

Standar Pelayanan

Monitoring dan Evaluasi Pelayanan Perizinan dan Nonperizinan

Dasar Hukum:

- a. Permendagri RI Nomor 138 Tahun 2017 tentang Penyelenggaraan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Daerah.
- b. Surat Edaran Menteri Dalam Negeri Nomor 500 (2219/V/Bangda tanggal 30 Oktober 2009) perihal Kerangka Monitoring dan Evaluasi Pelayanan Perizinan Terpadu Satu Pintu (PTSP).

NO.	KOMPONEN	URAIAN
1.	Persyaratan	<ol style="list-style-type: none"> a. Legalitas pembentukan Tim Perumus tata aturan (Standar Pelayanan Publik (SPP) dan Standar Operasional Prosedur (SOP)) pelayanan perizinan dan nonperizinan. Tim Perumus bertugas memantau perkembangan tata aturan perizinan dan nonperizinan dari Pemerintah Pusat. b. Dokumen Standar Pelayanan Publik (SPP) Pelayanan Perizinan dan Nonperizinan yang minimal mengatur nama layanan, dasar hukum, persyaratan, prosedur, waktu pelayanan, biaya, produk, dan mekanisme pengaduan. c. Dokumen Standar Operasional Prosedur (SOP) Pelayanan Perizinan dan Nonperizinan yang minimal mengatur nama layanan, dasar hukum, tahapan prosedur, unit kerja pelaksana, output tiap tahap, dan waktu maksimal pelayanan. d. Bukti penyelenggaraan Sosialisasi SPP dan SOP kepada seluruh pemangku kepentingan Pelayanan Perizinan dan Nonperizinan. e. Data Realitas Kondisi DPM PTSP meliputi: <ol style="list-style-type: none"> 1) Kelembagaan dan struktur organisasi DPM PTSP. 2) Legalitas pendelegasian wewenang dari Walikota kepada DPM PTSP. 3) Sumber daya manusia. 4) Sarana dan prasarana. f. Catatan Data Monitoring dan Evaluasi meliputi: <ol style="list-style-type: none"> 1) Data pelayanan izin dan nonizin meliputi: <ol style="list-style-type: none"> a) Nama jenis izin dan nonizin terbit. b) Tanggal masuk permohonan dan tanggal siap diserahkan pada pemohon. c) Jumlah izin dan nonizin terbit. 2) Realisasi investasi. 3) Survei Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) atas Pelayanan Perizinan dan Nonperizinan. 4) Pengaduan masyarakat (substansi pengaduan dan pengelolaannya). 5) Permasalahan yang dialami oleh pihak konsumen dan solusinya. 6) Permasalahan yang dialami oleh pihak Dinas/Unit Teknis Terkait dan solusinya. 7) Permasalahan yang dialami oleh pihak DPM PTSP dan solusinya. 8) Inovasi layanan. 9) Penyelenggaraan penyuluhan kepada masyarakat. 10) Penyederhanaan jenis dan prosedur.

		<p>11)Pemberian insentif dan kemudahan penanaman modal.</p> <p>g. Rencana capaian kinerja DPM PTSP yang ditetapkan dalam dokumen perencanaan pembangunan daerah.</p>
2.	Prosedur	<p>a. Meminta persyaratan Monev</p> <p>b. Melakukan koordinasi dan meminta persyaratan Monev</p> <p>c. Melakukan koordinasi dan meminta persyaratan Monev</p> <p>d. Menghimpun persyaratan Monev</p> <p>e. Menghimpun persyaratan Monev</p> <p>f. Menghimpun persyaratan Monev</p> <p>g. Menghimpun persyaratan Monev</p> <p>h. Menyerahkan persyaratan Monev</p> <p>i. Memeriksa berkas persyaratan Monev</p> <p>j. Mengolah menganalisis, dan menyusun data persyaratan Monev</p> <p>k. Melakukan validasi hasil Monev</p> <p>l. Menandatangani hasil Monev</p> <p>m. Melakukan penomoran dan pengarsipan hasil Monev</p> <p>n. Melaporkan hasil Monev</p> <p>o. Melaporkan hasil Monev</p> <p>p. Mengetahui hasil Monev</p> <p>q. Melakukan publikasi terbatas hasil Monev</p>
3.	Waktu Pelayanan	<p>4 (empat) kali dalam satu tahun per triwulan. Setiap Monev dilaksanakan dalam waktu 17 (tujuh belas) hari kerja dengan catatan seluruh persyaratan diterima dengan lengkap dan benar.</p>
4.	Biaya/tarif	<p>Tidak dikenakan biaya.</p>
5.	Produk	<p>Hasil Monitoring dan Evaluasi Pelayanan Perizinan dan Nonperizinan.</p>
6.	Pengelolaan Pengaduan	<p>Penyampaian pengaduan, saran dan masukan dapat dilakukan melalui empat alternatif yaitu:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Kotak saran/kotak pengaduan, 2. Petugas Penerima pengaduan secara langsung, 3. Secara tertulis melalui surat yang ditujukan kepada : Dinas Penanaman Modal Pelayanan Terpadu Satu Pintu dan Tenaga Kerja Kota Batu Balaikota Among Tani Gedung B Lantai 1 Jl. Panglima Sudirman No.507, Pesanggrahan, Kec. Batu, Kota Batu, Jawa Timur 65314 4. Portal pengaduan, saran dan masukan melalui : Telepon/Fax : (0341) 5025655 WhatsApp : 082245551781 Email : dpmptspnaker.batukota@gmail.com Instagram : dinas_pmptspnaker_batu