

## STANDAR PELAYANAN

### A. PENDAHULUAN

Memuat gambaran umum secara singkat tentang standar penyelenggaraan pelayanan publik pada unit kerja yang meliputi Persyaratan, prosedur, jangka waktu penyelesaian, biaya, produk layanan, penanganan pengaduan, saran, dan masukan, dasar hukum, sarana dan prasarana pelayanan, kompetensi pelaksana, pengawasan internal, jumlah pelaksana, jaminan pelayanan, jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan serta evaluasi kinerja pelaksana.

### B. STANDAR PELAYANAN

Jenis Pelayanan : LAIK HYGIENE DEPOT AIR MINUM

STANDAR PELAYANAN SERVICE DELIVERY		
NO.	KOMPONEN	URAIAN
1.	Persyaratan Pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Surat Permohonan</li> <li>2. Fotocopy KTP</li> <li>3. Hasil Laboratorium</li> <li>4. Rekomendasi dari Dinas Kesehatan</li> <li>5. Denah Lokasi dan bangunan</li> <li>6. Daftar sarana dan prasarana</li> <li>7. Foto copy sertifikat pelatihan Hygiene Depot Air Minum</li> <li>8. Foto copy SIUP/ Surat keterangan domisili</li> <li>9. Pas Photo 4x6 (2 lembar)</li> </ol> <p>(jika ada perubahan/perbedaan/ketidaksesuaian, maka mengacu pada peraturan perundang-undangan yang berlaku)</p>
2.	Sistem, mekanisme, dan prosedur	<i>Terlampir</i>
3.	Jangka waktu penyelesaian	6 hari kerja (dengan persyaratan lengkap)
4.	Biaya/tarif	Pelayanan ini tidak berbiaya (GRATIS)
5.	Produk pelayanan	Surat Laik Hygiene Depot Air Minum
6.	Penanganan pengaduan, saran, dan masukan	<p>Prosedur penanganan pengaduan di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Pekanbaru, dilaksanakan sebagai berikut :</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>a. Masyarakat menyampaikan pengaduan melalui : <ol style="list-style-type: none"> <li>a.1. Media surat / tertulis Masyarakat dapat menyampaikan aduannya melalui <b>kotak saran</b> yang disediakan di sekitar loket pelayanan, atau dapat diserahkan langsung kepada <b>petugas loket</b> atau dapat <b>dikirim melalui pos</b> ditujukan kepada : <b>Kepala Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Pekanbaru</b> <b>Jalan Jenderal Sudirman No. 464 Pekanbaru</b></li> <li>a.2. Media Internet Pengaduan ditujukan melalui email Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu yaitu Email: <b>dpmptsppekanbaru@gmail.com</b> atau Website : <b>www.dpmptsp.pekanbaru.go.id</b></li> <li>a.3. Media Telepon/Fax Masyarakat dapat menyampaikan pengaduannya melalui pesawat telepon atau melalui fax di nomor Telp. (0761) 28262 Fax (0761) 42003 atau SMS 08117515133. Oleh operator telepon akan disambungkan kepada bagian pengaduan dan akan segera ditindaklanjuti.</li> <li>a.4. Media Langsung/tatap muka Masyarakat pengadu akan ditemui langsung oleh petugas pada loket pengaduan.</li> </ol> </li> <li>b. Berdasarkan media-media tersebut, personil yang menangani akan menyampaikan/koordinasi kepada kepala bidang yang bersangkutan terhadap pengaduan masyarakat yang masuk berdasarkan kategori pengaduan yang ada (pengaduan ringan, sedang dan besar/berat).</li> <li>c. Apabila pengaduan tergolong dalam kategori pengaduan ringan,</li> </ol>

		<p>maka personil yang menangani akan menjawab secara langsung.</p> <p>d. Apabila pengaduan tergolong dalam kategori Sedang, maka masalah yang ada perlu dikoordinasikan dengan kepala bidang yang bersangkutan dan Kepala Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu. Hasil keputusan dari koordinasi akan disampaikan kepada yang bersangkutan.</p> <p>e. Apabila pengaduan tergolong dalam kategori berat, maka masalah yang ada akan dikoordinasikan antara Kepala Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu dengan Walikota Cq Asisten atau Sekretaris Daerah. Hasil Koordinasi akan disampaikan secara langsung kepada yang bersangkutan.</p> <p>f. Pengaduan melalui surat/tertulis, akan dibalas melalui surat atau via telepon dengan yang bersangkutan (apabila pihak pengadu mencantumkan nomor telepon untuk klarifikasi)</p> <p>g. Pengaduan melalui email akan dibalas kepada yang bersangkutan melalui email</p> <p>h. Pengaduan melalui telepon/fax akan ditelepon/fax kepada yang bersangkutan</p> <p>i. Pengaduan secara langsung akan dijawab secara langsung kepada yang bersangkutan</p> <p>j. Pengaduan masyarakat baik secara tertulis, melalui internet, via telepon, maupun secara langsung, akan dicatat dan dipilah oleh pejabat fungsional umum pada Sekretariat Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu selanjutnya dicatat dalam Buku Pengaduan yang terdiri dari tanggal pengaduan, identitas pengadu, jenis pengaduan, dan bobot pengaduan, diserahkan kepada Sekretaris Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu untuk diperiksa. Apabila Laporan Pengaduan Pelayanan Publik perlu dilakukan perbaikan, maka laporan pengaduan akan diserahkan kembali kepada bagian terkait untuk diperbaiki dan akan diperiksa kembali oleh Sekretaris Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu untuk disetujui.</p> <p>k. Laporan Pengaduan Pelayanan Publik yang telah disetujui oleh Sekretaris Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu akan diserahkan kepada Kepala Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu I sebagai laporan bulanan.</p> <p>l. Target penyelesaian pengaduan dalam 1 (satu) tahun adalah minimal harus dapat menyelesaikan 75% dari total pengaduan yang diterima oleh Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu untuk semua media pengaduan.</p>
<b>JENIS PELAYANAN MANUFACTURING</b>		
<b>1.</b>	<b>Dasar Hukum</b>	<p>a. Undang-Undang Nomor 25 tahun 2009 tentang Pelayanan Publik;</p> <p>b. Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik;</p> <p>c. Permendagri No. 138 Tahun 2017 tentang Penyelenggaraan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Daerah;</p> <p>d. Peraturan MENPAN dan RB No 15 Tahun 2014 Tentang Pedoman Penyusunan Standar Pelayanan;</p> <p>e. Peraturan Daerah Kota Pekanbaru Nomor 9 Tahun 2016 tentang Pembentukan dan Susunan Perangkat Daerah Kota Pekanbaru;</p> <p>f. Peraturan Walikota Pekanbaru Nomor 260 Tahun 2017 tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas dan Fungsi Serta Tata Kerja Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Pekanbaru;</p> <p>g. Peraturan Wali kota Pekanbaru Nomor 118 Tahun 2017 tentang Pendelegasian Wewenang Perizinan dan Non Perizinan Kepada Kepala Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu.</p>
<b>2.</b>	<b>Sarana, prasarana, dan/atau fasilitas</b>	<p>a. Alat Tulis Kantor</p> <p>b. Stempel/Cap legalitas</p> <p>c. Personal Computer (PC) / Laptop dan kelengkapannya</p> <p>d. Jaringan Internet</p> <p>e. Printer/Mesin Pencetak</p>

		<p>f. <i>Filling Cabinet</i></p> <p>g. Meja+Kursi</p> <p>h. Telepon/fax/alat komunikasi lainnya</p> <p>i. Loker pelayanan</p> <p>j. Ruang tunggu</p>
3.	Kompetensi pelaksana	<p>a. <b>Pejabat Struktural</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>– Memiliki kompetensi dan kewenangan dibidang perizinan</li> <li>– Menguasai prosedur tentang penerbitan izin</li> <li>– Mengetahui dan memahami peraturan terkait perizinan</li> <li>– Memenuhi kualifikasi sebagaimana telah ditetapkan dalam dokumen standar kompetensi untuk jabatan terkait</li> </ul> <p>b. <b>Petugas <i>Front Office</i></b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>– Pendidikan : Minimal lulusan SMU/ sederajat</li> <li>– Pengalaman : -</li> <li>– Berwawasan luas</li> <li>– Pengetahuan Kerja: <ul style="list-style-type: none"> <li>• Memahami Tupoksi unit kerjanya</li> <li>• Memahami mekanisme dan administrasi perizinan</li> <li>• Mengetahui dan memahami tata cara penerbitan Laik Hygiene Depot Air Minum</li> </ul> </li> <li>– Keterampilan Kerja: <ul style="list-style-type: none"> <li>• Dapat mengoperasikan komputer</li> <li>• Ramah dan berorientasi pada kepuasan pelanggan</li> <li>• Dapat bekerjasama dalam tim</li> <li>• Teliti</li> </ul> </li> <li>– Disiplin, Jujur dan Tanggungjawab</li> <li>– Berpenampilan menarik</li> </ul> <p>c. <b>Petugas <i>Back Office</i></b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>– Pendidikan : Lulusan S1 (semua jurusan)</li> <li>– Pengalaman : -</li> <li>– Berwawasan luas</li> <li>– Pengetahuan Kerja: <ul style="list-style-type: none"> <li>• Memahami Tupoksi unit kerjanya</li> <li>• Mengetahui dan memahami tata cara penerbitan Laik Hygiene Depot Air Minum</li> </ul> </li> <li>– Keterampilan Kerja: <ul style="list-style-type: none"> <li>• Dapat mengoperasikan komputer</li> <li>• Dapat bekerjasama dalam tim</li> <li>• Teliti dan cermat</li> </ul> </li> <li>– Disiplin, Jujur dan Tanggungjawab</li> </ul>
4.	Pengawasan internal	<p>a. Pemantauan kinerja dilakukan dengan menggunakan kartu kendali pelayanan yang melekat pada berkas pelayanan.</p> <p>b. Kartu kendali ini akan mengikuti proses perjalanan berkas dari satu petugas kepada petugas lainnya dari mulai diterimanya berkas hingga pemrosesan berkas selesai.</p> <p>c. Setiap petugas wajib melakukan paraf dan tanggal penyerahan dan penerimaan sesuai dengan alurnya. Dengan demikian akan dapat diketahui dimana letak kesalahan jika terjadi keterlambatan atau penyelesaian pelayanan yang tidak sesuai dengan waktu yang telah ditentukan.</p> <p>d. Kartu kendali akan dikumpulkan setiap waktu atau ketika terjadi complaint dari pemohon untuk ditindaklanjuti</p>
5.	Jumlah pelaksana	<p>Jumlah petugas yang terlibat untuk melakukan pelayanan ini adalah 5 orang, yakni:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>– 3 orang pejabat struktural</li> <li>– 1 orang petugas <i>Front Office</i></li> <li>– 1 orang petugas <i>Back Office</i></li> </ul>
6.	Jaminan pelayanan	<p>a. Apabila produk layanan sudah selesai maka petugas wajib menginformasikan kepada pemohon melalui sms</p> <p>b. Apabila produk layanan sudah selesai dan dalam waktu 1 bulan dari tanggal selesainya belum diambil pemohon, maka petugas membuat surat pemberitahuan yang dikirim ke rumah pemohon agar segera mengambil produk layanan tersebut</p>
7.	Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan	<p>a. Untuk menjamin keamanan dalam penyelenggaraan pelayanan disediakan petugas keamanan yang akan ditugaskan di area loket pelayanan</p>

		b. Gedung pelayanan dilengkapi dengan tabung pemadam kebakaran serta kamera CCTV
8.	<b>Evaluasi kinerja pelaksana</b>	<p>Evaluasi kinerja pelaksana dimaksudkan untuk mengetahui seberapa jauh pelaksanaan kegiatan sesuai dengan standar pelayanan. Adapun upaya ini akan dilaksanakan dengan :</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>a. Melakukan survey indeks kepuasan masyarakat <ol style="list-style-type: none"> <li>a.1. Survey dilakukan kepada masyarakat yang merasakan pelayanan Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Pekanbaru untuk mengetahui tingkat kepuasan masyarakat serta menjangkau keluhan terhadap pelaksanaan pelayanan</li> <li>a.2. Survey dilakukan setahun sekali dengan melakukan penyebaran kuesioner kepada masyarakat pengguna layanan</li> <li>a.3. Hasil survey berdasarkan pedoman pengolahan data SKM (Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi)</li> <li>a.4. Hasil survey dengan indeks persepsi "kurang baik" ditindaklanjuti dengan melakukan pembahasan bersama bagian terkait untuk dicarikan jalan keluar untuk dapat meningkatkan indeks dan dibuatkan perencanaan tindak lanjut untuk perbaikan pada unsur-unsur yang dinilai masih rendah.</li> </ol> </li> <li>b. Penilaian kinerja pegawai oleh Subbagian Umum dan Kepegawaian</li> </ol>

Lampiran

STANDAR OPERASIONAL PROSEDUR

LAIK HYGIENE DEPOT AIR MINUM

No	Kegiatan	Pelaksana								Mutu Baku			Keterangan	
		Pemohon	Front Office	Back Office	Tim Teknis	Kasi	Kabid	Sekretaris	Kepala Dinas	Kelengkapan	Waktu (menit/hari kerja)	Output		
1	- Pemohon meminta informasi mengenai Prosedur Laik Hygiene Depot Air Minum. - Pelugas Desk memberikan informasi tentang Prosedur Laik Hygiene Depot Air Minum. - Pemohon memasukan berkas ke loket penerimaan										Surat permohonan, persyaratan perizinan	3 menit	Surat permohonan, persyaratan perizinan	
2	Pelugas menerima dan memeriksa berkas permohonan izin dari Pemohon. Jika lengkap dan memenuhi syarat, dilanjutkan ke proses berikutnya. Jika tidak, dikembalikan ke pemohon untuk dilengkapi.									Surat permohonan, persyaratan perizinan	35 menit	Surat permohonan, persyaratan perizinan		
3	Tim teknis melakukan Peninjauan dan pemeriksaan lapangan. Jika memenuhi syarat diteruskan ke proses selanjutnya, jika tidak dikembalikan ke FO									Surat tugas, persyaratan pemohon	4 hari	BAP		
4	Pelugas membuat surat Prosedur Laik Hygiene Depot Air Minum sesuai hasil BAP dari tim teknis.									BAP	3 menit	Berkas surat yang belum diparaf		
5	Kasi memaraf surat Laik Hygiene Depot Air Minum									Berkas surat yang belum diparaf	5 menit	Berkas surat yang sudah diparaf		
6	Kabid memaraf surat Laik Hygiene Depot Air Minum									Berkas surat yang sudah diparaf kasi	10 menit	surat yang sudah diparaf Kabid		
7	Sekretaris memaraf surat Laik Hygiene Depot Air Minum									surat yang sudah diparaf Kabid	10 menit	surat yang sudah diparaf Sekretaris		
8	Kepala Dinas Menandatangani Laik Hygiene Depot Air Minum									surat yang sudah diparaf Sekretaris	1 hari	surat yang sudah ditandatangani oleh Kadis		
9	Pelugas memberi nomor surat Laik Hygiene Depot Air Minum									surat yang sudah ditandatangani oleh Kadis	3 menit	surat yang sudah ditandatangani dan diberi nomor		
10	Pemohon menerima surat Laik Hygiene Depot Air Minum									surat yang sudah ditandatangani dan diberi nomor	1 menit	Berkas surat		
<b>TOTAL HARI</b>										<b>6 hari kerja</b>				