sesuai dengan Standar Operational Prosedur (SOP) dan Standar Pelayanan (SP) yang berlaku, dan jika tidak sesuai, pemohon dapat menyampaikan pengaduan dan atau pelaporan sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku.
7) Jaminan Keamanan dan Keselamatan pelayanan
Setiap pemohon yang mengikuti prosedur yang telah ditetapkan akan mendapatkan jaminan keamanan selama di ruang pelayanan (front Office), termasuk keamanan berkas permohonan selama proses berlangsung hingga kepada terbitnya izin, hak atas informasi serta pelayanan yang tepat waktu.
8) Evaluasi kinerja pelaksana
Kesesuaian proses pelayanan terhadap SOP dan Standar Pelayanan (SP) akan dimonitoring melalui mekanisme kartu control, penyelenggaraan Survey Kepuasan Masyarakat (SKM) dan akan dievaluasi minimal setiap 6 bulan oleh DPMPTSP bersama SKPD Teknis Terkait dan pihak Eksternal lainnya yang relevan. Hasil Monitoring dan evaluasi akan di publikasikan dan dilaporkan secara tertulis kepada Bupati selaku Pembina dan Pimpinan Pemerintah Daerah.

12. IZIN USAHA INDUSTRI (IUI)

Izin Usaha Industri yang selanjutnya disingkat IUI adalah izin yang diberikan kepada setiap orang untuk melakukan kegiatan usaha Industri yaitu seluruh bentuk kegiatan ekonomi yang mengolah bahan baku dan/atau memanfaatkan sumber daya industri sehingga menghasilkan barang yang mempunyai nilai tambah atau manfaat lebih tinggi, termasuk jasa industri.

A. Standar Pelayanan terkait proses penyampaian pelayanan (Service delivery)

1) Persyaratan

- a. Fotocopy KTP atau Penanggungjawab / Pemilik
- b. Surat Keterangan dari Kepala Desa / Kelurahamn
- c. Foto Pemilik atau Penanggung Jawab Perusahaan
- d. Pernyaaan sanggup menjaga kelestarian lingkungan (SPPL)
- e. Pernyataan sanggup memberikan informasi Industri setiap 6 (enam) Bulan
- f. Fotocopy akte pendirian bagi CV, PO dan PT

2) Sistem, makanisme dan prosedur

- a. Pemohon mendapatkan informasi dan mengambil Formulir pendaftaran di Loket Informasi Front Office DPMPTSP, atau melalui tempat-tempat yang telah ditentukan, seperti kantor Desa / Kelurahan, Kecamatan dan juga melalui Website.
- b. Pemohon mengisi formulir permohonan dan melengkapi dokumen yang dipersyaratkan dan menyetorkannya ke loket Pendaftaran;
- c. Staf Loket Pendaftaran memeriksa kelengkapan berkas permohonan, jika dinyatakan lengkap, maka dilakukan registrasi pendaftaran permohonan izin dan pemohon diberikan bukti pendaftaran;
- d. Jika belum lengkap, maka berkas permohonan tidak diregistrasi (daftar) dan dikembalikan ke pemohon untuk dilengkapi;
- e. Berkas permohonan yang telah dinyatakan lengkap diteruskan ke Seksi Administrasi Perizinan dan Non Perizinan untuk di lakukan verifikasi kelengkapan dan kesesuaian berkas permohonan.
- f. Berkas permohonan yang telah di verifikasi diteruskan ke Bidang Pelayanan Terpadu Satu Pintu yang ada di Back Office, untuk menentukan bentuk kajian dan komposisi Tim teknis.
- g. Tim Teknis sesuai dengan surat tugas yang ada, selanjutnya melakukan kajian teknis terhadap permohonan izin yang diterima, melakukan kunjungan lapangan bila diperlukan dan atas dasar tersebut menerbitkan rekomendasi diterima atau ditolaknya suatu permohonan izin kepada Kepala DPMPTSP selaku koordinator TIM Teknis.
- h. Untuk permohonan izin yang ditolak, akan dikembalikan ke Bidang Pelayanan Terpadu Satu Pintu untuk diterbitkan surat penolakannya.
- i. Untuk permohonan izin yang diterima, maka akan diteruskan ke Seksi Pelayanan Perizinan dan Non perizinan untuk pencetakan izin.
- j. Izin yang telah dicetak akan ditandatangani oleh Kepala DPMPTSP, di cap stempel dan diarsipkan di Seksi Pengelolaan Data dan Sistem Informasi.
- k. Petugas loket informasi menghubungi pemohon, menyampaikan ke pemohon bahwa izinya telah selesai dan dapat di ambil di loket penyerahan.
- l. Petugas Loket Penyerahan menyerahkan Izin kepada pemohon, dengan terlebih dahulu memeriksa bukti pendaftaran dan

kesesuaian identitas pemohon.

3) Jangka waktu pelayanan

Maksimal 5 hari kerja, sejak berkas permohonan dinyatakan lengkap.

4) Biaya / Tarif

Rp. 0,- (Bebas Biaya)

5) Produk Pelayanan

Surat Izin Usaha Industri (IUI) Kecil Menengah berlaku selama 5 Tahun, dicetak di atas kertas F4, 100 gram , resmi dengan tandatangan dan cap stempel basah

6) Penanganan Pengaduan, saran dan masukan

- a. Pengaduan, saran, dan masukan ditangani oleh Kepala Bidang Pengendalian, pengawasan dan pengaduan atau staf loket pengaduan di lingkungan DPMPTSP yang ditunjuk oleh Kepala Dinas .
- b. Saran dan aduan disampaikan melalui loket pengaduan, kotak saran, SMS, Telepon, Faximile, dan email yang telah disiapkanDPMPTSP .
- c. Saran dan aduan segera ditangani dan ditindaklanjuti untuk diselesaikan.
- d. Pengaduan akan diselesaikan oleh tim penanganan pengaduan selambat-lambatnya 7 (Tujuh) hari kerja sejak pengaduan diterima dengan lengkap.

B. Standar Pelayanan terkait proses pengelolaan pelayanan internal (*manufacturing*)

1) Dasar Hukum

- a. UU Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah
- b. UU Nomor 3 Tahun 2014 Tentang Perindustrian
- c. PP Nomor 107 Tahun 2015 tentang usaha Industri
- d. PP No. 142 Tahun 2015 tentang Kawasan Industri
- e. PP Nomor 14 Tahun 2015 Tentang Rencana Induk Pembangunan Industri Nasional Tahun 2015-2035
- f. Permen Perindustrian Nomor 41/M-IND/ PER/6/2008 Tentang Ketentuan dan Tata Cara Pemberian Izin Usaha Industri, Izin Perluasan dan Tanda Daftar Industri
- g. Permen Perindustrian Nomor 64/M-IND/ PER/7/2011 Tentang Jenis-Jenis Industri Dalam Pembinaan Direktorat Jenderal dan Dinas di Lingkungan Kementerian Perindustrian
- h. Perbup Kabupaten Luwu Timur Nomor 56 tahun 2017 tentang Pendeklasian Kewenangan Pelayanan Perizinan dan Non Perizinan kepada Kepala Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu.
- i. Keputusan Bupati Luwu Timur Nomor 298 Tahun 2017 tentang Pembentukan Tim Teknis Pelayanan Perizinan dan Non Perizinan Terpadu pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kab. Luwu Timur tahun 2017

2) Sarana dan prasarana, dan/ atau fasilitas

Sarana:

Meja, kursi, alat tulis kantor, checklist, almari, komputer, Printer, Komputer Server, Scanner, CCTV, Kamera, Proyektor, Lemari Arsip, Wifi, alat penyimpanan data (database), alat kontrol, alat telekomunikasi, sarana kebersihan dan keindahan Kantor.

Prasarana:

Instalasi listrik, telpon, ruang server, ruang kerja, ruang rapat/pertemuan, ruang pelayanan, ruang pengaduan, ruang penyimpanan arsip/dokumentasi, ruang sistem kontrol, ruang entry data, gudang arsip.

Fasilitas :

Media informasi dan pengaduan, Ruang tunggu ber AC, Lapangan

3) Kompetensi Pelaksana

- a. Pendidikan sekurang-kurangnya SLTA dan telah memiliki Sertifikat Service Excellent bagi Petugas Pelayanan di DPMPTSP
- b. Pendidikan Sekurang-kurang D3 dan memahami dengan baik berbagai regulasi terkait Tanda Daftar Industri (TDI) dan Izin Usaha Industri (IUI) bagi Tim Teknis yang ditempatkan di PTSP
- c. Dapat mengoperasikan komputer

4) Pengawasan Internal

Pengawasan Internal dilakukan langsung oleh masing-masing pimpinan dan secara berkala oleh TIM Pengawas Internal yang dibentuk dan ditugaskan khusus oleh Kepala DPMPTSP

5) Jumlah Pelaksana

- a) Minimal 2 orang di Front Office PTSP
- b) Minimal 3 orang termasuk Kepala Dinas di Back Office
- c) Minimal 2 orang TIM Teknis dari SKPD terkait

6) Jaminan Pelayanan

Permohonan Izin akan diproses minimal sesuai dengan Standar Operational Prosedur (SOP) dan Standar Pelayanan (SP) yang berlaku, dan jika tidak sesuai, pemohon dapat menyampaikan pengaduan dan atau pelaporan sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku.

7) Jaminan Keamanan dan Keselamatan pelayanan

Setiap pemohon yang mengikuti prosedur yang telah ditetapkan akan mendapatkan jaminan keamanan selama di ruang pelayanan (front Office), termasuk keamanan berkas permohonan selama proses berlangsung hingga kepada terbitnya izin, hak atas informasi serta pelayanan yang tepat waktu.

8) Evaluasi kinerja pelaksana

Kesesuaian proses pelayanan terhadap SOP dan Standar Pelayanan (SP) akan dimonitoring melalui mekanisme kartu control, penyelenggaraan Survey Kepuasan Masyarakat (SKM) dan akan dievaluasi minimal setiap 6 bulan oleh DPMPTSP bersama SKPD Teknis Terkait dan pihak Eksternal lainnya yang relevan.

Hasil Monitoring dan evaluasi akan di publikasikan dan dilaporkan secara tertulis kepada Bupati selaku Pembina dan Pimpinan Pemerintah Daerah.

13. TANDA DAFTAR INDUSTRI (TDI)

Tanda Daftar Industri yang selanjutnya disingkat TDI adalah izin yang wajib diperoleh oleh orang pribadi atau perusahaan yang melakukan kegiatan usaha industri/pengolahan barang dalam kategori industri kecil.

A. Standar Pelayanan terkait proses penyampaian pelayanan (Service delivery)

1) Persyaratan

- a. Fotocopy KTP atau Penanggungjawab / Pemilik
- b. Surat Keterangan dari Kepala Desa / Kelurahamn
- c. Foto Pemilik atau Penanggung Jawab Perusahaan
- d. Pernyaaan sanggup menjaga kelestarian lingkungan (SPPL)
- e. Pernyataan sanggup memberikan informasi Industri setiap 6 (enam) Bulan
- f. Fotocopy akte pendirian bagi CV, PO dan PT

2) Sistem, makinisme dan prosedur

- a. Pemohon mendapatkan informasi dan mengambil Formulir pendaftaran di Loket Informasi Front Office DPMPTSP, atau melalui tempat-tempat yang telah ditentukan, seperti kantor Desa / Kelurahan, Kecamatan dan juga melalui Website.
- b. Pemohon mengisi formulir permohonan dan melengkapi dokumen yang dipersyaratkan dan menyetorkannya ke loket Pendaftaran;
- c. Staf Loket Pendaftaran memeriksa kelengkapan berkas permohonan, jika dinyatakan lengkap, maka dilakukan registrasi pendaftaran permohonan izin dan pemohon diberikan bukti pendaftaran;
- d. Jika belum lengkap, maka berkas permohonan tidak diregistrasi (daftar) dan dikembalikan ke pemohon untuk dilengkapi;
- e. Berkas permohonan yang telah dinyatakan lengkap diteruskan ke Seksi Administrasi Perizinan dan Non Perizinan untuk di lakukan verifikasi kelengkapan dan kesesuaian berkas permohonan.
- f. Berkas permohonan yang telah di verifikasi diteruskan ke Bidang Pelayanan Terpadu Satu Pintu yang ada di Back Office, untuk menentukan bentuk kajian dan komposisi Tim teknis.
- g. Tim Teknis sesuai dengan surat tugas yang ada, selanjutnya melakukan kajian teknis terhadap permohonan izin yang diterima, melakukan kunjungan lapangan bila diperlukan dan atas dasar tersebut menerbitkan rekomendasi diterima atau ditolaknya suatu permohonan izin kepada Kepala DPMPTSP selaku koordinator TIM Teknis.
- h. Untuk permohonan izin yang ditolak, akan dikembalikan ke Bidang Pelayanan Terpadu Satu Pintu untuk diterbitkan surat penolakannya.
- i. Untuk permohonan izin yang diterima, maka akan diteruskan ke Seksi Pelayanan Perizinan dan Non perizinan untuk pencetakan izin.
- j. Izin yang telah dicetak akan ditandatangani oleh Kepala DPMPTSP, di cap stempel dan diarsipkan di Seksi Pengelolaan Data dan Sistem Informasi.
- k. Petugas loket informasi menghubungi pemohon, menyampaikan ke pemohon bahwa izinya telah selesai dan dapat di ambil di loket penyerahan.
- l. Petugas Loket Penyerahan menyerahkan Izin kepada pemohon, dengan terlebih dahulu memeriksa bukti pendaftaran dan kesesuaian identitas pemohon.

3) Jangka waktu pelayanan
Maksimal 5 hari kerja, sejak berkas permohonan dinyatakan lengkap.
4) Biaya / Tarif
Rp. 0,- (Bebas Biaya)
5) Produk Pelayanan
Surat Izin Usaha Industri (IUI) Kecil Menengah berlaku selama 5 Tahun, dicetak di atas kertas F4, 100 gram , resmi dengan tandatangan dan cap stempel basah
6) Penanganan Pengaduan, saran dan masukan
<ul style="list-style-type: none"> a. Pengaduan, saran, dan masukan ditangani oleh Kepala Bidang Pengendalian, pengawasan dan pengaduan atau staf loket pengaduan di lingkungan DPMPTSP yang ditunjuk oleh Kepala Dinas . b. Saran dan aduan disampaikan melalui loket pengaduan, kotak saran, SMS, Telepon, Faximile, dan email yang telah disiapkanDPMPTSP . c. Saran dan aduan segera ditangani dan ditindaklanjuti untuk diselesaikan. d. Pengaduan akan diselesaikan oleh tim penanganan pengaduan selambat-lambatnya 7 (Tujuh) hari kerja sejak pengaduan diterima dengan lengkap.

B. Standar Pelayanan terkait proses pengelolaan pelayanan internal (*manufacturing*)

1) Dasar Hukum
<ul style="list-style-type: none"> a. UU Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah b. UU Nomor 3 Tahun 2014 Tentang Perindustrian c. PP Nomor 107 Tahun 2015 tentang usaha Industri d. PP No. 142 Tahun 2015 tentang Kawasan Industri e. PP Nomor 14 Tahun 2015 Tentang Rencana Induk Pembangunan Industri Nasional Tahun 2015-2035 f. Permen Perindustrian Nomor 41/M-IND/ PER/6/2008 Tentang Ketentuan dan Tata Cara Pemberian Izin Usaha Industri, Izin Perluasan dan Tanda Daftar Industri g. Permen Perindustrian Nomor 64/M-IND/ PER/7/2011 Tentang Jenis-Jenis Industri Dalam Pembinaan Direktorat Jenderal dan Dinas di Lingkungan Kementerian Perindustrian h. Perbup Kabupaten Luwu Timur Nomor 56 tahun 2017 tentang Pendeklasian Kewenangan Pelayanan Perizinan dan Non Perizinan kepada Kepala Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu i. Keputusan Bupati Luwu Timur Nomor 298 tentang Pembentukan Tim Teknis Pelayanan Perizinan dan Non Perizinan Terpadu pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kab. Luwu Timur tahun 2017
2) Sarana dan prasarana, dan/ atau fasilitas

Sarana:

Meja, kursi, alat tulis kantor, checklist, almari, komputer, Printer, Komputer Server, Scanner, CCTV, Kamera, Proyektor, Lemari Arsip, Wifi, alat penyimpanan data (database), alat kontrol, alat telekomunikasi, sarana kebersihan dan keindahan Kantor.

Prasarana:

Instalasi listrik, telpon, ruang server, ruang kerja, ruang rapat/pertemuan, ruang pelayanan, ruang pengaduan, ruang penyimpanan arsip/dokumentasi, ruang sistem kontrol, ruang entry data, gudang arsip.

Fasilitas :

Media informasi dan pengaduan, Ruang tunggu ber AC, Lapangan Parkir Gratis, sarana hiburan TV dan akses internet

3) Kompetensi Pelaksana

- a. Pendidikan sekurang-kurangnya SLTA dan telah memiliki Sertifikat Service Excellent bagi Petugas Pelayanan di DPMPTSP
- b. Pendidikan Sekurang-kurang D3 dan memahami dengan baik berbagai regulasi terkait Tanda Daftar Industri (TDI) dan Izin Usaha Industri (IUI) bagi Tim Teknis yang ditempatkan di PTSP
- c. Dapat mengoperasikan komputer

4) Pengawasan Internal

Pengawasan Internal dilakukan langsung oleh masing-masing pimpinan dan secara berkala oleh TIM Pengawas Internal yang dibentuk dan ditugaskan khusus oleh Kepala DPMPTSP

5) Jumlah Pelaksana

- a) Minimal 2 orang di Front Office PTSP
- b) Minimal 3 orang termasuk Kepala Dinas di Back Office
- c) Minimal 2 orang TIM Teknis dari SKPD terkait

6) Jaminan Pelayanan

Permohonan Izin akan diproses minimal sesuai dengan Standar Operational Prosedur (SOP) dan Standar Pelayanan (SP) yang berlaku, dan jika tidak sesuai, pemohon dapat menyampaikan pengaduan dan atau pelaporan sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku.

7) Jaminan Keamanan dan Keselamatan pelayanan

Setiap pemohon yang mengikuti prosedur yang telah ditetapkan akan mendapatkan jaminan keamanan selama di ruang pelayanan (front Office), termasuk keamanan berkas permohonan selama proses berlangsung hingga kepada terbitnya izin, hak atas informasi serta pelayanan yang tepat waktu.

8) Evaluasi kinerja pelaksana

Kesesuaian proses pelayanan terhadap SOP dan Standar Pelayanan (SP) akan dimonitoring melalui mekanisme kartu control, penyelenggaraan Survey Kepuasan Masyarakat (SKM) dan akan dievaluasi minimal setiap 6 bulan oleh DPMPTSP bersama SKPD Teknis Terkait dan pihak Eksternal lainnya yang relevan.

Hasil Monitoring dan evaluasi akan di publikasikan dan dilaporkan secara tertulis kepada Bupati selaku Pembina dan Pimpinan Pemerintah Daerah.

14. TANDA DAFTAR GUDANG (TDG)

Tanda Daftar Gudang yang selanjutnya disingkat TDG adalah bukti pendaftaran gudang yang diberikan oleh pemerintah daerah kepada pemilik gudang.

A. Standar Pelayanan terkait proses penyampaian pelayanan (Service delivery)

1) Persyaratan

- a. Mengisi Formulir Permohonan
- b. Fotocopy KTP Perorangan/ Pimpinan Perusahaan;
- c. Fotocopy Akte Pendirian/ Perubahan Perusahaan yang telah disahkan;
- d. Fotocopy SIUP;
- e. Fotocopy TDP;
- f. Fotocopy IMB atau rekomendasi kesesuaian tataruang untuk bangunan lama
- g. Denah lokasi dan denah bangunan yang diusulkan;
- h. Pas Photo warna 3 x 4 = 2 lembar.
- i. Pernyataan Kesediaan Menyampaikan Laporan Penyimpanan Barang kepada Dinas yang membidangi perdagangan bermaterai Rp. 6.000,-;
- j. Pernyataan Mematuhi Ketentuan Perundang-Undangan;
- k. Fotocopy STTS PBB;

2) Sistem, makanisme dan prosedur

- a. Pemohon mendapatkan informasi dan mengambil Formulir pendaftaran di Loket Informasi Front Office DPMPTSP, atau melalui tempat-tempat yang telah ditentukan, seperti kantor Desa / Kelurahan, Kecamatan dan juga melalui Website.
- b. Pemohon mengisi formulir permohonan dan melengkapi dokumen yang dipersyaratkan dan menyetorkannya ke loket Pendaftaran;
- c. Staf Loket Pendaftaran memeriksa kelengkapan berkas permohonan, jika dinyatakan lengkap, maka dilakukan registrasi pendaftaran permohonan izin dan pemohon diberikan bukti pendaftaran;
- d. Jika belum lengkap, maka berkas permohonan tidak diregistrasi (daftar) dan dikembalikan ke pemohon untuk dilengkapi;
- e. Berkas permohonan yang telah dinyatakan lengkap diteruskan ke Seksi Administrasi Perizinan dan Non Perizinan untuk di lakukan verifikasi kelengkapan dan kesesuaian berkas permohonan.
- f. Berkas permohonan yang telah di verifikasi diteruskan ke Bidang Pelayanan Terpadu Satu Pintu yang ada di Back Office, untuk menentukan bentuk kajian dan komposisi Tim teknis.
- g. Tim Teknis sesuai dengan surat tugas yang ada, selanjutnya melakukan kajian teknis terhadap permohonan izin yang diterima, melakukan kunjungan lapangan bila diperlukan dan atas dasar tersebut menerbitkan rekomendasi diterima atau ditolaknya suatu permohonan izin kepada Kepala DPMPTSP selaku koordinator TIM Teknis.
- h. Untuk permohonan izin yang ditolak, akan dikembalikan ke Bidang Pelayanan Terpadu Satu Pintu untuk diterbitkan surat penolakannya.
- i. Untuk permohonan izin yang diterima, maka akan diteruskan ke Seksi Pelayanan Perizinan dan Non perizinan untuk pencetakan izin.
- j. Izin yang telah dicetak akan ditandatangani oleh Kepala DPMPTSP, di cap stempel dan diarsipkan di Seksi Pengelolaan Data dan Sistem Informasi.

- k. Petugas loket informasi menghubungi pemohon, menyampaikan ke pemohon bahwa izinnya telah selesai dan dapat diambil di loket penyerahan.
- l. Petugas Loket Penyerahan menyerahkan Izin kepada pemohon, dengan terlebih dahulu memeriksa bukti pendaftaran dan kesesuaian identitas pemohon.

3) Jangka waktu pelayanan

Maksimal 7 hari kerja, sejak berkas permohonan dinyatakan lengkap.

4) Biaya / Tarif

Gratis

5) Produk Pelayanan

Tanda Daftar Gudang berlaku selama 3 (tiga) tahun dan diregistrasi setiap tahun, dicetak di atas kertas F4, 100 gram, resmi dengan tanda tangan dan Cap stempel Basah

6) Penanganan Pengaduan, saran dan masukan

- a. Pengaduan, saran, dan masukan ditangani oleh Kepala Bidang Pengendalian, pengawasan dan pengaduan atau staf loket pengaduan di lingkungan DPMPTSP yang ditunjuk oleh Kepala Dinas.
- b. Saran dan aduan disampaikan melalui loket pengaduan, kotak saran, SMS, Telepon, Faximile, dan email yang telah disiapkan DPMPTSP .
- c. Saran dan aduan segera ditangani dan ditindaklanjuti untuk diselesaikan.
- d. Pengaduan akan diselesaikan oleh tim penanganan pengaduan selambat-lambatnya 7 (Tujuh) hari kerja sejak pengaduan diterima dengan lengkap.

B. Standar Pelayanan terkait proses pengelolaan pelayanan internal (*manufacturing*)

1) Dasar Hukum

- a. Undang-Undang Nomor 11 Tahun 1965 tentang Penetapan Peraturan Pemerintah Pengganti Undang-Undang Nomor 5 Tahun 1962 tentang Perubahan Undang-Undang Nomor 2 Tahun 1960 tentang Pergudangan;
- b. Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah sebagaimana telah diubah dengan Undang-Undang Nomor 9 Tahun 2015;
- c. Peraturan Pemerintah Pengganti Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1962 tentang Perdagangan Barang-Barang Dalam Pengawasan;
- d. Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 11 Tahun 1962 tentang Perdagangan Barang-Barang Dalam Pengawasan sebagaimana telah diubah dengan Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 19 Tahun 2004;
- e. Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 33 Tahun 1996 tentang Tempat Penimbunan Berikat sebagaimana telah diubah dengan Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 43 Tahun 1997 tentang Perubahan Atas Peraturan Pemerintah Nomor 33 Tahun 1996 tentang Tempat Penimbunan Berikat;
- f. Peraturan Menteri Perdagangan Nomor 16/M-DAG/PER/3/2006 Tentang Penataan Dan Pembinaan Pergudangan;
- g. Perbup Kabupaten Luwu Timur Nomor 56 tahun 2017 tentang Pendeklarasi Kewenangan Pelayanan Perizinan dan Non Perizinan kepada Kepala Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu.
- h. Keputusan Bupati Luwu Timur Nomor 298 Tahun 2017 tentang

Terpadu pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kab. Luwu Timur tahun 2017

2) Sarana dan prasarana, dan/ atau fasilitas

Sarana:

Meja, kursi, alat tulis kantor, checklist, almari, komputer, Printer, Komputer Server, Scanner, CCTV, Kamera, Proyektor, Lemari Arsip, Wifi, alat penyimpanan data (database), alat kontrol, alat telekomunikasi, sarana kebersihan dan keindahan Kantor.

Prasarana:

Instalasi listrik, telpon, ruang server, ruang kerja, ruang rapat/pertemuan, ruang pelayanan, ruang pengaduan, ruang penyimpanan arsip/dokumentasi, ruang sistem kontrol, ruang entry data, gudang arsip.

Fasilitas :

Media informasi dan pengaduan, Ruang tunggu ber AC, Lapangan Parkir Gratis, sarana hiburan TV dan akses internet

3) Kompetensi Pelaksana

- a. Pendidikan sekurang-kurangnya SLTA dan telah memiliki Sertifikat Service Excellent bagi Petugas Pelayanan di DPMPTSP
- b. Pendidikan Sekurang-kurangnya S1 dan memahami dengan baik berbagai regulasi dan ketentuan terkait Tanda Daftar Gudang bagi Tim Teknis yang ditempatkan di PTSP
- c. Dapat mengoperasikan komputer dengan baik

4) Pengawasan Internal

Pengawasan Internal dilakukan langsung oleh masing-masing pimpinan dan secara berkala oleh TIM Pengawas Internal yang dibentuk dan ditugaskan khusus oleh Kepala DPMPTSP

5) Jumlah Pelaksana

- a) Minimal 2 orang di Front Office PTSP
- b) Minimal 3 orang termasuk Kepala Dinas di Back Office
- c) Minimal 8 orang TIM Teknis dari SKPD terkait

6) Jaminan Pelayanan

Permohonan Izin akan diproses minimal sesuai dengan Standar Operational Prosedur (SOP) dan Standar Pelayanan (SP) yang berlaku, dan jika tidak sesuai, pemohon dapat menyampaikan pengaduan dan atau pelaporan sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku.

7) Jaminan Keamanan dan Keselamatan pelayanan

Setiap pemohon yang mengikuti prosedur yang telah ditetapkan akan mendapatkan jaminan keamanan selama di ruang pelayanan (front Office), termasuk keamanan berkas permohonan selama proses berlangsung hingga kepada terbitnya izin, hak atas informasi serta pelayanan yang tepat waktu.

8) Evaluasi kinerja pelaksana

Kesesuaian proses pelayanan terhadap SOP dan Standar Pelayanan (SP) akan dimonitoring melalui mekanisme kartu control, penyelenggaraan Survey Kepuasan Masyarakat (SKM) dan akan dievaluasi minimal setiap 6 bulan oleh DPMPTSP bersama SKPD Teknis Terkait dan pihak Eksternal lainnya yang relevan.

Hasil Monitoring dan evaluasi akan di publikasikan dan dilaporkan secara tertulis kepada Bupati selaku Pembina dan Pimpinan Pemerintah Daerah.

15. IZIN USAHA JASA KONSTRUKSI (IUJK)

Surat Izin Usaha Jasa Konstruksi yang selanjutnya disingkat SIUJK adalah izin yang diberikan kepada badan usaha untuk menyelenggarakan kegiatan jasa konstruksi di daerah.

A. Standar Pelayanan terkait proses penyampaian pelayanan (*Service delivery*)

1) Persyaratan

Permohonan izin baru :

- a. Mengisi Formulir Permohonan;
- b. Menyerahkan rekaman Akta Pendirian BUJK;
- c. Menyerahkan rekaman Sertifikat Badan Usaha (SBU) yang telah diregistrasi oleh Lembaga;
- d. Menyerahkan rekaman Sertifikat Keahlian (SKA) dan/atau Sertifikat Keterampilan (SKT) dari Penanggung Jawab Teknik Badan Usaha (PJT-BU) yang telah diregistrasi oleh Lembaga;
- e. Menyerahkan rekaman Kartu Penanggung Jawab Teknik Badan Usaha (PJT-BU) yang dilengkapi surat pernyataan pengikatan diri Tenaga Ahli/Terampil dengan Penanggung Jawab Utama Badan Usaha (PJU-BU).

Perpanjangan izin :

- a. Mengisi Formulir Permohonan;
- b. Menyerahkan Rekaman Sertifikat Badan Usaha (SBU) yang telah diregistrasi oleh Lembaga;
- c. Menyerahkan rekaman Sertifikat Keahlian (SKA) dan/atau Sertifikat Keterampilan (SKT) dari Penanggung Jawab Teknik Badan Usaha (PJT-BU) yang telah diregistrasi oleh Lembaga;
- d. Menyerahkan rekaman Kartu Penanggung Jawab Teknik Badan Usaha (PJT-BU) yang dilengkapi surat pernyataan pengikatan diri Tenaga Ahli/Terampil dengan Penanggung Jawab Utama Badan Usaha (PJU-BU); dan
- e. Menyelesaikan kewajiban pembayaran Pajak Penghasilan (PPh atas Kontrak) yang diperolehnya yang menjadi kewajibannya.

Persyaratan perubahan data

- a. Mengisi Formulir Permohonan;
- b. Menyerahkan rekaman:
 - 1) Akta Perubahan nama direksi/pengurus untuk perubahan data nama dan direksi/pengurus;
 - 2) Surat Keterangan Domisili BUJK untuk perubahan alamat BUJK;
 - 3) Akta Perubahan untuk perubahan nama BUJK; dan/atau
 - 4) Sertifikat Badan Usaha untuk perubahan klasifikasi dan kualifikasi usaha.

Persyaratan penutupan :

- a. Mengisi Formulir Permohonan;
- b. Menyerahkan IUJK yang asli; dan
- c. Menyerahkan Surat Pajak Nihil.

2) Sistem, makinisme dan prosedur

- a. Pemohon mendapatkan informasi dan mengambil Formulir pendaftaran di Loket Informasi Front Office DPMPTSP, atau melalui tempat-tempat yang telah ditentukan, seperti kantor Desa / Kelurahan, Kecamatan dan juga melalui Website.
- b. Pemohon mengisi formulir permohonan dan melengkapi dokumen yang dipersyaratkan dan menyetorkannya ke loket Pendaftaran;
- c. Staf Loket Pendaftaran memeriksa kelengkapan berkas permohonan, jika dinyatakan lengkap, maka dilakukan registrasi pendaftaran permohonan izin dan diberikan nomor urut.

- pendaftaran;
- d. Jika belum lengkap, maka berkas permohonan tidak diregistrasi (daftar) dan dikembalikan ke pemohon untuk dilengkapi;
 - e. Berkas permohonan yang telah dinyatakan lengkap diteruskan ke Seksi Administrasi Perizinan dan Non Perizinan untuk di lakukan verifikasi kelengkapan dan kesesuaian berkas permohonan.
 - f. Berkas permohonan yang telah di verifikasi diteruskan ke Bidang Pelayanan Terpadu Satu Pintu yang ada di Back Office, untuk menentukan bentuk kajian dan komposisi Tim teknis.
 - g. Tim Teknis sesuai dengan surat tugas yang ada, selanjutnya melakukan kajian teknis terhadap permohonan izin yang diterima, melakukan kunjungan lapangan bila diperlukan dan atas dasar tersebut menerbitkan rekomendasi diterima atau ditolaknya suatu permohonan izin kepada Kepala DPMPTSP selaku koordinator TIM Teknis.
 - h. Untuk permohonan izin yang ditolak, akan dikembalikan ke Bidang Pelayanan Terpadu Satu Pintu untuk diterbitkan surat penolakannya.
 - i. Untuk permohonan izin yang diterima, maka akan diteruskan ke Seksi Pelayanan Perizinan dan Non perizinan untuk pencetakan izin.
 - j. Izin yang telah dicetak akan ditandatangani oleh Kepala DPMPTSP, di cap stempel dan diarsipkan di Seksi Pengelolaan Data dan Sistem Informasi.
 - k. Petugas loket informasi menghubungi pemohon, menyampaikan ke pemohon bahwa izinnya telah selesai dan dapat di ambil di loket penyerahan.
 - l. Petugas Loket Penyerahan menyerahkan Izin kepada pemohon, dengan terlebih dahulu memeriksa bukti pendaftaran dan kesesuaian identitas pemohon.

3) Jangka waktu pelayanan

Maksimal 3 hari kerja, sejak berkas permohonan dinyatakan lengkap.

4) Biaya / Tarif

Rp. 0,- (Bebas Biaya)

5) Produk Pelayanan

Surat Izin Usaha Jasa Konstruksi (IUJK) berlaku selama 3 Tahun, dicetak diatas kertas F4 100 gram, resmi dengan tanda tangan dan cap stempel basah

6) Penanganan Pengaduan, saran dan masukan

- a. Pengaduan, saran, dan masukan ditangani oleh Kepala Bidang Pengendalian, pengawasan dan pengaduan atau staf loket pengaduan di lingkungan DPMPTSP yang ditunjuk oleh Kepala Dinas.
- b. Saran dan aduan disampaikan melalui loket pengaduan, kotak saran, SMS, Telepon, Faximile, dan email yang telah disiapkan DPMPTSP .
- c. Saran dan aduan segera ditangani dan ditindaklanjuti untuk diselesaikan.
- d. Pengaduan akan diselesaikan oleh tim penanganan pengaduan selambat-lambatnya 7 (Tujuh) hari kerja sejak pengaduan diterima dengan lengkap.

- B. Standar Pelayanan terkait proses pengelolaan pelayanan internal (*manufacturing*)

1) Dasar Hukum

- a. UU Nomor 2 tahun 2017 tentang Jasa Konstruksi.

- c. Peraturan Pemerintah Nomor 28 Tahun 2000 tentang Usaha dan Peran Masyarakat Jasa Konstruksi;
- d. Peraturan Pemerintah Nomor 29 Tahun 2000 tentang Usaha dan Penyelenggaraan Jasa Konstruksi (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2000 No. 64, Tambahan Lembaran Negara Nomor 3956;
- e. Peraturan Pemerintah No. 30 Tahun 2000 tentang Penyelenggaraan Pembinaan Jasa Konstruksi;
- f. Peraturan Menteri PU No 4/PRT/M/2011 Tentang Pedoman Persyaratan Pemberian IJUKN
- g. Keputusan Menteri Pemukiman dan Prasarana Wilayah No. 369/KPTS/M/2001 Tentang Pedoman Pemberian Izin Usaha Jasa Konstruksi Nasional
- h. Perbup Kabupaten Luwu Timur Nomor 56 tahun 2017 tentang Pendeklegasian Kewenangan Pelayanan Perizinan dan Non Perizinan kepada Kepala Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu.
- i. Keputusan Bupati Luwu Timur Nomor 298 Tahun 2017 tentang Pembentukan Tim Teknis Pelayanan Perizinan dan Non Perizinan Terpadu pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kab. Luwu Timur tahun 2017

2) Sarana dan prasarana, dan/ atau fasilitas

Sarana:

Meja, kursi, alat tulis kantor, checklist, almari, komputer, Printer, Komputer Server, Scanner, CCTV, Kamera, Proyektor, Lemari Arsip, Wifi, alat penyimpanan data (database), alat kontrol, alat telekomunikasi, sarana kebersihan dan keindahan Kantor.

Prasarana:

Instalasi listrik, telpon, ruang server, ruang kerja, ruang rapat/pertemuan, ruang pelayanan, ruang pengaduan, ruang penyimpanan arsip/dokumentasi, ruang sistem kontrol, ruang entry data, gudang arsip.

Fasilitas :

Media informasi dan pengaduan, Ruang tunggu ber AC, Lapangan Parkir Gratis, sarana hiburan TV dan akses internet

3) Kompetensi Pelaksana

- a. Pendidikan sekurang-kurangnya SLTA dan telah memiliki Sertifikat Service Excellent bagi Petugas Pelayanan di DPMPTSP
- b. Pendidikan Sekurang-kurang D3 dan memahami dengan baik berbagai regulasi terkait Surat Izin Usaha Jasa Konstruksi (SIUJK) bagi Tim Teknis yang ditempatkan di PTSP
- c. Dapat mengoperasikan komputer

4) Pengawasan Internal

Pengawasan Internal dilakukan langsung oleh masing-masing pimpinan dan secara berkala oleh TIM Pengawas Internal yang dibentuk dan ditugaskan khusus oleh Kepala DPMPTSP

5) Jumlah Pelaksana

- a) Minimal 2 orang di Front Office PTSP
- b) Minimal 3 orang termasuk Kepala Dinas di Back Office
- c) Minimal 1 orang TIM Teknis dari SKPD terkait

6) Jaminan Pelayanan

Permohonan Izin akan diproses minimal sesuai dengan Standar Operational Prosedur (SOP) dan Standar Pelayanan (SP) yang berlaku, dan jika tidak sesuai, pemohon dapat menyampaikan pengaduan dan atau pelaporan sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang

berlaku.

7) Jaminan Keamanan dan Keselamatan pelayanan

Setiap pemohon yang mengikuti prosedur yang telah ditetapkan akan mendapatkan jaminan keamanan selama di ruang pelayanan (front Office), termasuk keamanan berkas permohonan selama proses berlangsung hingga kepada terbitnya izin, hak atas informasi serta pelayanan yang tepat waktu.

8) Evaluasi kinerja pelaksana

Kesesuaian proses pelayanan terhadap SOP dan Standar Pelayanan (SP) akan dimonitoring melalui mekanisme kartu control, penyelenggaraan Survey Kepuasan Masyarakat (SKM) dan akan dievaluasi minimal setiap 6 bulan oleh DPMPTSP bersama SKPD Teknis Terkait dan pihak Eksternal lainnya yang relevan.

Hasil Monitoring dan evaluasi akan di publikasikan dan dilaporkan secara tertulis kepada Bupati selaku Pembina dan Pimpinan Pemerintah Daerah.

16. IZIN USAHA RUMAH POTONG HEWAN

Izin Rumah Potong Hewan yang selanjutnya disingkat IRPH adalah izin yang diberikan kepada perorangan/Badan hukum yang ingin mendirikan rumah potong hewan. .

A. Standar Pelayanan terkait proses penyampaian pelayanan (*Service delivery*)

1) Persyaratan

- a. Mengisi formulir permohonan Izin Usaha Fasilitas Pemeliharaan Hewan, Pasar Hewan Dan Rumah Potong Hewan yang diketahui oleh Pemerintah Desa/Kelurahan dan Kecamatan Setempat.
- b. Fotocopy KTP Pemohon.
- c. Fotocopy IMB
- d. Tanda Lunas PBB yang sedang berjalan.
- e. Fotocopy Akte pendirian bagi yang berbadan hukum.
- f. Fotocopy NPWP Pribadidan NPWP Perusahaan.
- g. jenis ternak yang dipotong.
- h. Lokasi Rumah Potong Hewan.
- i. Luas tanah dan luas bangunan.
- j. Status hak tanah. Jika tanah bukan milik pribadi, maka harus menyertakan surat pernyataan dari pemilik tanah dimana pemilik tanah tidak keberatan tanahnya digunakan untuk Usaha Fasilitas Pemeliharaan Hewan, Pasar Hewan Dan Rumah Potong Hewan.
- k. Kapasitas pemotongan.
- l. Jumlah tenaga kerja.
- m. Gambar kasar tanah dan bangunan.
- n. Surat Pernyataan Kesanggupan Pengelolaan dan Pemantauan Lingkungan Hidup (SPPL)

2) Sistem, makinisme dan prosedur

- a. Pemohon mendapatkan informasi dan mengambil Formulir pendaftaran di Loket Informasi Front Office DPMPTSP, atau melalui tempat-tempat yang telah ditentukan, seperti kantor Desa / Kelurahan, Kecamatan dan juga melalui Website.
- b. Pemohon mengisi formulir permohonan dan melengkapi dokumen yang dipersyaratkan dan menyetorkannya ke loket Pendaftaran;
- c. Staf Loket Pendaftaran memeriksa kelengkapan berkas permohonan, jika dinyatakan lengkap, maka dilakukan registrasi pendaftaran permohonan izin dan pemohon diberikan bukti pendaftaran;
- d. Jika belum lengkap, maka berkas permohonan tidak diregistrasi (daftar) dan dikembalikan ke pemohon untuk dilengkapi;
- e. Berkas permohonan yang telah dinyatakan lengkap diteruskan ke Seksi Administrasi Perizinan dan Non Perizinan untuk di lakukan verifikasi kelengkapan dan kesesuaian berkas permohonan.
- f. Berkas permohonan yang telah di verifikasi diteruskan ke Bidang Pelayanan Terpadu Satu Pintu yang ada di Back Office, untuk menentukan bentuk kajian dan komposisi Tim teknis.
- g. Tim Teknis sesuai dengan surat tugas yang ada, selanjutnya melakukan kajian teknis terhadap permohonan izin yang diterima, melakukan kunjungan lapangan bila diperlukan dan atas dasar tersebut menerbitkan rekomendasi diterima atau ditolaknya suatu permohonan izin kepada Kepala DPMPTSP selaku koordinator TIM Teknis.
- h. Untuk permohonan izin yang ditolak, akan dikembalikan ke Bidang Pelayanan Terpadu Satu Pintu untuk diterbitkan surat penolakannya.
- i. Untuk permohonan izin yang diterima, maka akan diteruskan ke Seksi Pelayanan Perizinan dan Non perizinan untuk pencetakan

- j. Izin yang telah dicetak akan ditandatangani oleh Kepala DPMPTSP, di cap stempel dan diarsipkan di Seksi Pengelolaan Data dan Sistem Informasi.
- k. Petugas loket informasi menghubungi pemohon, menyampaikan ke pemohon bahwa izinnya telah selesai dan dapat diambil di loket penyerahan.
- l. Petugas Loket Penyerahan menyerahkan Izin kepada pemohon, dengan terlebih dahulu memeriksa bukti pendaftaran dan kesesuaian identitas pemohon.

3) Jangka waktu pelayanan

Maksimal 5 hari kerja, sejak berkas permohonan dinyatakan lengkap.

4) Biaya / Tarif

Rp. 0,- (Bebas Biaya)

5) Produk Pelayanan

Surat Izin Rumah Potong Hewan dengan masa berlaku 5 (lima) tahun, dapat diperpanjang dalam waktu yang sama, resmi dengan tanda tangan dan cap stempel basah.

6) Penanganan Pengaduan, saran dan masukan

- a. Pengaduan, saran, dan masukan ditangani oleh Kepala Bidang Pengendalian, pengawasan dan pengaduan atau staf loket pengaduan di lingkungan DPMPTSP yang ditunjuk oleh Kepala Dinas .
- b. Saran dan aduan disampaikan melalui loket pengaduan, kotak saran, SMS, Telepon, Faximile, dan email yang telah disiapkan DPMPTSP .
- c. Saran dan aduan segera ditangani dan ditindaklanjuti untuk diselesaikan.
- d. Pengaduan akan diselesaikan oleh tim penanganan pengaduan selambat-lambatnya 7 (Tujuh) hari kerja sejak pengaduan diterima dengan lengkap.

B. Standar Pelayanan terkait proses pengelolaan pelayanan internal (*manufacturing*)

1) Dasar Hukum

- a. Undang-Undang Nomor 18 Tahun 2009 tentang Peternakan dan Kesehatan Hewan sebagaimana telah diubah dengan Undang-Undang Nomor 41 Tahun 2014;
- b. Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah sebagaimana telah diubah dengan Undang-Undang Nomor 9 Tahun 2015;
- c. Peraturan Pemerintah Nomor 16 Tahun 1977 Tentang Usaha Peternakan;
- d. Peraturan Pemerintah Nomor 95 Tahun 2012 Tentang Kesehatan Masyarakat Veteriner Dan Kesejahteraan Hewan;
- e. Peraturan Pemerintah Nomor 48 Tahun 2013 Tentang Budidaya Hewan Peliharaan;
- f. Keputusan Menteri Pertanian Nomor 04/kpts/OT.210/6/2002 tentang Pedoman Perizinan Dan Pendaftaran Usaha Peternakan;
- g. Peraturan Menteri Pertanian Nomor 13/Permentan/OT.140/1/2010 Tentang Persyaratan Rumah Potong Hewan Ruminansia Dan Unit Penanganan Daging (Meat Cutting Plant);
- h. Peraturan Menteri Pertanian Nomor 31/Permentan/OT.140/2/2014 Tentang Pedoman Budi Daya Ayam Pedaging Dan Ayam Petelur Yang Baik;
- i. Peraturan Menteri Pertanian Nomor 26/Permentan/HK.140/4/2015 Tentang Syarat, Tata Cara Dan Standar Operasional

- j. Keputusan Menteri Pertanian Nomor 1312/Kpts/KP.340/12/2014 Tentang Pendeklegasian Wewenang Pemberian Izin Usaha Di Bidang Pertanian Dalam Rangka Penanaman Modal Kepada Kepala Dinas Koordinasi Penanaman Modal.
- k. Perbup Kabupaten Luwu Timur Nomor 56 tahun 2017 tentang Pendeklegasian Kewenangan Pelayanan Perizinan dan Non Perizinan kepada Kepala Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu.
- l. Keputusan Bupati Luwu Timur Nomor 298 Tahun 2017 tentang Pembentukan Tim Teknis Pelayanan Perizinan dan Non Perizinan Terpadu pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kab. Luwu Timur tahun 2017

2) Sarana dan prasarana, dan/ atau fasilitas

Sarana:

Meja, kursi, alat tulis kantor, checklist, almari, komputer, Printer, Komputer Server, Scanner, CCTV, Kamera, Proyektor, Lemari Arsip, Wifi, alat penyimpanan data (database), alat kontrol, alat telekomunikasi, sarana kebersihan dan keindahan Kantor.

Prasarana:

Instalasi listrik, telpon, ruang server, ruang kerja, ruang rapat/pertemuan, ruang pelayanan, ruang pengaduan, ruang penyimpanan arsip/dokumentasi, ruang sistem kontrol, ruang entry data, gudang arsip.

Fasilitas :

Media informasi dan pengaduan, Ruang tunggu ber AC, Lapangan Parkir Gratis, sarana hiburan TV dan akses internet

3) Kompetensi Pelaksana

- a. Pendidikan sekurang-kurangnya SLTA dan telah memiliki Sertifikat Service Excellent bagi Petugas Pelayanan di DPMPTSP
- b. Pendidikan Sekurang-kurangnya S1 dan memahami dengan baik berbagai regulasi terkait Usaha Peternakan bagi Tim Teknis yang ditempatkan di PTSP
- c. Dapat mengoperasikan komputer dengan baik

4) Pengawasan Internal

Pengawasan Internal dilakukan langsung oleh masing-masing pimpinan dan secara berkala oleh TIM Pengawas Internal yang dibentuk dan ditugaskan khusus oleh Kepala DPMPTSP

5) Jumlah Pelaksana

- a) Minimal 2 orang di Front Office PTSP
- b) Minimal 3 orang termasuk Kepala Dinas di Back Office
- c) Minimal 1 orang TIM Teknis dari SKPD terkait

6) Jaminan Pelayanan

Permohonan Izin akan diproses minimal sesuai dengan Standar Operational Prosedur (SOP) dan Standar Pelayanan (SP) yang berlaku, dan jika tidak sesuai, pemohon dapat menyampaikan pengaduan dan atau pelaporan sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku.

7) Jaminan Keamanan dan Keselamatan pelayanan

Setiap pemohon yang mengikuti prosedur yang telah ditetapkan akan mendapatkan jaminan keamanan selama di ruang pelayanan (front Office), termasuk keamanan berkas permohonan selama proses berlangsung hingga kepada terbitnya izin, hak atas informasi serta pelayanan yang tepat waktu.

8) Evaluasi kinerja pelaksana

Kesesuaian proses pelayanan terhadap SOP dan Standar Pelayanan (SP) akan dimonitoring melalui mekanisme kartu control, penyelenggaraan Survey Kepuasan Masyarakat (SKM) dan akan dievaluasi minimal setiap 6 bulan oleh DPMPTSP bersama SKPD Teknis Terkait dan pihak Eksternal lainnya yang relevan.

Hasil Monitoring dan evaluasi akan di publikasikan dan dilaporkan secara tertulis kepada Bupati selaku Pembina dan Pimpinan Pemerintah Daerah.

17. IZIN USAHA PETERNAKAN

Izin Usaha Peternakan adalah izin yang diberikan kepada perorangan/ Badan usaha yang akan memulai usaha di bidang peternakan yang telah siap melakukan produksi, termasuk untuk memasukkan ternak dan pembibitan ternak.

A. Standar Pelayanan terkait proses penyampaian pelayanan (Service delivery)

1) Persyaratan

- a. Mengisi Formulir Permohonan
- b. Fotocopy Akte pendirian perusahaan yang telah disahkan;
- c. Fotocopy KTP Perorangan;
- d. Fotocopy SIUP dan TDP;
- e. Fotocopy Izin Penggunaan Pemanfaatan Tanah (IPPT), atas lahan lebih dari 25 (dua puluh lima) hektar;
- f. Rekomendasi dari Dinas yang membidangi kehutanan atas lahan yang berada dalam Kawasan Hutan;
- g. Rekomendasi/ Izin Lingkungan;
- h. Fotocopy IMB;
- i. Pas photo ukuran 3 x 4 = 3 lembar
- j. Fotocopy STTS PBB;
- k. Rekomendasi Dinas yang membidangi Peternakan/ Tim Teknis;
- l. Pernyataan kesediaan melakukan budidaya peternakan yang baik;
- m. Pernyataan kesediaan menanggani dampak lingkungan hidup;

2) Sistem, makinisme dan prosedur

- a. Pemohon mendapatkan informasi dan mengambil Formulir pendaftaran di Loket Informasi Front Office DPMPTSP, atau melalui tempat-tempat yang telah ditentukan, seperti kantor Desa / Kelurahan, Kecamatan dan juga melalui Website.
- b. Pemohon mengisi formulir permohonan dan melengkapi dokumen yang dipersyaratkan dan menyetorkannya ke loket Pendaftaran;
- c. Staf Loket Pendaftaran memeriksa kelengkapan berkas permohonan, jika dinyatakan lengkap, maka dilakukan registrasi pendaftaran permohonan izin dan pemohon diberikan bukti pendaftaran;
- d. Jika belum lengkap, maka berkas permohonan tidak diregistrasi (daftar) dan dikembalikan ke pemohon untuk dilengkapi;
- e. Berkas permohonan yang telah dinyatakan lengkap diteruskan ke Seksi Administrasi Perizinan dan Non Perizinan untuk di lakukan verifikasi kelengkapan dan kesesuaian berkas permohonan.
- f. Berkas permohonan yang telah di verifikasi diteruskan ke Bidang Pelayanan Terpadu Satu Pintu yang ada di Back Office, untuk menentukan bentuk kajian dan komposisi Tim teknis.
- g. Tim Teknis sesuai dengan surat tugas yang ada, selanjutnya melakukan kajian teknis terhadap permohonan izin yang diterima, melakukan kunjungan lapangan bila diperlukan dan atas dasar tersebut menerbitkan rekomendasi diterima atau ditolaknya suatu permohonan izin kepada Kepala DPMPTSP selaku koordinator TIM Teknis.
- h. Untuk permohonan izin yang ditolak, akan dikembalikan ke Bidang Pelayanan Terpadu Satu Pintu untuk diterbitkan surat penolakannya.
- i. Untuk permohonan izin yang diterima, maka akan diteruskan ke Seksi Pelayanan Perizinan dan Non perizinan untuk pencetakan izin.
- j. Izin yang telah dicetak akan ditandatangani oleh Kepala DPMPTSP, di cap stempel dan diarsipkan di Seksi Pengelolaan Data dan Sistem Informasi.

- k. Petugas loket informasi menghubungi pemohon, menyampaikan ke pemohon bahwa izinnya telah selesai dan dapat diambil di loket penyerahan.
- l. Petugas Loket Penyerahan menyerahkan Izin kepada pemohon, dengan terlebih dahulu memeriksa bukti pendaftaran dan kesesuaian identitas pemohon.

3) Jangka waktu pelayanan

Maksimal 5 hari kerja, sejak berkas permohonan dinyatakan lengkap.

4) Biaya / Tarif

Rp. 0,- (Bebas Biaya)

5) Produk Pelayanan

Surat Izin Usaha Peternakan dengan masa berlaku 5 (lima) tahun, dapat diperpanjang dalam waktu yang sama, resmi dengan tanda tangan dan cap stempel basah.

6) Penanganan Pengaduan, saran dan masukan

- a. Pengaduan, saran, dan masukan ditangani oleh Kepala Bidang Pengendalian, pengawasan dan pengaduan atau staf loket pengaduan di lingkungan DPMPTSP yang ditunjuk oleh Kepala Dinas .
- b. Saran dan aduan disampaikan melalui loket pengaduan, kotak saran, SMS, Telepon, Faximile, dan email yang telah disiapkanDPMPTSP .
- c. Saran dan aduan segera ditangani dan ditindaklanjuti untuk diselesaikan.
- d. Pengaduan akan diselesaikan oleh tim penanganan pengaduan selambat-lambatnya 7 (Tujuh) hari kerja sejak pengaduan diterima dengan lengkap.

B. Standar Pelayanan terkait proses pengelolaan pelayanan internal (*manufacturing*)

1) Dasar Hukum

- a. Undang-Undang Nomor 18 Tahun 2009 tentang Peternakan dan Kesehatan Hewan sebagaimana telah diubah dengan Undang-Undang Nomor 41 Tahun 2014;
- b. Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah sebagaimana telah diubah dengan Undang-Undang Nomor 9 Tahun 2015;
- c. Peraturan Pemerintah Nomor 16 Tahun 1977 Tentang Usaha Peternakan;
- d. Peraturan Pemerintah Nomor 95 Tahun 2012 Tentang Kesehatan Masyarakat Veteriner Dan Kesejahteraan Hewan;
- e. Peraturan Pemerintah Nomor 48 Tahun 2013 Tentang Budidaya Hewan Peliharaan;
- f. Keputusan Menteri Pertanian Nomor 04/kpts/OT.210/6/2002 tentang Pedoman Perizinan Dan Pendaftaran Usaha Peternakan;
- g. Peraturan Menteri Pertanian Nomor 13/Permentan/OT.140 /1/2010 Tentang Persyaratan Rumah Potong Hewan Ruminansia Dan Unit Penanganan Daging (Meat Cutting Plant);
- h. Peraturan Menteri Pertanian Nomor 31/Permentan/OT.140/2 /2014 Tentang Pedoman Budi Daya Ayam Pedaging Dan Ayam Petelur Yang Baik;
- i. Peraturan Menteri Pertanian Nomor 26/Permentan/HK.140/4 /2015 Tentang Syarat, Tata Cara Dan Standar Operasional Prosedur Pemberian Rekomendasi Teknis Izin Usaha Di Bidang Pertanian Dalam Rangka Penanaman Modal;
- j. Keputusan Menteri Pertanian Nomor 1212/Kpts/KD.210/12/

- Kepala Dinas Koordinasi Penanaman Modal.
- k. Perbup Kabupaten Luwu Timur Nomor 56 tahun 2017 tentang Pendeklarasian Kewenangan Pelayanan Perizinan dan Non Perizinan kepada Kepala Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu.
 - l. Keputusan Bupati Luwu Timur Nomor 298 Tahun 2017 tentang Pembentukan Tim Teknis Pelayanan Perizinan dan Non Perizinan Terpadu pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kab. Luwu Timur tahun 2017

2) Sarana dan prasarana, dan/ atau fasilitas

Sarana:

Meja, kursi, alat tulis kantor, checklist, almari, komputer, Printer, Komputer Server, Scanner, CCTV, Kamera, Proyektor, Lemari Arsip, Wifi, alat penyimpanan data (database), alat kontrol, alat telekomunikasi, sarana kebersihan dan keindahan Kantor.

Prasarana:

Instalasi listrik, telpon, ruang server, ruang kerja, ruang rapat/pertemuan, ruang pelayanan, ruang pengaduan, ruang penyimpanan arsip/dokumentasi, ruang sistem kontrol, ruang entry data, gudang arsip.

Fasilitas :

Media informasi dan pengaduan, Ruang tunggu ber AC, Lapangan Parkir Gratis, sarana hiburan TV dan akses internet

3) Kompetensi Pelaksana

- a. Pendidikan sekurang-kurangnya SLTA dan telah memiliki Sertifikat Service Excellent bagi Petugas Pelayanan di DPMPTSP
- b. Pendidikan Sekurang-kurangnya S1 dan memahami dengan baik berbagai regulasi terkait Usaha Peternakan bagi Tim Teknis yang ditempatkan di PTSP
- c. Dapat mengoperasikan komputer dengan baik

4) Pengawasan Internal

Pengawasan Internal dilakukan langsung oleh masing-masing pimpinan dan secara berkala oleh TIM Pengawas Internal yang dibentuk dan ditugaskan khusus oleh Kepala DPMPTSP

5) Jumlah Pelaksana

- a) Minimal 2 orang di Front Office PTSP
- b) Minimal 3 orang termasuk Kepala Dinas di Back Office
- c) Minimal 1 orang TIM Teknis dari SKPD terkait

6) Jaminan Pelayanan

Permohonan Izin akan diproses minimal sesuai dengan Standar Operational Prosedur (SOP) dan Standar Pelayanan (SP) yang berlaku, dan jika tidak sesuai, pemohon dapat menyampaikan pengaduan dan atau pelaporan sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku.

7) Jaminan Keamanan dan Keselamatan pelayanan

Setiap pemohon yang mengikuti prosedur yang telah ditetapkan akan mendapatkan jaminan keamanan selama di ruang pelayanan (front Office), termasuk keamanan berkas permohonan selama proses berlangsung hingga kepada terbitnya izin, hak atas informasi serta pelayanan yang tepat waktu.

8) Evaluasi kinerja pelaksana

Kesesuaian proses pelayanan terhadap SOP dan Standar Pelayanan (SP) akan dimonitoring melalui mekanisme kartu control, penyelenggaraan Survey Kepuasan Masyarakat (SKM) dan akan dievaluasi minimal setiap 6 bulan oleh DPMPTSP bersama SKPD Teknis Terkait dan pihak Eksternal lainnya yang relevan.

Hasil Monitoring dan evaluasi akan di publikasikan dan dilaporkan secara tertulis kepada Bupati selaku Pembina dan Pimpinan Pemerintah Daerah.

18. IZIN USAHA LEMBAGA PENEMPATAN TENAGA KERJA SWASTA

Surat Izin Usaha Lembaga Penempatan Tenaga Kerja Swasta yang selanjutnya disebut IULPTKS adalah izin yang diberikan oleh pemerintah daerah kepada lembaga swasta berbadan hukum yang akan menyelenggarakan pelayanan penempatan tenaga kerja.

A. Standar Pelayanan terkait proses penyampaian pelayanan (Service delivery)

1) Persyaratan

- a. Mengisi formulir yang disediakan
- b. Fotocopy akte pendirian dan/atau akte perubahan Badan hukum yang telah mendapat pengesahan dari instansi yang berwenang;
- c. Fotocopy surat keterangan domisili perusahaan;
- d. Fotocopy Nomor Pokok Wajib Pajak (NPWP);
- e. Fotocopy bukti wajib lapor ketenagakerjaan yang masih berlaku;
- f. Fotocopy anggaran dasar yang memuat kegiatan yang bergerak di bidang jasa penempatan tenaga kerja;
- g. Fotocopy sertifikat hak kepemilikan tanah berikut bangunan kantor atau perjanjian kontrak minimal 5 (lima) tahun yang dikuatkan dengan akte notaris;
- h. Bagan struktur organisasi dan personil;
- i. Rencana kerja lembaga penempatan tenaga kerja minimal 1 (satu) tahun;
- j. Pas foto pimpinan perusahaan berwarna ukuran 4 x 6 cm sebanyak 3 (tiga) lembar;
- k. Rekomendasi dari instansi yang bertanggung jawab di bidang ketenagakerjaan/ Tim teknis;
- l. Surat Pernyataan Kesanggupan Mematuhi Ketentuan Peraturan perundang-undangan;
- m. Fotocopy STTS PBB;

2) Sistem, makinisme dan prosedur

- a. Pemohon mendapatkan informasi dan mengambil Formulir pendaftaran di Loket Informasi Front Office DPMPTSP, atau melalui tempat-tempat yang telah ditentukan, seperti kantor Desa / Kelurahan, Kecamatan dan juga melalui Website.
- b. Pemohon mengisi formulir permohonan dan melengkapi dokumen yang dipersyaratkan dan menyetorkannya ke loket Pendaftaran;
- c. Staf Loket Pendaftaran memeriksa kelengkapan berkas permohonan, jika dinyatakan lengkap, maka dilakukan registrasi pendaftaran permohonan izin dan pemohon diberikan bukti pendaftaran;
- d. Jika belum lengkap, maka berkas permohonan tidak diregistrasi (daftar) dan dikembalikan ke pemohon untuk dilengkapi;
- e. Berkas permohonan yang telah dinyatakan lengkap diteruskan ke Seksi Administrasi Perizinan dan Non Perizinan untuk di lakukan verifikasi kelengkapan dan kesesuaian berkas permohonan.
- f. Berkas permohonan yang telah di verifikasi diteruskan ke Bidang Pelayanan Terpadu Satu Pintu yang ada di Back Office, untuk menentukan bentuk kajian dan komposisi Tim teknis.
- g. Tim Teknis sesuai dengan surat tugas yang ada, selanjutnya melakukan kajian teknis terhadap permohonan izin yang diterima, melakukan kunjungan lapangan bila diperlukan dan atas dasar tersebut menerbitkan rekomendasi diterima atau ditolaknya suatu permohonan izin kepada Kepala DPMPTSP selaku koordinator TIM Teknis.
- h. Untuk permohonan izin yang ditolak, akan dikembalikan ke Bidang Pelayanan Terpadu Satu Pintu untuk diterbitkan surat

Seksi Pelayanan Perizinan dan Non perizinan untuk pencetakan izin.

- j. Izin yang telah dicetak akan ditandatangani oleh Kepala DPMPTSP, di cap stempel dan diarsipkan di Seksi Pengelolaan Data dan Sistem Informasi.
- k. Petugas loket informasi menghubungi pemohon, menyampaikan ke pemohon bahwa izinnya telah selesai dan dapat di ambil di loket penyerahan.
- l. Petugas Loket Penyerahan menyerahkan Izin kepada pemohon, dengan terlebih dahulu memeriksa bukti pendaftaran dan kesesuaian identitas pemohon.

3) Jangka waktu pelayanan

Maksimal 5 hari kerja, sejak berkas permohonan dinyatakan lengkap.

4) Biaya / Tarif

Rp. 0,- (Bebas Biaya)

5) Produk Pelayanan

Izin Penempatan Tenaga Kerja Swastadengan masa berlaku 3 (tiga) tahun, dapat diperpanjang dalam waktu yang sama, resmi dengan tanda tangan dan cap stempel basah.

6) Penanganan Pengaduan, saran dan masukan

- a. Pengaduan, saran, dan masukan ditangani oleh Kepala Bidang Pengendalian, pengawasan dan pengaduan atau staf loket pengaduan di lingkungan DPMPTSP yang ditunjuk oleh Kepala Dinas .
- b. Saran dan aduan disampaikan melalui loket pengaduan, kotak saran, SMS, Telepon, Faximile, dan email yang telah disiapkanDPMPTSP .
- c. Saran dan aduan segera ditangani dan ditindaklanjuti untuk diselesaikan.
- d. Pengaduan akan diselesaikan oleh tim penanganan pengaduan selambat-lambatnya 7 (Tujuh) hari kerja sejak pengaduan diterima dengan lengkap.

- B. Standar Pelayanan terkait proses pengelolaan pelayanan internal (*manufacturing*)

1) Dasar Hukum

- a. Undang-Undang Nomor 13 Tahun 2003 tentang Ketenagakerjaan;
- b. Undang-Undang Nomor 7 Tahun 1981 Tentang Wajib Lapor Ketenagakerjaan;
- c. Undang-Undang Nomor 28 Tahun 2009 tentang Pajak Daerah dan Retribusi Daerah;
- d. Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah;
- e. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2007 tentang Penanaman Modal;
- f. PP Nomor 97 Tahun 2012 Tentang Retribusi Pengendalian Lalu Lintas dan Retribusi Perpanjangan izin Memperkerjakan Tenaga Kerja Asing;
- g. Perpres nomor 39 Tahun 2014 Tentang Daftar Bidang Usaha Yang Tertutup dan Bidang Usaha Yang Terbuka dengan persyaratan di Bidang PM;
- h. Perpres Nomor 97 Tahun 2014 Tentang PTSP;
- i. Perka BKPM Nomor 5 Tahun 2013 Tentang Pedoman dan Tata Cara Perizinan dan Non Perizinan PM sebagaimana telah diubah dengan Perka BKPM Nomor 12 Tahun 2013;
- j. Peraturan Menteri Tenaga Kerja Dan Transmigrasi Nomor 16 Tahun 2015 Tentang Tata Cara Penggunaan Tenaga Kerja Asing;

kepada Kepala Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu.

- Keputusan Bupati Luwu Timur Nomor 298 Tahun 2017 tentang Pembentukan Tim Teknis Pelayanan Perizinan dan Non Perizinan Terpadu pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kab. Luwu Timur tahun 2017

2) Sarana dan prasarana, dan/ atau fasilitas

Sarana:

Meja, kursi, alat tulis kantor, checklist, almari, komputer, Printer, Komputer Server, Scanner, CCTV, Kamera, Proyektor, Lemari Arsip, Wifi, alat penyimpanan data (database), alat kontrol, alat telekomunikasi, sarana kebersihan dan keindahan Kantor.

Prasarana:

Instalasi listrik, telpon, ruang server, ruang kerja, ruang rapat/pertemuan, ruang pelayanan, ruang pengaduan, ruang penyimpanan arsip/dokumentasi, ruang sistem kontrol, ruang entry data, gudang arsip.

Fasilitas :

Media informasi dan pengaduan, Ruang tunggu ber AC, Lapangan Parkir Gratis, sarana hiburan TV dan akses internet

3) Kompetensi Pelaksana

- Pendidikan sekurang-kurangnya SLTA dan telah memiliki Sertifikat Service Excellent bagi Petugas Pelayanan di DPMPTSP
- Pendidikan Sekurang-kurangnya S1 dan memahami dengan baik berbagai regulasi terkait Surat Izin Penempatan Tenaga Kerja bagi Tim Teknis yang ditempatkan di PTSP
- Dapat mengoperasikan komputer dengan baik

4) Pengawasan Internal

Pengawasan Internal dilakukan langsung oleh masing-masing pimpinan dan secara berkala oleh TIM Pengawas Internal yang dibentuk dan ditugaskan khusus oleh Kepala DPMPTSP

5) Jumlah Pelaksana

- Minimal 2 orang di Front Office PTSP
- Minimal 3 orang termasuk Kepala Dinas di Back Office
- Minimal 1 orang TIM Teknis dari SKPD terkait

6) Jaminan Pelayanan

Permohonan Izin akan diproses minimal sesuai dengan Standar Operational Prosedur (SOP) dan Standar Pelayanan (SP) yang berlaku, dan jika tidak sesuai, pemohon dapat menyampaikan pengaduan dan atau pelaporan sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku.

7) Jaminan Keamanan dan Keselamatan pelayanan

Setiap pemohon yang mengikuti prosedur yang telah ditetapkan akan mendapatkan jaminan keamanan selama di ruang pelayanan (front Office), termasuk keamanan berkas permohonan selama proses berlangsung hingga kepada terbitnya izin, hak atas informasi serta pelayanan yang tepat waktu.

8) Evaluasi kinerja pelaksana

Kesesuaian proses pelayanan terhadap SOP dan Standar Pelayanan (SP) akan dimonitoring melalui mekanisme kartu control, penyelenggaraan Survey Kepuasan Masyarakat (SKM) dan akan dievaluasi minimal setiap 6 bulan oleh DPMPTSP bersama SKPD Teknis Terkait dan pihak Eksternal lainnya yang relevan.

Hasil Monitoring dan evaluasi akan di publikasikan dan dilaporkan secara tertulis kepada Bupati selaku Pembina dan Pimpinan Pemerintah Daerah.

19. IZIN LEMBAGA PELATIHAN KERJA (ILPK)

Izin Lembaga Pelatihan Kerja yang selanjutnya disingkat ILPK adalah izin yang diberikan oleh pemerintah daerah kepada lembaga swasta berbadan hukum yang akan menyelenggarakan pelatihan bagi tenaga kerja.

A. Standar Pelayanan terkait proses penyampaian pelayanan (*Service delivery*)

1) Persyaratan

- a. Fotocopy IMB/Surat Tanah sebagai tanda bukti kepemilikan atau penguasaan sarana dan prasarana pelatihan kerja untuk sekurang-kurangnya 3 (tiga) tahun
- b. Fotocopy KTP pemilik/penanggungjawab
- c. Daftar Inventaris sarana dan prasarana yang digunakan
- d. Daftar Nama dan Alamat Pengelola Lembaga dan Struktur Organisasi Lembaga
- e. Program Pelatihan Berbasis Kompetensi
- f. Daftar Instruktur sesuai kompetensidan Tenaga Kepelatihan
- g. Fotocopy ijazah pengajar
- h. Contoh Serifikat kelulusan yang dikeluarkan lembaga
- i. Foto berwarna 4x6 sebanyak 5 lembar
- j. Fotocopy surat pengesahan sebagai Badan hukum
- k. Bagi LPK yang merupakan cabang dari lembaga pelatihan kerja induk, wajib melampirkan surat penunjukan sebagai cabang.

2) Sistem, makinisme dan prosedur

- a. Pemohon mendapatkan informasi dan mengambil Formulir pendaftaran di Loket Informasi Front Office DPMPTSP, atau melalui tempat-tempat yang telah ditentukan, seperti kantor Desa / Kelurahan, Kecamatan dan juga melalui Website.
- b. Pemohon mengisi formulir permohonan dan melengkapi dokumen yang dipersyaratkan dan menyetorkannya ke loket Pendaftaran;
- c. Staf Loket Pendaftaran memeriksa kelengkapan berkas permohonan, jika dinyatakan lengkap, maka dilakukan registrasi pendaftaran permohonan izin dan pemohon diberikan bukti pendaftaran;
- d. Jika belum lengkap, maka berkas permohonan tidak diregistrasi (daftar) dan dikembalikan ke pemohon untuk dilengkapi;
- e. Berkas permohonan yang telah dinyatakan lengkap diteruskan ke Seksi Administrasi Perizinan dan Non Perizinan untuk di lakukan verifikasi kelengkapan dan kesesuaian berkas permohonan.
- f. Berkas permohonan yang telah di verifikasi diteruskan ke Bidang Pelayanan Terpadu Satu Pintu yang ada di Back Office, untuk menentukan bentuk kajian dan komposisi Tim teknis.
- g. Tim Teknis sesuai dengan surat tugas yang ada, selanjutnya melakukan kajian teknis terhadap permohonan izin yang diterima, melakukan kunjungan lapangan bila diperlukan dan atas dasar tersebut menerbitkan rekomendasi diterima atau ditolaknya suatu permohonan izin kepada Kepala DPMPTSP selaku koordinator TIM Teknis.
- h. Untuk permohonan izin yang ditolak, akan dikembalikan ke Bidang Pelayanan Terpadu Satu Pintu untuk diterbitkan surat penolakannya.
- i. Untuk permohonan izin yang diterima, maka akan diteruskan ke Seksi Pelayanan Perizinan dan Non perizinan untuk pencetakan izin.
- j. Izin yang telah dicetak akan ditandatangani oleh Kepala DPMPTSP, di cap stempel dan diarsipkan di Seksi Pengelolaan Data dan Sistem Informasi.
- k. Penerima izin akan diberikan bukti penerimaan.

pemohon bahwa izinnya telah selesai dan dapat di ambil di loket penyerahan.

1. Petugas Loket Penyerahan menyerahkan Izin kepada pemohon, dengan terlebih dahulu memeriksa bukti pendaftaran dan kesesuaian identitas pemohon.

3) Jangka waktu pelayanan

Maksimal 5 hari kerja, sejak berkas permohonan dinyatakan lengkap.

4) Biaya / Tarif

Rp. 0,- (Bebas Biaya)

5) Produk Pelayanan

Surat Izin Lembaga Pelatihan Kerja (ILPK) dengan masa berlaku 3 (tiga) tahun, dapat diperpanjang dalam waktu yang sama, resmi dengan tanda tangan dan cap stempel basah.

6) Penanganan Pengaduan, saran dan masukan

- a. Pengaduan, saran, dan masukan ditangani oleh Kepala Bidang Pengendalian, pengawasan dan pengaduan atau staf loket pengaduan di lingkungan DPMPTSP yang ditunjuk oleh Kepala Dinas.
- b. Saran dan aduan disampaikan melalui loket pengaduan, kotak saran, SMS, Telepon, Faximile, dan email yang telah disiapkan DPMPTSP .
- c. Saran dan aduan segera ditangani dan ditindaklanjuti untuk diselesaikan.
- d. Pengaduan akan diselesaikan oleh tim penanganan pengaduan selambat-lambatnya 7 (Tujuh) hari kerja sejak pengaduan diterima dengan lengkap.

B. Standar Pelayanan terkait proses pengelolaan pelayanan internal (*manufacturing*)

1) Dasar Hukum

- a. UU Nomor 13 Tahun 2003 tentang Ketenagakerjaan
- b. Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik;
- c. PP Nomor 31 Tahun 2006 Tentang Sistem Pelatihan Kerja Nasional
- d. Peraturan Pemerintah No. 71 tahun 1991 tentang Latihan Kerja;
- e. Peraturan Menteri Ketenagakerjaan RI Nomor 17 Tahun 2016 tentang Tata Cara Perizinan dan Pendaftaran Lembaga Pelatihan Kerja;
- f. Peraturan Menteri Ketenagakerjaan No. 34 tahun 2016 tentang Akreditasi LPK
- g. Peraturan Menakertrans RI Nomor : Per.17/MEN/VII/2007 Tahun 2016 Tentang Tata Cara Perizinan dan Pendaftaran Lembaga Pelatihan Kerja
- h. Kepmenaker No.1331/Men/87 tentang Sistem Latihan Kerja Nasional;
- i. Keputusan Dirjen Pembinaan Pelatihan dan Produktivitas Tenaga Kerja Nomor 76/BL/2000 tentang Petunjuk Teknis Perizinan dan Pendaftaran Lembaga Latihan Swasta
- j. Perbup Kabupaten Luwu Timur Nomor 56 tahun 2017 tentang Pendeklasian Kewenangan Pelayanan Perizinan dan Non Perizinan kepada Kepala Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu.
- k. Keputusan Bupati Luwu Timur Nomor 298 Tahun 2017 tentang Pembentukan Tim Teknis Pelayanan Perizinan dan Non Perizinan Terpadu pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu.

2) Sarana dan prasarana, dan/ atau fasilitas**Sarana:**

Meja, kursi, alat tulis kantor, checklist, almari, komputer, Printer, Komputer Server, Scanner, CCTV, Kamera, Proyektor, Lemari Arsip, Wifi, alat penyimpanan data (database), alat kontrol, alat telekomunikasi, sarana kebersihan dan keindahan Kantor.

Prasarana:

Instalasi listrik, telpon, ruang server, ruang kerja, ruang rapat/pertemuan, ruang pelayanan, ruang pengaduan, ruang penyimpanan arsip/dokumentasi, ruang sistem kontrol, ruang entry data, gudang arsip.

Fasilitas :

Media informasi dan pengaduan, Ruang tunggu ber AC, Lapangan Parkir Gratis, sarana hiburan TV dan akses internet

3) Kompetensi Pelaksana

- a. Pendidikan sekurang-kurangnya SLTA dan telah memiliki Sertifikat Service Excellent bagi Petugas Pelayanan di DPMPTSP
- b. Pendidikan Sekurang-kurangnya S1 dan memahami dengan baik berbagai regulasi terkait Surat Izin Pendirian Lembaga Pelatihan Kerja (LPK) bagi Tim Teknis yang ditempatkan di PTSP
- c. Dapat mengoperasikan komputer dengan baik

4) Pengawasan Internal

Pengawasan Internal dilakukan langsung oleh masing-masing pimpinan dan secara berkala oleh TIM Pengawas Internal yang dibentuk dan ditugaskan khusus oleh Kepala DPMPTSP

5) Jumlah Pelaksana

- a) Minimal 2 orang di Front Office PTSP
- b) Minimal 3 orang termasuk Kepala Dinas di Back Office
- c) Minimal 1 orang TIM Teknis dari SKPD terkait

6) Jaminan Pelayanan

Permohonan Izin akan diproses minimal sesuai dengan Standar Operational Prosedur (SOP) dan Standar Pelayanan (SP) yang berlaku, dan jika tidak sesuai, pemohon dapat menyampaikan pengaduan dan atau pelaporan sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku.

7) Jaminan Keamanan dan Keselamatan pelayanan

Setiap pemohon yang mengikuti prosedur yang telah ditetapkan akan mendapatkan jaminan keamanan selama di ruang pelayanan (front Office), termasuk keamanan berkas permohonan selama proses berlangsung hingga kepada terbitnya izin, hak atas informasi serta pelayanan yang tepat waktu.

8) Evaluasi kinerja pelaksana

Kesesuaian proses pelayanan terhadap SOP dan Standar Pelayanan (SP) akan dimonitoring melalui mekanisme kartu control, penyelenggaraan Survey Kepuasan Masyarakat (SKM) dan akan dievaluasi minimal setiap 6 bulan oleh DPMPTSP bersama SKPD Teknis Terkait dan pihak Eksternal lainnya yang relevan.

Hasil Monitoring dan evaluasi akan di publikasikan dan dilaporkan secara tertulis kepada Bupati selaku Pembina dan Pimpinan Pemerintah Daerah.

20. PERPANJANGAN IMTA

Perpanjangan IMTA adalah Perpanjangan surat izin mempekerjakan tenaga kerja asing bagi pemberi kerja Tenaga Kerja Asing yang bekerja dalam satu daerah.

A. Standar Pelayanan terkait proses penyampaian pelayanan (Service delivery)

1) Persyaratan

- a. Alasan perpanjangan IMTA
- b. Fotocopy IMTA yang masih berlaku
- c. Fotocopy keputusan Rencana Penggunaan TKA yang masih berlaku
- d. Paspor TKA yang masih berlaku
- e. Pas photo berwarna dengan latar belakang warna merah ukuran 4 x 6 cm sebanyak 2 (dua) lembar
- f. Fotocopy bukti wajib lapor ketenagakerjaan yang masih berlaku sesuai dengan Undang-Undang Nomor 7 Tahun 1981
- g. Fotocopy perjanjian kerja atau perjanjian melakukan pekerjaan
- h. Fotocopy bukti gaji/upah TKA
- i. Fotocopy Nomor Pokok Wajib Wajak bagi TKA yang bekerja lebih dari 6 (enam) bulan
- j. Fotocopy Nomor Pokok Wajib Pajak Pemberi Kerja TKA
- k. Bukti polis asuransi di perusahaan asuransi berbadan hukum indonesia
- l. Fotocopy bukti kepesertaan ikut program Jaminan Sosial Nasional bagi TKA yang bekerja lebih dari 6 (enam) bulan
- m. Fotocopy surat penunjukan Tenaga Kerja Indonesia pendamping
- n. Laporan realisasi pelaksanaan pendidikan dan pelatihan Tenaga Kerja Indonesia pendamping dalam rangka alih teknologi disertai dengan copy bukti sertifikat pelatihan dan/atau sertifikat kompetensi sesuai dengan ketentuan peraturan perUUan
- o. Rekomendasi jabatan yang akan diduduki oleh TKA dari instansi teknis sesuai dengan peraturan yang berlaku di instansi teknis terkait
- p. Laporan keberadaan TKA / Surat Keterangan Keberadaan TKA dari instansi teknis terkait

2) Sistem, makinisme dan prosedur

- a. Pemohon mendapatkan informasi dan mengambil Formulir pendaftaran di Loket Informasi Front Office DPMPTSP , atau melalui tempat-tempat yang telah ditentukan, seperti kantor Desa / Kelurahan, Kecamatan dan juga melalui Website.
- b. Pemohon mengisi formulir permohonan dan melengkapi dokumen yang dipersyaratkan dan menyetorkannya ke loket Pendaftaran;
- c. Staf Loket Pendaftaran memeriksa kelengkapan berkas permohonan, jika dinyatakan lengkap, maka dilakukan registrasi pendaftaran izin dan pemohon diberikan bukti pendaftaran;
- d. Jika belum lengkap, maka berkas permohonan tidak diregistrasi (daftar) dan dikembalikan ke pemohon untuk dilengkapi;
- e. Berkas permohonan yang telah dinyatakan lengkap diteruskan ke Seksi Administrasi Perizinan dan Non Perizinan untuk di lakukan verifikasi kelengkapan dan kesesuaian berkas permohonan.
- f. Berkas permohonan yang telah di verifikasi diteruskan ke Bidang Pelayanan Terpadu Satu Pintu yang ada di Back Office, untuk menentukan bentuk kajian dan komposisi Tim teknis.
- g. Tim Teknis sesuai dengan surat tugas yang ada, selanjutnya melakukan kajian teknis terhadap permohonan izin yang diterima,

- yang terhubung dengan Sistem Pelayanan Penggunaan TKA Kemenaker RI serta melakukan kunjungan lapangan apabila diperlukan dan menuangkan hasilnya dalam Berita Acara Pemeriksaan Lapangan dan atas dasar tersebut menerbitkan rekomendasi diterima atau ditolaknya suatu permohonan izin kepada Kepala DPMPTSP selaku koordinator TIM Teknis.
- h. Untuk permohonan izin yang ditolak, akan dikembalikan ke Bidang Pelayanan Terpadu Satu Pintu untuk diterbitkan surat penolakannya dan disampaikan ke pemohon sesuai dengan standar waktu yang ditentukan.
 - i. Untuk permohonan izin yang diterima, maka akan diteruskan ke Bendahara Penerima untuk dilakukan penghitungan retribusi dan pencetakan SKRD.
 - j. Petugas Loket Informasi di Front Office menghubungi pemohon, menyampaikan besaran retribusi dan meminta pemohon untuk membayarkan retribusi di Bank yang ditunjuk oleh Pemerintah Daerah.
 - k. Bendahara Penerima merima bukti pembayaran dari pemohon.
 - l. Seksi Pelayanan Perizinan dan non perizinan melakukan pencetakan izin.
 - m. Izin yang telah dicetak akan ditandatangani oleh Kepala DPMPTSP, di cap stempel dan diarsipkan di Seksi Pengelolaan Data dan Sistem Informasi dan diteruskan ke loket penyerahan.
 - n. Petugas Loket Penyerahan menyerahkan Izin kepada pemohon, dengan terlebih dahulu memeriksa bukti pendaftaran, bukti pembayaran dan kesesuaian identitas pemohon.

3) Jangka waktu pelayanan

Maksimal 3 hari kerja, sejak berkas permohonan dinyatakan lengkap.

4) Biaya / Tarif

US\$100 / Jabatan perbulan untuk setiap TKA (Tenaga Kerja Asing) dan dibayarkan didepan untuk 1 tahun atau disesuaikan dengan waktu pekerjaan.

5) Produk Pelayanan

Surat Perpanjangan Izin Mempekerjakan Tenaga Kerja Asing (IMTA) yang berlaku selama 12 bulan dan dapat diperpanjang sesuai dengan Persetujuan masa kerja yang tertera pada RPTKA. Tetapi untuk pekerjaan yang sifatnya sementara, dapat pula mengajukan IMTA Sementara yakni IMTA untuk pekerjaan yang dilakukan dibawah 12 bulan.

6) Penanganan Pengaduan, saran dan masukan

- a. Pengaduan, saran, dan masukan ditangani oleh Kepala Bidang Pengendalian, pengawasan dan pengaduan atau staf loket pengaduan di lingkungan DPMPTSP yang ditunjuk oleh Kepala Dinas.
- b. Saran dan aduan disampaikan melalui loket pengaduan, kotak saran, SMS, Telepon, Faximile, dan email yang telah disiapkan DPMPTSP .
- c. Saran dan aduan segera ditangani dan ditindaklanjuti untuk diselesaikan.
- d. Pengaduan akan diselesaikan oleh tim penanganan pengaduan selambat-lambatnya 7 (Tujuh) hari kerja sejak pengaduan diterima dengan lengkap.

- B. Standar Pelayanan terkait proses pengelolaan pelayanan internal (*manufacturing*)

1) Dasar Hukum

- b. UU Nomor 13 Tahun 2003 tentang Ketenagakerjaan
- c. UU Nomor 25 Tahun 2007 Tentang Penanaman Modal
- d. UU Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintah Daerah
- e. PP Nomor 97 Tahun 2012 Tentang Retribusi Pengendalian Lalu Lintas Dan Retribusi Perpanjangan Izin Mempekerjakan Tenaga Kerja Asing
- f. Perpres Nomor 39 Tahun 2014 Tentang Daftar Bidang Usaha Yang Tertutup Dan Bidang Usaha Yang Terbuka Dengan Persyaratan Di Bidang PM
- g. Perpres No 97 Thn 2014 tentang PTSP
- h. Perka BKPM Nomor 5 Tahun 2013 Tentang Pedoman dan Tata Cara Perizinan dan Nonperizinan PM sebagaimana telah diubah dengan Perka BKPM No 12 Thn 2013
- i. Peraturan Menaker Nomor 16 Tahun 2015 Tentang Tata Cara Penggunaan Tenaga Kerja Asing
- j. Peraturan Menaker Nomor 35 Tahun 2015 Tentang Perubahan Atas Peraturan Menaker Nomor 16 Tahun 2015 Tentang Tata Cara Penggunaan Tenaga Kerja Asing
- k. Perbup Kabupaten Luwu Timur Nomor 56 tahun 2017 tentang Pendeklasian Kewenangan Pelayanan Perizinan dan Non Perizinan kepada Kepala Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu.
- l. Keputusan Bupati Luwu Timur Nomor 298 Tahun 2017 tentang Pembentukan Tim Teknis Pelayanan Perizinan dan Non Perizinan Terpadu pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kab. Luwu Timur tahun 2017

2) Sarana dan prasarana, dan/ atau fasilitas

Sarana:

Meja, kursi, alat tulis kantor, checklist, almari, komputer, Printer, Komputer Server, Scanner, CCTV, Kamera, Proyektor, Lemari Arsip, Wifi, alat penyimpanan data (database), alat kontrol, alat telekomunikasi, sarana kebersihan dan keindahan Kantor.

Prasarana:

Instalasi listrik, telpon, ruang server, ruang kerja, ruang rapat/pertemuan, ruang pelayanan, ruang pengaduan, ruang penyimpanan arsip/dokumentasi, ruang sistem kontrol, ruang entry data, gudang arsip.

Fasilitas :

Media informasi dan pengaduan, Ruang tunggu ber AC, Lapangan Parkir Gratis, sarana hiburan TV dan akses internet

3) Kompetensi Pelaksana

- a. Pendidikan sekurang-kurangnya SLTA dan telah memiliki Sertifikat Service Excellent bagi Petugas Pelayanan di DPMPTSP
- b. Pendidikan Sekurang-kurangnya S1 dan memahami dengan baik berbagai regulasi dan ketentuan terkait Ketanagakerjaan bagi Tim Teknis yang ditempatkan di PTSP
- c. Dapat mengoperasikan komputer dengan baik

4) Pengawasan Internal

Pengawasan Internal dilakukan langsung oleh masing-masing pimpinan dan secara berkala oleh TIM Pengawas Internal yang dibentuk dan ditugaskan khusus oleh Kepala DPMPTSP

5) Jumlah Pelaksana

- a) Minimal 2 orang di Front Office PTSP
- b) Minimal 3 orang termasuk Kepala Dinas di Back Office
- c) Minimal 1 orang TIM Teknis dari SKPD terkait

6) Jaminan Pelayanan

Permohonan Izin akan diproses minimal sesuai dengan Standar

atau pelaporan sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku.

7) Jaminan Keamanan dan Keselamatan pelayanan

Setiap pemohon yang mengikuti prosedur yang telah ditetapkan akan mendapatkan jaminan keamanan selama di ruang pelayanan (front Office), termasuk keamanan berkas permohonan selama proses berlangsung hingga kepada terbitnya izin, hak atas informasi serta pelayanan yang tepat waktu.

8) Evaluasi kinerja pelaksana

Kesesuaian proses pelayanan terhadap SOP dan Standar Pelayanan (SP) akan dimonitoring melalui mekanisme kartu control, penyelenggaraan Survey Kepuasan Masyarakat (SKM) dan akan dievaluasi minimal setiap 6 bulan oleh DPMPTSP bersama SKPD Teknis Terkait dan pihak Eksternal lainnya yang relevan.

Hasil Monitoring dan evaluasi akan di publikasikan dan dilaporkan secara tertulis kepada Bupati selaku Pembina dan Pimpinan Pemerintah Daerah.

21. SURAT PENCATATAN PERJANJIAN KERJA WAKTU TERTENTU (PKWT) DAN PERJANJIAN KERJA WAKTU TIDAK TERTENTU (PKWTT)

Pencatatan Perjanjian Kerja Waktu Tertentu adalah perjanjian kerja antara pekerja/buruh dengan pengusaha untuk mengadakan hubungan kerja dalam waktu tertentu atau untuk pekerja tertentu.

Perjanjian Kerja Waktu Tidak Tertentu adalah adalah perjanjian kerja antara pekerja/buruh dengan pengusaha untuk mengadakan hubungan kerja yang bersifat tetap.

A. Standar Pelayanan terkait proses penyampaian pelayanan (Service delivery)

1) Persyaratan

- a. Surat Permohonan Izin dari Perusahaan
- b. Fotocopy kontrak kerja per Jabatan
- c. Fotocopy KTP
- d. Surat Kuasa dari pemilik Badan Usaha apabila di wakili
- e. Rekomendasi Teknis (Dinas Nakertranssos)

2) Sistem, makinisme dan prosedur

- a. Pemohon mendapatkan informasi dan mengambil Formulir pendaftaran di Loket Informasi Front Office DPMPTSP, atau melalui tempat-tempat yang telah ditentukan, seperti kantor Desa / Kelurahan, Kecamatan dan juga melalui Website.
- b. Pemohon mengisi formulir permohonan dan melengkapi dokumen yang dipersyaratkan dan menyetorkannya ke loket Pendaftaran;
- c. Staf Loket Pendaftaran memeriksa kelengkapan berkas permohonan, jika dinyatakan lengkap, maka dilakukan registrasi pendaftaran permohonan izin dan pemohon diberikan bukti pendaftaran;
- d. Jika belum lengkap, maka berkas permohonan tidak diregistrasi (daftar) dan dikembalikan ke pemohon untuk dilengkapi;
- e. Berkas permohonan yang telah dinyatakan lengkap diteruskan ke Seksi Administrasi Perizinan dan Non Perizinan untuk di lakukan verifikasi kelengkapan dan kesesuaian berkas permohonan.
- f. Berkas permohonan yang telah di verifikasi diteruskan ke Bidang Pelayanan Terpadu Satu Pintu yang ada di Back Office, untuk menentukan bentuk kajian dan komposisi Tim teknis.
- g. Tim Teknis sesuai dengan surat tugas yang ada, selanjutnya melakukan kajian teknis terhadap permohonan izin yang diterima, melakukan kunjungan lapangan bila diperlukan dan atas dasar tersebut menerbitkan rekomendasi diterima atau ditolaknya suatu permohonan izin kepada Kepala DPMPTSP selaku koordinator TIM Teknis.
- h. Untuk permohonan izin yang ditolak, akan dikembalikan ke Bidang Pelayanan Terpadu Satu Pintu untuk diterbitkan surat penolakannya.
- i. Untuk permohonan izin yang diterima, maka akan diteruskan ke Seksi Pelayanan Perizinan dan Non perizinan untuk pencetakan izin.
- j. Izin yang telah dicetak akan ditandatangani oleh Kepala DPMPTSP, di cap stempel dan diarsipkan di Seksi Pengelolaan Data dan Sistem Informasi.
- k. Petugas loket informasi menghubungi pemohon, menyampaikan ke pemohon bahwa izinnya telah selesai dan dapat di ambil di loket penyerahan.

kesesuaian identitas pemohon.

3) Jangka waktu pelayanan

Maksimal 2 hari kerja, sejak berkas permohonan dinyatakan lengkap.

4) Biaya / Tarif

Rp. 0,- (Bebas Biaya)

5) Produk Pelayanan

Surat Izin Pendidikan Dasar dengan masa berlaku selama usaha berdiri dan tidak mengalami perubahan sesuai peraturan dan perundang-undangan yang berlaku, dapat diperpanjang dalam waktu yang sama, resmi dengan tanda tangan dan cap stempel basah.

6) Penanganan Pengaduan, saran dan masukan

- a. Pengaduan, saran, dan masukan ditangani oleh Kepala Bidang Pengendalian, pengawasan dan pengaduan atau staf loket pengaduan di lingkungan DPMPTSP yang ditunjuk oleh Kepala Dinas .
- b. Saran dan aduan disampaikan melalui loket pengaduan, kotak saran, SMS, Telepon, Faximile, dan email yang telah disiapkan DPMPTSP .
- c. Saran dan aduan segera ditangani dan ditindaklanjuti untuk diselesaikan.
- d. Pengaduan akan diselesaikan oleh tim penanganan pengaduan selambat-lambatnya 7 (Tujuh) hari kerja sejak pengaduan diterima dengan lengkap.

B. Standar Pelayanan terkait proses pengelolaan pelayanan internal (*manufacturing*)

1) Dasar Hukum

- a. UU Nomor 13 Tahun 2003 tentang Ketenagakerjaan
- b. PP Nomor 31 Tahun 2006 Tentang Sistem Pelatihan Kerja Nasional
- c. Perpres No 97 Thn 2014 tentang PTSP
- d. Permenakertrans No. 100/MEN/VI/2004 tentang ketentuan Pelaksanaan Perjanjian Kerja Waktu Tertentu
- e. Perbup Kabupaten Luwu Timur Nomor 56 tahun 2017 tentang Pendeklarasi Kewenangan Pelayanan Perizinan dan Non Perizinan kepada Kepala Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu.
- f. Keputusan Bupati Luwu Timur Nomor 298 Tahun 2017 tentang Pembentukan Tim Teknis Pelayanan Perizinan dan Non Perizinan Terpadu pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kab. Luwu Timur tahun 2017

2) Sarana dan prasarana, dan/ atau fasilitas

Sarana:

Meja, kursi, alat tulis kantor, checklist, almari, komputer, Printer, Komputer Server, Scanner, CCTV, Kamera, Proyektor, Lemari Arsip, Wifi, alat penyimpanan data (database), alat kontrol, alat telekomunikasi, sarana kebersihan dan keindahan Kantor.

Prasarana:

Instalasi listrik, telpon, ruang server, ruang kerja, ruang rapat/pertemuan, ruang pelayanan, ruang pengaduan, ruang penyimpanan arsip/dokumentasi, ruang sistem kontrol, ruang entry data, gudang arsip.

Fasilitas :

Media informasi dan pengaduan, Ruang tunggu ber AC, Lapangan

3) Kompetensi Pelaksana

- a. Pendidikan sekurang-kurangnya SLTA dan telah memiliki Sertifikat Service Excellent bagi Petugas Pelayanan di DPMPTSP
- b. Pendidikan Sekurang-kurangnya S1 dan memahami dengan baik berbagai regulasi terkait ketenagakerjaan bagi Tim Teknis yang ditempatkan di PTSP
- c. Dapat mengoperasikan komputer dengan baik

4) Pengawasan Internal

Pengawasan Internal dilakukan langsung oleh masing-masing pimpinan dan secara berkala oleh TIM Pengawas Internal yang dibentuk dan ditugaskan khusus oleh Kepala DPMPTSP

5) Jumlah Pelaksana

- a) Minimal 2 orang di Front Office PTSP
- b) Minimal 3 orang termasuk Kepala Dinas di Back Office
- c) Minimal 1 orang TIM Teknis dari SKPD terkait

6) Jaminan Pelayanan

Permohonan Izin akan diproses minimal sesuai dengan Standar Operational Prosedur (SOP) dan Standar Pelayanan (SP) yang berlaku, dan jika tidak sesuai, pemohon dapat menyampaikan pengaduan dan atau pelaporan sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku.

7) Jaminan Keamanan dan Keselamatan pelayanan

Setiap pemohon yang mengikuti prosedur yang telah ditetapkan akan mendapatkan jaminan keamanan selama di ruang pelayanan (front Office), termasuk keamanan berkas permohonan selama proses berlangsung hingga kepada terbitnya izin, hak atas informasi serta pelayanan yang tepat waktu.

8) Evaluasi kinerja pelaksana

Kesesuaian proses pelayanan terhadap SOP dan Standar Pelayanan (SP) akan dimonitoring melalui mekanisme kartu control, penyelenggaraan Survey Kepuasan Masyarakat (SKM) dan akan dievaluasi minimal setiap 6 bulan oleh DPMPTSP bersama SKPD Teknis Terkait dan pihak Eksternal lainnya yang relevan.

Hasil Monitoring dan evaluasi akan di publikasikan dan dilaporkan secara tertulis kepada Bupati selaku Pembina dan Pimpinan Pemerintah Daerah.

22. IZIN SARANA DAN PRASARANA KESEHATAN

Izin Sarana dan Prasarana Kesehatan adalah izin yang diberikan oleh pemerintah daerah bagi perorangan atau Badan hukum yang akan mendirikan dan atau mengoperasionalkan sarana dan prasarana terkait layanan kesehatan.

A. Standar Pelayanan terkait proses penyampaian pelayanan (Service delivery)

1) Persyaratan

- a. Formulir Permohonan
- b. Foto Copy Akte Pendirian Perusahaan bagi usaha berbadan hukum
- c. Foto Copy KTP Penanggung jawab / pemilik
- d. Daftar perbekalan kesehatan, sarana dan prasarana yang digunakan
- e. Pas Foto 3x4 2 lembar
- f. Gambar denah ruangan/sarana, daftar tenaga medis dan uraian tugasnya
- g. Foto Copy Izin Tenaga Kesehatan
- h. Rekomendasi Asosiasi dan surat pengantar puskesmas setempat (Pengobatan Tradisional)
- i. Foto Copy sertifikat / ijazah tenaga kesehatan
- j. Pendirian Rumah Sakit dan Klinik ditambahkan :
- k. Daftar Jenis Layanan dan Tarif sesuai ketentuan peraturan perundang-undangan.
- l. Daftar tenaga medis dan paramedic.
- m. Studi kelayakan, master plan, dan penamaan.
- n. Persyaratan pengolahan limbah.
- o. Izin Lingkungan bagi yang memerlukan
- p. Surat Pernyataan sanggup bekerjasama dengan Rumah Sakit rujukan.
- q. Dan persyaratan administrasi & Teknis lainnya sesuai dengan peraturan dan perundang-undanga yang berlaku

2) Sistem, makinisme dan prosedur

- a. Pemohon mendapatkan informasi dan mengambil Formulir pendaftaran di Loket Informasi Front Office DPMPTSP, atau melalui tempat-tempat yang telah ditentukan, seperti kantor Desa / Kelurahan, Kecamatan dan juga melalui Website.
- b. Pemohon mengisi formulir permohonan dan melengkapi dokumen yang dipersyaratkan dan menyetorkannya ke loket Pendaftaran;
- c. Staf Loket Pendaftaran memeriksa kelengkapan berkas permohonan, jika dinyatakan lengkap, maka dilakukan registrasi pendaftaran permohonan izin dan pemohon diberikan bukti pendaftaran;
- d. Jika belum lengkap, maka berkas permohonan tidak diregistrasi (daftar) dan dikembalikan ke pemohon untuk dilengkapi;
- e. Berkas permohonan yang telah dinyatakan lengkap diteruskan ke Seksi Administrasi Perizinan dan Non Perizinan untuk di lakukan verifikasi kelengkapan dan kesesuaian berkas permohonan.
- f. Berkas permohonan yang telah di verifikasi diteruskan ke Bidang Pelayanan Terpadu Satu Pintu yang ada di Back Office, untuk menentukan bentuk kajian dan komposisi Tim teknis.
- g. Tim Teknis sesuai dengan surat tugas yang ada, selanjutnya melakukan kajian teknis terhadap permohonan izin yang diterima, melakukan kunjungan lapangan bila diperlukan dan atas dasar tersebut menerbitkan rekomendasi diterima atau ditolaknya suatu permohonan izin kepada Kepala DPMPTSP selaku koordinator TIM

- Pelayanan Terpadu Satu Pintu untuk diterbitkan surat penolakannya.
- i. Untuk permohonan izin yang diterima, maka akan diteruskan ke Seksi Pelayanan Perizinan dan Non perizinan untuk pencetakan izin.
 - j. Izin yang telah dicetak akan ditandatangani oleh Kepala DPMPTSP, di cap stempel dan diarsipkan di Seksi Pengelolaan Data dan Sistem Informasi.
 - k. Petugas loket informasi menghubungi pemohon, menyampaikan ke pemohon bahwa izinnya telah selesai dan dapat di ambil di loket penyerahan.
 - l. Petugas Loket Penyerahan menyerahkan Izin kepada pemohon, dengan terlebih dahulu memeriksa bukti pendaftaran dan kesesuaian identitas pemohon.

3) Jangka waktu pelayanan

Maksimal 6 hari kerja, sejak berkas permohonan dinyatakan lengkap.

4) Biaya / Tarif

Rp. 0,- (Bebas Biaya)

5) Produk Pelayanan

Sertifikat izin Pendirian Sarana dan Prasarana Kesehatan yang berlaku selama 5 (lima) tahun, dicetak diatas kertas F4 100 gram, resmi ditandatangani dengan cap stempel basah.

6) Penanganan Pengaduan, saran dan masukan

- a. Pengaduan, saran, dan masukan ditangani oleh Kepala Bidang Pengendalian, pengawasan dan pengaduan atau staf loket pengaduan di lingkungan DPMPTSP yang ditunjuk oleh Kepala Dinas .
- b. Saran dan aduan disampaikan melalui loket pengaduan, kotak saran, SMS, Telepon, Faximile, dan email yang telah disiapkan DPMPTSP .
- c. Saran dan aduan segera ditangani dan ditindaklanjuti untuk diselesaikan.
- d. Pengaduan akan diselesaikan oleh tim penanganan pengaduan selambat-lambatnya 7 (Tujuh) hari kerja sejak pengaduan diterima dengan lengkap.

B. Standar Pelayanan terkait proses pengelolaan pelayanan internal (*manufacturing*)

1) Dasar Hukum

- a. UU Nomor 29 Tahun 2004 Tentang Praktik Kedokteran
- b. UU Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah
- c. UU Nomor 36 Tahun 2014 Tentang Kesehatan
- d. UU Nomor 44 Tahun 2009 Tentang Rumah Sakit
- e. UU Nomor 38 Tahun 2014 Tentang Keperawatan
- f. Peraturan Menkes Nomor 1331/Menkes/ SK/X/2002 Tentang Pedagang Eceran Obat
- g. Peraturan Menkes Nomor 284/PER/III/2007 Tentang Apotek Rakyat
- h. Peraturan Menkes Nomor 9 Tahun 2014 Tentang Klinik
- i. Peraturan Menkes Nomor 56 Tahun 2014 Tentang Klasifikasi Dan Perizinan Rumah Sakit
- j. Peraturan Menkes Nomor 75 Tahun 2014 Tentang Pusat Kesehatan Masyarakat
- k. Perbup Kabupaten Luwu Timur Nomor 56 tahun 2017 tentang Pendeklegasian Kewenangan Pelayanan Perizinan dan Non Perizinan kepada Kepala Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu

- Keputusan Bupati Luwu Timur Nomor 298 Tahun 2017 tentang Pembentukan Tim Teknis Pelayanan Perizinan dan Non Perizinan Terpadu pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kab. Luwu Timur tahun 2017

2) Sarana dan prasarana, dan/ atau fasilitas

Sarana:

Meja, kursi, alat tulis kantor, checklist, almari, komputer, Printer, Komputer Server, Scanner, CCTV, Kamera, Proyektor, Lemari Arsip, Wifi, alat penyimpanan data (database), alat kontrol, alat telekomunikasi, sarana kebersihan dan keindahan Kantor.

Prasarana:

Instalasi listrik, telpon, ruang server, ruang kerja, ruang rapat/pertemuan, ruang pelayanan, ruang pengaduan, ruang penyimpanan arsip/dokumentasi, ruang sistem kontrol, ruang entry data, gudang arsip.

Fasilitas :

Media informasi dan pengaduan, Ruang tunggu ber AC, Lapangan Parkir Gratis, sarana hiburan TV dan akses internet

3) Kompetensi Pelaksana

- Pendidikan sekurang-kurangnya SLTA dan telah memiliki Sertifikat Service Excellent bagi Petugas Pelayanan di DPMPTSP
- Pendidikan Sekurang-kurang D3 dan memahami dengan baik berbagai regulasi terkait Izin sarana dan prasarana Kesehatan bagi Tim Teknis yang ditempatkan di PTSP
- Dapat mengoperasikan komputer

4) Pengawasan Internal

Pengawasan Internal dilakukan langsung oleh masing-masing pimpinan dan secara berkala oleh TIM Pengawas Internal yang dibentuk dan ditugaskan khusus oleh Kepala DPMPTSP

5) Jumlah Pelaksana

- Minimal 2 orang di Front Office PTSP
- Minimal 3 orang termasuk Kepala Dinas di Back Office
- Minimal 2 orang TIM Teknis dari SKPD terkait

6) Jaminan Pelayanan

Permohonan Izin akan diproses minimal sesuai dengan Standar Operational Prosedur (SOP) dan Standar Pelayanan (SP) yang berlaku, dan jika tidak sesuai, pemohon dapat menyampaikan pengaduan dan atau pelaporan sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku.

7) Jaminan Keamanan dan Keselamatan pelayanan

Setiap pemohon yang mengikuti prosedur yang telah ditetapkan akan mendapatkan jaminan keamanan selama di ruang pelayanan (front Office), termasuk keamanan berkas permohonan selama proses berlangsung hingga kepada terbitnya izin, hak atas informasi serta pelayanan yang tepat waktu.

8) Evaluasi kinerja pelaksana

Kesesuaian proses pelayanan terhadap SOP dan Standar Pelayanan (SP) akan dimonitoring melalui mekanisme kartu control, penyelenggaraan Survey Kepuasan Masyarakat (SKM) dan akan dievaluasi minimal setiap 6 bulan oleh DPMPTSP bersama SKPD Teknis Terkait dan pihak Eksternal lainnya yang relevan.

Hasil Monitoring dan evaluasi akan di publikasikan dan dilaporkan secara tertulis kepada Bupati selaku Pembina dan Pimpinan Pemerintah Daerah.

23. IZIN TENAGA KESEHATAN

Izin Tenaga Kesehatan adalah izin yang diberikan oleh pemerintah daerah kepada setiap orang yang mengabdikan diri dalam bidang kesehatan serta memiliki pengetahuan dan atau keterampilan melalui pendidikan di bidang kesehatan yang untuk jenis tertentu memerlukan kewenangan untuk melakukan upaya kesehatan.

A. Standar Pelayanan terkait proses penyampaian pelayanan (Service delivery)

1) Persyaratan

- a. Formulir Permohonan
- b. Foto Copy KTP Penanggung jawab / pemilik
- c. Foto Copy STR yang masih berlaku dan telah dilegalisir
- d. Surat Keterangan Sehat fisik dari dokter yang memiliki tempat praktik yang legal
- e. Surat Pernyataan memiliki tempat di praktik mandiri atau di fasilitas pelayanan kesehatan di luar praktik mandiri
- f. Pas Foto warna 4x6 cm sebanyak 3 (tiga) lembar
- g. Rekomendasi dari organisasi profesi
- h. Surat persetujuan dari atasan langsung bagi Dokter yang bekerja pada instansi/fasilitas pelayanan kesehatan pemerintah atau lainnya secara purna waktu

2) Sistem, makinisme dan prosedur

- a. Pemohon mendapatkan informasi dan mengambil Formulir pendaftaran di Loket Informasi Front Office DPMPTSP, atau melalui tempat-tempat yang telah ditentukan, seperti kantor Desa / Kelurahan, Kecamatan dan juga melalui Website.
- b. Pemohon mengisi formulir permohonan dan melengkapi dokumen yang dipersyaratkan dan menyetorkannya ke loket Pendaftaran;
- c. Staf Loket Pendaftaran memeriksa kelengkapan berkas permohonan, jika dinyatakan lengkap, maka dilakukan registrasi pendaftaran permohonan izin dan pemohon diberikan bukti pendaftaran;
- d. Jika belum lengkap, maka berkas permohonan tidak diregistrasi (daftar) dan dikembalikan ke pemohon untuk dilengkapi;
- e. Berkas permohonan yang telah dinyatakan lengkap diteruskan ke Seksi Administrasi Perizinan dan Non Perizinan untuk di lakukan verifikasi kelengkapan dan kesesuaian berkas permohonan.
- f. Berkas permohonan yang telah di verifikasi diteruskan ke Bidang Pelayanan Terpadu Satu Pintu yang ada di Back Office, untuk menentukan bentuk kajian dan komposisi Tim teknis.
- g. Tim Teknis sesuai dengan surat tugas yang ada, selanjutnya melakukan kajian teknis terhadap permohonan izin yang diterima, melakukan kunjungan lapangan bila diperlukan dan atas dasar tersebut menerbitkan rekomendasi diterima atau ditolaknya suatu permohonan izin kepada Kepala DPMPTSP selaku koordinator TIM Teknis.
- h. Untuk permohonan izin yang ditolak, akan dikembalikan ke Bidang Pelayanan Terpadu Satu Pintu untuk diterbitkan surat penolakannya.
- i. Untuk permohonan izin yang diterima, maka akan diteruskan ke Seksi Pelayanan Perizinan dan Non perizinan untuk pencetakan izin.
- j. Izin yang telah dicetak akan ditandatangani oleh Kepala DPMPTSP, di cap stempel dan diarsipkan di Seksi Pengelolaan Data dan Sistem Informasi.
- l. Data pelaksanaan izin akan diarsipkan di Seksi Pengelolaan Data dan Sistem Informasi.

penyerahan.

1. Petugas Loket Penyerahan menyerahkan Izin kepada pemohon, dengan terlebih dahulu memeriksa bukti pendaftaran dan kesesuaian identitas pemohon.

3) Jangka waktu pelayanan

Maksimal 3 hari kerja, sejak berkas permohonan dinyatakan lengkap.

4) Biaya / Tarif

Rp. 0,- (Bebas Biaya)

5) Produk Pelayanan

Sertifikat izin Tenaga Kesehatan yang berlaku selama 5 (lima) tahun, dicetak diatas kertas F4 100 gram, resmi ditandatangani dengan cap stempel basah.

6) Penanganan Pengaduan, saran dan masukan

- a. Pengaduan, saran, dan masukan ditangani oleh Kepala Bidang Pengendalian, pengawasan dan pengaduan atau staf loket pengaduan di lingkungan DPMPTSP yang ditunjuk oleh Kepala Dinas .
- b. Saran dan aduan disampaikan melalui loket pengaduan, kotak saran, SMS, Telepon, Faximile, dan email yang telah disiapkanDPMPTSP .
- c. Saran dan aduan segera ditangani dan ditindaklanjuti untuk diselesaikan.
- d. Pengaduan akan diselesaikan oleh tim penanganan pengaduan selambat-lambatnya 7 (Tujuh) hari kerja sejak pengaduan diterima dengan lengkap.

- B. Standar Pelayanan terkait proses pengelolaan pelayanan internal (*manufacturing*)

1) Dasar Hukum

- a. UU Nomor 29 Tahun 2004 Tentang Praktik Kedokteran
- b. UU Nomor 36 Tahun 2009 Tentang Kesehatan
- c. UU Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah
- d. UU Nomor 38 Tahun 2014 Tentang Keperawatan
- e. PP Nomor 51 Tahun 2009 Tentang Pekerjaan Kefarmasian
- f. PerMenkes No 2052/ Menkes/ Per/X/2011 Tentang Izin Praktik Dan Pelaksanaan Praktik Kedokteran
- g. PerMenkes No Hk.02.02/Menkes/ 148/I/2010 Tentang Izin Dan Penyelenggaraan Praktik Perawat, sebagaimana telah diubah dengan Permenkes Nomor 17 Tahun 2013
- h. PerMenkes No 889/Menkes/ Per/V/2011 Ttg Registrasi, Izin Praktik, Dan Izin Kerja Tenaga Kefarmasian
- i. PerMenkes No 1464/ Menkes/ Per/X/2010 Ttg Izin Dan Penyelenggaraan Praktik Bidan, PerMenkes No 58 Tahun 2012 Tentang Penyelenggaraan Pekerjaan Perawat Gigi
- j. PerMenkes No 19 Tahun 2013 Tentang Penyelenggaraan Pekerjaan Refraksionis Optisien Dan Optometris
- k. PerMenkes No 26 Tahun 2013 Tentang Penyelenggaraan Pekerjaan Dan Praktik Tenaga Gizi
- l. PerMenkes No 80 Tahun 2013 Tentang Penyelenggaraan Pekerjaan dan Praktek Fisioterapis
- m. Kepmenkes No 1076/MENKES/SK/ VII/2003 tentang Penyelenggaraan Pengobatan Tradisional
- n. Perbup Kabupaten Luwu Timur Nomor 56 tahun 2017 tentang Pendeklasian Kewenangan Pelayanan Perizinan dan Non Perizinan kepada Kepala Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu.
- o. Keputusan Bupati Luwu Timur Nomor 298 Tahun 2017 tentang

2) Sarana dan prasarana, dan/ atau fasilitas

Sarana:

Meja, kursi, alat tulis kantor, checklist, almari, komputer, Printer, Komputer Server, Scanner, CCTV, Kamera, Proyektor, Lemari Arsip, Wifi, alat penyimpanan data (database), alat kontrol, alat telekomunikasi, sarana kebersihan dan keindahan Kantor.

Prasarana:

Instalasi listrik, telpon, ruang server, ruang kerja, ruang rapat/pertemuan, ruang pelayanan, ruang pengaduan, ruang penyimpanan arsip/dokumentasi, ruang sistem kontrol, ruang entry data, gudang arsip.

Fasilitas :

Media informasi dan pengaduan, Ruang tunggu ber AC, Lapangan Parkir Gratis, sarana hiburan TV dan akses internet

3) Kompetensi Pelaksana

- a. Pendidikan sekurang-kurangnya SLTA dan telah memiliki Sertifikat Service Excellent bagi Petugas Pelayanan di DPMPTSP
- b. Pendidikan Sekurang-kurang D3 dan memahami dengan baik berbagai regulasi terkait Izin Tenaga Kesehatan bagi Tim Teknis yang ditempatkan di PTSP.
- c. Dapat mengoperasikan komputer

4) Pengawasan Internal

Pengawasan Internal dilakukan langsung oleh masing-masing pimpinan dan secara berkala oleh TIM Pengawas Internal yang dibentuk dan ditugaskan khusus oleh Kepala DPMPTSP

5) Jumlah Pelaksana

- a) Minimal 2 orang di Front Office PTSP
- b) Minimal 3 orang termasuk Kepala Dinas di Back Office
- c) Minimal 1 orang TIM Teknis dari SKPD terkait

6) Jaminan Pelayanan

Permohonan Izin akan diproses minimal sesuai dengan Standar Operational Prosedur (SOP) dan Standar Pelayanan (SP) yang berlaku, dan jika tidak sesuai, pemohon dapat menyampaikan pengaduan dan atau pelaporan sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku.

7) Jaminan Keamanan dan Keselamatan pelayanan

Setiap pemohon yang mengikuti prosedur yang telah ditetapkan akan mendapatkan jaminan keamanan selama di ruang pelayanan (front Office), termasuk keamanan berkas permohonan selama proses berlangsung hingga kepada terbitnya izin, hak atas informasi serta pelayanan yang tepat waktu.

8) Evaluasi kinerja pelaksana

Kesesuaian proses pelayanan terhadap SOP dan Standar Pelayanan (SP) akan dimonitoring melalui mekanisme kartu control, penyelenggaraan Survey Kepuasan Masyarakat (SKM) dan akan dievaluasi minimal setiap 6 bulan oleh DPMPTSP bersama SKPD Teknis Terkait dan pihak Eksternal lainnya yang relevan.

Hasil Monitoring dan evaluasi akan di publikasikan dan dilaporkan secara tertulis kepada Bupati selaku Pembina dan Pimpinan Pemerintah Daerah.

- 24. IZIN PRODUKSI MAKANAN DAN MINUMAN INDUSTRI RUMAH TANGGA**
Izin Produksi Makanan dan Minuman pada Industri Rumah Tangga adalah izin yang diterbitkan oleh pemerintah daerah bagi Industri Rumah Tangga yang bergerak dalam usaha produksi makanan dan minuman.

A. Standar Pelayanan terkait proses penyampaian pelayanan (*Service delivery*)

1) Persyaratan

- a. Surat permohonan yang didalamnya terdapat pernyataan kebenaran dan keabsahan dokumen & data di atas kertas bermaterai Rp 6.000
- b. Identitas Pemohon WNI : Kartu Tanda Penduduk (KTP), Kartu Keluarga (KK), Nomor Pokok Wajib Pajak (NPWP), atau WNA : KITAS / Visa, Paspor
- c. IUI Kecil dan Menengah
- d. Sertifikat Penyuluhan Keamanan Pangan (PKP) bagi PIRT
- e. Sertifikat Penjamah Makanan bagi Pengelola
- f. Hasil cek laboratorium untuk produksi makanan dan minuman

2) Sistem, makinisme dan prosedur

- a. Pemohon mendapatkan informasi dan mengambil Formulir pendaftaran di Loket Informasi Front Office DPMPTSP, atau melalui tempat-tempat yang telah ditentukan, seperti kantor Desa / Kelurahan, Kecamatan dan juga melalui Website.
- b. Pemohon mengisi formulir permohonan dan melengkapi dokumen yang dipersyaratkan dan menyetorkannya ke loket Pendaftaran;
- c. Staf Loket Pendaftaran memeriksa kelengkapan berkas permohonan, jika dinyatakan lengkap, maka dilakukan registrasi pendaftaran permohonan izin dan pemohon diberikan bukti pendaftaran;
- d. Jika belum lengkap, maka berkas permohonan tidak diregistrasi (daftar) dan dikembalikan ke pemohon untuk dilengkapi;
- e. Berkas permohonan yang telah dinyatakan lengkap diteruskan ke Seksi Administrasi Perizinan dan Non Perizinan untuk di lakukan verifikasi kelengkapan dan kesesuaian berkas permohonan.
- f. Berkas permohonan yang telah di verifikasi diteruskan ke Bidang Pelayanan Terpadu Satu Pintu yang ada di Back Office, untuk menentukan bentuk kajian dan komposisi Tim teknis.
- g. Tim Teknis sesuai dengan surat tugas yang ada, selanjutnya melakukan kajian teknis terhadap permohonan izin yang diterima, melakukan kunjungan lapangan bila diperlukan dan atas dasar tersebut menerbitkan rekomendasi diterima atau ditolaknya suatu permohonan izin kepada Kepala DPMPTSP selaku koordinator TIM Teknis.
- h. Untuk permohonan izin yang ditolak, akan dikembalikan ke Bidang Pelayanan Terpadu Satu Pintu untuk diterbitkan surat penolakannya.
- i. Untuk permohonan izin yang diterima, maka akan diteruskan ke Seksi Pelayanan Perizinan dan Non perizinan untuk pencetakan izin.
- j. Izin yang telah dicetak akan ditandatangani oleh Kepala DPMPTSP, di cap stempel dan diarsipkan di Seksi Pengelolaan Data dan Sistem Informasi.
- k. Petugas loket informasi menghubungi pemohon, menyampaikan ke pemohon bahwa izinnya telah selesai dan dapat di ambil di loket penyerahan.
- l. Petugas Loket Penyerahan menyerahkan Izin kepada pemohon, dengan terlebih dahulu memeriksa bukti pendaftaran dan

kesesuaian identitas pemohon.

3) Jangka waktu pelayanan

Maksimal 6 hari kerja, sejak berkas permohonan dinyatakan lengkap.

4) Biaya / Tarif

Rp. 0,- (Bebas Biaya)

5) Produk Pelayanan

Sertifikat izin Produksi Makanan Dan Minuman Industri Rumah Tangga yang berlaku selama 5 (lima) tahun, dicetak diatas kertas F4 100 gram, resmi ditandatangani dengan cap stempel basah.

6) Penanganan Pengaduan, saran dan masukan

- a. Pengaduan, saran, dan masukan ditangani oleh Kepala Bidang Pengendalian, pengawasan dan pengaduan atau staf loket pengaduan di lingkungan DPMPTSP yang ditunjuk oleh Kepala Dinas.
- b. Saran dan aduan disampaikan melalui loket pengaduan, kotak saran, SMS, Telepon, Faximile, dan email yang telah disiapkan DPMPTSP .
- c. Saran dan aduan segera ditangani dan ditindaklanjuti untuk diselesaikan.
- d. Pengaduan akan diselesaikan oleh tim penanganan pengaduan selambat-lambatnya 7 (Tujuh) hari kerja sejak pengaduan diterima dengan lengkap.

B. Standar Pelayanan terkait proses pengelolaan pelayanan internal (*manufacturing*)

1) Dasar Hukum

- a. Undang-Undang Nomor 36 Tahun 2009 tentang Kesehatan.
- b. Undang - Undang No. 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah
- c. Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 382/Menkes/Per/ VI tentang Pendaftaran Makanan.
- d. Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 722/Menkes/Per/IX/1988 tentang Bahan Tambahan Makanan.
- e. Keputusan Menteri Kesehatan Nomor 1700/B/SK/1982 tentang Kriteria Pendaftaran jenis tertentu Minuman Keras dan Makanan / Minuman yang mengandung alkohol
- f. Keputusan Menteri Kesehatan Nomor 0291/B/SK/IX/1986 tentang Penyuluhan bagi Perusahaan Makanan Industri Rumah Tangga
- g. Surat Keputusan Dirjen POM Nomor 0353/B/SK/ VI/89 tentang Petunjuk Pelaksanaan Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 382 Tahun 1989 tentang Pendaftaran Makanan.
- h. Keputusan Dirjen. POM Nomor 02987/B/SK/VII/90 tentang Pendaf-taran Bahan Makanan Tertentu
- i. Keputusan Dirjen POM Nomor 02893/B/SK/VIII/90 tentang Tata Cara Pendaftaran Makanan, Produsen dan Produk BTM.
- j. Perbup Kabupaten Luwu Timur Nomor 56 tahun 2017 tentang Pendeklegasian Kewenangan Pelayanan Perizinan dan Non Perizinan kepada Kepala Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu.
- k. Keputusan Bupati Luwu Timur Nomor 298 Tahun 2017 tentang Pembentukan Tim Teknis Pelayanan Perizinan dan Non Perizinan Terpadu pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kab. Luwu Timur tahun 2017

2) Sarana dan prasarana, dan / atau fasilitas

Sarana:

Wifi, alat penyimpanan data (database), alat kontrol, alat telekomunikasi, sarana kebersihan dan keindahan Kantor.

Prasarana:

Instalasi listrik, telpon, ruang server, ruang kerja, ruang rapat/pertemuan, ruang pelayanan, ruang pengaduan, ruang penyimpanan arsip/dokumentasi, ruang sistem kontrol, ruang entry data, gudang arsip.

Fasilitas :

Media informasi dan pengaduan, Ruang tunggu ber AC, Lapangan Parkir Gratis, sarana hiburan TV dan akses internet

3) Kompetensi Pelaksana

- a. Pendidikan sekurang-kurangnya SLTA dan telah memiliki Sertifikat Service Excellent bagi Petugas Pelayanan di DPMPTSP
- b. Pendidikan Sekurang-kurang D3 dan memahami dengan baik berbagai regulasi terkait perizinan di bidang Kesehatan bagi Tim Teknis yang ditempatkan di PTSP
- c. Dapat mengoperasikan komputer

4) Pengawasan Internal

Pengawasan Internal dilakukan langsung oleh masing-masing pimpinan dan secara berkala oleh TIM Pengawas Internal yang dibentuk dan ditugaskan khusus oleh Kepala DPMPTSP

5) Jumlah Pelaksana

- a) Minimal 2 orang di Front Office PTSP
- b) Minimal 3 orang termasuk Kepala Dinas di Back Office
- c) Minimal 1 orang TIM Teknis dari SKPD terkait

6) Jaminan Pelayanan

Permohonan Izin akan diproses minimal sesuai dengan Standar Operational Prosedur (SOP) dan Standar Pelayanan (SP) yang berlaku, dan jika tidak sesuai, pemohon dapat menyampaikan pengaduan dan atau pelaporan sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku.

7) Jaminan Keamanan dan Keselamatan pelayanan

Setiap pemohon yang mengikuti prosedur yang telah ditetapkan akan mendapatkan jaminan keamanan selama di ruang pelayanan (front Office), termasuk keamanan berkas permohonan selama proses berlangsung hingga kepada terbitnya izin, hak atas informasi serta pelayanan yang tepat waktu.

8) Evaluasi kinerja pelaksana

Kesesuaian proses pelayanan terhadap SOP dan Standar Pelayanan (SP) akan dimonitoring melalui mekanisme kartu control, penyelenggaraan Survey Kepuasan Masyarakat (SKM) dan akan dievaluasi minimal setiap 6 bulan oleh DPMPTSP bersama SKPD Teknis Terkait dan pihak Eksternal lainnya yang relevan.

Hasil Monitoring dan evaluasi akan di publikasikan dan dilaporkan secara tertulis kepada Bupati selaku Pembina dan Pimpinan Pemerintah Daerah.

25. IZIN PENYELENGGARAAN PAUD, PENDIDIKAN DASAR DAN NON FORMAL YANG DISELENGGARAKAN OLEH MASYARAKAT

Izin Penyelenggaraan PAUD, Pendidikan Dasar dan Non Formal oleh Masyarakat adalah izin yang diterbitkan oleh pemerintah daerah bagi perorangan atau lembaga swasta yang akan menyelenggarakan PAUD, Pendidikan dasar dan non formal.

A. Standar Pelayanan terkait proses penyampaian pelayanan (Service delivery)

1) Persyaratan

- a. Fotocopy IMB dan Surat Tanah sebagai tanda bukti kepemilikan atau penguasaan sarana dan prasarana pelatihan kerja untuk sekurang-kurangnya 3 (tiga) tahun
- b. Fotocopy KTP pemilik/penanggungjawab
- c. Daftar Inventaris sarana dan prasarana yang digunakan
- d. Daftar Nama Pengelola Lembaga dan Struktur Organisasi Lembaga
- e. Program Pelatihan Berbasis Kompetensi
- f. Daftar Instruktur dan Tenaga Kepelatihan
- g. Fotocopy ijazah pengajar
- h. Contoh Serifikat kelulusan yang dikeluarkan lembaga
- i. Foto berwarna 4×6 sebanyak 5 lembar
- j. Fotocopy surat pengesahan sebagai Badan hukum
- k. Bagi LPK yang merupakan cabang dari lembaga pelatihan kerja induk, wajib melampirkan surat penunjukan sebagai cabang.
- l. Hasil penilaian kelayakan bagi penyelenggaraan PAUD
- m. Rencana Induk Pengembangan (RIP) bagi TK/TKLB/PAUD
- n. Rencana pencapaian standar penyelenggaraan TK/TKLB/PAUD

2) Sistem, makinisme dan prosedur

- a. Pemohon mendapatkan informasi dan mengambil Formulir pendaftaran di Loket Informasi Front Office DPMPTSP, atau melalui tempat-tempat yang telah ditentukan, seperti kantor Desa / Kelurahan, Kecamatan dan juga melalui Website.
- b. Pemohon mengisi formulir permohonan dan melengkapi dokumen yang dipersyaratkan dan menyetorkannya ke loket Pendaftaran;
- c. Staf Loket Pendaftaran memeriksa kelengkapan berkas permohonan, jika dinyatakan lengkap, maka dilakukan registrasi pendaftaran permohonan izin dan pemohon diberikan bukti pendaftaran;
- d. Jika belum lengkap, maka berkas permohonan tidak diregistrasi (daftar) dan dikembalikan ke pemohon untuk dilengkapi;
- e. Berkas permohonan yang telah dinyatakan lengkap diteruskan ke Seksi Administrasi Perizinan dan Non Perizinan untuk di lakukan verifikasi kelengkapan dan kesesuaian berkas permohonan.
- f. Berkas permohonan yang telah di verifikasi diteruskan ke Bidang Pelayanan Terpadu Satu Pintu yang ada di Back Office, untuk menentukan bentuk kajian dan komposisi Tim teknis.
- g. Tim Teknis sesuai dengan surat tugas yang ada, selanjutnya melakukan kajian teknis terhadap permohonan izin yang diterima, melakukan kunjungan lapangan bila diperlukan dan atas dasar tersebut menerbitkan rekomendasi diterima atau ditolaknya suatu permohonan izin kepada Kepala DPMPTSP selaku koordinator TIM Teknis.
- h. Untuk permohonan izin yang ditolak, akan dikembalikan ke Bidang Pelayanan Terpadu Satu Pintu untuk diterbitkan surat penolakannya.
- i. Untuk permohonan izin yang diterima, maka akan diteruskan ke Selanjutnya

- izin.
- j. Izin yang telah dicetak akan ditandatangani oleh Kepala DPMPTSP, di cap stempel dan diarsipkan di Seksi Pengelolaan Data dan Sistem Informasi.
 - k. Petugas loket informasi menghubungi pemohon, menyampaikan ke pemohon bahwa izinnya telah selesai dan dapat di ambil di loket penyerahan.
 - l. Petugas Loket Penyerahan menyerahkan Izin kepada pemohon, dengan terlebih dahulu memeriksa bukti pendaftaran dan kesesuaian identitas pemohon.

3) Jangka waktu pelayanan

Maksimal 5 hari kerja, sejak berkas permohonan dinyatakan lengkap.

4) Biaya / Tarif

Rp. 0,- (Bebas Biaya)

5) Produk Pelayanan

Surat Izin Pendidikan Dasar dengan masa berlaku selama usaha berdiri dan tidak mengalami perubahan sesuai peraturan dan perundang-undangan yang berlaku, dapat diperpanjang dalam waktu yang sama, resmi dengan tanda tangan dan cap stempel basah.

6) Penanganan Pengaduan, saran dan masukan

- a. Pengaduan, saran, dan masukan ditangani oleh Kepala Bidang Pengendalian, pengawasan dan pengaduan atau staf loket pengaduan di lingkungan DPMPTSP yang ditunjuk oleh Kepala Dinas .
- b. Saran dan aduan disampaikan melalui loket pengaduan, kotak saran, SMS, Telepon, Faximile, dan email yang telah disiapkan DPMPTSP .
- c. Saran dan aduan segera ditangani dan ditindaklanjuti untuk diselesaikan.
- d. Pengaduan akan diselesaikan oleh tim penanganan pengaduan selambat-lambatnya 7 (Tujuh) hari kerja sejak pengaduan diterima dengan lengkap.

- B. Standar Pelayanan terkait proses pengelolaan pelayanan internal (*manufacturing*)

1) Dasar Hukum

- a. Permendiknas No.44 Tahun 2006 tentang Bantuan untuk Lembaga pendidikan yang diselenggarakan oleh masyarakat dan lembaga kemasyarakatan
- b. Peraturan Menteri Pendidikan Nasional Nomor 71 Tahun 2009 tentang Mekanisme Pendirian Badan Hukum Pendidikan Yang Menyelenggarakan Pendidikan Dasar dan/Atau Menengah dan Pengakuan Penyelenggara Pendidikan Dasar dan/Atau Menengah Sebagai Badan Hukum Pendidikan
- c. Keputusan Menteri Dinas Pendidikan Nasional Republik Indonesia Nomor 060/U/2002 tentang pedoman pendirian sekolah
- d. Perbup Kabupaten Luwu Timur Nomor 56 tahun 2017 tentang Pendeklasian Kewenangan Pelayanan Perizinan dan Non Perizinan kepada Kepala Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu.
- e. Keputusan Bupati Luwu Timur Nomor 298 Tahun 2017 tentang Pembentukan Tim Teknis Pelayanan Perizinan dan Non Perizinan Terpadu pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kab. Luwu Timur tahun 2017

2) Sarana dan prasarana, dan/ atau fasilitas

Sarana:

Meja, kursi, alat tulis kantor, checklist, almari, komputer, Printer,

Wifi, alat penyimpanan data (database), alat kontrol, alat telekomunikasi, sarana kebersihan dan keindahan Kantor.

Prasarana:

Instalasi listrik, telpon, ruang server, ruang kerja, ruang rapat/pertemuan, ruang pelayanan, ruang pengaduan, ruang penyimpanan arsip/dokumentasi, ruang sistem kontrol, ruang entry data, gudang arsip.

Fasilitas :

Media informasi dan pengaduan, Ruang tunggu ber AC, Lapangan Parkir Gratis, sarana hiburan TV dan akses internet

3) Kompetensi Pelaksana

- a. Pendidikan sekurang-kurangnya SLTA dan telah memiliki Sertifikat Service Excellent bagi Petugas Pelayanan di DPMPTSP
- b. Pendidikan Sekurang-kurangnya S1 dan memahami dengan baik berbagai regulasi terkait Surat Izin Pendirian Pendidikan Dasar yang diselenggarakan oleh Masyarakat bagi Tim Teknis yang ditempatkan di PTSP
- c. Dapat mengoperasikan komputer dengan baik

4) Pengawasan Internal

Pengawasan Internal dilakukan langsung oleh masing-masing pimpinan dan secara berkala oleh TIM Pengawas Internal yang dibentuk dan ditugaskan khusus oleh Kepala DPMPTSP

5) Jumlah Pelaksana

- a) Minimal 2 orang di Front Office PTSP
- b) Minimal 3 orang termasuk Kepala Dinas di Back Office
- c) Minimal 1 orang TIM Teknis dari SKPD terkait

6) Jaminan Pelayanan

Permohonan Izin akan diproses minimal sesuai dengan Standar Operational Prosedur (SOP) dan Standar Pelayanan (SP) yang berlaku, dan jika tidak sesuai, pemohon dapat menyampaikan pengaduan dan atau pelaporan sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku.

7) Jaminan Keamanan dan Keselamatan pelayanan

Setiap pemohon yang mengikuti prosedur yang telah ditetapkan akan mendapatkan jaminan keamanan selama di ruang pelayanan (front Office), termasuk keamanan berkas permohonan selama proses berlangsung hingga kepada terbitnya izin, hak atas informasi serta pelayanan yang tepat waktu.

8) Evaluasi kinerja pelaksana

Kesesuaian proses pelayanan terhadap SOP dan Standar Pelayanan (SP) akan dimonitoring melalui mekanisme kartu control, penyelenggaraan Survey Kepuasan Masyarakat (SKM) dan akan dievaluasi minimal setiap 6 bulan oleh DPMPTSP bersama SKPD Teknis Terkait dan pihak Eksternal lainnya yang relevan.

Hasil Monitoring dan evaluasi akan di publikasikan dan dilaporkan secara tertulis kepada Bupati selaku Pembina dan Pimpinan Pemerintah Daerah.

26. IZIN TRAYEK

Izin Trayek adalah izin untuk mengangkut orang dengan mobil bus dan atau mobil penumpang umum pada jaringan trayek yang telah ditentukan sebagai lintasan kendaraan umum untuk pelayanan jasa angkutan orang dengan mobil bus yang mempunyai asal dan tujuan perjalanan tetap, lintasan tetap dan jadwal tetap maupun tidak terjadwal.

A. Standar Pelayanan terkait proses penyampaian pelayanan (*Service delivery*)

1) Persyaratan

- a. Surat Permohonan
- b. Fotocopy KTP
- c. Fotocopy NPWP
- d. Fotocopy STNK
- e. Fotocopy buku uji yang masih berlaku
- f. Fotocopy Akte Pendirian Perusahaan berbadan hukum (BUMN, BUMD, PT atau Koperasi) yang bidang usahanya Transportasi Darat;
- g. Surat Keterangan Domisili Perusahaan;
- h. Surat Pernyataan Kesanggupan menyediakan fasilitas penyimpan kendaraan bermotor (Pool/Garasi Kendaraan);
- i. Pool Kendaraan minimal untuk 5 kendaraan
- j. Surat Perjanjian kerjasama dengan Bengkel yang bersertifikat dari Dirjen Perhubungan Darat;
- k. Akte Pendirian untuk yang berbadan hukum yang relevan (BUMN, BUMD, PT, atau Koperasi)

2) Sistem, makinisme dan prosedur

- a. Pemohon mendapatkan informasi dan mengambil Formulir pendaftaran di Loket Informasi Front Office DPMPTSP , atau melalui tempat-tempat yang telah ditentukan, seperti kantor Desa / Kelurahan, Kecamatan dan juga melalui Website.
- b. Pemohon mengisi formulir permohonan dan melengkapi dokumen yang dipersyaratkan dan menyetorkannya ke loket Pendaftaran;
- c. Staf Loket Pendaftaran memeriksa kelengkapan berkas permohonan, jika dinyatakan lengkap, maka dilakukan registrasi pendaftaran permohonan izin dan pemohon diberikan bukti pendaftaran;
- d. Jika belum lengkap, maka berkas permohonan tidak diregistrasi (daftar) dan dikembalikan ke pemohon untuk dilengkapi;
- e. Berkas permohonan yang telah dinyatakan lengkap diteruskan ke Seksi Administrasi Perizinan dan Non Perizinan untuk di lakukan verifikasi kelengkapan dan kesesuaian berkas permohonan.
- f. Berkas yang telah diverifikasi diteruskan ke Bidang Pelayanan Terpadu Satu Pintu yang ada di Back Office, untuk menentukan bentuk kajian dan komposisi Tim teknis.
- g. Tim Teknis sesuai dengan surat tugas yang ada, selanjutnya melakukan kajian teknis terhadap permohonan izin yang diterima, menerbitkan rekomendasi diterima atau ditolaknya suatu permohonan izin kepada Kepala DPMPTSP selaku koordinator TIM Teknis, membuat dan menandatangani BAPL, melakukan perhitungan dan menetapkan retribusi.
- h. Untuk permohonan izin yang ditolak, akan dikembalikan ke Bidang Pelayanan Terpadu Satu Pintu untuk diterbitkan surat penolakannya dan disampaikan ke pemohon sesuai dengan standar waktu yang ditentukan.
- i. Untuk permohonan izin yang diterima, maka akan diteruskan ke Bendahara Penerima untuk dilakukan pencetakan SKRD.
- j. Petugas Loket Informasi di Front Office menghubungi pemohon,

- k. Bendahara Penerimaan Menerima bukti pembayaran retribusi dari Pemohon
- l. Seksi Pelayanan Perizinan dan Non Perizinan melakukan pencetakan izin.
- m. Izin yang telah dicetak akan ditandatangani oleh Kepala DPMPTSP, di cap stempel dan diarsipkan di Seksi Pengelolaan Data dan Sistem Informasi dan diteruskan ke loket penyerahan.
- n. Petugas Loket Penyerahan menyerahkan Izin kepada pemohon, dengan terlebih dahulu memeriksa bukti pendaftaran, bukti pembayaran dan kesesuaian identitas pemohon.

3) Jangka waktu pelayanan

Maksimal 7 hari kerja, sejak berkas permohonan dinyatakan lengkap.

4) Biaya / Tarif

No	JENIS KENDARAAN	DAYA ANGKUT (GWT) KENDARAAN	TARIF (Rp)	
1	a. Mobil Penumpang b. Bis Kecil c. Bis Sedang d. Bis Besar	8 orang ke bawah 9 – 18 orang 19 – 29 orang 30 orang ke atas	30.000/tahun 35.000/tahun 50.000/tahun 65.000/tahun	
2	Izin Insidentil (14 hari) a. Mobil Penumpang b. Bis Kecil c. Bis Sedang d. Bis Besar	8 orang ke bawah 9 – 18 orang 19 – 29 orang 30 orang ke atas	20.000/izin 30.000/izin 40.000/izin 50.000/izin	

5) Produk Pelayanan

Surat Izin Pelayanaan Angkutan Perkotaan, yang berlaku selama 5 (lima) tahun, dicetak diatas kertas F4 100 gram, dan resmi ditandatangani dengan cap stempel basah

6) Penanganan Pengaduan, saran dan masukan

- a. Pengaduan, saran, dan masukan ditangani oleh Kepala Bidang Pengendalian, pengawasan dan pengaduan atau staf loket pengaduan di lingkungan DPMPTSP yang ditunjuk oleh Kepala Dinas.
- b. Saran dan aduan disampaikan melalui loket pengaduan, kotak saran, SMS, Telepon, Faximile, dan email yang telah disiapkan DPMPTSP .
- c. Saran dan aduan segera ditangani dan ditindaklanjuti untuk diselesaikan.
- d. Pengaduan akan diselesaikan oleh tim penanganan pengaduan selambat-lambatnya 7 (Tujuh) hari kerja sejak pengaduan diterima dengan lengkap.

B. Standar Pelayanan terkait proses pengelolaan pelayanan internal (*manufacturing*)

1) Dasar Hukum

- a. UU Nomor 22 Tahun 2009 Tentang Lalu Lintas Dan Angkutan Jalan
- b. UU Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintah Daerah
- c. PP Nomor 32 tahun 2011 tentang Manajemen dan rekayasa, analisis dampak, serta manajemen kebutuhan lalu lintas
- d. PP Nomor 55 Tahun 2012 Tentang Kendaraan
- e. PP Nomor 79 Tahun 2012 Tentang Jaringan Lalu Lintas dan

- f. PP Nomor 74 Tahun 2014 Tentang Angkutan Jalan
- g. Perpres No 97 Thn 2014 tentang PTSP
- h. Permenhub No. pm26 tahun 2015 tentang Standar Keselamatan Lalu Lintas dan Angkutan Jalan
- i. Permenhub No. PM 40 tahun 2015 tentang Standar Pelayanan Penyelenggaraan Terminal Angkutan Orang
- j. Permenhub No. PM 133 tahun 2015 tentang Pengujian Berkala Kendaraan Bermotor
- k. PerMenhub Nomor PM 108 Tahun 2017 Tentang Penyelenggaraan Angkutan Orang dengan kendaraan bermotor umum tidak dalam trayek.
- l. Perda Kabupaten Luwu Timur Nomor 32 Tahun 2011 tentang Retribusi Izin Trayek
- m. Perbup Kabupaten Luwu Timur Nomor 56 tahun 2017 tentang Pendeklegasian Kewenangan Pelayanan Perizinan dan Non Perizinan kepada Kepala Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu.
- n. Keputusan Bupati Luwu Timur Nomor 298 Tahun 2017 tentang Pembentukan Tim Teknis Pelayanan Perizinan dan Non Perizinan Terpadu pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kab. Luwu Timur tahun 2017

2) Sarana dan prasarana, dan/ atau fasilitas

Sarana:

Meja, kursi, alat tulis kantor, checklist, almari, komputer, Printer, Komputer Server, Scanner, CCTV, Kamera, Proyektor, Lemari Arsip, Wifi, alat penyimpanan data (database), alat kontrol, alat telekomunikasi, sarana kebersihan dan keindahan Kantor.

Prasarana:

Instalasi listrik, telpon, ruang server, ruang kerja, ruang rapat/pertemuan, ruang pelayanan, ruang pengaduan, ruang penyimpanan arsip/dokumentasi, ruang sistem kontrol, ruang entry data, gudang arsip.

Fasilitas :

Media informasi dan pengaduan, Ruang tunggu ber AC, Lapangan Parkir Gratis, sarana hiburan TV dan akses internet

3) Kompetensi Pelaksana

- a. Pendidikan sekurang-kurangnya SLTA dan telah memiliki Sertifikat Service Excellent bagi Petugas Pelayanan di DPMPTSP
- b. Pendidikan Sekurang-kurangnya S1 dan memahami dengan baik berbagai regulasi dan ketentuan terkait usaha transportasi di daerah bagi Tim Teknis yang ditempatkan di PTSP
- c. Dapat mengoperasikan komputer dengan baik

4) Pengawasan Internal

Pengawasan Internal dilakukan langsung oleh masing-masing pimpinan dan secara berkala oleh TIM Pengawas Internal yang dibentuk dan ditugaskan khusus oleh Kepala DPMPTSP

5) Jumlah Pelaksana

- a) Minimal 2 orang di Front Office PTSP
- b) Minimal 3 orang termasuk Kepala Dinas di Back Office
- c) Minimal 1 orang TIM Teknis dari SKPD terkait

6) Jaminan Pelayanan

Permohonan Izin akan diproses minimal sesuai dengan Standar Operational Prosedur (SOP) dan Standar Pelayanan (SP) yang berlaku, dan jika tidak sesuai, pemohon dapat menyampaikan pengaduan dan atau pelaporan sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku.

7) Jaminan Keamanan dan Keselamatan pelayanan

mendapatkan jaminan keamanan selama di ruang pelayanan (front Office), termasuk keamanan berkas permohonan selama proses berlangsung hingga kepada terbitnya izin, hak atas informasi serta pelayanan yang tepat waktu.

8) Evaluasi kinerja pelaksana

Kesesuaian proses pelayanan terhadap SOP dan Standar Pelayanan (SP) akan dimonitoring melalui mekanisme kartu control, penyelenggaraan Survey Kepuasan Masyarakat (SKM) dan akan dievaluasi minimal setiap 6 bulan oleh DPMPTSP bersama SKPD Teknis Terkait dan pihak Eksternal lainnya yang relevan.

Hasil Monitoring dan evaluasi akan di publikasikan dan dilaporkan secara tertulis kepada Bupati selaku Pembina dan Pimpinan Pemerintah Daerah.

27. IZIN USAHA TRANSPORTASI

Izin Usaha Transportasi adalah izin yang diberikan oleh Pemerintah daerah bagi perorangan atau Badan hukum yang akan menyelenggarakan usaha terkait bidang transportasi.

A. Standar Pelayanan terkait proses penyampaian pelayanan (Service delivery)

1) Persyaratan

Usaha Angkutan Taxi atau semacamnya :

- a. Surat permohonan bermeterai BESERTA RINCIAN DAFTAR KENDARAANNYA dan berkas lampirannya dalam rangkap 2 (dua) dari Direktur Perusahaan ataupun Pimpinannya yang ditujukan kepada Kepala DPMPTSP Luwu Timur
- b. Fotocopy Akta Pendirian perusahaan/ Badan Usaha.
- c. Fotocopy KTP Direktur Perusahaan ataupun Pimpinannya
- d. Fotocopy Surat Tanda Nomor Kendaraan Bermotor (STNK) setiap kendaraan yg masih berlaku.
- e. Fotocopy Buku Uji kendaraan bermotor / KIR setiap kendaraan yang masih berlaku.
- f. ASLI Rekomendasi resmi dari Dinas Kabupaten yang membidangi Lalu Lintas dan Angkutan Jalan (LLAJ) di domisili pemohon, yang dirinci untuk masing-masing kendaraannya yang mencantumkan Identitas / Nomor Polisi kendaraan.
- g. Surat keterangan memiliki fasilitas penyimpanan / Pool kendaraan, DISERTAI DENAH LOKASINYA
- h. Surat pernyataan bermeterai bahwa memiliki bengkel sendiri untuk perawatan kendaraan yang ditandatangani oleh Direktur Perusahaan ataupun Pimpinannya ataupun surat keterangan bekerjasama dengan bengkel kendaraan lainnya untuk perawatan kendaraan yang ditandatangani oleh Pemilik Bengkel (ditandatangani disertai cap perusahaan bengkel)
- i. Surat Keterangan bermeterai mengenai kondisi dan komitmen usaha ditandatangani oleh Direktur Perusahaan ataupun Pimpinannya.
- j. Surat pernyataan bermeterai tentang Kesanggupan untuk memenuhi seluruh kewajiban sebagai pemegang izin Operasi

Angkutan Laut Pelayaran :

- a. Surat permohonan bermeterai dari Pimpinan Perusahaan yang ditujukan kepada Kepala DPMPTSP
- b. Fotocopy Akta Pendirian dan Perubahan perusahaan.
- c. Fotocopy Pengesahan Akta Pendirian / Perubahan perusahaan dari pihak yang berwenang. (untuk Jenis PT disahkan oleh Kementerian Hukum dan HAM, untuk Koperasi disahkan oleh instansi yang berwenang)
- d. Fotocopy Nomor Pokok Wajib Pajak (NPWP)
- e. Memiliki Penanggung Jawab dibuktikan dengan Fotocopy KTP Direktur Perusahaan atau Ketua Koperasi.
- f. Menempati tempat usaha baik berupa milik sendiri maupun sewa, yang dibuktikan dengan Surat Keterangan Domisili Perusahaan dari instansi yang berwenang (kepala desa/kelurahan).
- g. Memiliki sekurang-kurangnya 1 (satu) orang tenaga ahli di bidang ketatalaksanaan, nautis tingkat dasar atau tehnis pelayaran niaga tingkat dasar.
- h. Rekomendasi dari Adpel/Kakanpel setempat.

Untuk jenis usaha transportasi lainnya melampirkan persyaratan sebagaimana peraturan perundang-undangan yang berlaku.

2) Sistem, makinisme dan prosedur

- Kelurahan, Kecamatan dan juga melalui Website.
- b. Pemohon mengisi formulir permohonan dan melengkapi dokumen yang dipersyaratkan dan menyetorkannya ke loket Pendaftaran;
 - c. Staf Loket Pendaftaran memeriksa kelengkapan berkas permohonan, jika dinyatakan lengkap, maka dilakukan registrasi pendaftaran permohonan izin dan pemohon diberikan bukti pendaftaran;
 - d. Jika belum lengkap, maka berkas permohonan tidak diregistrasi (daftar) dan dikembalikan ke pemohon untuk dilengkapi;
 - e. Berkas permohonan yang telah dinyatakan lengkap diteruskan ke Seksi Administrasi Perizinan dan Non Perizinan untuk di lakukan verifikasi kelengkapan dan kesesuaian berkas permohonan.
 - f. Berkas permohonan yang telah di verifikasi diteruskan ke Bidang Pelayanan Terpadu Satu Pintu yang ada di Back Office, untuk menentukan bentuk kajian dan komposisi Tim teknis.
 - g. Tim Teknis sesuai dengan surat tugas yang ada, selanjutnya melakukan kajian teknis terhadap permohonan izin yang diterima, melakukan kunjungan lapangan bila diperlukan dan atas dasar tersebut menerbitkan rekomendasi diterima atau ditolaknya suatu permohonan izin kepada Kepala DPMPTSP selaku koordinator TIM Teknis.
 - h. Untuk permohonan izin yang ditolak, akan dikembalikan ke Bidang Pelayanan Terpadu Satu Pintu untuk diterbitkan surat penolakannya.
 - i. Untuk permohonan izin yang diterima, maka akan diteruskan ke Seksi Pelayanan Perizinan dan Non perizinan untuk pencetakan izin.
 - j. Izin yang telah dicetak akan ditandatangani oleh Kepala DPMPTSP, di cap stempel dan diarsipkan di Seksi Pengelolaan Data dan Sistem Informasi.
 - k. Petugas loket informasi menghubungi pemohon, menyampaikan ke pemohon bahwa izinnya telah selesai dan dapat di ambil di loket penyerahan.
 - l. Petugas Loket Penyerahan menyerahkan Izin kepada pemohon, dengan terlebih dahulu memeriksa bukti pendaftaran dan kesesuaian identitas pemohon.

3) Jangka waktu pelayanan

Maksimal 7 hari kerja, sejak berkas permohonan dinyatakan lengkap.

4) Biaya / Tarif

Gratis, Rp. 0

5) Produk Pelayanan

Surat Izin Usaha Transportasi, yang berlaku selama 5 (lima) tahun, dicetak diatas kertas F4 100 gram, dan resmi ditandatangani dengan cap stempel basah

6) Penanganan Pengaduan, saran dan masukan

- a. Pengaduan, saran, dan masukan ditangani oleh Kepala Bidang Pengendalian, pengawasan dan pengaduan atau staf loket pengaduan di lingkungan DPMPTSP yang ditunjuk oleh Kepala Dinas.
- b. Saran dan aduan disampaikan melalui loket pengaduan, kotak saran, SMS, Telepon, Faximile, dan email yang telah disiapkanDPMPTSP .
- c. Saran dan aduan segera ditangani dan ditindaklanjuti untuk diselesaikan.

B. Standar Pelayanan terkait proses pengelolaan pelayanan internal (*manufacturing*)

1) Dasar Hukum

- a. UU Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintah Daerah;
- b. UU Nomor 22 Tahun 2009 Tentang Lalu Lintas Dan Angkutan Jalan;
- c. PP Nomor 32 Tahun 2011 Tentang Manajemen dan Rekayasa, Analisis Dampak serta Manajemen Kebutuhan Lalu Lintas;
- d. PP Nomor 55 Tahun 2012 Tentang Kendaraan;
- e. PP Nomor 79 Tahun 2013 Tentang Jaringan Lalu Lintas dan Angkutan Jalan;
- f. PP Nomor 74 Tahun 2014 Tentang Angkutan Jalan;
- g. Perpres No 97 Thn 2014 tentang PTSP;
- h. PerMenhub Nomor PM 26 Tahun 2015 Tentang Standar Keselamatan Lalu Lintas dan Angkutan Jalan;
- i. PerMenhub Nomor PM 40 Tahun 2015 Tentang Standar Pelayanan Penyelenggaraan Terminal Angkutan Orang;
- j. PerMenhub Nomor PM 133 Tahun 2015 Tentang Pengujian Berkala Kendaraan Bermotor;
- k. Undang-Undang No 17 Tahun 2008 tentang Pelayaran
- l. PP No 51 Tahun 2002 tentang Perkapalan;
- m. PP No 61 Tahun 2009 tentang Kepelabuhanan
- n. PP No 5 Tahun 2010 tentang Kenavigasian
- o. PP No 20 Tahun 2010 tentang Angkutan di Perairan;
- p. PP No 21 Tahun 2010 tentang Perlindungan Lingkungan Maritim;
- q. PerMenhub No. PM 54 Tahun 2002 Tentang Penyelenggaraan Pelabuhan Laut;
- r. PerMenhub No. PM 60 Tahun 2014 Tentang Penyelenggaraan dan Pengusahaan Bongkar Muat Barang dari dan ke Kapal;
- s. Keputusan Menteri Perhubungan Nomor KM.33 Tahun 2001 tentang Penyelenggaraan dan Pengusahaan Angkutan Laut.
- t. Perda Kabupaten Luwu Timur Nomor 32 Tahun 2011 tentang Retribusi Izin Trayek
- u. Perbup Kabupaten Luwu Timur Nomor 56 tahun 2017 tentang Pendeklasian Kewenangan Pelayanan Perizinan dan Non Perizinan kepada Kepala Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu.
- v. Keputusan Bupati Luwu Timur Nomor 298 Tahun 2017 tentang Pembentukan Tim Teknis Pelayanan Perizinan dan Non Perizinan Terpadu pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kab. Luwu Timur tahun 2017

2) Sarana dan prasarana, dan/ atau fasilitas

Sarana:

Meja, kursi, alat tulis kantor, checklist, almari, komputer, Printer, Komputer Server, Scanner, CCTV, Kamera, Proyektor, Lemari Arsip, Wifi, alat penyimpanan data (database), alat kontrol, alat telekomunikasi, sarana kebersihan dan keindahan Kantor.

Prasarana:

Instalasi listrik, telpon, ruang server, ruang kerja, ruang rapat/pertemuan, ruang pelayanan, ruang pengaduan, ruang penyimpanan arsip/dokumentasi, ruang sistem kontrol, ruang entry data, gudang arsip.

Fasilitas :

Media informasi dan pengaduan, Ruang tunggu ber AC, Lapangan Parkir Gratis, sarana hiburan TV dan akses internet

3) Kompetensi Pelaksana

berbagai regulasi dan ketentuan terkait Izin Trayek bagi Tim Teknis yang ditempatkan di PTSP

- c. Dapat mengoperasikan komputer dengan baik

4) Pengawasan Internal

Pengawasan Internal dilakukan langsung oleh masing-masing pimpinan dan secara berkala oleh TIM Pengawas Internal yang dibentuk dan ditugaskan khusus oleh Kepala DPMPTSP

5) Jumlah Pelaksana

- a) Minimal 2 orang di Front Office PTSP
- b) Minimal 3 orang termasuk Kepala Dinas di Back Office
- c) Minimal 1 orang TIM Teknis dari SKPD terkait

6) Jaminan Pelayanan

Permohonan Izin akan diproses minimal sesuai dengan Standar Operational Prosedur (SOP) dan Standar Pelayanan (SP) yang berlaku, dan jika tidak sesuai, pemohon dapat menyampaikan pengaduan dan atau pelaporan sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku.

7) Jaminan Keamanan dan Keselamatan pelayanan

Setiap pemohon yang mengikuti prosedur yang telah ditetapkan akan mendapatkan jaminan keamanan selama di ruang pelayanan (front Office), termasuk keamanan berkas permohonan selama proses berlangsung hingga kepada terbitnya izin, hak atas informasi serta pelayanan yang tepat waktu.

8) Evaluasi kinerja pelaksana

Kesesuaian proses pelayanan terhadap SOP dan Standar Pelayanan (SP) akan dimonitoring melalui mekanisme kartu control, penyelenggaraan Survey Kepuasan Masyarakat (SKM) dan akan dievaluasi minimal setiap 6 bulan oleh DPMPTSP bersama SKPD Teknis Terkait dan pihak Eksternal lainnya yang relevan.

Hasil Monitoring dan evaluasi akan di publikasikan dan dilaporkan secara tertulis kepada Bupati selaku Pembina dan Pimpinan Pemerintah Daerah.

28. IZIN USAHA KOPERASI SIMPAN PINJAM

Izin Usaha Koperasi Simpan Pinjam adalah izin yang diberikan oleh pemerintah daerah kepada Koperasi yang akan melaksanakan kegiatan usaha simpan pinjam.

A. Standar Pelayanan terkait proses penyampaian pelayanan (Service delivery)

1) Persyaratan

- a. Mengisi Formulir Permohonan
- b. Fotocopy Badan Hukum Koperasi;
- c. Fotocopy KTP Pengurus Koperasi;
- d. Surat Kuasa bermaterai Rp. 6.000,-; dari pengurus ke Ketua untuk bertindak atas nama koperasi Simpan Pinjam
- e. Pas photo ukuran 3 x 4 = 3 lembar
- f. Surat Penyataan tunduk pada peraturan perundang-undangan perkoperasian bermaterai Rp. 6.000;

2) Sistem, makinisme dan prosedur

- a. Pemohon mendapatkan informasi dan mengambil Formulir pendaftaran di Loket Informasi Front Office DPMPTSP, atau melalui tempat-tempat yang telah ditentukan, seperti kantor Desa / Kelurahan, Kecamatan dan juga melalui Website.
- b. Pemohon mengisi formulir permohonan dan melengkapi dokumen yang dipersyaratkan dan menyetorkannya ke loket Pendaftaran;
- c. Staf Loket Pendaftaran memeriksa kelengkapan berkas permohonan, jika dinyatakan lengkap, maka dilakukan registrasi pendaftaran permohonan izin dan pemohon diberikan bukti pendaftaran;
- d. Jika belum lengkap, maka berkas permohonan tidak diregistrasi (daftar) dan dikembalikan ke pemohon untuk dilengkapi;
- e. Berkas permohonan yang telah dinyatakan lengkap diteruskan ke Seksi Administrasi Perizinan dan Non Perizinan untuk di lakukan verifikasi kelengkapan dan kesesuaian berkas permohonan.
- f. Berkas permohonan yang telah di verifikasi diteruskan ke Bidang Pelayanan Terpadu Satu Pintu yang ada di Back Office, untuk menentukan bentuk kajian dan komposisi Tim teknis.
- g. Tim Teknis sesuai dengan surat tugas yang ada, selanjutnya melakukan kajian teknis terhadap permohonan izin yang diterima, melakukan kunjungan lapangan bila diperlukan dan atas dasar tersebut menerbitkan rekomendasi diterima atau ditolaknya suatu permohonan izin kepada Kepala DPMPTSP selaku koordinator TIM Teknis.
- h. Untuk permohonan izin yang ditolak, akan dikembalikan ke Bidang Pelayanan Terpadu Satu Pintu untuk diterbitkan surat penolakannya.
- i. Untuk permohonan izin yang diterima, maka akan diteruskan ke Seksi Pelayanan Perizinan dan Non perizinan untuk pencetakan izin.
- j. Izin yang telah dicetak akan ditandatangani oleh Kepala DPMPTSP, di cap stempel dan diarsipkan di Seksi Pengelolaan Data dan Sistem Informasi.
- k. Petugas loket informasi menghubungi pemohon, menyampaikan ke pemohon bahwa izinnya telah selesai dan dapat di ambil di loket penyerahan.
- l. Petugas Loket Penyerahan menyerahkan Izin kepada pemohon, dengan terlebih dahulu memeriksa bukti pendaftaran dan

3) Jangka waktu pelayanan
Maksimal 5 hari kerja, sejak berkas permohonan dinyatakan lengkap.
4) Biaya / Tarif
Rp. 0,- (Bebas Biaya)
5) Produk Pelayanan
Surat Izin Usaha Simpan Pinjam dengan masa berlaku 5 (lima) tahun, dapat diperpanjang dalam waktu yang sama sepanjang sesuai dengan peraturan dan perundang-undangan yang berlaku, resmi dengan tanda tangan dan cap stempel basah.
6) Penanganan Pengaduan, saran dan masukan
<ul style="list-style-type: none"> a. Pengaduan, saran, dan masukan ditangani oleh Kepala Bidang Pengendalian, pengawasan dan pengaduan atau staf loket pengaduan di lingkungan DPMPTSP yang ditunjuk oleh Kepala Dinas . b. Saran dan aduan disampaikan melalui loket pengaduan, kotak saran, SMS, Telepon, Faximile, dan email yang telah disiapkanDPMPTSP . c. Saran dan aduan segera ditangani dan ditindaklanjuti untuk diselesaikan. d. Pengaduan akan diselesaikan oleh tim penanganan pengaduan selambat-lambatnya 7 (Tujuh) hari kerja sejak pengaduan diterima dengan lengkap.

B. Standar Pelayanan terkait proses pengelolaan pelayanan internal (*manufacturing*)

1) Dasar Hukum
<ul style="list-style-type: none"> a. Undang-Undang Republik Indonesia No. 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah; b. Undang-Undang Republik Indonesia No. 25 Tahun 1992 tentang Perkoperasian; c. Peraturan Pemerintah Nomor 9 Tahun 1995 tentang Kegiatan Usaha Simpan Pinjam Koperasi; d. Peraturan Menteri Negara Koperasi dan Usaha Kecil Menengah Republik Indonesia Nomor 15/PER/M.KUKM/XII/2009 tentang Perubahan atas Peraturan Menteri Negara Koperasi dan Usaha Kecil dan Menengah Nomor: 19/ PER/M.KUKM/XI/2008; e. Peraturan Menteri Negara Koperasi dan Usaha Kecil dan Menengah Republik Indonesia Nomor 20/PER/M.KUKM/2008 tentang Penilaian Kesehatan Simpan Pinjam; f. Peraturan Menteri Negara Koperasi dan Usaha Kecil dan Menengah Republik Indonesia Nomor: 14/ PER/M.KUKM/2009 tentang Perubahan Atas Peraturan Menteri Negara Koperasi dan Usaha Kecil Menengah Nomor 20/PER/M.KUKM/XI/2008 tentang Penilaian Kesehatan Simpan Pinjam; g. Peraturan Menteri Negara Koperasi dan Usaha Kecil dan Menengah Republik Indonesia Nomor 15/Per/M.KUKM/IX/2015 tentang Usaha Simpan Pinjam oleh Koperasi; h. Perbup Kabupaten Luwu Timur Nomor 56 tahun 2017 tentang Pendeklegasian Kewenangan Pelayanan Perizinan dan Non Perizinan kepada Kepala Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu. i. Keputusan Bupati Luwu Timur Nomor 298 Tahun 2017 tentang Pembentukan Tim Teknis Pelayanan Perizinan dan Non Perizinan Terpadu pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kab. Luwu Timur tahun 2017
2) Sarana dan prasarana, dan/ atau fasilitas
Sarana:

Wifi, alat penyimpanan data (database), alat kontrol, alat telekomunikasi, sarana kebersihan dan keindahan Kantor.

Prasarana:

Instalasi listrik, telpon, ruang server, ruang kerja, ruang rapat/pertemuan, ruang pelayanan, ruang pengaduan, ruang penyimpanan arsip/dokumentasi, ruang sistem kontrol, ruang entry data, gudang arsip.

Fasilitas :

Media informasi dan pengaduan, Ruang tunggu ber AC, Lapangan Parkir Gratis, sarana hiburan TV dan akses internet

3) Kompetensi Pelaksana

- a. Pendidikan sekurang-kurangnya SLTA dan telah memiliki Sertifikat Service Excellent bagi Petugas Pelayanan di DPMPTSP
- b. Pendidikan Sekurang-kurangnya S1 dan memahami dengan baik berbagai regulasi terkait Usaha Simpan Pinjam bagi Koperasi, untuk Tim Teknis yang ditempatkan di PTSP
- c. Dapat mengoperasikan komputer dengan baik

4) Pengawasan Internal

Pengawasan Internal dilakukan langsung oleh masing-masing pimpinan dan secara berkala oleh TIM Pengawas Internal yang dibentuk dan ditugaskan khusus oleh Kepala DPMPTSP

5) Jumlah Pelaksana

- a) Minimal 2 orang di Front Office PTSP
- b) Minimal 3 orang termasuk Kepala Dinas di Back Office
- c) Minimal 1 orang TIM Teknis dari SKPD terkait

6) Jaminan Pelayanan

Permohonan Izin akan diproses minimal sesuai dengan Standar Operational Prosedur (SOP) dan Standar Pelayanan (SP) yang berlaku, dan jika tidak sesuai, pemohon dapat menyampaikan pengaduan dan atau pelaporan sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku.

7) Jaminan Keamanan dan Keselamatan pelayanan

Setiap pemohon yang mengikuti prosedur yang telah ditetapkan akan mendapatkan jaminan keamanan selama di ruang pelayanan (front Office), termasuk keamanan berkas permohonan selama proses berlangsung hingga kepada terbitnya izin, hak atas informasi serta pelayanan yang tepat waktu.

8) Evaluasi kinerja pelaksana

Kesesuaian proses pelayanan terhadap SOP dan Standar Pelayanan (SP) akan dimonitoring melalui mekanisme kartu control, penyelenggaraan Survey Kepuasan Masyarakat (SKM) dan akan dievaluasi minimal setiap 6 bulan oleh DPMPTSP bersama SKPD Teknis Terkait dan pihak Eksternal lainnya yang relevan.

Hasil Monitoring dan evaluasi akan di publikasikan dan dilaporkan secara tertulis kepada Bupati selaku Pembina dan Pimpinan Pemerintah Daerah.

29. IZIN PENGELOLAAN PASAR RAKYAT, PUSAT PERBELANJAAN DAN TOKO SWALAYAN

Izin Pengelolaan Pasar Rakyat, Pusat Perbelanjaan Dan Izin Usaha Toko Swalayan adalah izin yang diberikan oleh pemerintah daerah kepada perorangan atau Badan usaha yang akan mengelola pasar rakyat, pusat perbelanjaan atau yang akan menjalankan usaha toko swalayan.

A. Standar Pelayanan terkait proses penyampaian pelayanan (*Service delivery*)

1) Persyaratan

a. Izin Usaha Pendirian Pasar Tradisional (IUP2T)

Persyaratan :

1. copy Surat Izin Prinsip / Izin Lokasi ;
2. copy Surat Izin Mendirikan Bangunan (IMB);
3. copy Surat Izin Akte Pendirian Perusahaan dan Pengesahan;
4. Surat Pernyataan Kesanggupan melaksanakan dan mematuhi Ketentuan yang berlaku;
5. Hasil Analisa Kondisi Sosial Ekonomi Masyarakat serta Rekomendasi dari Instansi yang berwenang.

b. Izin Usaha Pusat Perbelanjaan (IUPP) dan Toko Swalayan :

Persyaratan :

1. copy Surat Persetujuan Prinsip / Izin Lokasi
2. copy Surat Izin Mendirikan Bangunan (IMB);
3. copy Surat Izin Akte Pendirian Perusahaan dan Pengesahan;
4. Surat Pernyataan Kesanggupan melaksanakan dan mematuhi Ketentuan yang berlaku;
5. Hasil Analisa Kondisi Sosial Ekonomi Masyarakat serta Rekomendasi dari Instansi yang berwenang;
6. Rencana Kemitraan dengan Usaha Mikro dan Usaha Kecil;

c. Izin Usaha Pusat Perbelanjaan (IUPP) dan Izin Toko Swalayan yang terintegrasi dengan Pusat Pembelanjaan atau Bangunan Lain :

Persyaratan :

1. Surat Pernyataan Kesanggupan melaksanakan dan mematuhi Ketentuan yang berlaku;
2. Hasil Analisa Kondisi Sosial Ekonomi Masyarakat serta Rekomendasi dari Instansi yang berwenang;
3. Rencana Kemitraan dengan Usaha Mikro dan Usaha Kecil
4. copy IUPP Pusat Perbelanjaan atau Bangunan lainnya tempat berdirinya Pasar Tradisional atau Toko Modern;

2) Sistem, makinisme dan prosedur

- a. Pemohon mendapatkan informasi dan mengambil Formulir pendaftaran di Loket Informasi Front Office DPMPTSP, atau melalui tempat-tempat yang telah ditentukan, seperti kantor Desa / Kelurahan, Kecamatan dan juga melalui Website.
- b. Pemohon mengisi formulir permohonan dan melengkapi dokumen yang dipersyaratkan dan menyetorkannya ke loket Pendaftaran;
- c. Staf Loket Pendaftaran memeriksa kelengkapan berkas permohonan, jika dinyatakan lengkap, maka dilakukan registrasi pendaftaran permohonan izin dan pemohon diberikan bukti pendaftaran;
- d. Jika belum lengkap, maka berkas permohonan tidak diregistrasi (daftar) dan dikembalikan ke pemohon untuk dilengkapi;
- e. Berkas permohonan yang telah dinyatakan lengkap diteruskan ke Seksi Administrasi Perizinan dan Non Perizinan untuk di lakukan verifikasi kelengkapan dan kesesuaian berkas permohonan.
- f. Berkas permohonan yang telah di verifikasi diteruskan ke Bidang Pelayanan Terpadu Satu Pintu yang ada di Back Office, untuk menentukan bentuk kajian dan komposisi Tim teknis.

- g. Tim Teknis sesuai dengan surat tugas yang ada, selanjutnya melakukan kajian teknis terhadap permohonan izin yang diterima, melakukan kunjungan lapangan bila diperlukan dan atas dasar tersebut menerbitkan rekomendasi diterima atau ditolaknya suatu permohonan izin kepada Kepala DPMPTSP selaku koordinator TIM Teknis.
- h. Untuk permohonan izin yang ditolak, akan dikembalikan ke Bidang Pelayanan Terpadu Satu Pintu untuk diterbitkan surat penolakannya.
- i. Untuk permohonan izin yang diterima, maka akan diteruskan ke Seksi Pelayanan Perizinan dan Non perizinan untuk pencetakan izin.
- j. Izin yang telah dicetak akan ditandatangani oleh Kepala DPMPTSP, di cap stempel dan diarsipkan di Seksi Pengelolaan Data dan Sistem Informasi.
- k. Petugas loket informasi menghubungi pemohon, menyampaikan ke pemohon bahwa izinnya telah selesai dan dapat di ambil di loket penyerahan.
- l. Petugas Loket Penyerahan menyerahkan Izin kepada pemohon, dengan terlebih dahulu memeriksa bukti pendaftaran dan kesesuaian identitas pemohon.

3) Jangka waktu pelayanan

Maksimal 10 hari kerja, sejak berkas permohonan dinyatakan lengkap.

4) Biaya / Tarif

Gratis

5) Produk Pelayanan

Surat Izin Pasar Rakyat, Pusat Perbelanjaan Dan Toko Swalayanberlaku selama bangunan itu berdiri dan tidak ada perubahan, dicetak di atas kertas F4, 100 gram, resmi dengan tanda tangan dan Cap stempel Basah

6) Penanganan Pengaduan, saran dan masukan

- a. Pengaduan, saran, dan masukan ditangani oleh Kepala Bidang Pengendalian, pengawasan dan pengaduan atau staf loket pengaduan di lingkungan DPMPTSP yang ditunjuk oleh Kepala Dinas.
- b. Saran dan aduan disampaikan melalui loket pengaduan, kotak saran, SMS, Telepon, Faximile, dan email yang telah disiapkan DPMPTSP .
- c. Saran dan aduan segera ditangani dan ditindaklanjuti untuk diselesaikan.
- d. Pengaduan akan diselesaikan oleh tim penanganan pengaduan selambat-lambatnya 7 (Tujuh) hari kerja sejak pengaduan diterima dengan lengkap.

B. Standar Pelayanan terkait proses pengelolaan pelayanan internal (*manufacturing*)

1) Dasar Hukum

- a. UU No. 20 Tahun 2008 Tentang Usaha Mikro, Kecil, dan Menengah
- b. UU No. 7 Tahun 2014 Tentang Perdagangan
- c. UU No. 23 Tahun 2014 tentang Pemerintah Daerah
- d. PP No. 17 Tahun 2013 tentang Pelaksanaan UU No 20 Tahun 2008
- e. Perpres Nomor 112 tahun 2007 tentang penataan dan pembinaan Pasar Tradisional, pusat perbelanjaan dan Toko Modern
- f. Permen Perdagangan Nomor 36/M Dag/Per/9/2007 Tentang

- g. Permen Perdagangan Nomor 77/ M-DAG/PER/12/2013 Tentang Penerbitan SIUP dan TDP Secara Simultan Bagi Perusahaan Perdagangan
- h. Peraturan Menteri Perdagangan Nomor:46/M-DAG/PER/9/2009 Tentang Penerbitan Surat Izin Usaha Perdagangan.
- i. Peraturan Menteri Perdagangan Republik Indonesia Nomor 53/M-DAG/PER/12/2008 tentang Pedoman Penataan dan Pembinaan Pasar Tradisional, Pusat Perbelanjaan, dan Toko Modern
- j. Perbup Kabupaten Luwu Timur Nomor 56 tahun 2017 tentang Pendeklasian Kewenangan Pelayanan Perizinan dan Non Perizinan kepada Kepala Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu.
- k. Keputusan Bupati Luwu Timur Nomor 298 Tahun 2017 tentang Pembentukan Tim Teknis Pelayanan Perizinan dan Non Perizinan Terpadu pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kab. Luwu Timur tahun 2017

2) Sarana dan prasarana, dan/ atau fasilitas

Sarana:

Meja, kursi, alat tulis kantor, checklist, almari, komputer, Printer, Komputer Server, Scanner, CCTV, Kamera, Proyektor, Lemari Arsip, Wifi, alat penyimpanan data (database), alat kontrol, alat telekomunikasi, sarana kebersihan dan keindahan Kantor.

Prasarana:

Instalasi listrik, telpon, ruang server, ruang kerja, ruang rapat/pertemuan, ruang pelayanan, ruang pengaduan, ruang penyimpanan arsip/dokumentasi, ruang sistem kontrol, ruang entry data, gudang arsip.

Fasilitas :

Media informasi dan pengaduan, Ruang tunggu ber AC, Lapangan Parkir Gratis, sarana hiburan TV dan akses internet

3) Kompetensi Pelaksana

- a. Pendidikan sekurang-kurangnya SLTA dan telah memiliki Sertifikat Service Excellent bagi Petugas Pelayanan di DPMPTSP
- b. Pendidikan Sekurang-kurangnya S1 dan memahami dengan baik berbagai regulasi dan ketentuan terkait perizinan bagi pasar modern, toko swalayan dan semacamnya bagi Tim Teknis yang ditempatkan di PTSP
- c. Dapat mengoperasikan komputer dengan baik

4) Pengawasan Internal

Pengawasan Internal dilakukan langsung oleh masing-masing pimpinan dan secara berkala oleh TIM Pengawas Internal yang dibentuk dan ditugaskan khusus oleh Kepala DPMPTSP

5) Jumlah Pelaksana

- a) Minimal 2 orang di Front Office PTSP
- b) Minimal 3 orang termasuk Kepala Dinas di Back Office
- c) Minimal 8 orang TIM Teknis dari SKPD terkait

6) Jaminan Pelayanan

Permohonan Izin akan diproses minimal sesuai dengan Standar Operational Prosedur (SOP) dan Standar Pelayanan (SP) yang berlaku, dan jika tidak sesuai, pemohon dapat menyampaikan pengaduan dan atau pelaporan sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku.

7) Jaminan Keamanan dan Keselamatan pelayanan

Setiap pemohon yang mengikuti prosedur yang telah ditetapkan akan mendapatkan jaminan keamanan selama di ruang pelayanan (front Office), termasuk keamanan berkas permohonan selama proses berlangsung hingga kepada terbitnya izin, hak atas informasi serta

Kesesuaian proses pelayanan terhadap SOP dan Standar Pelayanan (SP) akan dimonitoring melalui mekanisme kartu control, penyelenggaraan Survey Kepuasan Masyarakat (SKM) dan akan dievaluasi minimal setiap 6 bulan oleh DPMPTSP bersama SKPD Teknis Terkait dan pihak Eksternal lainnya yang relevan.

Hasil Monitoring dan evaluasi akan di publikasikan dan dilaporkan secara tertulis kepada Bupati selaku Pembina dan Pimpinan Pemerintah Daerah.

30. SURAT TANDA PENDAFTARAN WARALABA (SPTW)

Surat Tanda Pendaftaran Waralaba yang selanjutnya disingkat STPW adalah bukti pendaftaran prospektus penawaran waralaba bagi pemberi waralaba dan atau pemberi waralaba lanjutan serta bukti pendaftaran perjanjian waralaba bagi penerima waralaba dan atau penerima waralaba lanjutan, yang diberikan setelah memenuhi persyaratan pendaftaran yang ditentukan sebagaimana peraturan dan perundang-undangan yang berlaku.

A. Standar Pelayanan terkait proses penyampaian pelayanan (Service delivery)

1) Persyaratan

Ijin Baru :

- a. Foto copy akta pendirian perusahaan dan akta perubahan (bila ada perubahan) bagi perusahaan berbadan hukum;
- b. Foto copy KTP penanggungjawab perusahaan yang masih berlaku;
- c. Foto copy NPWP;
- d. Dokumen perjanjian warabala
- e. Pas foto berwarna pemohon ukuran 4 x 6 (3 lembar);
- f. Surat Kuasa asli bermaterai bagi yang menguasakan pengurusan ijin kepada orang lain.

Perpanjangan Ijin :

- a. Foto copy KTP penanggungjawab perusahaan yang masih berlaku;
- b. Dokumen perjanjian warabala;
- c. Pas foto berwarna pemohon ukuran 4 x 6 (3 lembar);
- d. Surat Kuasa asli bermaterai bagi yang menguasakan pengurusan ijin kepada orang lain

2) Sistem, makinisme dan prosedur

- a. Pemohon mendapatkan informasi dan mengambil Formulir pendaftaran di Loket Informasi Front Office DPMPTSP, atau melalui tempat-tempat yang telah ditentukan, seperti kantor Desa / Kelurahan, Kecamatan dan juga melalui Website.
- b. Pemohon mengisi formulir permohonan dan melengkapi dokumen yang dipersyaratkan dan menyetorkannya ke loket Pendaftaran;
- c. Staf Loket Pendaftaran memeriksa kelengkapan berkas permohonan, jika dinyatakan lengkap, maka dilakukan registrasi pendaftaran permohonan izin dan pemohon diberikan bukti pendaftaran;
- d. Jika belum lengkap, maka berkas permohonan tidak diregistrasi (daftar) dan dikembalikan ke pemohon untuk dilengkapi;
- e. Berkas permohonan yang telah dinyatakan lengkap diteruskan ke Seksi Administrasi Perizinan dan Non Perizinan untuk di lakukan verifikasi kelengkapan dan kesesuaian berkas permohonan.
- f. Berkas permohonan yang telah di verifikasi diteruskan ke Bidang Pelayanan Terpadu Satu Pintu yang ada di Back Office, untuk menentukan bentuk kajian dan komposisi Tim teknis.
- g. Tim Teknis sesuai dengan surat tugas yang ada, selanjutnya melakukan kajian teknis terhadap permohonan izin yang diterima, melakukan kunjungan lapangan bila diperlukan dan atas dasar tersebut menerbitkan rekomendasi diterima atau ditolaknya suatu permohonan izin kepada Kepala DPMPTSP selaku koordinator TIM Teknis.
- h. Untuk permohonan izin yang ditolak, akan dikembalikan ke Bidang Pelayanan Terpadu Satu Pintu untuk diterbitkan surat penolakannya.
- i. Untuk permohonan izin yang diterima, maka akan diteruskan ke

di cap stempel dan diarsipkan di Seksi Pengelolaan Data dan Sistem Informasi.

- k. Petugas loket informasi menghubungi pemohon, menyampaikan ke pemohon bahwa izinnya telah selesai dan dapat diambil di loket penyerahan.
- l. Petugas Loket Penyerahan menyerahkan Izin kepada pemohon, dengan terlebih dahulu memeriksa bukti pendaftaran dan kesesuaian identitas pemohon.

3) Jangka waktu pelayanan

Maksimal 5 hari kerja, sejak berkas permohonan dinyatakan lengkap.

4) Biaya / Tarif

Rp. 0,- (Bebas Biaya)

5) Produk Pelayanan

Tanda Daftar Waralaba (SPTW) Untuk Penerima Waralaba Dari Waralaba Dalam Negeri dengan masa berlaku 3 (tiga) tahun, dapat diperpanjang dalam waktu yang sama, resmi dengan tanda tangan dan cap stempel basah.

6) Penanganan Pengaduan, saran dan masukan

- a. Pengaduan, saran, dan masukan ditangani oleh Kepala Bidang Pengendalian, pengawasan dan pengaduan atau staf loket pengaduan di lingkungan DPMPTSP yang ditunjuk oleh Kepala Dinas.
- b. Saran dan aduan disampaikan melalui loket pengaduan, kotak saran, SMS, Telepon, Faximile, dan email yang telah disiapkan DPMPTSP .
- c. Saran dan aduan segera ditangani dan ditindaklanjuti untuk diselesaikan.
- d. Pengaduan akan diselesaikan oleh tim penanganan pengaduan selambat-lambatnya 7 (Tujuh) hari kerja sejak pengaduan diterima dengan lengkap.

B. Standar Pelayanan terkait proses pengelolaan pelayanan internal (*manufacturing*)

1) Dasar Hukum

- a. UU No. 40 Tahun 2007 Tentang Perseroan Terbatas
- b. UU Nomor 16 Tahun 2001 Tentang Yayasan, sebagaimana telah diubah dengan UU Nomor 28 Thn 2004
- c. UU Nomor 17 Tahun 2012 tentang Perkoperasian
- d. UU No. 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah
- e. PP Nomor 63 Tahun 2008 Tentang Pelaksanaan UU Tentang Yayasan, sebagaimana telah diubah dengan PP No. 2 Tahun 2013
- f. Peraturan Menteri Perdagangan Nomor 37/ M-DAG/PER/9/2007 Tentang Penyelenggaraan Pendaftaran Perusahaan
- g. Permen Perdagangan Nomor 77/ M-DAG/PER/12/2013 Tentang Penerbitan SIUP dan TDP Secara Simultan Bagi Perusahaan Perdagangan
- h. Permen Perdagangan Nomor 90/ M-DAG/PER/12/2014 Tentang Penataan Pembinaan Gudang
- i. Permendag No.8/M-DAG/PER/2/2017 tentang Perubahan Kedua Atas Permendag No. 37/M-DAG/PER/9/2007 tentang Penyelenggaraan Pendaftaran Perusahaan.
- j. Peraturan Menteri Perdagangan Nomor : 53/M-DAG/PER/8/2012 tentang Penyelenggaraan Waralaba
- k. Peraturan Menteri Perdagangan Nomor : 68/M-DAG/PER/10/2012 tentang Waralaba Untuk Jenis Usaha Toko Modern;
- l. Perbup Kabupaten Luwu Timur Nomor 56 tahun 2017 tentang

Satu Pintu.

m. Keputusan Bupati Luwu Timur Nomor 298 Tahun 2017 tentang Pembentukan Tim Teknis Pelayanan Perizinan dan Non Perizinan Terpadu pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kab. Luwu Timur tahun 2017

2) Sarana dan prasarana, dan/ atau fasilitas

Sarana:

Meja, kursi, alat tulis kantor, checklist, almari, komputer, Printer, Komputer Server, Scanner, CCTV, Kamera, Proyektor, Lemari Arsip, Wifi, alat penyimpanan data (database), alat kontrol, alat telekomunikasi, sarana kebersihan dan keindahan Kantor.

Prasarana:

Instalasi listrik, telpon, ruang server, ruang kerja, ruang rapat/pertemuan, ruang pelayanan, ruang pengaduan, ruang penyimpanan arsip/dokumentasi, ruang sistem kontrol, ruang entry data, gudang arsip.

Fasilitas :

Media informasi dan pengaduan, Ruang tunggu ber AC, Lapangan Parkir Gratis, sarana hiburan TV dan akses internet

3) Kompetensi Pelaksana

- Pendidikan sekurang-kurangnya SLTA dan telah memiliki Sertifikat Service Excellent bagi Petugas Pelayanan di DPMPTSP
- Pendidikan Sekurang-kurangnya S1 dan memahami dengan baik berbagai regulasi terkait Surat Tanda Daftar Usaha Waralaba bagi Tim Teknis yang ditempatkan di PTSP
- Dapat mengoperasikan komputer dengan baik

4) Pengawasan Internal

Pengawasan Internal dilakukan langsung oleh masing-masing pimpinan dan secara berkala oleh TIM Pengawas Internal yang dibentuk dan ditugaskan khusus oleh Kepala DPMPTSP

5) Jumlah Pelaksana

- Minimal 2 orang di Front Office PTSP
- Minimal 3 orang termasuk Kepala Dinas di Back Office
- Minimal 1 orang TIM Teknis dari SKPD terkait

6) Jaminan Pelayanan

Permohonan Izin akan diproses minimal sesuai dengan Standar Operational Prosedur (SOP) dan Standar Pelayanan (SP) yang berlaku, dan jika tidak sesuai, pemohon dapat menyampaikan pengaduan dan atau pelaporan sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku.

7) Jaminan Keamanan dan Keselamatan pelayanan

Setiap pemohon yang mengikuti prosedur yang telah ditetapkan akan mendapatkan jaminan keamanan selama di ruang pelayanan (front Office), termasuk keamanan berkas permohonan selama proses berlangsung hingga kepada terbitnya izin, hak atas informasi serta pelayanan yang tepat waktu.

8) Evaluasi kinerja pelaksana

Kesesuaian proses pelayanan terhadap SOP dan Standar Pelayanan (SP) akan dimonitoring melalui mekanisme kartu control, penyelenggaraan Survey Kepuasan Masyarakat (SKM) dan akan dievaluasi minimal setiap 6 bulan oleh DPMPTSP bersama SKPD Teknis Terkait dan pihak Eksternal lainnya yang relevan.

Hasil Monitoring dan evaluasi akan di publikasikan dan dilaporkan secara tertulis kepada Bupati selaku Pembina dan Pimpinan Pemerintah Daerah.

31. IZIN USAHA PERIKANAN PEMBUDIDAYAAN IKAN

Izin Usaha Perikanan pembudidayaan ikan adalah izin tertulis yang harus dimiliki setiap orang untuk melakukan usaha perikanan meliputi kegiatan untuk memelihara, membesarkan, dan/atau membiakkan ikan serta memanen hasilnya dalam lingkungan yang terkontrol, termasuk kegiatan yang menggunakan kapal untuk memuat, mengangkut, menyimpan, mendinginkan, menangani, mengolah dan/atau mengawetkannya. dengan menggunakan sarana produksi yang tercantum dalam izin tersebut.

A. Standar Pelayanan terkait proses penyampaian pelayanan (Service delivery)

1) Persyaratan

- a. Mengisi Formulir Permohonan
- b. Rencana usaha perikanan tangkap atau proposal rencana usaha perikanan tangkap terpadu, bagi orang atau Badan hukum Indonesia;
- c. Fotocopy akte pendirian/ perubahan perusahaan berbadan hukum/koperasi yang telah disahkan;
- d. Fotocopy kartu tanda penduduk (KTP) pemilik kapal atau penanggung jawab perusahaan yang telah disahkan oleh pejabat yang berwenang;
- e. Fotocopy Izin Penggunaan Pemanfaatan Ruang, untuk usaha dengan luas lebih dari 25 Hektar;
- f. Fotocopy SIUP dan TDP;
- g. Pas foto berwarna terbaru pemilik kapal atau penanggung jawab perusahaan sebanyak 2 (dua) lembar, ukuran 4 x 6 cm;
- h. Surat keterangan domisili usaha; Speciment tanda tangan pemilik kapal atau penanggung jawab perusahaan; dan
- i. Pernyataan dari pemohon yang menyatakan bertanggung jawab atas kebenaran data dan informasi yang disampaikan bermaterai Rp. 6.000,-;
- j. Pernyataan kesanggupan menangani dampak lingkungan bermaterai Rp. 6.000,-;
- k. Pernyataan kesanggupan mematuhi ketentuan perundangan bermaterai Rp. 6.000,-;
- l. Fotocopy STTS PBB;

2) Sistem, makinisme dan prosedur

- a. Pemohon mendapatkan informasi dan mengambil Formulir pendaftaran di Loket Informasi Front Office DPMPTSP, atau melalui tempat-tempat yang telah ditentukan, seperti kantor Desa / Kelurahan, Kecamatan dan juga melalui Website.
- b. Pemohon mengisi formulir permohonan dan melengkapi dokumen yang dipersyaratkan dan menyetorkannya ke loket Pendaftaran;
- c. Staf Loket Pendaftaran memeriksa kelengkapan berkas permohonan, jika dinyatakan lengkap, maka dilakukan registrasi pendaftaran permohonan izin dan pemohon diberikan bukti pendaftaran;
- d. Jika belum lengkap, maka berkas permohonan tidak diregistrasi (daftar) dan dikembalikan ke pemohon untuk dilengkapi;
- e. Berkas permohonan yang telah dinyatakan lengkap diteruskan ke Seksi Administrasi Perizinan dan Non Perizinan untuk di lakukan verifikasi kelengkapan dan kesesuaian berkas permohonan.
- f. Berkas permohonan yang telah di verifikasi diteruskan ke Bidang Pelayanan Terpadu Satu Pintu yang ada di Back Office, untuk menentukan bentuk kajian dan komposisi Tim teknis.
- g. Tim Teknis sesuai dengan surat tugas yang ada, selanjutnya melakukan kajian teknis terhadap permohonan izin yang diterima

tersebut menerbitkan rekomendasi diterima atau ditolaknya suatu permohonan izin kepada Kepala DPMPTSP selaku koordinator TIM Teknis.

- h. Untuk permohonan izin yang ditolak, akan dikembalikan ke Bidang Pelayanan Terpadu Satu Pintu untuk diterbitkan surat penolakannya.
- i. Untuk permohonan izin yang diterima, maka akan diteruskan ke Seksi Pelayanan Perizinan dan Non perizinan untuk pencetakan izin.
- j. Izin yang telah dicetak akan ditandatangani oleh Kepala DPMPTSP, di cap stempel dan diarsipkan di Seksi Pengelolaan Data dan Sistem Informasi.
- k. Petugas loket informasi menghubungi pemohon, menyampaikan ke pemohon bahwa izinnya telah selesai dan dapat di ambil di loket penyerahan.
- l. Petugas Loket Penyerahan menyerahkan Izin kepada pemohon, dengan terlebih dahulu memeriksa bukti pendaftaran dan kesesuaian identitas pemohon.

3) Jangka waktu pelayanan

Maksimal 5 hari kerja, sejak berkas permohonan dinyatakan lengkap.

4) Biaya / Tarif

Rp. 0,- (Gratis)

5) Produk Pelayanan

Surat Izin Usaha Perikanan (IUP) Budidaya berlaku selama usaha berjalan, tidak mengalami perubahan dan sesuai dengan peraturan yang berlaku, dicetak di atas kertas F4, 100 gram, resmi dengan tanda tangan dan Cap stempel Basah

6) Penanganan Pengaduan, saran dan masukan

- a. Pengaduan, saran, dan masukan ditangani oleh Kepala Bidang Pengendalian, pengawasan dan pengaduan atau staf loket pengaduan di lingkungan DPMPTSP yang ditunjuk oleh Kepala Dinas.
- b. Saran dan aduan disampaikan melalui loket pengaduan, kotak saran, SMS, Telepon, Faximile, dan email yang telah disiapkan DPMPTSP .
- c. Saran dan aduan segera ditangani dan ditindaklanjuti untuk diselesaikan.
- d. Pengaduan akan diselesaikan oleh tim penanganan pengaduan selambat-lambatnya 7 (Tujuh) hari kerja sejak pengaduan diterima dengan lengkap.

B. Standar Pelayanan terkait proses pengelolaan pelayanan internal (manufacturing)

1) Dasar Hukum

- a. Undang-Undang Nomor 31 Tahun 2004 Tentang Perikanan sebagaimana telah diubah dengan Undang-Undang Nomor 45 Tahun 2009;
- b. Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah sebagaimana telah diubah dengan Undang-Undang Nomor 9 Tahun 2015;
- c. Undang-Undang Nomor 7 Tahun 2016 Tentang Perlindungan Dan Pemberdayaan Nelayan, Pembudi Daya Ikan, Dan Petambak Garam;
- d. Peraturan Pemerintah Nomor 54 Tahun 2002 Tentang Usaha Perikanan;

- f. Peraturan Menteri Kelautan Dan Perikanan Nomor Per.05/Men/2008 Tentang Usaha Perikanan Tangkap sebagaimana telah diubah dengan Peraturan Menteri Kelautan Dan Perikanan Nomor Per.12/Men/2009;
- g. Peraturan Menteri Kelautan Dan Perikanan Nomor Per.02/Men/2009 Tentang Tata Cara Penetapan Kawasan Konservasi Perairan;
- h. Peraturan Menteri Kelautan Dan Perikanan Nomor Per.05/Men/2009 Tentang Skala Usaha Di Bidang Pembudidayaan Ikan;
- i. Peraturan Menteri Kelautan Dan Perikanan Nomor Per.30/Men/2009 Tentang Pelimpahan Wewenang Pemberian Izin Usaha Tetap Penanaman Modal Di Bidang Kelautan Dan Perikanan Dalam Rangka Pelayanan Terpadu Satu Pintu Di Bidang Penanaman Modal Kepada Kepala Dinas Koordinasi Penanaman Modal;
- j. Peraturan Menteri Kelautan Dan Perikanan Nomor 36/Permen-Kp/2014 Tentang Andon Penangkapan Ikan;
- k. Peraturan Menteri Kelautan Dan Perikanan Nomor 49/Permen-Kp/2014 Tentang Usaha Pembudidayaan Ikan;
- l. Peraturan Menteri Kelautan Dan Perikanan Republik Indonesia Nomor 36/Permen-Kp/2015 Tentang Kriteria Dan Pengelompokan Skala Kecil, Skala Menengah, Dan Skala Besar Dalam Pungutan Hasil Perikanan;
- m. Keputusan Menteri Kelautan dan Perikanan Nomor Kep.60/Men/2001 Tentang Penataan Penggunaan Kapal Perikanan Di Zona Ekonomi Eksklusif Indonesia;
- n. Keputusan Menteri Kelautan dan Perikanan Nomor 4/Kepmen-Kp/2014 Tentang Penetapan Status Perlindungan Penuh Ikan Pari Manta;
- o. Perbup Kabupaten Luwu Timur Nomor 56 tahun 2017 tentang Pendeklegasian Kewenangan Pelayanan Perizinan dan Non Perizinan kepada Kepala Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu.
- p. Keputusan Bupati Luwu Timur Nomor 298 Tahun 2017 tentang Pembentukan Tim Teknis Pelayanan Perizinan dan Non Perizinan Terpadu pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kab. Luwu Timur tahun 2017

2) Sarana dan prasarana, dan/ atau fasilitas

Sarana:

Meja, kursi, alat tulis kantor, checklist, almari, komputer, Printer, Komputer Server, Scanner, CCTV, Kamera, Proyektor, Lemari Arsip, Wifi, alat penyimpanan data (database), alat kontrol, alat telekomunikasi, sarana kebersihan dan keindahan Kantor.

Prasarana:

Instalasi listrik, telpon, ruang server, ruang kerja, ruang rapat/pertemuan, ruang pelayanan, ruang pengaduan, ruang penyimpanan arsip/dokumentasi, ruang sistem kontrol, ruang entry data, gudang arsip.

Fasilitas :

Media informasi dan pengaduan, Ruang tunggu ber AC, Lapangan Parkir Gratis, sarana hiburan TV dan akses internet

3) Kompetensi Pelaksana

- a. Pendidikan sekurang-kurangnya SLTA dan telah memiliki Sertifikat Service Excellent bagi Petugas Pelayanan di DPMPTSP
- b. Pendidikan Sekurang-kurangnya S1 dan memahami dengan baik berbagai regulasi dan ketentuan terkait Budidaya Perikanan bagi Tim Teknis yang ditempatkan di PTSP
- c. Dapat mengoperasikan komputer dengan baik

4) Pengawasan Internal

Pengawasan Internal dilakukan langsung oleh masing-masing pimpinan dan secara berkala oleh TIM Pengawas Internal yang dibentuk dan ditugaskan khusus oleh Kepala DPMPTSP

5) Jumlah Pelaksana

- a) Minimal 2 orang di Front Office PTSP
- b) Minimal 3 orang termasuk Kepala Dinas di Back Office
- c) Minimal 8 orang TIM Teknis dari SKPD terkait

6) Jaminan Pelayanan

Permohonan Izin akan diproses minimal sesuai dengan Standar Operational Prosedur (SOP) dan Standar Pelayanan (SP) yang berlaku, dan jika tidak sesuai, pemohon dapat menyampaikan pengaduan dan atau pelaporan sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku.

7) Jaminan Keamanan dan Keselamatan pelayanan

Setiap pemohon yang mengikuti prosedur yang telah ditetapkan akan mendapatkan jaminan keamanan selama di ruang pelayanan (front Office), termasuk keamanan berkas permohonan selama proses berlangsung hingga kepada terbitnya izin, hak atas informasi serta pelayanan yang tepat waktu.

8) Evaluasi kinerja pelaksana

Kesesuaian proses pelayanan terhadap SOP dan Standar Pelayanan (SP) akan dimonitoring melalui mekanisme kartu control, penyelenggaraan Survey Kepuasan Masyarakat (SKM) dan akan dievaluasi minimal setiap 6 bulan oleh DPMPTSP bersama SKPD Teknis Terkait dan pihak Eksternal lainnya yang relevan.

Hasil Monitoring dan evaluasi akan di publikasikan dan dilaporkan secara tertulis kepada Bupati selaku Pembina dan Pimpinan Pemerintah Daerah.

32. IZIN PENGUMPULAN SUMBANGAN DALAM DAERAH

Izin Pengumpulan Sumbangan Dalam Daerah Kabupaten adalah izin yang wajib dimiliki oleh setiap organisasi yang menjalankan usaha mendapatkan uang atau barang untuk pembangunan dalam bidang kesejahteraan sosial, mental/ agama/ kerokhanian, kejasmanian, pendidikan dan bidang kebudayaan.

A. Standar Pelayanan terkait proses penyampaian pelayanan (Service delivery)

1) Persyaratan

- a. Mengisi formulir yang disediakan
- b. Fotocopy akta pendirian bagi usaha berbentuk badan hukum;
- c. Fotocopy kartu tanda penduduk untuk pengusaha perseorangan;
- d. Pas photo ukuran $3 \times 4 = 3$ lembar;
- e. Rekomendasi dari Kepala Desa/ Lurah;
- f. Rekomendasi Camat;
- g. Rekomendasi Dinas yang membidangi sosial/ Tim Teknis;
- h. Surat Pernyataan Kesediaan Menyampaikan Laporan kepada Dinas teknis terkait;
- i. Fotocopy Rekening Bank Penampung Sumbangan;
- j. Data :
 - kegiatan sosial yang telah dilaksanakan;
 - maksud dan tujuan pengumpulan sumbangan; usaha-usaha yang telah dilaksanakan untuk tujuan tersebut;
 - waktu penyelenggaraan;
 - luas penyelenggaraan (wilayah, golongan);
 - cara penyelenggaraan dan penyaluran;
 - rencana pelaksanaan proyek dan rencana pembiayaan secara terperinci.

2) Sistem, makinisme dan prosedur

- a. Pemohon mendapatkan informasi dan mengambil Formulir pendaftaran di Loket Informasi Front Office DPMPTSP, atau melalui tempat-tempat yang telah ditentukan, seperti kantor Desa / Kelurahan, Kecamatan dan juga melalui Website.
- b. Pemohon mengisi formulir permohonan dan melengkapi dokumen yang dipersyaratkan dan menyetorkannya ke loket Pendaftaran;
- c. Staf Loket Pendaftaran memeriksa kelengkapan berkas permohonan, jika dinyatakan lengkap, maka dilakukan registrasi pendaftaran permohonan izin dan pemohon diberikan bukti pendaftaran;
- d. Jika belum lengkap, maka berkas permohonan tidak diregistrasi (daftar) dan dikembalikan ke pemohon untuk dilengkapi;
- e. Berkas permohonan yang telah dinyatakan lengkap diteruskan ke Seksi Administrasi Perizinan dan Non Perizinan untuk di lakukan verifikasi kelengkapan dan kesesuaian berkas permohonan.
- f. Berkas permohonan yang telah di verifikasi diteruskan ke Bidang Pelayanan Terpadu Satu Pintu yang ada di Back Office, untuk menentukan bentuk kajian dan komposisi Tim teknis.
- g. Tim Teknis sesuai dengan surat tugas yang ada, selanjutnya melakukan kajian teknis terhadap permohonan izin yang diterima, melakukan kunjungan lapangan bila diperlukan dan atas dasar tersebut menerbitkan rekomendasi diterima atau ditolaknya suatu permohonan izin kepada Kepala DPMPTSP selaku koordinator TIM Teknis.
- h. Untuk permohonan izin yang ditolak, akan dikembalikan ke Bidang Pelayanan Terpadu Satu Pintu untuk diterbitkan surat resmi.

- Seksi Pelayanan Perizinan dan Non perizinan untuk pencetakan izin.
- j. Izin yang telah dicetak akan ditandatangani oleh Kepala DPMPTSP, di cap stempel dan diarsipkan di Seksi Pengelolaan Data dan Sistem Informasi.
 - k. Petugas loket informasi menghubungi pemohon, menyampaikan ke pemohon bahwa izinnya telah selesai dan dapat di ambil di loket penyerahan.
 - l. Petugas Loket Penyerahan menyerahkan Izin kepada pemohon, dengan terlebih dahulu memeriksa bukti pendaftaran dan kesesuaian identitas pemohon.

3) Jangka waktu pelayanan

Maksimal 5 hari kerja, sejak berkas permohonan dinyatakan lengkap.

4) Biaya / Tarif

Rp. 0,- (Bebas Biaya)

5) Produk Pelayanan

Surat Izin Pengumpulan Sumbangan Dalam Daerah dengan masa berlaku selama kegiatan berlangsung atau sesuai yang dimohonkan, dapat diperpanjang dalam waktu yang sama, resmi dengan tanda tangan dan cap stempel basah.

6) Penanganan Pengaduan, saran dan masukan

- a. Pengaduan, saran, dan masukan ditangani oleh Kepala Bidang Pengendalian, pengawasan dan pengaduan atau staf loket pengaduan di lingkungan DPMPTSP yang ditunjuk oleh Kepala Dinas .
- b. Saran dan aduan disampaikan melalui loket pengaduan, kotak saran, SMS, Telepon, Faximile, dan email yang telah disiapkan DPMPTSP .
- c. Saran dan aduan segera ditangani dan ditindaklanjuti untuk diselesaikan.
- d. Pengaduan akan diselesaikan oleh tim penanganan pengaduan selambat-lambatnya 7 (Tujuh) hari kerja sejak pengaduan diterima dengan lengkap.

B. Standar Pelayanan terkait proses pengelolaan pelayanan internal (*manufacturing*)

1) Dasar Hukum

- a. Undang-undang Nomor 9 Tahun 1961 tentang Pengumpulan Uang atau Barang;
- b. Undang-Undang Nomor 4 Tahun 1997 tentang Penyandang Cacat;
- c. Undang-Undang Nomor 13 Tahun 1998 tentang Kesejahteraan Lanjut Usia;
- d. Undang-Undang Nomor 40 Tahun 2004 tentang Sistem Jaminan Sosial Nasional;
- e. Undang-Undang Nomor 24 Tahun 2007 tentang Penanggulangan Bencana;
- f. Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2009 tentang Kesejahteraan Sosial;
- g. Undang-Undang Nomor 13 Tahun 2011 tentang Penanganan Fakir Miskin;
- h. Peraturan Pemerintah Nomor 29 Tahun 1980 tentang Pelaksanaan Pengumpulan Sumbangan;
- i. Peraturan Pemerintah Nomor 31 Tahun 1980 tentang Penanggulangan Geladangan dan Pengemis;
- j. Peraturan Pemerintah Nomor 42 Tahun 1981 tentang Pelayanan Kesejahteraan Sosial bagi Fakir Miskin;
- k. Peraturan Pemerintah Nomor 2 Tahun 1982 tentang

1. Peraturan Pemerintah Nomor 43 Tahun 1998 tentang Upaya Peningkatan Kesejahteraan Sosial Penyandang Cacat;
- m. Peraturan Pemerintah Nomor 43 Tahun 2004 tentang Pelaksanaan Upaya Peningkatan Kesejahteraan Sosial Lanjut Usia (Lansia);
- n. Peraturan Pemerintah Nomor 4 Tahun 2006 tentang Penyelenggaraan dan Kerjasama Pemulihan Korban Kekerasan Dalam Rumah Tangga;
- o. Peraturan Pemerintah Nomor 39 Tahun 2012 tentang Penyelenggaraan Kesejahteraan Sosial;
- p. Peraturan Pemerintah Nomor 16 Tahun 2015 Tentang Tata Cara Pengumpulan Dan Penggunaan Sumbangan Masyarakat Bagi Penanganan Fakir Miskin;
- q. Peraturan Menteri Sosial Nomor 14 Tahun 1982 tentang Tata Cara dan Syarat-Syarat Usaha Pengumpulan Sumbangan Oleh Organisasi Sosial;
- r. Keputusan Menteri Sosial Nomor 77/HUK/KEP/IV/1983 tentang Tata Cara Penerimaan dan Penggunaan Bantuan Sosial;
- s. Keputusan Menteri Sosial Nomor 54/HUK/KEP/IX/1984 tentang Petunjuk Pelaksanaan Tata Cara Penerimaan dan Penggunaan Bantuan Dari Luar Negeri oleh Dinas-Dinas Sosial;
- t. Keputusan Menteri Sosial Nomor 1/HUK/1995 tentang Pengumpulan Sumbangan untuk Korban Bencana;
- u. Keputusan Menteri Sosial Nomor 56/HUK/1996 tentang Pelaksanaan Pengumpulan Sumbangan Oleh Masyarakat;
- v. Keputusan Menteri Sosial Nomor 33/HUK/1998 tentang Pembinaan Peran Masyarakat Dalam Pembangunan Bidang Kesejahteraan Sosial;
- w. Keputusan Menteri Sosial Nomor 10/HUK/1999 tentang Bantuan Sosial Untuk Korban Kekacauan;
- x. Keputusan Menteri Sosial Nomor 03/PEGHUK/2002 tentang Pengumpulan Dan Pengelolaan Dana Kesejahteraan Sosial;
- y. Peraturan Kepala Badan Nasional Penanggulangan Bencana Nomor 23 Tahun 2010 Tentang Pedoman Pengumpulan Dan Pengelolaan Dana Masyarakat Untuk Bantuan Penanggulangan Bencana;
- z. Peraturan Menteri Sosial Nomor 176/HUK/2011 tentang Pengelolaan Hibah Dalam Negeri Dalam Bentuk Uang;
- aa. Perbup Kabupaten Luwu Timur Nomor 56 tahun 2017 tentang Pendeklasian Kewenangan Pelayanan Perizinan dan Non Perizinan kepada Kepala Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu.
- bb. Keputusan Bupati Luwu Timur Nomor 298 Tahun 2017 tentang Pembentukan Tim Teknis Pelayanan Perizinan dan Non Perizinan Terpadu pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kab. Luwu Timur tahun 2017

2) Sarana dan prasarana, dan/ atau fasilitas

Sarana:

Meja, kursi, alat tulis kantor, checklist, almari, komputer, Printer, Komputer Server, Scanner, CCTV, Kamera, Proyektor, Lemari Arsip, Wifi, alat penyimpanan data (database), alat kontrol, alat telekomunikasi, sarana kebersihan dan keindahan Kantor.

Prasarana:

Instalasi listrik, telpon, ruang server, ruang kerja, ruang rapat/pertemuan, ruang pelayanan, ruang pengaduan, ruang penyimpanan arsip/dokumentasi, ruang sistem kontrol, ruang entry data, gudang arsip.

Fasilitas :

Media informasi dan pengaduan, Ruang tunggu ber AC, Lapangan Parkir Gratis, sarana hiburan TV dan akses internet

- Sertifikat Service Excellent bagi Petugas Pelayanan di DPMPTSP
- Pendidikan Sekurang-kurangnya S1 dan memahami dengan baik berbagai regulasi terkait Surat Izin pengumpulan Sumbangan bagi Tim Teknis
 - Dapat mengoperasikan komputer dengan baik

4) Pengawasan Internal

Pengawasan Internal dilakukan langsung oleh masing-masing pimpinan dan secara berkala oleh TIM Pengawas Internal yang dibentuk dan ditugaskan khusus oleh Kepala DPMPTSP

5) Jumlah Pelaksana

- Minimal 2 orang di Front Office PTSP
- Minimal 3 orang termasuk Kepala Dinas di Back Office
- Minimal 1 orang TIM Teknis dari SKPD terkait

6) Jaminan Pelayanan

Permohonan Izin akan diproses minimal sesuai dengan Standar Operational Prosedur (SOP) dan Standar Pelayanan (SP) yang berlaku, dan jika tidak sesuai, pemohon dapat menyampaikan pengaduan dan atau pelaporan sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku.

7) Jaminan Keamanan dan Keselamatan pelayanan

Setiap pemohon yang mengikuti prosedur yang telah ditetapkan akan mendapatkan jaminan keamanan selama di ruang pelayanan (front Office), termasuk keamanan berkas permohonan selama proses berlangsung hingga kepada terbitnya izin, hak atas informasi serta pelayanan yang tepat waktu.

8) Evaluasi kinerja pelaksana

Kesesuaian proses pelayanan terhadap SOP dan Standar Pelayanan (SP) akan dimonitoring melalui mekanisme kartu control, penyelenggaraan Survey Kepuasan Masyarakat (SKM) dan akan dievaluasi minimal setiap 6 bulan oleh DPMPTSP bersama SKPD Teknis Terkait dan pihak Eksternal lainnya yang relevan.

Hasil Monitoring dan evaluasi akan di publikasikan dan dilaporkan secara tertulis kepada Bupati selaku Pembina dan Pimpinan Pemerintah Daerah.

33. IZIN REKLAME

Izin Reklame adalah Izin yang diberikan oleh Pemerintah daerah kepada perorangan atau Badan yang akan menyelenggarakan kegiatan reklame dan sejenisnya dalam wilayah kabupaten.

A. Standar Pelayanan terkait proses penyampaian pelayanan (Service delivery)

2) Persyaratan

PERMOHONAN IZIN REKLAME BARU :

- a. Foto copy KTP pemohon rangkap 2
- b. Foto lokasi pemasangan reklame dengan 2 sudut pandang masing2 asli 2 (dua) lembar foto copy 2 rangkap, dengan syarat:
 - 1) Sudut pandang pengambilan foto sejajar trotoar/jalan dengan ketentuan reklame secara keseluruhan (dari bawah tiang s/d atas reklame)
 - 2) Sudut pandang pengambilan foto tegak lurus trotoar/jalan dengan ketentuan latar belakang (bangunan/pohon/lain-lain) terlihat untuk beserta bangunan persil di kanan kirinya
 - 3) Foto memperlihatkan simulasi gambar reklame pada rencana penempatan titik reklame
- c. Gambar situasi atau denah lokasi yang jelas posisi titiknya berjumlah rangkap 2 dilengkapi keterangan :
 - 1) Nama toko/kantor/ tanah kosong/lain-lain dibelakangnya
 - 2) Jarak terhadap jembatan/simpang jalan.
- d. Gambar teknis konstruksi asli sejumlah rangkap 2 dan fotocopy sejumlah rangkap 2 dilengkapi keterangan :
 - 1) Dimensi rangka konstruksi
 - 2) Dimensi diameter tiang penyangga
 - 3) Dimensi kedalaman dan panjang lebar pondasi
 - 4) Jenis bahan konstruksi
 - 5) Ukuran panjang lebar konstruksi
 - 6) Ketinggian reklame
 - 7) Gambar detail hubungan konstruksi dengan atap bangunan/façade(bila reklame menempel di façade atau diatas gedung
- e. Gambar potongan terhadap persil/trotoar/jalan.
- f. Gambar desain reklame yang akan dipasang (obyek reklame) asli rangkap 2 (fotocopy rangkap 2)
- g. Surat pernyataan bertanggung jawab sepenuhnya terhadap segala resiko yang diakibatkan oleh penyelenggara reklame (rangkap 2)
- h. Foto copy surat perjanjian kerjasama (rangkap 2), khusus reklame yang diselenggarakan dalam rangka kerjasama dengan pemerintah daerah.
- i. Surat pernyataan bersedia memindahkan reklame sebelum berakhirnya masa ijin apabila pada lokasi tersebut akan digunakan untuk pembangunan oleh pemerintah (rangkap 2)
- j. Surat-surat lain yang dianggap perlu

II. PERMOHONAN IZIN REKLAME PERPANJANGAN

1. FotoCopy naskah izin dan surat setoran pajak daerah beserta lampiran rekomendasi tahun sebelumnya (Rangkap 2)
2. Foto lokasi pemasangan reklame terakhir asli rangkap 2 (Foto Copy Rangkap 2)
3. Surat pernyataan bermaterai Rp. 6000,- (Enam Ribu Rupiah) bahwa konstruksi masih layak dan bertanggung jawab atas resiko yang diakibatkan oleh penyelenggaraan reklame asli (rangkap 3)
4. Surat-surat lain yang dianggap perlu

3) Sistem, makanisme dan prosedur

- a. Pemohon mendapatkan informasi dan mengambil Formulir pendaftaran di Loket Informasi Front Office DPMPTSP, atau melalui tempat-tempat yang telah ditentukan, seperti kantor Desa / Kelurahan, Kecamatan dan juga melalui Website.
- b. Pemohon mengisi formulir permohonan dan melengkapi dokumen yang dipersyaratkan dan menyetorkannya ke loket Pendaftaran;
- c. Staf Loket Pendaftaran memeriksa kelengkapan berkas permohonan, jika dinyatakan lengkap, maka dilakukan registrasi pendaftaran permohonan izin dan pemohon diberikan bukti pendaftaran;
- d. Jika belum lengkap, maka berkas permohonan tidak diregistrasi (daftar) dan dikembalikan ke pemohon untuk dilengkapi;
- e. Berkas permohonan yang telah dinyatakan lengkap diteruskan ke Seksi Administrasi Perizinan dan Non Perizinan untuk di lakukan verifikasi kelengkapan dan kesesuaian berkas permohonan.
- f. Berkas permohonan yang telah di verifikasi diteruskan ke Bidang Pelayanan Terpadu Satu Pintu yang ada di Back Office, untuk menentukan bentuk kajian dan komposisi Tim teknis.
- g. Tim Teknis sesuai dengan surat tugas yang ada, selanjutnya melakukan kajian teknis terhadap permohonan izin yang diterima, melakukan kunjungan lapangan bila diperlukan dan atas dasar tersebut menerbitkan rekomendasi diterima atau ditolaknya suatu permohonan izin kepada Kepala DPMPTSP selaku koordinator TIM Teknis.
- h. Untuk permohonan izin yang ditolak, akan dikembalikan ke Bidang Pelayanan Terpadu Satu Pintu untuk diterbitkan surat penolakannya.
- i. Untuk permohonan izin yang diterima, maka akan diteruskan ke Seksi Pelayanan Perizinan dan Non perizinan untuk pencetakan izin.
- j. Izin yang telah dicetak akan ditandatangani oleh Kepala DPMPTSP, di cap stempel dan diarsipkan di Seksi Pengelolaan Data dan Sistem Informasi.
- k. Petugas loket informasi menghubungi pemohon, menyampaikan ke pemohon bahwa izinnya telah selesai dan dapat di ambil di loket penyerahan.
- l. Petugas Loket Penyerahan menyerahkan Izin kepada pemohon, dengan terlebih dahulu memeriksa bukti pendaftaran dan kesesuaian identitas pemohon.

4) Jangka waktu pelayanan

Maksimal 5 hari kerja, sejak berkas permohonan dinyatakan lengkap.

5) Biaya / Tarif

Rp. 0,- (Bebas Biaya)

6) Produk Pelayanan

Surat Izin penyelenggaraan PAUD, pendidikan dasar dan nonformal oleh masyarakat dengan masa berlaku selama tidak mengalami perubahan sesuai peraturan dan perundang-undangan yang berlaku, resmi dengan tanda tangan dan cap stempel basah.

7) Penanganan Pengaduan, saran dan masukan

- a. Pengaduan, saran, dan masukan ditangani oleh Kepala Bidang Pengendalian, pengawasan dan pengaduan atau staf loket pengaduan di lingkungan DPMPTSP yang ditunjuk oleh Kepala Dinas .
- b. Saran dan aduan disampaikan melalui loket pengaduan, kotak saran, SMS, Telepon, Email

- c. Saran dan aduan segera ditangani dan ditindaklanjuti untuk diselesaikan.
- d. Pengaduan akan diselesaikan oleh tim penanganan pengaduan selambat-lambatnya 7 (Tujuh) hari kerja sejak pengaduan diterima dengan lengkap.

B. Standar Pelayanan terkait proses pengelolaan pelayanan internal (*manufacturing*)

1) Dasar Hukum

- a. Perbup Kabupaten Luwu Timur Nomor 56 tahun 2017 tentang Pendeklegasian Kewenangan Pelayanan Perizinan dan Non Perizinan kepada Kepala Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu.
- b. Keputusan Bupati Luwu Timur Nomor 298 Tahun 2017 tentang Pembentukan Tim Teknis Pelayanan Perizinan dan Non Perizinan Terpadu pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kab. Luwu Timur tahun 2017

2) Sarana dan prasarana, dan / atau fasilitas

Sarana:

Meja, kursi, alat tulis kantor, checklist, almari, komputer, Printer, Komputer Server, Scanner, CCTV, Kamera, Proyektor, Lemari Arsip, Wifi, alat penyimpanan data (database), alat kontrol, alat telekomunikasi, sarana kebersihan dan keindahan Kantor.

Prasarana:

Instalasi listrik, telpon, ruang server, ruang kerja, ruang rapat/pertemuan, ruang pelayanan, ruang pengaduan, ruang penyimpanan arsip/dokumentasi, ruang sistem kontrol, ruang entry data, gudang arsip.

Fasilitas :

Media informasi dan pengaduan, Ruang tunggu ber AC, Lapangan Parkir Gratis, sarana hiburan TV dan akses internet

3) Kompetensi Pelaksana

- a. Pendidikan sekurang-kurangnya SLTA dan telah memiliki Sertifikat Service Excellent bagi Petugas Pelayanan di DPMPTSP
- b. Pendidikan Sekurang-kurangnya S1 dan memahami dengan baik berbagai regulasi terkait izin reklame dan bangunan bagi Tim Teknis yang ditempatkan di PTSP
- c. Dapat mengoperasikan komputer dengan baik

4) Pengawasan Internal

Pengawasan Internal dilakukan langsung oleh masing-masing pimpinan dan secara berkala oleh TIM Pengawas Internal yang dibentuk dan ditugaskan khusus oleh Kepala DPMPTSP

5) Jumlah Pelaksana

- a) Minimal 2 orang di Front Office PTSP
- b) Minimal 3 orang termasuk Kepala Dinas di Back Office
- c) Minimal 1 orang TIM Teknis dari SKPD terkait

6) Jaminan Pelayanan

Permohonan Izin akan diproses minimal sesuai dengan Standar Operational Prosedur (SOP) dan Standar Pelayanan (SP) yang berlaku, dan jika tidak sesuai, pemohon dapat menyampaikan pengaduan dan atau pelaporan sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku.

7) Jaminan Keamanan dan Keselamatan pelayanan

Setiap pemohon yang mengikuti prosedur yang telah ditetapkan akan mendapatkan jaminan keamanan selama di ruang pelayanan (front Office), termasuk keamanan berkas permohonan selama proses berlangsung hingga kepada terbitnya izin, hak atas informasi serta pelayanan yang tepat waktu

8) Evaluasi kinerja pelaksana

Kesesuaian proses pelayanan terhadap SOP dan Standar Pelayanan (SP) akan dimonitoring melalui mekanisme kartu control, penyelenggaraan Survey Kepuasan Masyarakat (SKM) dan akan dievaluasi minimal setiap 6 bulan oleh DPMPTSP bersama SKPD Teknis Terkait dan pihak Eksternal lainnya yang relevan.

Hasil Monitoring dan evaluasi akan di publikasikan dan dilaporkan secara tertulis kepada Bupatiselaku Pembina dan Pimpinan Pemerintah Daerah.

34. IZIN PENELITIAN

Izin Penelitian adalah izin yang diterbitkan oleh pemerintah daerah bagi perorangan atau lembaga yang akan melakukan penelitian dalam wilayah kabupaten sesuai dengan kewenangan yang dimiliki oleh daerah.

A. Standar Pelayanan terkait proses penyampaian pelayanan (*Service delivery*)

1) Persyaratan

Penelitian oleh siswa/ mahasiswa :

- a. Formulir Permohonan
- b. Foto Copy KTP Peneliti
- c. Surat Pengantar dari Institusi masing-masing
- d. Proposal Kegiatan

Penelitian oleh lembaga / peneliti lainnya :

- a. proposal penelitian yang berisi:
 1. latar belakang,
 2. maksud dan tujuan,
 3. ruang lingkup,
 4. jangka waktu penelitian,
 5. nama peneliti,
 6. sasaran/target penelitian,
 7. metode penelitian,
 8. lokasi penelitian, dan
 9. hasil yang diharapkan dari penelitian;
- b. salinan/foto copy kartu tanda penduduk peneliti/penanggung jawab/ketua/koordinator peneliti;
- c. surat pernyataan untuk mentaati dan tidak melanggar ketentuan peraturan perundang-undangan yang berlaku.untuk peneliti badan usaha, organisasi kemasyarakatan atau lembaga nirlaba lainnya, surat permohonan sebagaimana dimaksud disertai berkas salinan/foto copy akta notaris pendirian badan usaha/organisasi kemasyarakatan/lembaga nirlaba lainnya

2) Sistem, makinisme dan prosedur

- a. Pemohon mendapatkan informasi dan mengambil Formulir pendaftaran di Loket Informasi Front Office DPMPTSP, atau melalui tempat-tempat yang telah ditentukan, seperti kantor Desa / Kelurahan, Kecamatan dan juga melalui Website.
- b. Pemohon mengisi formulir permohonan dan melengkapi dokumen yang dipersyaratkan dan menyetorkannya ke loket Pendaftaran;
- c. Staf Loket Pendaftaran memeriksa kelengkapan berkas permohonan, jika dinyatakan lengkap, maka dilakukan registrasi pendaftaran permohonan izin dan pemohon diberikan bukti pendaftaran;
- d. Jika belum lengkap, maka berkas permohonan tidak diregistrasi (daftar) dan dikembalikan ke pemohon untuk dilengkapi;
- e. Berkas permohonan yang telah dinyatakan lengkap diteruskan ke Seksi Administrasi Perizinan dan Non Perizinan untuk di lakukan verifikasi kelengkapan dan kesesuaian berkas permohonan.
- f. Berkas permohonan yang telah di verifikasi diteruskan ke Bidang Pelayanan Terpadu Satu Pintu yang ada di Back Office, untuk menentukan bentuk kajian dan komposisi Tim teknis.
- g. Tim Teknis sesuai dengan surat tugas yang ada, selanjutnya

- permohonan izin kepada Kepala DPMPTSP selaku koordinator TIM Teknis.
- h. Untuk permohonan izin yang ditolak, akan dikembalikan ke Bidang Pelayanan Terpadu Satu Pintu untuk diterbitkan surat penolakannya.
 - i. Untuk permohonan izin yang diterima, maka akan diteruskan ke Seksi Pelayanan Perizinan dan Non perizinan untuk pencetakan izin.
 - j. Izin yang telah dicetak akan ditandatangani oleh Kepala DPMPTSP, di cap stempel dan diarsipkan di Seksi Pengelolaan Data dan Sistem Informasi.
 - k. Petugas loket informasi menghubungi pemohon, menyampaikan ke pemohon bahwa izinnya telah selesai dan dapat di ambil di loket penyerahan.
 - l. Petugas Loket Penyerahan menyerahkan Izin kepada pemohon, dengan terlebih dahulu memeriksa bukti pendaftaran dan kesesuaian identitas pemohon.

3) Jangka waktu pelayanan

Maksimal 2 hari kerja, sejak berkas permohonan dinyatakan lengkap.

4) Biaya / Tarif

Rp. 0,- (Bebas Biaya)

5) Produk Pelayanan

Surat izin Penelitian yang berlaku selama penelitian berlangsung dan dicetak diatas kertas F4, 80 Gram, resmi dengan tandatangan dan cap stempel basah.

6) Penanganan Pengaduan, saran dan masukan

- a. Pengaduan, saran, dan masukan ditangani oleh Kepala Bidang Pengendalian, pengawasan dan pengaduan atau staf loket pengaduan di lingkungan DPMPTSP yang ditunjuk oleh Kepala Dinas .
- b. Saran dan aduan disampaikan melalui loket pengaduan, kotak saran, SMS, Telepon, Faximile, dan email yang telah disiapkan DPMPTSP .
- c. Saran dan aduan segera ditangani dan ditindaklanjuti untuk diselesaikan.
- d. Pengaduan akan diselesaikan oleh tim penanganan pengaduan selambat-lambatnya 7 (Tujuh) hari kerja sejak pengaduan diterima dengan lengkap.

- B. Standar Pelayanan terkait proses pengelolaan pelayanan internal (*manufacturing*)

1) Dasar Hukum

- a. UU Nomor 18 Tahun 2002 tentang Sistem Nasional Penelitian, Pengembangan, dan Penerapan IPTEK
- b. Peraturan Mendagri Nomor 64 Tahun 2011 Tentang Pedoman Penerbitan Rekomendasi Penelitian, sebagaimana telah diubah dengan Permendagri Nomor 7 Tahun 2014
- c. Perbup Kabupaten Luwu Timur Nomor 56 tahun 2017 tentang Pendeklarasi Kewenangan Pelayanan Perizinan dan Non Perizinan kepada Kepala Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu.
- d. Keputusan Bupati Luwu Timur Nomor 298 Tahun 2017 tentang Pembentukan Tim Teknis Pelayanan Perizinan dan Non Perizinan Terpadu pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kab. Luwu Timur tahun 2017

Sarana:

Meja, kursi, alat tulis kantor, checklist, almari, komputer, Printer, Komputer Server, Scanner, CCTV, Kamera, Proyektor, Lemari Arsip, Wifi, alat penyimpanan data (database), alat kontrol, alat telekomunikasi, sarana kebersihan dan keindahan Kantor.

Prasarana:

Instalasi listrik, telpon, ruang server, ruang kerja, ruang rapat/pertemuan, ruang pelayanan, ruang pengaduan, ruang penyimpanan arsip/dokumentasi, ruang sistem kontrol, ruang entry data, gudang arsip.

Fasilitas :

Media informasi dan pengaduan, Ruang tunggu ber AC, Lapangan Parkir Gratis, sarana hiburan TV dan akses internet

3) Kompetensi Pelaksana

- a. Pendidikan sekurang-kurangnya SLTA dan telah memiliki Sertifikat Service Excellent bagi Petugas Pelayanan di DPMPTSP
- b. Pendidikan Sekurang-kurang SLTA dan memahami dengan baik berbagai regulasi terkait Surat Izin Penelitian bagi Tim Teknis yang ditempatkan di PTSP
- c. Dapat mengoperasikan komputer dengan baik

4) Pengawasan Internal

Pengawasan Internal dilakukan langsung oleh masing-masing pimpinan dan secara berkala oleh TIM Pengawas Internal yang dibentuk dan ditugaskan khusus oleh Kepala DPMPTSP

5) Jumlah Pelaksana

- a) Minimal 2 orang di Front Office PTSP
- b) Minimal 3 orang termasuk Kepala Dinas di Back Office
- c) Minimal 1 orang TIM Teknis dari SKPD terkait

6) Jaminan Pelayanan

Permohonan Izin akan diproses minimal sesuai dengan Standar Operational Prosedur (SOP) dan Standar Pelayanan (SP) yang berlaku, dan jika tidak sesuai, pemohon dapat menyampaikan pengaduan dan atau pelaporan sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku.

7) Jaminan Keamanan dan Keselamatan pelayanan

Setiap pemohon yang mengikuti prosedur yang telah ditetapkan akan mendapatkan jaminan keamanan selama di ruang pelayanan (front Office), termasuk keamanan berkas permohonan selama proses berlangsung hingga kepada terbitnya izin, hak atas informasi serta pelayanan yang tepat waktu.

8) Evaluasi kinerja pelaksana

Kesesuaian proses pelayanan terhadap SOP dan Standar Pelayanan (SP) akan dimonitoring melalui mekanisme kartu control, penyelenggaraan Survey Kepuasan Masyarakat (SKM) dan akan dievaluasi minimal setiap 6 bulan oleh DPMPTSP bersama SKPD Teknis Terkait dan pihak Eksternal lainnya yang relevan.

Hasil Monitoring dan evaluasi akan di publikasikan dan dilaporkan secara tertulis kepada Bupatiselaku Pembina dan Pimpinan Pemerintah Daerah.

Sarana:

Meja, kursi, alat tulis kantor, checklist, almari, komputer, Printer, Komputer Server, Scanner, CCTV, Kamera, Proyektor, Lemari Arsip, Wifi, alat penyimpanan data (database), alat kontrol, alat telekomunikasi, sarana kebersihan dan keindahan Kantor.

Prasarana:

Instalasi listrik, telpon, ruang server, ruang kerja, ruang rapat/pertemuan, ruang pelayanan, ruang pengaduan, ruang penyimpanan arsip/dokumentasi, ruang sistem kontrol, ruang entry data, gudang arsip.

Fasilitas :

Media informasi dan pengaduan, Ruang tunggu ber AC, Lapangan Parkir Gratis, sarana hiburan TV dan akses internet

3) Kompetensi Pelaksana

- Pendidikan sekurang-kurangnya SLTA dan telah memiliki Sertifikat Service Excellent bagi Petugas Pelayanan di DPMPTSP
- Pendidikan Sekurang-kurang SLTA dan memahami dengan baik berbagai regulasi terkait Surat Izin Penelitian bagi Tim Teknis yang ditempatkan di PTSP
- Dapat mengoperasikan komputer dengan baik

4) Pengawasan Internal

Pengawasan Internal dilakukan langsung oleh masing-masing pimpinan dan secara berkala oleh TIM Pengawas Internal yang dibentuk dan ditugaskan khusus oleh Kepala DPMPTSP

5) Jumlah Pelaksana

- Minimal 2 orang di Front Office PTSP
- Minimal 3 orang termasuk Kepala Dinas di Back Office
- Minimal 1 orang TIM Teknis dari SKPD terkait

6) Jaminan Pelayanan

Permohonan Izin akan diproses minimal sesuai dengan Standar Operational Prosedur (SOP) dan Standar Pelayanan (SP) yang berlaku, dan jika tidak sesuai, pemohon dapat menyampaikan pengaduan dan atau pelaporan sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku.

7) Jaminan Keamanan dan Keselamatan pelayanan

Setiap pemohon yang mengikuti prosedur yang telah ditetapkan akan mendapatkan jaminan keamanan selama di ruang pelayanan (front Office), termasuk keamanan berkas permohonan selama proses berlangsung hingga kepada terbitnya izin, hak atas informasi serta pelayanan yang tepat waktu.

8) Evaluasi kinerja pelaksana

Kesesuaian proses pelayanan terhadap SOP dan Standar Pelayanan (SP) akan dimonitoring melalui mekanisme kartu control, penyelenggaraan Survey Kepuasan Masyarakat (SKM) dan akan dievaluasi minimal setiap 6 bulan oleh DPMPTSP bersama SKPD Teknis Terkait dan pihak Eksternal lainnya yang relevan.

Hasil Monitoring dan evaluasi akan di publikasikan dan dilaporkan secara tertulis kepada Bupatiselaku Pembina dan Pimpinan Pemerintah Daerah.

SIEMPEL PARAF KOORDINASI
DINAS PENANAMAN MODAL DAN PTSP
KABUPATEN LUWU TIMUR

TELAH DIPERIKSA	PARAF
SEKDA	<i>[Signature]</i>
ASISTEN <i>M. YUNI</i>	<i>[Signature]</i>
KADIS	<i>[Signature]</i>

BUPATI LUWU TIMUR,

[Signature]
MUH. THORIG HUSLER