

Lampiran : Peraturan Bupati Mamasa  
Nomor : 34 Tahun 2021  
Tanggal : 31 Desember 2021

**SALINAN**

## STANDAR PELAYANAN PUBLIK

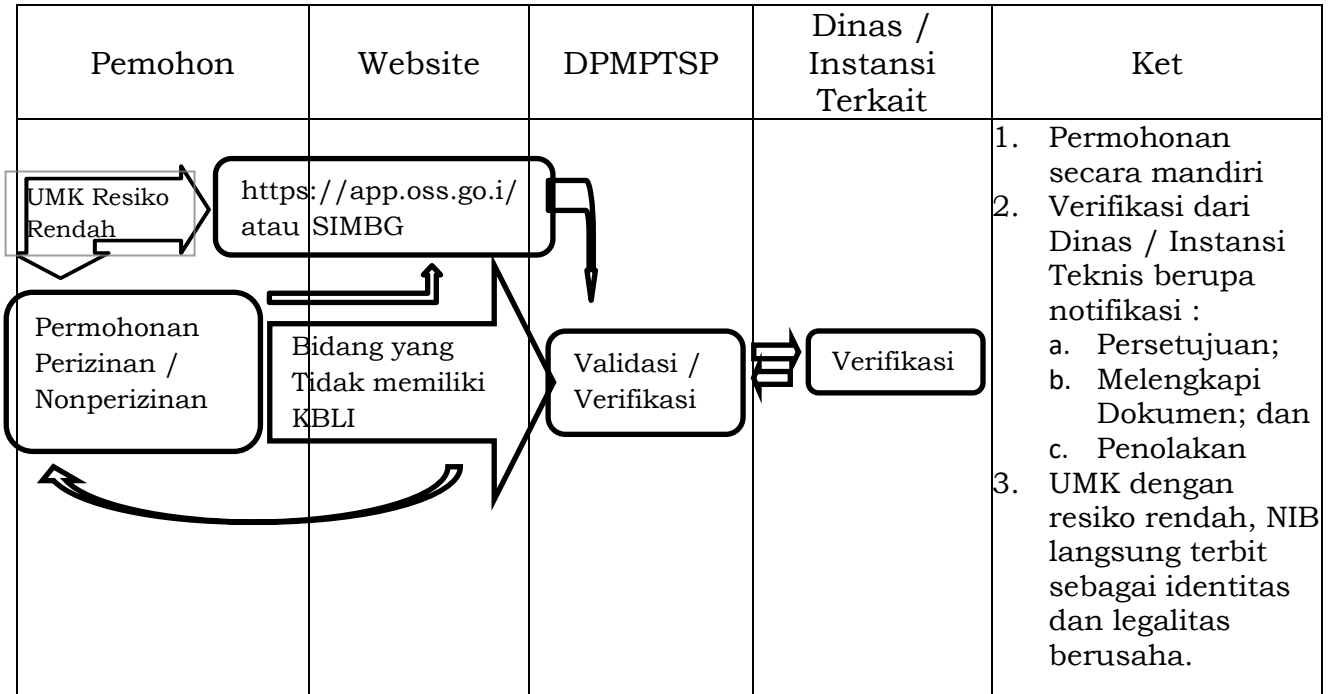
### I. DASAR HUKUM

1. Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah sebagaimana telah diubah beberapa kali, terakhir dengan Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2020 tentang Cipta Kerja;
2. Peraturan Pemerintah Nomor 5 tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Resiko;
3. Peraturan Pemerintah Nomor 6 tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusaha di Daerah;
4. Peraturan Presiden Nomor 10 tahun 2021 tentang Bidang Penanaman Modal.

### II. PERSYARATAN

1. Penyelenggaraan perizinan berusaha di daerah dilakukan untuk meningkatkan ekosistem investasi dan kegiatan berusaha meliputi :
  - a. Perizinan Berusaha Berbasis Resiko;
  - b. Persyaratan Dasar Perizinan; dan
  - c. Perizinan Berusaha Sektor dan Kemudahan Berusaha.
2. Perizinan Berusaha Berbasis Resiko dilakukan berdasarkan penetapan tingkat resiko dan peringkat skala usaha kegiatan usaha dengan persyaratan dasar meliputi :
  - a. Kesesuaian kegiatan pemanfaatan ruang;
  - b. Persetujuan lingkungan; dan
  - c. Persetujuan Bangunan Gedung dan Sertifikat Laik fungsi.

### III. SISTEM, MEKANISME DAN PROSEDUR



### IV. JANGKA WAKTU PENYELESAIAN

Dalam hal berkas permohonan/persyaratan telah dipenuhi secara lengkap, maksimal 60 menit Perizinan Berusaha, Perizinan Non Berusaha dan Pelayanan Non Perizinan dapat terbit/diterbitkan.

### V. BIAYA/TARIF RETRIBUSI DAERAH

Pelaksanaan pelayanan Perizinan Berusaha, Perizinan Non Berusaha dan Pelayanan Non Perizinan tidak dipungut biaya kecuali Perizinan Non Berusaha dan Pelayanan Non Perizinan tertentu dikenakan retribusi daerah sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan, DPMPTSP tidak dibebani target Pendapatan Asli Daerah. Dalam hal pelaksanaan PTSP sebagaimana menyebabkan berkurangnya Pendapatan Asli Daerah, Pemerintah Pusat memberikan dukungan insentif anggaran kepada daerah sesuai ketentuan peraturan perundang-undangan.

### VI. 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 arsip;
  - c. Ruang rapat;
  - d. Ruang tamu;

- e. Ruang keamanan;
  - f. Ruang pantry;
  - g. Ruang Kepala Dinas;
  - h. Ruang Sekretariat Dinas;
  - i. Ruang Bidang – Bidang;
  - j. Tempat Parkir yang luas;
  - k. Rumah Genset; dan
  - l. 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 dan Laptop;
  - b. Printer dan Plotter;
  - c. Scanner;
  - d. Mebeuler;
  - e. Seragam Pelayanan;
  - f. Formulir;
  - g. Telepon/Email/Website;
  - h. Kendaraan operasional;
  - i. Mobil Pelayanan Perizinan Keliling;
  - j. Papan Informasi;
  - k. Televisi;
  - l. CCTV/Kamera Pengawas;
  - m. Kamera;
  - n. Proyektor;
  - o. Brosur;
  - p. Banner;
  - q. Lemari arsip
  - r. Touchscreen IKM;
  - s. WIFI;
  - t. Alat Tulis Kantor;
  - u. Sarana kebersihan dan keindahan kantor;
  - v. Alat pemadam kebakaran;
  - w. Penyedia listrik; dan
  - x. Petunjuk arah lokasi/Papan nama bidang.

## VII. KOMPETENSI PELAKSANA

Kompetensi petugas yang terlibat dalam penyelesaian pelayanan meliputi:

1. Memiliki latar belakang Pendidikan dan pengetahuan yang sesuai dengan jenis pelayanan yang diberikan;
2. Memiliki sertifikat kompetensi sesuai yang dipersyaratkan;
3. Memiliki kemampuan teknis dalam menyelesaikan pelayanan yang diberikan;
4. Memiliki kemampuan mengoperasikan komputer; dan
5. Menguasai pengetahuan teknologi informasi.

## VIII. PENGAWASAN INTERNAL

Pengawasan internal dilaksanakan agar penyelenggaraan pelayanan sesuai dengan standar pelayanan yang ditetapkan. Pengawasan internal dilakukan oleh setiap atasan secara structural baik yang menyangkut aspek teknis maupun administratif sesuai dengan tupoksi.

## IX. PENANGANAN PENGADUAN, SARAN DAN MASUKAN

Penanganan pengaduan, saran dan masukan sebagai berikut :

1. Pelayanan informasi dan pengaduan dilaksanakan secara manual dan elektronik melalui OSS.
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 tersedia.
4. Admin Helpdesk akan menindaklanjuti pertanyaan/pengaduan sesuai dengan bidang/bagian yang membidangi.
5. Respon balik akan disampaikan langsung oleh pejabat yang berwenang menjawab pertanyaan/pengaduan.

## X. JUMLAH PELAKSANA

Pelaksana pemrosesan berkas permohonan izin dan non izin dilakukan minimal 3 (tiga) orang.

## XI. JAMINAN PELAYANAN

Penyelenggara pelayanan publik wajib memberikan jaminan pelayanan kepada masyarakat yaitu jaminan pelayanan yang memberikan kepastian

kepada masyarakat/pelaku usaha untuk menerima hak sesuai dengan standar pelayanan.

Penyelenggara PTSP harus memiliki komitmen untuk memberikan pelayanan sesuai dengan standar pelayanan yang telah ditetapkan. Penyelenggaraan PTSP melalui “Excellence service, didatangi, edukasi, berikan ijin usaha” (ES DEBU), dalam mengimplementasikan komitmen tersebut, dilakukan pemantauan dan evaluasi terhadap penyelenggaraan PTSP secara berkala dan berkelanjutan.

## XII. JAMINAN KEAMANAN DAN KESELAMATAN PELAYANAN

Penyelenggara pelayanan public wajib memberikan jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan dalam bentuk komitmen untuk memberikan rasa aman, bebas dari bahaya dan resiko keragu-raguan yang diwujudkan dalam keterbukaan informasi penyelenggaraan PTSP yang didukung dengan sarana dan prasarana yang dapat diakses secara mudah oleh masyarakat dan pelaku usaha.

## XIII. EVALUASI KINERJA PELAKSANA


Penyelenggara pelayanan publik wajib melaksanakan evaluasi terhadap kinerja dari pelaksana pelayanan. Evaluasi ini bertujuan untuk mengetahui kondisi pelaksanaan kegiatan sesuai dengan standar pelayanan. Evaluasi kinerja dilaksanakan secara berkala dan berkelanjutan baik secara internal maupun eksternal. Evaluasi secara internal dengan intens secara struktural dan evaluasi eksternal dilaksanakan dengan melakukan survey kepuasan masyarakat. Hasil dari evaluasi tersebut digunakan sebagai pedoman untuk menyempurnakan penyelenggaraan PTSP.

BUPATI MAMASA,

ttd.

RAMLAN BADAWI

Salinan sesuai dengan aslinya  
SEKRETARIAT DAERAH KABUPATEN MAMASA  
KABAG. HUKUM dan HAM,



H. ABD. SAMAD, SH., MM  
Pangkat : Pembina  
NIP. : 19690503 200701 1 044