









3. SISTEM, MEKANISME, DAN PROSEDUR

| No. | Kegiatan | Pemohon | PTSP | OPD Teknis | Keterangan |
|-----|---|--|--|---|-----------------------|
| 1 | Upload dokumen persyaratan |  | | | Sesuai Lampiran II |
| 2 | Pemeriksaan kelengkapan dan kebenaran dokumen persyaratan |  |  | | Maksimal 3 hari kerja |
| 3 | Pembuatan Berita Acara / Penerbitan Rekomendasi Izin | | |  | |
| 4 | Persetujuan Permohonan izin |  |  | | Maksimal 3 hari kerja |
| 5 | Cetak Izin |  |  | | |

4. SARANA DAN PRASARANA

- 1) Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu harus memiliki tempat pelayanan dengan ketersediaan fungsi ruang yang dibutuhkan, yang meliputi:
 - a. Ruang Pemrosesan Berkas;
 - b. Ruang Server;
 - c. Ruang Arsip;
 - d. Ruang Pembayaran (Bank);
 - e. Ruang Rapat ;
 - f. Ruang Tamu;
 - g. Ruang Keamanan;
 - h. Ruang Pantry;
 - i. Ruang Kepala Dinas;
 - j. Ruang Kepala Seksi;
 - k. Tempat Parkir yang Luas;
 - l. Tempat Ibadah;
 - m. Rumah Genset;
 - n. Toilet/Kamar mandi.

- 2) Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu harus memiliki sarana kantor yang dibutuhkan untuk memberikan pelayanan, yang meliputi:
- a. Komputer;
 - b. Printer dan Plotter;
 - c. Komputer Server;
 - d. Scanner;
 - e. Mebeuler;
 - f. Telepon;
 - g. Faksimili;
 - h. Kendaraan Operasional;
 - i. Mobil Pelayanan Perizinan Keliling;
 - j. Papan Informasi;
 - k. Televisi;
 - l. CCTV;
 - m. Kamera;
 - n. Proyektor;
 - o. Lemari Arsip;
 - p. Touchscreen IKM
 - q. WIFI
 - r. Alat Tulis Kantor;
 - s. Sarana Kebersihan dan Keindahan Kantor.

5. KOMPETENSI PELAKSANA

Kompetensi petugas yang terlibat dalam penyelesaian pelayanan meliputi:

Tim Verifikator:

- a) Memiliki latar belakang pendidikan dan pengetahuan yang sesuai dengan jenis pelayanan yang diberikan;
- b) Memiliki sertifikat kompetensi sesuai yang dipersyaratkan;
- c) Memiliki kemampuan teknis dalam menyelesaikan pelayanan yang diberikan;
- d) Memiliki kemampuan mengoperasikan komputer; dan
- e) Menguasai pengetahuan teknologi informasi;

6. PENGAWASAN INTERNAL

Pengawasan internal dilaksanakan agar penyelenggaraan pelayanan Perizinan dan Non Perizinan sesuai dengan Standar Pelayanan yang telah ditetapkan. Pengawasan internal dilaksanakan oleh setiap atasan secara struktural baik yang menyangkut aspek teknis maupun administratif sesuai dengan tugas pokok dan fungsi. Pengendalian secara terus menerus yang dilakukan oleh atasan langsung terhadap bawahannya secara preventif atau represif agar pelaksanaan tugas berjalan secara efektif dan efisien sesuai dengan program/kegiatan.

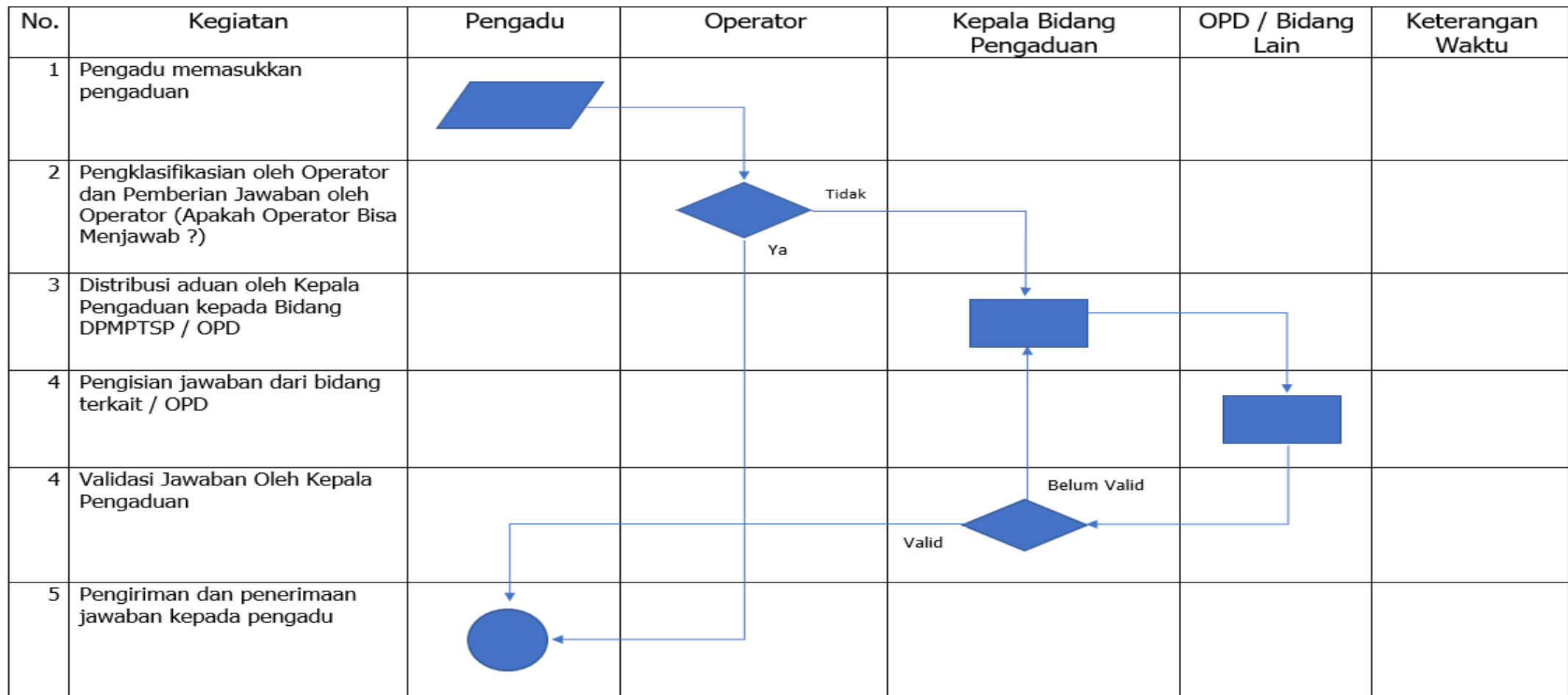
7. PENANGANAN PENGADUAN, SARANA, DAN MASUKAN

Penanganan pengaduan, sarana, dan masukan dilakukan dengan cara sebagai berikut:

1. Pelayanan Informasi dan Pengaduan dilaksanakan secara elektronik melalui JOSS;
2. Pemohon yang ingin mendapatkan informasi dapat memilih opsi konsultasi sedangkan pemohon yang ingin melakukan pengaduan dapat memilih opsi pengaduan;
3. Pemohon mengisi data diri dan pertanyaan / pengaduan pada formulir web yang telah disediakan;

4. Admin helpdesk akan menindaklanjuti pertanyaan / pengaduan sesuai dengan bidang / bagian yang membidangi; dan
5. Respon balik akan disampaikan langsung oleh pejabat berwenang menjawab pertanyaan / pengaduan.

ALUR PENGADUAN SECARA ELEKTRONIK



ALUR KONSULTASI SECARA ELEKTRONIK

| No. | Kegiatan | Pemohon Konsultasi | Operator | Kepala Bidang Pengaduan | OPD / Bidang Lain | Keterangan Waktu |
|-----|---|--------------------|----------|-------------------------|-------------------|------------------|
| 1 | Penanya memasukkan pertanyaan konsultasi | | | | | |
| 2 | Pengklasifikasian oleh Operator dan Pemberian Jawaban oleh Operator (Apakah Operator Bisa Menjawab ?) | | | | | |
| 3 | Distribusi pertanyaan konsultasi oleh Kepala Pengaduan kepada Bidang DPMPSTSP / OPD | | | | | |
| 4 | Pengisian jawaban dari bidang terkait / OPD | | | | | |
| 4 | Validasi Jawaban Oleh Kepala Pengaduan | | | | | |
| 5 | Jawaban Konsultasi | | | | | |



Tidak

Ya



Belum Valid

Valid



8. JUMLAH PELAKSANA

Pelaksanaan pemrosesan berkas permohonan izin atau non izin dilakukan minimal 1 (satu) orang pemroses (PNS atau PTT) untuk tiap sektor.

9. JAMINAN PELAYANAN

Penyelenggara pelayanan publik wajib memberikan jaminan pelayanan kepada masyarakat. Jaminan pelayanan yang diterapkan dalam Penyelenggaraan Pelayanan Terpadu Satu Pintu yaitu jaminan pelayanan yang memberikan kepastian kepada masyarakat agar masyarakat dapat menerima hak sesuai dengan standar pelayanan. Penyelenggara Pelayanan Terpadu Satu Pintu harus memiliki komitmen untuk memberikan pelayanan sesuai dengan standar pelayanan yang telah ditetapkan. Dalam mengimplementasikan komitmen tersebut dilakukan pemantauan dan evaluasi terhadap penyelenggaraan pelayanan terpadu satu pintu secara berkala dan berkelanjutan.

10. JAMINAN KEAMANAN DAN KESELAMATAN PELAYANAN

Penyelenggara pelayanan publik wajib memberikan jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan dalam bentuk komitmen untuk memberikan rasa aman, bebas dari bahaya, dan risiko keragu-raguan. Komitmen untuk memberikan rasa aman, bebas dari bahaya dan risiko keragu-raguan diwujudkan dalam keterbukaan informasi penyelenggaraan Pelayanan Terpadu Satu Pintu yang didukung dengan sarana dan prasarana yang dapat diakses secara mudah oleh masyarakat dan pengusaha.

11. EVALUASI KINERJA PELAKSANA

Penyelenggara pelayanan publik wajib melaksanakan evaluasi terhadap kinerja dari pelaksana pelayanan. Evaluasi ini bertujuan untuk mengetahui seberapa jauh pelaksanaan kegiatan sesuai dengan standar pelayanan. Evaluasi kinerja dilaksanakan secara berkala dan berkelanjutan baik secara internal maupun eksternal. Evaluasi kinerja secara internal dilaksanakan oleh penyelenggara pelayanan yang dipantau intens secara struktural. Evaluasi secara eksternal dilaksanakan dengan melakukan survey kepuasan masyarakat yang diselenggarakan oleh konsultan yang ahli dibidang pelayanan publik. Hasil dari evaluasi internal dan survey kepuasan masyarakat digunakan sebagai pedoman untuk menyempurnakan penyelenggaraan Pelaynan Terpadu Satu Pintu.

GUBERNUR JAWA TIMUR,

Ttd.

KHOFIFAH INDAR PARAWANSA