



WALIKOTA BANJARMASIN

PROVINSI KALIMATAN SELATAN

PERATURAN WALIKOTA BANJARMASIN

NOMOR = TAHUN 2016

TENTANG

**STANDAR PELAYANAN BIDANG PERIZINAN
PADA BADAN PELAYANAN PERIZINAN TERPADU DAN PENANAMAN MODAL
KOTA BANJARMASIN**

WALIKOTA BANJARMASIN,

- Menimbang :
- a. bahwa untuk memberikan pelayanan yang prima di tingkat Satuan Kerja Perangkat Daerah, perlu disusun Standar Pelayanan pada Badan Pelayanan Perizinan Terpadu dan Penanaman Modal Kota Banjarmasin;
 - b. bahwa berdasarkan pertimbangan sebagaimana pada huruf a diatas, perlu menetapkan dengan Peraturan Walikota Banjarmasin tentang Standar Pelayanan Bidang Perizinan pada Badan Pelayanan Perizinan Dan Penanaman Modal Kota Banjarmasin ;
- Mengingat
1. Undang-Undang Nomor 27 Tahun 1959 tentang Penetapan Undang-Undang Darurat Nomor 3 Tahun 1953 tentang Pembentukan Daerah Tingkat II di Kalimantan (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 1953 Nomor 9) sebagai Undang-Undang (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 1959 Nomor 27, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 1820);
 2. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2007 tentang Penanaman Modal (Lembaran Negara Tahun 2007 Nomor 67, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4724);
 3. Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2008 Nomor 67 ,Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4846);

4. **Undang-Undang Nomor 28 Tahun 2009 tentang Pajak Daerah dan Retribusi Daerah (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2009 Nomor 130 Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4614, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5049);**
5. **Undang-Undang Nomor 12 Tahun 2011 tentang Pembentukan Peraturan Perundang-undangan (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2011 Nomor 82, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5234);**
6. **Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintah Daerah (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2014 Nomor 244, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5587) telah diubah beberapa kali terakhir dengan Undang-Undang Nomor 9 Tahun 2015 tentang Perubahan Kedua atas Undang-Undang Nomor 23 tahun 2014 tentang Pemerintah Daerah (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2015 Nomor 58, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5679);**
7. **Undang-undang Nomor 30 Tahun 2014 tentang Administrasi Pemerintahan (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2014 Nomor 292, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5601);**
8. **Peraturan Pemerintah Nomor 65 Tahun 2005 tentang Pedoman Penyusunan dan Penerapan Standar Pelayanan Minimal (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2005 Nomor 150, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4585);**
9. **Peraturan Pemerintah Nomor 79 Tahun 2005 tentang Pembinaan. dan Pengawasan Penyelenggaraan Pemerintahan Daerah (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2005 Nomor 165, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4593);**
10. **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);**
11. **Peraturan Presiden Republik Indonesia Nomor 76 Tahun 2013 tentang Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2013 Nomor 191);**
12. **Peraturan Presiden Republik Indonesia 97 Tahun 2014 tentang Penyelenggaraan Pelayanan Terpadu satu Pintu (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2014 Nomor 221) ;**

13. **Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 24 Tahun 2006 tentang Pedoman Penyelenggaraan Pelayanan Terpadu Satu Pintu;**
14. **Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 80 Tahun 2015 tentang Pembentukan Produk Hukum Daerah (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2015 Nomor 2036) ;**
15. **Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 15 Tahun 2014 tentang Petunjuk Teknis Penyusunan, Penetapan dan Penerapan Standar Pelayanan;**
16. **Peraturan Daerah Kota Banjarmasin Nomor 7 Tahun 2009 tentang Kewenangan dan Tata Kelola Pelayanan Perizinan Terpadu Satu Pintu Kota Banjarmasin (Lembaran Daerah Tahun 2009 Nomor 14) sebagaimana telah diubah beberapa kali , terakhir dengan Peraturan Daerah Kota Banjarmasin Nomor 17 Tahun 2013 tentang Perubahan Kedua atas Peraturan Daerah Kota Banjarmasin Nomor 7 Tahun 2009 tentang Kewenangan Satu Pintu Kota Banjarmasin (Lembaran Daerah Kota Banjarmasin Nomor 2013 Nomor 17) ;**
17. **Peraturan Daerah Kota Banjarmasin Nomor 28 Tahun 2011 tentang Pembentukan Organisasi dan Tata Kerja Perangkat Daerah Kota Banjarmasin, (Lembaran Daerah Kota Banjarmasin Tahun 2011 Nomor 28, Tambahan Lembaran Daerah Kota Banjarmasin Nomor 23) sebagaimana telah diubah beberapa kali terakhir dengan Peraturan Daerah kota Banjarmasin Nomor 25 Tahun 2014 tentang Perubahan kedua Atas Peraturan Daerah Nomor 28 Tahun 2011 tentang Pembentukan Organisasi dan Tata Kerja Perangkat Daerah Kota Banjarmasin (Lembaran Daerah Tahun 2014 Nomor 25);**
18. **Peraturan Daerah Kota Banjarmasin Nomor 10 Tahun 2013 tentang Penyelenggaraan Penanaman Modal di Kota Banjarmasin, Tambahan Lembaran Daerah Kota Banjarmasin Nomor 39) ;**

MEMUTUSKAN :

Menetapkan : PERATURAN WALIKOTA BANJARMASIN TENTANG STANDAR PELAYANAN BIDANG PERIZINAN PADA BADAN PELAYANAN PERIZINAN TERPADU DAN PENANAMAN MODAL KOTA BANJARMASIN.

BAB I KETENTUAN UMUM

Pasal 1

Dalam Peraturan Walikota ini yang dimaksud dengan :

1. Daerah adalah Kota Banjarmasin.
2. Pemerintah Daerah adalah Penyelenggaraan Urusan Pemerintahan oleh Pemerintah Daerah dan Dewan Perwakilan Rakyat Daerah menurut asas otonomi dan tugas pembantuan dengan prinsip otonomi seluas-luasnya dalam sistem dan prinsip Negara Kesatuan Republik Indonesia.
3. Pemerintah Kota Banjarmasin adalah Walikota dan perangkat daerah.
4. Badan Pelayanan Perizinan Terpadu dan Penanaman Modal yang selanjutnya disebut BP2TPM, adalah unsur perangkat daerah yaitu Badan yang memiliki tugas pokok dan fungsi mengelola semua bentuk pelayanan perizinan di daerah dengan sistem satu pintu.
5. Kepala Badan adalah Kepala Badan Pelayanan Perizinan Terpadu dan Penanaman Modal (BP2TPM) Kota Banjarmasin.
6. Izin adalah dokumen yang dikeluarkan oleh Kepala Badan berdasarkan peraturan daerah atau peraturan lainnya yang merupakan bukti legalitas, menyatakan sah atau diperbolehkannya seseorang atau badan hukum untuk melakukan usaha atau kegiatan tertentu.
7. Perizinan adalah pemberian legalitas kepada seseorang atau pelaku usaha/kegiatan tertentu, baik dalam bentuk izin, tanda daftar usaha, label dan lain-lain yang sejenis.
8. Pelayanan Perizinan Terpadu adalah kegiatan penyelenggaraan perizinan dan non perizinan yang proses pengelolaannya mulai dari tahap permohonan sampai ke tahap terbitnya dokumen dilakukan melalui satu tempat dan satu pintu.
9. Biaya Pelayanan adalah segala biaya dengan nama atau sebutan apapun yang dikeluarkan oleh pemohon untuk memperoleh dokumen yang dikeluarkan oleh penyelenggara pelayanan yang besarnya dan tata cara pembayarannya telah ditetapkan sesuai dengan Peraturan Daerah atau Peraturan Perundang-undangan lainnya.
10. Pelayanan Publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa, dan/atau pelayanan administratif yang disediakan oleh Penyelenggara Pelayanan Publik.
11. Penyelenggara Pelayanan Publik yang selanjutnya disebut Penyelenggara adalah setiap institusi Penyelenggara Negara, korporasi, lembaga independen yang dibentuk berdasarkan Undang-Undang untuk kegiatan pelayanan publik, dan badan hukum lain yang dibentuk semata-mata untuk kegiatan pelayanan publik. Pelaksana Pelayanan Publik yang selanjutnya disebut Pelaksana adalah pejabat, pegawai, petugas, dan setiap orang yang bekerja di dalam organisasi penyelenggara yang bertugas melaksanakan tindakan atau serangkaian tindakan pelayanan publik.
12. Standar Pelayanan yang selanjutnya disingkat SP, adalah tolok ukur yang dipergunakan sebagai pedoman penyelenggaraan pelayanan dan acuan penilaian kualitas pelayanan sebagai kewajiban dan janji Penyelenggara kepada masyarakat dalam rangka pelayanan yang berkualitas, cepat, mudah, terjangkau, dan terukur.

BAB II MAKSUD DAN TUJUAN

Pasal 2

Maksud ditetapkannya Standar Pelayanan adalah sebagai pedoman bagi aparatur Badan Pelayanan Perizinan Terpadu dan Penanaman Modal Kota Banjarmasin dan masyarakat atau penerima pelayanan dalam proses penyelenggaraan pelayanan administratif di Badan Pelayanan Perizinan Terpadu dan Penanaman Modal Kota Banjarmasin;

Pasal 3

Tujuan ditetapkannya Standar Pelayanan adalah untuk :

- a. Memberikan kepastian hukum bagi masyarakat untuk memperoleh pelayanan perizinan yang diselenggarakan oleh BP2TPM;
- b. Mewujudkan terselenggaranya pelayanan berkualitas;
- c. Mewujudkan pelayanan yang cepat, murah, mudah, transparan, pasti, terjangkau dan tepat waktu;

BAB III RUANG LINGKUP

Pasal 4

Ruang Lingkup Standar Pelayanan Bidang Perizinan pada BP2TPM (perizinan dan non perizinan) meliputi :

- a. Pelayanan Administrasi Bidang Perizinan Jasa Usaha;
- b. Pelayanan Administrasi Bidang Perizinan Tertentu;
- c. Pelayanan Administrasi Bidang Perizinan Penanaman Modal;

BAB IV KOMPONEN STANDAR PELAYANAN

Pasal 5

- (1) Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses penyampaian pelayanan (service delivery) meliputi :
 - a. Persyaratan**, adalah syarat (dokumen atau hal lain) yang harus dipenuhi dalam pengurusan masing-masing jenis perizinan.
 - b. Sistem**, mekanisme, dan prosedur, adalah tata cara pelayanan yang dibakukan bagi pemberi dan penerima pelayanan perizinan.
 - c. Jangka waktu penyelesaian**, adalah jangka waktu yang diperlukan untuk menyelesaikan seluruh proses pelayanan dari setiap jenis perizinan.
 - d. Biaya/tarif**, adalah ongkos yang dikenakan kepada penerima layanan dalam mengurus dan/atau memperoleh pelayanan dari setiap jenis perizinan.
 - e. Produk pelayanan**, adalah hasil pelayanan yang diberikan dan diterima sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan yaitu berupa dokumen perizinan.
 - f. Penanganan pengaduan**, saran, dan masukan, adalah tata cara pelaksanaan penanganan pengaduan dan tindak lanjut.

(2) Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses pengelolaan pelayanan meliputi :

- a. **Dasar Hukum**, adalah peraturan perundang-undangan yang menjadi dasar penyelenggaraan pelayanan masing-masing jenis perizinan.
- b. **Sarana, prasarana, dan/atau fasilitas**, adalah peralatan dan fasilitas yang diperlukan dalam penyelenggaraan pelayanan.
- c. **Kompetensi pelaksana**, adalah kemampuan yang harus dimiliki oleh pelaksana meliputi pengetahuan, keahlian, ketrampilan dan pengalaman.
- d. **Pengawasan internal**, adalah system pengendalian internal dan pengawasan langsung yang dilaksanakan oleh pimpinan satuan kerja atau atasan langsung pelaksana.
- e. Jumlah pelaksana, adalah tersedianya pelaksana untuk masing-masing jenis pelayanan perizinan sesuai dengan beban kerja.
- f. **Jaminan pelayanan**, adalah memberikan kepastian pelayanan dilaksanakan sesuai dengan Standar Pelayanan.
- g. **Jaminan keamanan** dan keselamatan pelayanan, adalah dalam bentuk komitmen untuk memberikan rasa aman, bebas dari bahaya, resiko, dan keragu-raguan.
- h. **Evaluasi kinerja pelaksana**, adalah penilaian untuk mengetahui seberapa jauh pelaksanaan kegiatan sesuai dengan Standar Pelayanan.

(3) Uraian Komponen Standar Pelayanan untuk masing-masing jenis perizinan sebagaimana dimaksud pada ayat (1), tercantum dalam lampiran yang merupakan bagian yang tidak terpisahkan dari Peraturan Walikota ini;

BAB V MAKLUMAT PELAYANAN

Pasal 6

- L.J
- (1) Sebelum menerapkan Standar Pelayanan Badan Pelayanan Perizinan Terpadu dan Penanaman Modal (BP2TPM) Kota Banjarmasin wajib menyusun dan menetapkan Maklumat pelayanan.
 - (2) Maklumat Pelayanan sebagaimana dimaksud pada ayat 1 merupakan pernyataan tertulis yang berisi kesanggupan dan kewajiban Badan Pelayanan Perizinan. Terpadu dan Penanaman Modal Kota Banjarmasin.
 - (3) Maklumat Pelayanan sebagaimana dimaksud pada ayat (2) memuat :
 - a. Pernyataan janji dan kesanggupan untuk melaksanakan pelayanan sesuai dengan Standar pelayanan ;
 - b. Pernyataan memberikan pelayanan sesuai dengan kewajiban dan akan melakukan perbaikan secara terus menerus ;
 - c. Pernyataan kesediaan untuk menerima sanksi , dan/atau memberikan kompensasi apabila pelayanan yang diberikan tidak sesuai standar.
 - (4) Maklumat Pelayanan yang telah disusun wajib dipublikasikan secara luas, jelas dan terbuka kepada masyarakat, melalui berbagai media yang mudah diakses oleh masyarakat.

**BAB VI
PENGORGANISASIAN DAN PENGENDALIAN**

Pasal 7

- (1) BP2TPM bertanggung jawab terhadap penyelenggaraan perizinan sesuai dengan Standar Pelayanan**
- (2) BP2TPM menyampaikan laporan kinerja tahunan penerapan Standar Pelayanan kepada Walikota melalui Sekretaris Daerah**
- (3) Laporan kinerja tahunan sebagaimana dimaksud ayat (2) sebagai bahan Walikota untuk monitoring, evaluasi dan pengembangan BP2TPM.**

Pasal 8

Untuk mewujudkan pelayanan yang berkualitas mengacu Standar Pelayanan yang berkelanjutan dilaksanakan monitoring, evaluasi, pengawasan, pembinaan dan pengendalian oleh Sekretaris Daerah selaku penanggung jawab penyelenggaraan pelayanan secara umum yang secara operasional dikoordinasikan oleh Asisten Administrasi dan Asisten Bidang Ekonomi dan Pembangunan serta secara teknis dibantu oleh Bagian Organisasi sesuai tugas pokok dan fungsi berdasarkan Peraturan Perundang-Undangan yang berlaku.

**BAB VIII
PENGEMBANGAN KAPASITAS**

Pasal 9

Pengembangan kapasitas dapat berupa peningkatan kemampuan system aplikasi perizinan berbasis elektronik, peningkatan kelembagaan, Sumber Daya Manusia (SDM) dan keuangan sesuai peraturan perundang-undangan yang berlaku;

**BAB IX
PEMANTAUAN DAN EVALUASI**

Pasal 10

- (1) Dalam rangka penilaian atas pencapaian kinerja pelayanan sebagai perbaikan berkelanjutan sesuai standar pelayanan, dilakukan pemantauan dan evaluasi untuk mendukung peningkatan kualitas pelayanan publik;**
- (2) Pemantauan dan evaluasi dilakukan dengan memperhatikan pengaduan pelayanan publik yang diperoleh dan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) ;**

BAB X
PENDANAAN

Pasal 11

Dalam rangka penyusunan, penerapan, pencapaian kinerja/pelaporan, monitoring, evaluasi, pembinaan, pengawasan, pengembangan system, serta pengembangan kapasitas untuk mendukung penyelenggaraan Standar Pelayanan pada BP2TPM diperlukan biaya yang dibebankan pada Anggaran Pendapatan dan Belanja Daerah (APBD) Kota Banjarmasin;

BAB XI
KETENTUAN PENUTUP

Pasal 12

Dengan berlakunya Peraturan Walikota ini, maka Peraturan Walikota Banjarmasin Nomor 48 Tahun 2013 tentang Standar Pelayanan Badan Pelayanan Perizinan Terpadu dan Penanarnan. Modal Kota Banjarmasin dinyatakan dicabut dan tidak berlaku lagi.

Pasal 13

Peraturan Walikota ini mulai berlaku pada tanggal diundangkan.
Agar setiap orang mengetahuinya, memerintahkan Pengundangan Peraturan Walikota ini dengan menempatkannya dalam Berita Daerah Kota Banjarmasin.

Ditetapkan di Banjarmasin
pada tanggal 7 Noveidoer L016

WALIKOTA BANJARMASIN,

IB SINA

Diundangkan di Banjarmasin
pada tanggal lic;veLabei- 2016

SEKRETARIS DAERAH KOTA BANJARMASIN,

H. HAMLİ KURSANI

BERITA DAERAH KOTA BANJARMASIN TAHUN 2016 NOMOR

LA MPI RAN
PERATURAN WALIKOTA BANJARMASIN
NOMOR 63 TAHUN 2016
TENTANG
STANDAR PELAYANAN BIDANG PADA
PERIZINAN PADA BADAN PELAYANAN
PERIZINAN TERPADU DAN PENANAMAN
MODAL KOTA BANJARMASIN

1. Jenis Pelayanan : Surat Keterangan Tempat Usaha (SKTU)

A. Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses penyampaian pelayanan

No	Komponen	Uraian
1.	Persyaratan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Surat Permohonan/Isian formulir; 2. FC Identitas diri yang sah / KTP yang masih berlaku; 3. Surat Keterangan dari Pemerintah Kelurahan setempat (permohonan baru); 4. FC bukti lunas retribusi sampah ; 5. FC SKTU lama untuk perpanjangan; 6. FC Akte Pendirian/Perubahan (untuk Badan Hukum) dan telah disahkan Kemenkum HAM (untuk PT) dan Pengadilan Negeri (untuk CV); 7. Surat Penunjukan Cabang dan Pimpinan Cabang (untuk badan hukum yang merupakan Cabang); 8. Surat Kuasa bermeterai cukup dan FC KTP yang diberi kuasa (untuk pengurusan permohonan SKTU yang dikuasakan).
2.	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	<ol style="list-style-type: none"> 1. CS memberikan informasi pelayanan SKTU, persyaratan dan formulir permohonan; 2. Pemohon mengajukan permohonan SKTU dilengkapi persyaratan; 3. FO menerima dan memeriksa permohonan dan persyaratan, apabila ada kesalahan / tidak lengkap maka berkas dikembalikan ke pemohon untuk dilengkapi, sedangkan yang lengkap, FO menginput data ke komputer (pemohon diberi Resi penerimaan berkas) kemudian berkas diserahkan pada Tim Teknis; 4. Tim Teknis memverifikasi berkas apabila masih belum lengkap dikembalikan kepada FO untuk diberitahukan kepada pemohon beserta alasannya apabila sudah benar dan lengkap maka SKTU dicetak untuk proses selanjutnya; 5. Kabid.Jasa Usaha mengoreksi apabila ada kesalahan dikembali kepada Tim Teknis untuk diperbaiki dan apabila benar memaraf SKTU dan meneruskan ke Kaban untuk ditandatangani; 6. Kaban menandatangani SKTU dan meneruskan ke TU untuk diserahkan ke pemohon; 7. Pemohon menerima SKTU setelah menyerahkan Resi ke petugas penyerahan Izin.
3.	Jangka Waktu Pelayanan	Paling lama 3 (tiga) hari kerja terhitung sejak permohonan dan persyaratan diterima dengan benar dan lengkap.
4.	Biaya/Tarif	Rp. 0,- (berdasarkan UU No.28 Tahun 2009 tentang Pajak Daerah dan Retribusi Daerah)
5.	Produk I.ayanan	Dokumen Surat Keterangan Tempat Usaha (SKTU)
6.	Penanganan Pengaduan Saran dan Masukan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Pengaduan langsung / lisan Disampaikan dengandatang langsung kepada petugas pengaduan/ Kasubbid Pengaduan Masyarakat. 2. Pengaduan Tidak Langsung, melalui : <ul style="list-style-type: none"> - Surat ditujukan kepada Kepala BP2TPM dengan alamat Jalan Sultan Adam RT 28 RW 003 No. 49 Kelurahan Surgi Mufti Kecamatan Banjarmasin Utara, Banjarmasin 70122 - Kotak saran / pengaduan - Telepon / Fax (0511)3305525 - Website : http:// bp2tpm.banjarmasinkota.go.id - Email : bp2tpm.banjarmasin@gmail.com - SMS Pengaduan : 082134050505 3. Penyelesaian Pengaduan Pelayanan Publik berdasarkan Peraturan Kepala BP2TPM Kota Banjarmasin Nomor 23 Tahun 2016 Tentang Pedoman Penyelesaian Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik BP2TPM Kota Banjarmasin

B. komponen standar pelayanan yang terkait dengan proses pengelolaan

No	Komponen	Uraian
1.	Dasar Hukum	<ol style="list-style-type: none"> 1. Undang-Undang No.28 Tahun 2009 tentang Pajak Daerah dan Retribusi Daerah 2. Peraturan Daerah Kota Banjarmasin Nomor 17 Tahun 2013 tentang Perubahan Kedua Atas Peraturan Daerah Kota Banjarmasin Nomor 7 Tahun 2009 tentang Kewenangan dan Tata Kelola Pelayanan Perizinan Terpadu Satu Pintu Kota Banjarmasin 3. Peraturan Walikota Banjarmasin Nomor 22 Tahun 2012 tentang Persyaratan dan Tata Cara Untuk Mendapatkan Surat Keterangan Tempat Usaha di Kota Banjarmasin.
2.	Sarana dan Prasarana, dan / atau fasilitas	<ol style="list-style-type: none"> 1. Ruang Tunggu pemohon dilengkapi dengan AC dan CCTV 2. Kursi, bahan bacaan dan televisi di ruang tunggu 3. Nomor antrian elektronik 4. Loker Perizinan (Loker Informasi dan Pengaduan, Loker entry data, dan Loker Pengambilan SK Perizinan). 5. Loker Bank dan loket BPJS Ketenagakerjaan 6. Loker Retribusi Sampah dan Loker perhitungan Pajak dan Retribusi Daerah ; 7. Brosur dan Banner informasi biaya, persyaratan dan mekanisme perizinan 8. Kotak saran / pengaduan 9. Telepon 10. Toilet Umum 11. Ram kursi roda dan toilet untuk penyandang disabilitas 12. Ruang Laktasi 13. Musholla 14. Meal parldr 15. Genzet
3.	Kompetensi Pelaksana	<ol style="list-style-type: none"> 1. Kepala Badan 2. Kabid Perizinan Jasa Usaha 3. Tim Teknis 4. Customer Service 5. Front Office 6. Petugas Penyerahan SK
4.	Pengawasan Internal	<ol style="list-style-type: none"> 1. Dilaksanakan secara berjenjang oleh atasan langsung hingga Kepala Badan 2. Asisten Setda Kota Banjarmasin 3. Inspektorat Kota Banjarmasin 4. Sekretaris Daerah Kota Banjarmasin
5.	Jumlah Pelaksana	6(enam) orang
6.	Jaminan Pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Diwujudkan dalam kualitas proses layanan dan produk layanan yang didukung oleh petugas yang berkompeten di bidang tugasnya dengan perilaku pelayan yang santun terampil, cepat dan tepat. 2. Adanya jaminan bebas dari Praktek KKN / pungli
7.	Jaminan Keamanan dan Keselamatan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Keamanan produk layanan dijamin dengan menggunakan kertas khusus ber Kop Pemko Banjarmasin 2. Dokumen SKTU dibubuhi tanda tangan, cap basah, dan dibarcode sehingga dijamin keasliannya.
8.	Evaluasi Kinerja Pelaksana	<ol style="list-style-type: none"> 1. Evaluasi kinerja dilakukan melalui Survei Kepuasan Masyarakat 2. Evaluasi berdasarkan pengawasan atasan langsung terkait kinerja dan kedisiplinan

2. Jenis Pelayanan • Izin Penerjemah

A. Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses penyampaian pelayanan

No	Komponen	Uraian
1.	Persyaratan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Surat Permohonan/Isian formulir; 2. FC Identitas diri yang sah / KTP yang masih berlaku; 3. Surat Keterangan dari Pemerintah Kelurahan setempat; 4. FC Akte Pendirian/Perubahan (untuk Badan Hukum) dan telah disahkan Kemenkum HAM (untuk PT) dan Pengadilan negeri (untuk CV); 5. Surat Penunjukan Cabang dan Pimpinan Cabang (untuk badan hukum yang merupakan Cabang); 6. Surat Kuasa bermeterai cukup dan fotocopy KTP yang diberi kuasa (untuk pengurusan permohonan Izin yang dikuasakan).
2.	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	<ol style="list-style-type: none"> 1. CS memberikan informasi pelayanan Izin Penerjemah, persyaratan dan formulir permohonan; 2. Pemohon mengajukan permohonan Izin Penerjemah dilengkapi persyaratan; 3. FO menerima dan memeriksa permohonan dan persyaratan, apabila ada kesalahan/belum lengkap maka berkas dikembalikan ke pemohon untuk dilengkapi. Untuk yang lengkap maka FO menginput data ke komputer (pemohon diberi Resi penerimaan berkas) kemudian berkas diserahkan pada Tim Teknis.; 4. Tim memverifikasi berkas apabila masih belum benar dan lengkap dikembalikan kepada FO untuk diberitahukan kepada pemohon beserta alasannya apabila sudah benar dan lengkap dilanjutkan mencetak Ijin Penerjemah serta meneruskan kepada Kabid. Perizinan Jasa Usaha; 5. Kabid. Jasa Usaha mengoreksi Ijin apabila ada kesalahan dikembalikan pada Tim Teknis apabila benar memaraf Izin Penerjemah dan meneruskan ke Kaban untuk ditandatangani; 6. Kaban menandatangani dokumen Izin Penerjemah dan meneruskan ke TU untuk diserahkan ke pemohon; 7. Pemohon menerima Izin setelah menyerahkan Resi ke petugas penyerahan Izin.
3.	Jangka Waktu Pelayanan.	Paling lama 3 (tiga) hari kerja terhitung sejak permohonan dan persyaratan lengkap dan benar.
4.	Biaya/Tarif	Rp. 0,- (berdasarkan UU No.28 Tahun 2009 tentang Pajak Daerah dan Retribusi Daerah)
5.	Produk Layanan	Dokumen Izin Penerjemah
6.	Penanganan Pengaduan Saran dan Masukan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Pengaduan langsung / lisan Disampaikan dengan datang langsung kepada petugas pengaduan/ Kasubbid Pengaduan Masyarakat. 2. Pengaduan Tidak Langsung, melalui : <ul style="list-style-type: none"> - Surat ditujukan kepada Kepala BP2TPM dengan alamat Jalan Sultan Adam RT 28 RW 003 No. 49 Kelurahan Surgi Mufti Kecamatan Banjarmasin Utara, Banjarmasin 70122 - Kotak saran / pengaduan - Telepon / Fax (0511)3305525 - Website : http://bp2tpm.banjarmasinkota.go.id - Email : bp2tpm.banjarmasin@gmail.com - SMS Pengaduan : 082134050505 3. Penyelesaian Pengaduan Pelayanan Publik berdasarkan Peraturan Kepala BP2TPM Kota Banjarmasin Nomor 23 Tahun 2016 Tentang Pedoman Penyelesaian Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik BP2TPM Kota Banjarmasin

B. Komponen standar pelayanan yang terkait dengan proses pengelolaan

No	Komponen	Uraian
1.	Dasar Hukum	<ol style="list-style-type: none"> 1. Undang-Undang No.28 Tahun 2009 tentang Pajak Daerah dan Retribusi Daerah 2. Peraturan Daerah Kota Banjarmasin Nomor 17 Tahun 2013 tentang Perubahan Kedua Atas Peraturan Daerah Kota Banjarmasin Nomor 7 Tahun 2009 tentang Kewenangan dan Tata Kelola Pelayanan Perizinan Terpadu Satu Pintu Kota Banjarmasin 3. Peraturan Walikota Banjarmasin Nomor 22 Tahun 2009 tentang Tata Cara Permohonan dan Persyaratan Mendapatkan Surat Izin Penerimaan.
2.	Sarana dan Prasarana, dan / atau fasilitas	<ol style="list-style-type: none"> 1. Ruang Tunggu pemohon dilengkapi dengan AC dan CCTV 2. Kursi, bahan bacaan dan televisi di ruang tunggu 3. Nomor antrian elektronik 4. Loket Perizinan (Loket Informasi dan Pengaduan, Loket entry data, dan Loket Pengambilan SK Perizinan). 5. Loket Bank dan loket BPJS Ketenagakerjaan 6. Loket Retribusi Sampah dan Loket Pajak dan Retribusi Daerah ; 7. Brosur dan Banner informasi biaya, persyaratan dan mekanisme perizinan 8. Kotak saran / pengaduan 9. Telepon 10. Toilet Umum 11. Ram kursi roda dan toilet untuk penyandang disabilitas 12. Ruang Laktasi 13. Musholla 14. Meal parkir 15. Genzet
3.	Kompetensi Pelaksana	<ol style="list-style-type: none"> 1. Kepala Badan 2. Kabid Perizinan Jasa Usaha 3. Tim Teknis 4. Customer Service 5. Front Office 6. Petugas Penyerahan SK
4.	Pengawasan Internal	<ol style="list-style-type: none"> 1. Dilaksanakan secara berjenjang oleh atasan langsung hingga Kepala Badan 2. Asisten Setda Kota Banjarmasin 3. Inspektorat Kota Banjarmasin 4. Sekda Kota Banjarmasin
5.	Jumlah Pelaksana	6(enam) orang
6.	Jaminan Pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Diwujudkan dalam kualitas proses layanan dan produk layanan yang didukung oleh petugas yang berkompeten di bidang tugasnya dengan perilaku pelayan yang santun terampil, cepat dan tepat. 2. Adanya jaminan bebas dari Praktek KKN
7.	Jaminan Keamanan dan Keselamatan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Keamanan produk layanan dijamin dengan menggunakan kertas khusus ber Kop Pemko Banjarmasin 2. Dokumen Izin Penerimaan dibubuhi tanda tangan, cap basah, dan dibarcode sehingga dijamin keasliannya.
8.	Evaluasi Kinerja Pelaksana	<ol style="list-style-type: none"> 1. Evaluasi kinerja dilakukan melalui Survei Kepuasan Masyarakat 2. Evaluasi berdasarkan pengawasan atasan langsung terkait kinerja dan kedisiplinan

3. Jenis Pelayanan • Surat Izin Usaha Perdagangan (SIUP)

A. Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses penyampaian pelayanan

No	Komponen	Uraian
1.	Persyaratan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Surat Permohonan/Isian formulir 2. FC KTP Penanggung Jawab/Direktur Utama 3. FC Surat Keterangan Tempat Usaha (SKTU) 4. FC SIUP terdahulu bagi perpanjangan 5. FC Akte Pendirian/Perubahan (untuk Badan Hukum) dan telah disahkan Kemenkum HAM (untuk PT) dan Pengadilan Negeri (untuk CV); 6. FC NPWP Perusahaan 7. FC Kepesertaan BPJS Ketenagakerjaan 8. Photo berwarna Penanggung Jawab/Direktur Utama 3x4 cm (2 lbr) 9. Neraca Perusahaan. 10. Persyaratan tertentu bagi perdagangan tertentu
2.	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	<ol style="list-style-type: none"> 1. CS memberikan informasi pelayanan Izin SIUP, persyaratan dan formulir permohonan 2. Pemohon mengajukan permohonan SIUP dilengkapi persyaratan 3. FO menerima dan memeriksa permohonan dan persyaratan, apabila ada kesalahan / tidak lengkap maka berkas dikembalikan ke pemohon untuk dilengkapi, sedangkan yang lengkap, FO menginput data ke komputer (pemohon diberi Resi penerimaan berkas) kemudian berkas diserahkan pada Tim Teknis; 4. Tim Teknis memverifikasi berkas apabila belum benar dan lengkap dikembalikan kepada FO untuk diberitahukan kepada pemohon dan apabila sudah benar dan lengkap maka SIUP dicetak untuk proses selanjutnya; 5. Kabid Jasa Usaha mengoreksi SIUP apabila ada kesalahan dikembali kepada Tim Teknis untuk diperbaiki dan apabila benar memaraf SIUP dan meneruskan ke Kaban untuk ditandatangani; 6. Kaban menandatangani SIUP serta meneruskan ke Bagian TU untuk diserahkan ke pemohon 7. Bagian TU memberitahukan pada pemohon untuk pengambilan SIUP di petugas penyerahan Izin 8. Pemohon menerima SIUP setelah menyerahkan Resi penerimaan berkas ke petugas penyerahan Izin
3.	Jangka Waktu Pelayanan	Paling lama 3 (tiga) hari kerja terhitung sejak permohonan dan persyaratan lengkap dan benar.
4.	Biaya/Tarif	Rp. 0,- (berdasarkan UU No.28 Tahun 2009 tentang Pajak Daerah dan Retribusi Daerah)
5.	Produk Layanan	Dokumen Surat Izin Usaha Perdagangan (SIUP)
6.	Penanganan , Pengaduan Saran dan Masukan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Pengaduan langsung / lisan Disampaikan dengan datang langsung kepada petugas pengaduan/ Kasubbid Pengaduan Masyarakat. 2. Pengaduan Tidak Langsung, melalui : <ul style="list-style-type: none"> - Surat ditujukan kepada Kepala BP2TPM dengan alamat Jalan Sultan Adam RT 28 RW 003 No. 49 Kelurahan Surgi Mufti Kecamatan Banjarmasin Utara, Banjarmasin 70122 - Kotak saran / pengaduan - Telepon / Fax (0511)3305525 - Website : http://bp2tpm.banjannasinkota.godd - Email : bp2tpm.banjarmasinftmail.com - SMS Pengaduan : 082134050505 3. Penyelesaian Pengaduan Pelayanan Publik berdasarkan Peraturan Kepala BP2TPM Kota Banjarmasin Nomor 23 Tahun 2016 Tentang Pedoman Penyelesaian Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik BP2TPM Kota Banjarmasin

B. Komponen standar pelayanan yang terkait dengan proses pengelolaan

No	Komponen	Uraian
1.	Dasar Hukum	<ol style="list-style-type: none"> 1. Undang-Undang No.28 Tahun 2009 tentang Pajak Daerah dan Retribusi Daerah. 2. Permendag No.39 / M-DAG/ PER/ 12/2011 tentang Perubahan Kedua Atas Permendag No.36/M-DAG/PER/9/2007 tentang Penerbitan SIUP. 3. Perda Kota Banjarmasin No.06 Tahun 2003 tentang Ketentuan Pemberian SIUP
2.	Sarana dan Prasarana, dan / atau fasilitas	<ol style="list-style-type: none"> 1. Ruang Tunggu pemohon dilengkapi dengan AC dan CCTV 2. Kursi, bahan bacaan dan televisi di ruang tunggu 3. Nomor antrian elektronik 4. Loker Perizinan (Loker Informasi dan Pengaduan, Loker entry data, dan Loker Pengambilan SK Perizinan). 5. Loker Bank dan loket BPJS Ketenagakerjaan 6. Loker Retribusi Sampah dan Loker Pajak dan Retribusi Daerah ; 7. Brosur dan Banner informasi biaya, persyaratan dan mekanisme perizinan 8. Kotak saran / pengaduan 9. Telepon 10. Toilet Umum 11. Ram kursi roda dan toilet untuk penyandang disabilitas 12. Ruang Laktasi 13. Musholla 14. Areal parkir 15. Genzet
3.	Kompetensi Pelaksana	<ol style="list-style-type: none"> 1. Kepala Badan 2. Kabid Perizinan Jasa Usaha 3. Tim Teknis 4. Customer Service 5. Front Office 6. Petugas Penyerahan SK
4.	Pengawasan Internal	<ol style="list-style-type: none"> 1. Dilaksanakan secara berjenjang oleh atasan langsung hingga Kepala Badan 2. Asisten Setda Kota Banjarmasin 3. Inspektorat Kota Banjarmasin 4. Sekda Kota Banjarmasin
5.	Jumlah Pelaksana	6 (enam) orang
6.	Jaminan Pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Diwujudkan dalam kualitas proses layanan dan produk layanan yang didukung oleh petugas yang berkompeten di bidang tugasnya dengan perilaku pelayan yang santun terampil, cepat dan tepat. 2. Adanya jaminan bebas dari Praktek KKN
7.	Jaminan Keamanan dan Keselamatan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Keamanan produk layanan dijamin dengan menggunakan kertas khusus ber Kop Pemko Banjarmasin 2. Dokumen SIUP dibubuhi tanda tangan, cap basah, dan dibarcode sehingga dijamin keasliannya.
8.	Evaluasi Kinerja Pelaksana	<ol style="list-style-type: none"> 1. Evaluasi kinerja dilakukan melalui Survei Kepuasan Masyarakat 2. Evaluasi berdasarkan pengawasan atasan langsung terkait kinerja dan kedisiplinan

4. Jenis Pelayanan : Tanda Daftar Perusahaan (TDP)

A. Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses penyampaian pelayanan

No	Komponen	Uraian
1.	Persyaratan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Surat Permohonan/Isian formulir 2. TDP terdahulu asli (bagi perpanjangan) 3. FC KTP Penanggung Jawab/Direktur Utama 4. FC Surat Keterangan Tempat Usaha (SKTU) 5. FC Akte Pendirian/Perubahan (untuk Badan Hukum) dan telah disyahkan Kemenkum HAM (untuk PT) dan Pengadilan Negeri (untuk CV); 6. FC NPWP Perusahaan dan Penanggung Jawab/Direktur Perusahaan 7. FC Kepesertaan BPJS Ketenagakerjaan. 8. FC SIUP atau Izin Teknis yang dipersamakan 9. Untuk perpanjangan dilampirkan TDP yang terdahulu.
2.	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	<ol style="list-style-type: none"> 1. CS memberikan informasi pelayanan TDP, persyaratan dan formulir permohonan 2. Pemohon mengajukan permohonan TDP dilengkapi persyaratan 3. FO menerima dan memeriksa permohonan dan persyaratan, apabila ada kesalahan / tidak lengkap maka berkas dikembalikan ke pemohon untuk dilengkapi, sedangkan yang lengkap, FO menginput data ke komputer (pemohon diberi Resi penerimaan berkas) kemudian berkas diserahkan pada Tim Teknis; 4. Tim Teknis memverifikasi berkas apabila belum benar dan lengkap dikembalikan kepada FO untuk dilengkapi apabila sudah lengkap dan benar maka TDP dicetak untuk proses selanjutnya; 5. Kabid Jasa Usaha mengoreksi apabila ada kesalahan dikembali kepada Tim Teknis untuk diperbaiki dan apabila benar memaraf TDP dan meneruskan ke Kaban untuk ditandatangani; 6. Kaban menandatangani TDP serta meneruskan ke Bagian TU untuk diserahkan ke pemohon 7. Bagian TU memberitahukan pada pemohon untuk pengambilan TDP di loket penyerahan 8. Pemohon menerima TDP setelah menyerahkan Resi penerimaan berkas ke petugas penyerahan Izin.
3.	Jangka Waktu Pelayanan	Paling lama 3 hari kerja terhitung sejak permohonan dan persyaratan lengkap dan benar.
4.	Biaya/Tarif	Rp. 0,- (berdasarkan UU No.28 Tahun 2009 tentang Pajak Daerah dan Retribusi Daerah)
5.	Produk Layanan	Dokumen Tanda Daftar Perusahaan (TDP)
6.	Penanganan Pengaduan Saran dan Masukan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Pengaduan langsung / lisan Disampaikan datang langsung kepada petugas pengaduan/ Kasubbid Pengaduan Masyarakat. 2. Pengaduan Tidak Langsung, melalui : <ul style="list-style-type: none"> - Surat ditujukan kepada Kepala BP2TPM dengan alamat Jalan Sultan Adam RT 28 RW 003 No. 49 Kelurahan Surgi Mufti Kecamatan Banjarmasin Utara, Banjarmasin 70122 - Kotak saran / pengaduan - Telepon / Fax (0511)3305525 - Website : http:// bp2tpm.banjarmasinkota.go.id - Email : bp2tpm.banjarmasin@gmail.com - SMS Pengaduan : 082134050505 3. Penyelesaian Pengaduan Pelayanan Publik berdasarkan Peraturan Kepala BP2TPM Kota Banjarmasin Nomor 23 Tahun 2016 Tentang Pedoman Penyelesaian Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik BP2TPM Kota Banjarmasin

B. Komponen standar pelayanan yang terkait dengan proses pengelolaan

No	Komponen	Uraian
1.	Dasar Hukum	<ol style="list-style-type: none"> 1. Undang-Undang Nomor 3 Tahun 1982 tentang Wajib Daftar Perusahaan. 2. Undang-Undang No.28 Tahun 2009 tentang Pajak Daerah dan Retribusi Daerah. 3. Permendag. No.37/M-DAG/PER/9/2007 tentang Penyelenggaraan Pendaftaran Perusahaan
2.	Sarana dan Prasarana, dan / atau fasilitas	<ol style="list-style-type: none"> 1. Ruang Tunggu pemohon dilengkapi dengan AC dan CCTV 2. Kursi, bahan bacaan dan televisi di ruang tunggu 3. Nomor antrian elektronik 4. Loker Perizinan (Loker Informasi dan Pengaduan, Loker entry data, dan Loker Pengambilan SK Perizinan). 5. Loker Bank dan loket BPJS Ketenagakerjaan 6. Loker Retribusi Sampah dan Loker Pajak dan Retribusi Daerah ; 7. Brosur dan Banner informasi biaya, persyaratan dan mekanisme perizinan 8. Kotak saran / pengaduan 9. Telepon 10. Toilet Umum 11. Ram kursi roda dan toilet untuk penyandang disabilitas 12. Ruang Laktasi 13. Musholla 14. Areal parkir 15. Genzet
3.	Kompetensi Pelaksana	<ol style="list-style-type: none"> 1. Kepala Badan 2. Kabid Perizinan Jasa Usaha 3. Tim Teknis 4. Customer Service 5. Front Office 6. Petugas Penyerahan SK
4.	Pengawasan Internal	<ol style="list-style-type: none"> 1. Dilaksanakan secara berjenjang oleh atasan langsung hingga Kepala Badan 2. Asisten Setda Kota Banjarmasin 3. Inspektorat Kota Banjarmasin 4. Sekda Kota Banjarmasin
5.	Jumlah Pelaksana	6 (enam) orang
6.	Jaminan Pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Diwujudkan dalam kualitas proses layanan dan produk layanan yang didukung oleh petugas yang berkompeten di bidang tugasnya dengan perilaku pelayan yang santun terampil, cepat dan tepat. 2. Adanya jaminan bebas dari Praktek KKN
7.	Jaminan Keamanan dan Keselamatan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Keamanan produk layanan dijamin dengan menggunakan kertas khusus ber Kop Pemko Banjarmasin 2. Dokumen TD Pdibubuhi tanda tangan, cap basah, dan dibarcode sehingga dijamin keasliannya.
8.	Evaluasi Kinerja Pelaksana	<ol style="list-style-type: none"> 1. Evaluasi kinerja dilakukan melalui Survei Kepuasan Masyarakat 2. Evaluasi berdasarkan pengawasan atasan langsung terkait ldnerja dan kedisiplinan

5. Jenis Pelayanan • Tanda Daftar Industri (TDI)

A. Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses penyampaian pelayanan

No	Komponen	Uraian
1.	Persyaratan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Surat Permohonan/Isian formulir 2. FC SKTU 3. FC Izin Gangguan(HO) / Persetujuan Lingkungan /SPPL 4. FC KTP Penanggung Jawab/Direktur Utama 5. FC NPWP Pribadi / Perusahaan (bila berbadan hukum) 6. FC Akte Pendirian/Perubahan (untuk Badan Hukum) dan telah disahkan Kemenkum HAM (untuk PT) dan Pengadilan Negeri (untuk CV); 7. FC Surat Izin Usaha Industri Lama (Untuk perpanjangan) 8. Foto ukuran 4x6 (3 lembar)
2.	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	<ol style="list-style-type: none"> 1. CS memberikan informasi pelayanan TDI, persyaratan dan formulir permohonan 2. Pemohon mengajukan permohonan TDI dilengkapi persyaratan 3. FO menerima dan memeriksa permohonan dan persyaratan, apabila ada kesalahan / tidak lengkap maka berkas dikembalikan ke pemohon untuk dilengkapi sedangkan yang lengkap, FO menginput data ke komputer (pemohon diberi Resi penerimaan berkas) kemudian berkas diserahkan pada Tim Teknis; 4. Tim Teknis memverifkasi berkas apabila masih belum lengkap dikembalikan pada FO untuk diberitahukan kepada pemohon beserta alasan apabila lengkap dan benar Tim Teknis membuat Surat Tugas untuk melakukan peninjauan lapangan dan membuat BAP untuk bahan SKPD Teknis. 5. SKPD Teknis membuat rekomendasi untuk menerima atau menolak penerbitan TDI; 6. Apabila rekomendasi dari SKPD teknis untuk ditolak maka BP2TPM menginformasikan penolakan tersebut kepada pemohon disertai alasannya dan apabila rekomendasi diterima, diproses selanjutnya; 7. Tim Teknis mencetak TDI untuk diteruskan ke Kabid. Jasa Usaha; 8. Kabid. Jasa Usaha memeriksa dan memaraf izin serta meneruskan ke Kepala Badan untuk ditanda tangani. 9. Kaban menandatangani TDI serta menyerahkan ke Bagian TU untuk diserahkan ke Pemohon. 10. Bagian TU memberitahukan pada pemohon untuk pengambilan TDI di loket penyerahan. 11. Pemohon menerima TDI setelah menyerahkan Resi penerimaan berkas ke petugas penyerahan Izin.
3.	Jangka Waktu Pelayanan	Paling lama 5 (lima) hari kerja terhitung sejak permohonan dan persyaratan lengkap dan benar.
4.	Biaya/Tarif	Rp. 0,- (berdasarkan UU No.28 Tahun 2009 tentang Pajak Daerah dan Retribusi Daerah)
5.	Produk Layanan	Dokumen Tanda Daftar Industri (TDI)
6.	Penanganan Pengaduan Saran dan Masukan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Pengaduan langsung / lisan Disampaikan secara /datang langsung melalui petugas pengaduan/kasubbid Pengaduan Masyarakat 2. Pengaduan Tidak Langsung, melalui : <ul style="list-style-type: none"> - Surat ditujukan kepada Kepala BP2TPM dengan alamat Jalan Sultan Adam RT 28 RW 003 No. 49 Kelurahan Surgi Mufti Kecamatan Banjarmasin Utara, Banjarmasin 70122 - Kotak saran / pengaduan - Telepon / Fax (0511)3305525 - Website : http:// bp2tpm.banjarmasinkota.go.id - Email : bp2tpm.banjarmasin@gmail.com - SMS Pengaduan : 082134050505 3. Penyelesaian Pengaduan Pelayanan Publik berdasarkan Peraturan Kepala BP2TPM Kota Banjarmasin Nomor 23 Tahun 2016 Tentang Pedoman Penyelesaian Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik BP2TPM Kota Banjarmasin

B. Komponen standar pelayanan yang terkait dengan proses pengelolaan

No	Komponen	Uraian
1.	Dasar Hukum	<ol style="list-style-type: none"> 1. Undang-Undang Nomor 3 Tahun 2014 tentang Perindustrian. 2. Undang-Undang Nomor 28 Tahun 2009 tentang Pajak Daerah dan Retribusi Daerah. 3. Peraturan Pemerintah Nomor 107 Tahun 2015 tentang Izin Usaha Industri. 4. Permen Perindustrian No. 81/ M-IND/ PER/ 10/2014 Tentang Peraturan Menteri Industri dan Perdagangan tentang Peraturan Menteri Industri dan Perdagangan No. 41/ M-IND/ PER/6 /2008 Tentang Cara Pemberian Izin Usaha Industri, Izin Perluasan dan Tanda Daftar Industri 5. Peraturan Daerah Kota Banjarmasin No.14 Tahun 2003 tentang Pengaturan Pemberian Izin Bidang Industri dan Kawasan Industri
2.	Sarana dan Prasarana, dan / atau fasilitas	<ol style="list-style-type: none"> 1. Ruang Tunggu pemohon dilengkapi dengan AC dan CCTV 2. Kursi, bahan bacaan dan televisi di ruang tunggu 3. Nomor antrian elektronik 4. Loker Perizinan (Loker Informasi dan Pengaduan, Loker entry data, dan Loker Pengambilan SK Perizinan). 5. Loker Bank dan loket BPJS Ketenagakerjaan 6. Loker Retribusi Sampah dan Loker Pajak dan Retribusi Daerah ; 7. Brosur dan Banner informasi biaya, persyaratan dan mekanisme perizinan 8. Kotak saran / pengaduan 9. Telepon 10. Toilet Umum 11. Ram kursi roda dan toilet untuk penyandang disabilitas 12. Ruang Laktasi 13. Musholla 14. Areal parkir 15. Genzet
3.	Kompetensi Pelaksana	<ol style="list-style-type: none"> 1. Kepala Badan 2. Kabid Perizinan Jasa Usaha 3. Tim Teknis 4. Customer Service 5. Front Office 6. Petugas Penyerahan SK
4.	Pengawasan Internal	<ol style="list-style-type: none"> 1. Dilaksanakan secara berjenjang oleh atasan langsung hingga Kepala Badan 2. Asisten Setda Kota Banjarmasin 3. Inspektorat Kota Banjarmasin 4. Sekda Kota Banjarmasin
5	Jumlah pelaksana	6 (enam) orang
6.	Jaminan Pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Diwujudkan dalam kualitas proses layanan dan produk layanan yang didukung oleh petugas yang berkompeten di bidang tugasnya dengan perilaku pelayan yang santun terampil, cepat dan tepat. 2. Adanya jaminan bebas dan Praktek KKN
7.	Jaminan Keamanan dan Keselamatan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Keamanan produk layanan dijamin dengan menggunakan kertas khusus ber Kop Pemko Banjarmasin 2. Dokumen TDI dibubuhi tanda tangan, cap basah, dan dibarcode sehingga dijamin keasliannya.
8.	Evaluasi Kinerja Pelaksana	<ol style="list-style-type: none"> 1. Evaluasi kinerja dilakukan melalui Survei Kepuasan Masyarakat 2. Evaluasi berdasarkan pengawasan atasan langsung terkait kinerja dan kedisiplinan

6. Jenis Pelayanan : Izin Usaha Industri (WI)

A. Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses penyampaian pelayanan

No	Komponen	Uraian
1.	Persyaratan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Surat Permohonan/Isian formulir 2. FC SKTU 3. FC Izin Gangguan / HO 4. FC KTP Penanggung Jawab/Direktur Utama 5. FC NPWP Pribadi / Perusahaan (bila berbadan hukum) 6. FC Akte Pendirian/Perubahan (untuk Badan Hukum) dan telah disahkan Kemenkum HAM (untuk PT) dan Pengadilan Negeri (untuk CV); 7. Dokumen Lingkungan (yang sudah mempunyai Rekomendasi dan Izin Lingkungan UKL/UPL, AMDAL(sesuai dengan persyaratan industri) 8. Izin Teknis sesuai dengan kegiatan industri 9. FC Surat Izin Usaha Industri Lama (Untuk perpanjangan) 10. Pasfoto 4 x 6 (3 lembar)
2.	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	<ol style="list-style-type: none"> 1. CS memberikan informasi pelayanan IUI, persyaratan dan formulir permohonan ; 2. Pemohon mengajukan permohonan IUI dilengkapi persyaratan ; 3. FO menerima dan memeriksa permohonan dan persyaratan, apabila ada kesalahan / tidak lengkap maka berkas dikembalikan ke pemohon untuk dilengkapi, sedangkan yang lengkap, FO menginput data ke komputer (pemohon diberi Resi penerimaan berkas) kemudian berkas diserahkan pada Tim Teknis; 4. Tim Teknis memverifikasi berkas apabilamasih belum lengkap dikembalikan pada FO untuk diberitahukan kepada pemohon beserta alasan apabila lengkap dan benar Tim Teknis membuat Surat Tugas untuk melakukan peninjauan lapangan dan membuat BAP untuk bahan SKPD Teknis. 5. SKPD Teknis membuat rekomendasi untuk menerima atau menolak penerbitan IUI; 6. Apabila rekomendasi dari SKPD teknis untuk ditolak maka BP2TPM menginformasikan penolakan tersebut kepada pemohon disertai alasannya dan apabila rekomendasi diterima, diproses selanjutnya; 7. Tim Teknis mencetak IUI untuk diteruskan ke Kabid Jasa Usaha; 8. Kabid. Jasa Usaha memeriksa dan memaraf Ijin serta meneruskan ke Kepala Badan untuk ditanda tangani Kaban menandatangani IUI serta menyerahkan ke Bagian TU untuk diserahkan ke Pemohon ; 9. Bagian TU memberitahukan pada pemohon untuk pengambilan IUI di loket penyerahan ; 10. Pemohon menerima IUI setelah menyerahkan Resi penerimaan berkas ke petugas penyerahan Izin.
3.	Jangka Waktu Pelayanan	Paling lama 5 (lima) hari kerja terhitung sejak permohonan dan persyaratan lengkap dan benar.
4.	Biaya/Tarif	Rp. 0,- (berdasarkan UU No.28 Tahun 2009 tentang Pajak Daerah dan Retribusi Daerah)
5.	Produk Layanan	Dokumen Izin Usaha Industri (IUI)
6.	Penanganan Pengaduan Saran dan Masukan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Pengaduan langsung / lisan Disampaikan secara/datang langsung melalui petugas pengaduan/ Kasubbid Pengaduan Masyarakat. 2. Pengaduan Tidak Langsung, melalui : <ul style="list-style-type: none"> - Surat ditujukan kepada Kepala BP2TPM dengan alamat Jalan Sultan Adam RT 28 RW 003 No. 49 Kelurahan Surgi Mufti Kecamatan Banjarmasin Utara, Banjarmasin 70122 - Kotak saran / pengaduan - Telepon / Fax (0511)3305525 - Website : http://bp2tpm.banjarmasin.kota.go.id - Email : bp2tpm.banjarmasin@gmail.com - SMS Pengaduan : 082134050505 3. Penyelesaian Pengaduan Pelayanan Publik berdasarkan Peraturan Kepala BP2TPM Kota Banjarmasin Nomor 23 Tahun 2016 Tentang Pedoman Penyelesaian Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik BP2TPM Kota Banjarmasin

B. Komponen standar pelayanan yang terkait dengan proses pengelolaan

No	Komponen	Uraian
1.	Dasar Hukum	<ol style="list-style-type: none"> 1. Undang-Undang Nomor 5 Tahun 1984 tentang Perindustrian. 2. Undang-Undang No.28 Tahun 2009 tentang Pajak Daerah dan Retribusi Daerah. 3. Peraturan Pemerintah Nomor 107 Tahun 2015 Tentang Izin Usaha Industri. 4. Peraturan Pemerintah Nomor 24 Tahun 2009 tentang Kawasan Industri 5. Permen Perindustrian No. 81/ M-IND/ PER/ 10/2014 tentang Perubahan atas Permen No.41/ M-IND/PER/6/2008 tentang Ketentuan dan Tata Cara Pemberian Izin Usaha Industri, Izin Perluasan dan Tanda Daftar Industri. 6. Perda Kota Banjarmasin No.14 Tahun 2003 tentang Pengaturan Pemberian Izin Bidang Industri dan Kawasan Industri
2.	Sarana dan Prasarana, dan / atau fasilitas	<ol style="list-style-type: none"> 1. Ruang Tunggu pemohon dilengkapi dengan AC dan CCTV 2. Kursi, bahan bacaan dan televisi di ruang tunggu 3. Nomor antrian elektronik 4. Loker Perizinan (Loker Informasi dan Pengaduan, Loker entry data, dan Loker Pengambilan SK Perizinan). 5. Loker Bank dan loker BPJS Ketenagakerjaan 6. Loker Retribusi Sampah dan Loker Pajak dan Retribusi Daerah ; 7. Brosur dan Banner informasi biaya, persyaratan dan mekanisme perizinan 8. Kotak saran / pengaduan 9. Telepon 10. Toilet Umum 11. Ram kursi roda dan toilet untuk penyandang disabilitas 12. Ruang Laktasi 13. Mu sholla 14. Areal parkir 15. Genzet
3.	Kompetensi Pelaksana	<ol style="list-style-type: none"> 1. Kepala Badan 2. Kabid Perizinan Jasa Usaha 3. Tim Teknis 4. Customer Service
		<ol style="list-style-type: none"> 5. Front Office 6. Petugas Penyerahan SK
4.	Pengawasan Internal	<ol style="list-style-type: none"> 1. Dilaksanakan secara berjenjang oleh atasan langsung hingga Kepala Badan 2. Asisten Setda Kota Banjarmasin 3. Inspektorat Kota Banjarmasin 4. Sekda Kota Banjarmasin
5.	Jumlah Pelaksana	6 (enam)) orang
6.	Jaminan Pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Diwujudkan dalam kualitas proses layanan dan produk layanan yang didukung oleh petugas yang berkompeten di bidang tugasnya dengan perilaku pelayan yang santun terampil, cepat dan tepat. 2. Adanya jaminan bebas dari Praktek KKN
7.	Jaminan Keamanan dan Keselamatan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Keamanan produk layanan dijamin dengan menggunakan kertas khusus ber Kop Pemko Banjarmasin 2. Dokumen IUI dibubuhi tanda tangan, cap basah, dan dibarcode sehingga dijamin keasliannya.
8.	Evaluasi Kinerja Pelaksana	<ol style="list-style-type: none"> 1. Evaluasi kinerja dilakukan melalui Survei Kepuasan Masyarakat 2. Evaluasi berdasarkan pengawasan atasan langsung terkait kinerja dan kedisiplinan

7. Jenis Pelayanan : Tanda Daftar Gudang (TDG)

A. Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses penyampaian pelayanan

No	Komponen	Uraian
1.	Persyaratan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Surat Permohonan/Isian formulir 2. FC KTP/PASPOR/KITAS Penanggung Jawab/Direktur Utama / Pemilik Gudang 3. FC Akte Pendirian/Perubahan (untuk Badan Hukum) dan telah disyahkan Kemenkum HAM (untuk PT) dan Pengadilan Negeri (untuk CV); 4. FC Surat Keterangan Tempat Usaha (SKTU) 5. FC Izin Undang-Undang Gangguan (HO) 6. FC SIUP 7. FC TDP 8. FC IMB Gudang 9. Pas foto 4x6 10. FC Izin Prinsip Pemodal bagi Perusahaan Penanam Modal
2.	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	<ol style="list-style-type: none"> 1. CS memberikan informasi pelayanan TDG, persyaratan dan formulir permohonan ; 2. Pemohon mengajukan permohonan TDG dilengkapi persyaratan ; 3. FO menerima dan memeriksa permohonan dan persyaratan, apabila ada kesalahan / tidak lengkap maka berkas dikembalikan ke pemohon untuk dilengkapi, sedangkan yang lengkap, FO menginput data ke komputer (pemohon diberi Resi penerimaan berkas) kemudian berkas diserahkan pada Tim Teknis; 4. Tim Teknis memverifikasi berkas apabila masih belum lengkap dikembalikan pada FO untuk diberitahukan kepada pemohon beserta alasan apabila lengkap dan benar Tim Teknis membuat Surat Tugas untuk melakukan peninjauan lapangan dan membuat BAP untuk bahan SKPD Teknis. 5. SKPD Teknis membuat rekomendasi untuk menerima atau menolak penerbitan TDG; 6. Apabila rekomendasi dan SKPD teknis untuk ditolak maka BP2TPM menginformasikan penolakan tersebut kepada pemohon disertai alasannya dan apabila rekomendasi diterima, diproses selanjutnya; 7. Tim Teknis mencetak TDG untuk diteruskan ke Kabid Jasa Usaha; 8. Kabid. Jasa Usaha memeriksa dan memaraf dokumen Ijin serta meneruskan ke Kepala Badan untuk ditanda tangani 9. Kaban menandatangani TDG serta menyerahkan ke TU untuk diserahkan ke Pemohon. 10. TU memberitahukan pada pemohon untuk pengambilan TDG di loket penyerahan. 11. Pemohon menerima TDG setelah menyerahkan Resi penerimaan berkas ke petugas penyerahan Izin.
3.	Jangka Waktu Pelayanan	Paling lama 5 (lima) hari kerja terhitung sejak permohonan dan persyaratan lengkap dan benar.
4.	Biaya/Tarif	Rp. 0,- (berdasarkan UU No.28 Tahun 2009 tentang Pajak Daerah dan Retribusi Daerah)
5.	Produk Layanan	Dokumen Tanda Daftar Gudang (TDG)
6.	Penanganan Pengaduan Saran dan Masukan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Pengaduan langsung / lisan Disampaikan secara langsung melalui petugas pengaduan/ Kasubbid Pengaduan Masyarakat. 2. Pengaduan Tidak Langsung, melalui : <ul style="list-style-type: none"> - Surat ditujukan kepada Kepala BP2TPM dengan alamat Jalan - Sultan Adam RT 28 RW 003 No. 49 Kelurahan Surgi Mufti Kecamatan Banjarmasin Utara, Banjarmasin 70122 - Kotak saran / pengaduan - Telepon / Fax (0511)3305525 - Website : http://bp2tpm.banjarmasinkota.go.id - Email : bp2tpm.banjarmasin@gmail.com - SMS Pengaduan : 082134050505 3. Penyelesaian Pengaduan Pelayanan Publik berdasarkan Peraturan Kepala BP2TPM Kota Banjarmasin Nomor 23 Tahun 2016 Tentang Pedoman Penyelesaian Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik BP2TPM Kota Banjarmasin

B. Komponen standar pelayanan yang terkait dengan proses pengelolaan

No	Komponen	Uraian
1.	Dasar Hukum	<ol style="list-style-type: none"> 1. UU No.28 Tahun 2009 tentang Pajak Daerah dan Retribusi Daerah. 2. UU No. 7 Tahun 2014 tentang Pergudangan 3. Permendag No.90 / M-DAG/ PER/ 12/2014 tentang Penataan dan Pembinaan Gudang. 4. Perda Kota Banjarmasin No. 5 Tahun 2009 tentang Biaya Administrasi Penyelenggaraan Tanda Daftar Gudang dan Surat Keterangan Tempat Penyimpanan Barang. 5. Perda Kota Banjarmasin No. 5 Tahun 2013 tentang RTRW
2.	Sarana dan Prasarana, dan / atau fasilitas	<ol style="list-style-type: none"> 1. Ruang Tunggu pemohon dilengkapi dengan AC dan CCTV 2. Kursi, bahan bacaan dan televisi di ruang tunggu 3. Nomor antrian elektronik 4. Loker Perizinan (Loker Informasi dan Pengaduan, Loker entry data, dan Loker Pengambilan SK Perizinan). 5. Loker Bank dan loker BPJS Ketenagakerjaan 6. Loker Retribusi Sampah dan Loker Pajak dan Retribusi Daerah ; 7. Brosur dan Banner informasi biaya, persyaratan dan mekanisme perizinan 8. Kotak saran / pengaduan 9. Telepon 10. Toilet Umum 11. Ram kursi roda dan toilet untuk penyandang disabilitas 12. Ruang Laktasi 13. Musholla 14. Areal parkir 15. Genzet
3.	Kompetensi Pelaksana	<ol style="list-style-type: none"> 1. Kepala Badan 2. Kabid Perizinan Jasa Usaha 3. Tim Teknis 4. Customer Service 5. Front Office 6. Petugas Penyerahan SK
4.	Pengawasan Internal	<ol style="list-style-type: none"> 1. Dilaksanakan secara berjenjang oleh atasan langsung hingga Kepala Badan 2. Asisten Setda Kota Banjarmasin 3. Inspektorat Kota Banjarmasin 4. Sekda Kota Banjarmasin
5.	Jumlah Pelaksana	6 (enam) orang
6.	Jaminan Pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Diwujudkan dalam kualitas proses layanan dan produk layanan yang didukung oleh petugas yang berkompeten di bidang tugasnya dengan perilaku pelayan yang santun terampil, cepat dan tepat. 2. Adanya jaminan bebas dari Praktek KKN
7.	Jaminan Keamanan dan Keselamatan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Keamanan produk layanan dijamin dengan menggunakan kertas khusus ber Kop Pemko Banjarmasin 2. Dokumen TDGdibubuhi tanda tangan, cap basah, dan dibarcode sehingga dijamin keasliannya.
8.	Evaluasi Kinerja Pelaksana	<ol style="list-style-type: none"> 1. Evaluasi kinerja dilakukan melalui Survei Kepuasan Masyarakat 2. Evaluasi berdasarkan pengawasan atasan langsung terkait kinerja dan kedisiplinan

8. Jowls Pelayanan : Izin Toko Obat (ITO)

A. Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses penyampaian pelayanan

No	Komponen	Uraian
1.	Persyaratan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Surat Permohonan/Isian formulir (baru/lama/perubahan data) 2. FC KTP Pemohon Izin/Dirut (untuk Badan Hukum) 3. FC Akte Pendirian/Perubahan (untuk Badan Hukum) dan telah disyahkan Kemenkum HAM (untuk PT) dan Pengadilan Negeri (untuk CV); 4. FC Surat Keterangan Tempat Usaha (SKTU) 5. FC Surat Izin Kerja (SIKTTK) 6. FC STRTTK 7. Surat Pernyataan Asisten Apoteker/DIII Farmasi bermeterai cukup 8. FC Ijazah Asisten Apoteker/ DIII Farmasi 9. Alamat as Denah tempat usaha 10. Daftar Obat yang dijual (Daftar Obat Bebas dan Daftar Obat Bebas Terbatas) 11. FC Surat Perjanjian Sewa (jika Toko itu menyewa), milik sendiri (lampirkan IMB) 12. Foto berwarna tempat usaha 4 R
2.	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	<ol style="list-style-type: none"> 1. CS memberikan informasi pelayanan ITO, persyaratan dan formulir permohonan ; 2. Pemohon mengajukan permohonan ITO dilengkapi persyaratan ; 3. FO menerima dan memeriksa permohonan dan persyaratan, apabila ada kesalahan / tidak lengkap maka berkas dikembalikan ke pemohon untuk dilengkapi, sedangkan yang lengkap, FO menginput data ke komputer (pemohon diberi Resi penerimaan berkas) kemudian berkas diserahkan pada Tim Teknis; 4. Tim Teknis memverifikasi berkas apabila masih belum lengkap dan benar dikembalikan pada FO untuk diberitahukan kepada pemohon beserta alasan apabila lengkap dan benar Tim Teknis membuat Surat Tugas untuk melakukan peninjauan lapangan dan membuat BAP untuk bahan Pembuatan Rekomendasi SKPD Teknis. 5. SKPD Teknis membuat rekomendasi untuk menerima atau menolak penerbitan ITO; 6. Apabila rekomendasi dari SKPD teknis untuk ditolak maka BP2TPM menginformasikan penolakan tersebut kepada pemohon disertai alasannya dan apabila rekomendasi diterima, diproses selanjutnya; 7. Tim Teknis mencetak ITO untuk diteruskan ke Kabid Jasa Usaha; 8. Kabid. Jasa Usaha memeriksa dan memaraf dokumen izin serta meneruskan kepada Kepala Badan untuk ditandatangani; 9. Kaban menandatangani ITO serta menyerahkan ke TU untuk diserahkan ke Pemohon. 10. TU memberitahukan pada pemohon untuk pengambilan ITO di loket penyerahan ; 11. Pemohon menerima Izin setelah menyerahkan Resi penerimaan berkas ke petugas penyerahan Izin.
3.	Jangka Waktu Pelayanan	Paling lama 7 (tujuh) hari kerja terhitung sejak permohonan dan persyaratan lengkap dan benar.
4.	Biaya/Tarif	Rp. 0,- (berdasarkan UU No.28 Tahun 2009 tentang Pajak Daerah dan Retribusi Daerah)
5.	Produk Layanan	Dokumen Izin Toko Obat (ITO)
6.	Penanganan Pengaduan Saran dan Masukan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Pengaduan langsung / lisan Disampaikan secara langsung melalui petugas pengaduan/ Kasubbid Pengaduan Masyarakat. 2. Pengaduan Tidak Langsung, melalui : <ul style="list-style-type: none"> - Surat ditujukan kepada Kepala BP2TPM dengan alamat Jalan - Sultan Adam RT 28 RW 003 No. 49 Kelurahan Surgi Mufti Kecamatan Banjarmasin Utara, Banjarmasin 70122 - Kotak saran / pengaduan - Telepon / Fax (0511)3305525 - Website : http:// bp2tpm.banjarmasinkota.go.id - Email : bp2tpm.banjarmasin@gmail.com - SMS Pengaduan : 082134050505 3. Penyelesaian Pengaduan Pelayanan Publik berdasarkan Peraturan Kepala BP2TPM Kota Banjarmasin Nomor 23 Tahun 2016 Tentang Pedoman Penyelesaian Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik BP2TPM Kota Banjarmasin

B. Komponen standar pelayanan yang terkait dengan proses pengelolaan

No	Komponen	Uraian
1.	Dasar Hukum	<ol style="list-style-type: none"> 1. UU No. 5 Tahun 1997 Tentang Psicotropika 2. UU No. 22 Tahun 1997 Tentang Narkotika 3. UU No.28 Tahun 2009 tentang Pajak Daerah dan Retribusi Daerah. 4. UU No.36 Tahun 2009 tentang Kesehatan. 5. Permenkes RI No. 3 Tahun 2015 Tentang Peredaran, Penyimpanan, Pemusnahan, dan Pelaporan Narkotika, Psicotropika dan Prekursor Farmasi.
2.	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	<ol style="list-style-type: none"> 1. Ruang Tunggu pemohon dilengkapi dengan AC dan CCTV 2. Kursi, bahan bacaan dan televisi di ruang tunggu 3. Nomor antrian elektronik 4. Loker Perizinan (Loker Informasi dan Pengaduan, Loker entry data, dan Loker Pengambilan SK Perizinan). 5. Loker Bank dan loket BPJS Ketenagakerjaan 6. Loker Retribusi Sampah dan Loker Pajak dan Retribusi Daerah ; 7. Brosur dan Banner informasi biaya, persyaratan dan mekanisme perizinan 8. Kotak saran / pengaduan 9. Telepon 10. Toilet Umum 11. Ram kursi roda dan toilet untuk penyandang disabilitas 12. Ruang Laktasi 13. Musholla 14. Areal parkir 15. Genzet
3.	Kompetensi Pelaksana	<ol style="list-style-type: none"> 1. Kepala Badan 2. Kabid Perizinan Jasa Usaha 3. Tim Teknis 4. Customer Service 5. Front Office 6. Petugas Penyerahan SK
4.	Pengawasan Internal	<ol style="list-style-type: none"> 1. Dilaksanakan secara berjenjang oleh atasan langsung hingga Kepala Badan/Dinas 2. Asisten Setda Kota Banjarmasin 3. Inspektorat Kota Banjarmasin 4. Sekda Kota Banjarmasin
5.	Jumlah Pelaksana	6 (enam) orang
6.	Jaminan Pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Diwujudkan dalam kualitas proses layanan dan produk layanan yang didukung oleh petugas yang berkompeten di bidang tugasnya dengan perilaku pelayan yang santun terampil, cepat dan tepat. 2. Adanya jaminan bebas dari Praktek KKN
7.	Jaminan Keamanan dan Keselamatan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Keamanan produk layanan dijamin dengan menggunakan kertas khusus ber Kop Pemko Banjarmasin 2. Dokumen ITO dibubuhi tanda tangan, cap basah, dan dibarcode sehingga dijamin keasliannya.
8.	Evaluasi ICinerja Pelaksana	<ol style="list-style-type: none"> 1. Evaluasi kinerja dilakukan melalui Survei Kepuasan Masyarakat 2. Evaluasi berdasarkan pengawasan atasan langsung terkait kinerja dan kedisiplinan

9. Jenis Pelayanan : Izin Usaha Angkntan Umum Kota

A. Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses penyampaian pelayanan

No	Komponen	Uraian
1.	Persyaratan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Surat Permohonan/Isian formulir 2. FC KTP Pemohon Izin/Dirut (untuk Badan Hukum) 3. FC Akte Pendirian/Perubahan (untuk Badan Hukum) dan telah disyahkan Kemenkum HAM (untuk PT) dan Pengadilan Negeri (untuk CV); 4. FC Surat Keterangan Tempat Usaha (SKTU) 5. FC STNK 6. Rekomendasi ORGANDA 7. Surat Pernyataan sanggup menyediakan armada 8s tempat penyimpanan. 8. Rekomendasi Teknis dari Dishubkominfo
2.	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	<ol style="list-style-type: none"> 1. CS memberikan informasi pelayanan Izin Angkot, persyaratan dan formulir permohonan ; 2. Pemohon mengajukan permohonan Izin Angkot dilengkapi persyaratan ; 3. FO menerima dan memeriksa permohonan dan persyaratan, apabila ada kesalahan / tidak lengkap maka berkas dikembalikan ke pemohon untuk dilengkapi, sedangkan yang benar dan lengkap, FO menginput data ke komputer (pemohon diberi Resi penerimaan berkas) kemudian berkas diserahkan pada Tim Teknis; 4. Tim Teknis memverifikasi berkas apabila belum lengkap dan benar dikembalikan kepada FO untuk diberitahukan kepada pemohon apabila sudah lengkap dan benar maka Ijin Usaha Angkutan Umum Kota dicetak untuk proses selanjutnya; 5. Kabid .Jasa Usaha mengoreksi apabila ada kesalahan dikembali kepada Tim Teknis untuk diperbaiki dan apabila benar memaraf Ijin Usaha Angkutan Umum Kota dan meneruskan ke Kaban untuk ditandatangani; 6. Kaban menandatangani Ijin Usaha Angkutan Umum Kota serta meneruskan ke Bagian TU untuk diserahkan ke pemohon ; 7. Pemohon menerima Izin setelah menyerahkan Resi penerimaan berkas ke petugas penyerahan Izin.
3.	Jangka Waktu Pelayanan	Paling lama 3 (tiga) hari kerja terhitung sejak permohonan dan persyaratan lengkap dan benar.
4.	Biaya/Tarif	Rp 0,- (berdasarkan UU No. 28 Tahun 2009 tentang Pajak daerah dan retribusi Daerah).
5.	Produk Layanan	Dokumen Izin Angkutan Umum Kota
6.	Penanganan Pengaduan Saran dan Masukan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Pengaduan langsung / lisan Disampaikan secara langsung melalui petugas pengaduan/ Kasubbid Pengaduan Masyarakat. 2. Pengaduan Tidak Langsung, melalui : <ul style="list-style-type: none"> - Surat ditujukan kepada Kepala BP2TPM dengan alamat Jalan Sultan Adam RT 28 RW 003 No. 49 Kelurahan Surgi Mufti Kecamatan Banjarmasin Utara, Banjarmasin 70122 - Kotak saran / pengaduan - Telepon / Fax (0511)3305525 - Website : http:// bp2tpm.banjarmasinkota.go.id - Email : bp2tpm.banjarmasin@gmail.com 3. Penyelesaian Pengaduan Pelayanan Publik berdasarkan Peraturan Kepala BP2TPM Kota Banjarmasin Nomor 23 Tahun 2016 Tentang Pedoman Penyelesaian Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik BP2TPM Kota Banjarmasin

B. Komponen standar pelayanan yang terkait dengan proses pengelolaan

No	Komponen	Uraian
1.	Dasar Hukum	<ol style="list-style-type: none"> 1. UU No.28 Tahun 2009 tentang Pajak Daerah dan Retribusi Daerah. 2. Perda Kota Banjarmasin No.19 Tahun 2007 tentang Perizinan Usaha Angkutan dengan Kendaraan Bermotor Umum di Jalan dan Kursus Mengemudi.
2.	Sarana dan Prasarana, dan / atau fasilitas	<ol style="list-style-type: none"> 1. Ruang Tunggu pemohon dilengkapi dengan AC dan CCTV 2. Kursi, bahan bacaan dan televisi di ruang tunggu 3. Nomor antrian elektronik 4. Loker Perizinan (Loker Informasi dan Pengaduan, Loker entry data, dan Loker Pengambilan SK Perizinan). 5. Loker Bank dan loket BPJS Ketenagakerjaan 6. Loker Retribusi Sampah dan Loker Pajak dan Retribusi Daerah ; 7. Brosur dan Banner informasi biaya, persyaratan dan mekanisme perizinan 8. Kotak saran / pengaduan 9. Telepon 10. Toilet Umum 11. Ram kursi roda dan toilet untuk penyandang disabilitas 12. Ruang Laktasi 13. Musholla 14. Areal parkir 15. Genzet
3.	Kompetensi Pelaksana	<ol style="list-style-type: none"> 1. Kepala Badan 2. Kabid Perizinan Tertentu 3. Tim Teknis 4. Customer Service 5. Front Office 6. Petugas Penyerahan SK
4.	Pengawasan Internal	<ol style="list-style-type: none"> 1. Dilaksanakan secara berjenjang oleh atasan langsung hingga Kepala Badan 2. Asisten Setda Kota Banjarmasin 3. Inspektorat Kota Banjarmasin 4. Sekda Kota Banjarmasin
5.	Jumlah Pelaksana	6 (enam) orang
6.	Jaminan Pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Diwujudkan dalam kualitas proses layanan dan produk layanan yang didukung oleh petugas yang berkompeten di bidang tugasnya dengan perilaku pelayan yang santun terampil, cepat dan tepat. 2. Adanya jaminan bebas dari Praktek KKN
7.	Jaminan Keamanan dan Keselamatan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Keamanan produk layanan dijamin dengan menggunakan kertas khusus ber Kop Pemko Banjarmasin 2. Dokumen Izin Angkutan Umum Kota dibubuhi tanda tangan, cap basah, dan dibarcode sehingga dijamin keasliannya.
8.	Evaluasi Kinerja Pelaksana	<ol style="list-style-type: none"> 1. Evaluasi kinerja dilakukan melalui Survei Kepuasan Masyarakat 2. Evaluasi berdasarkan pengawasan atasan langsung terkait kinerja dan kedisiplinan

10. Jeats Pelayman : Izin Trayek Angkutan Umum Kota

A. Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses penyampaian pelayanan

No	Komponen	Uraian
1.	Persyaratan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Surat Permohonan/Isian formulir 2. FC KTP Pemohon Izin/Dirut (untuk Badan Hukum) 3. FC Akte Pendirian/Perubahan (untuk Badan Hukum) dan telah disyahkan Kemenkum HAM (untuk PT) dan Pengadilan Negeri (untuk CV); 4. FC Surat Keterangan Tempat Usaha (SKTU) 5. FC STNK 6. Rekomendasi ORGANDA 7. Surat Pernyataan sanggup menyediakan armada 85 tempat penyimpanan. 8. Surat Uji Kendaraan (KIR) 9. Rekomendasi Teknis dari Dishubkominfo
2.	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	<ol style="list-style-type: none"> 1. CS memberikan informasi pelayanan ijin, persyaratan dan formulir permohonan ; 2. Pemohon mengajukan permohonan ijin dilengkapi persyaratan ; 3. FO menerima dan memeriksa permohonan dan persyaratan, apabila tidak lengkap /ada kesalahan maka berkas dikembalikan ke pemohon untuk dilengkapi. Untuk yang lengkap maka FO menginput data ke komputer (pemohon diberi Resi penerimaan berkas) kemudian berkas diserahkan pada Tim Teknis ; 4. FO menerima dan memeriksa permohonan dan persyaratan, apabila ada kesalahan / tidak lengkap maka berkas dikembalikan ke pemohon untuk dilengkapi, sedangkan yang benar dan lengkap, FO menginput data ke komputer (pemohon diberi Resi penerimaan berkas) kemudian berkas diserahkan pada Tim Teknis; 5. Tim Teknis memverifikasi berkas apabilabelum lengkap dan benar dikembalikan pada FO untuk diberitahukan kepada pemohon beserta alasan apabila sudah lengkap dan benar ,diproses selanjutnya ; 6. Petugas SKRD mencetak SKRD ; 7. Pemohon membayar ke Bank dan mendapatkan cap stempel lunas dari Bank ; 8. Tim Teknis mencetak Ijin Trayek Angkutan Umum Kota setelah ada bukti pembayaran dan Bank ; 9. Kaban menandatangani Ijin serta menyerahkan ke TU untuk diserahkan ke Pemohon. 10. TU memberitahukan pada pemohon untuk pengambilan Izin di loket penyerahan. 11. Pemohon menerima Ijin setelah menyerahkan resi penerimaan berkas kepada petugas penyerahan Izin.
3.	Jangka Waktu Pelayanan	Paling lama 3 (tiga) hari kerja terhitung sejak permohonan dan persyaratan lengkap dan benar.
4.	Biaya/Tarif	Retribusi (berdasarkan Perda Kota Banjarmasin No 4 Tahun 2012 tentang Retribusi Izin Trayek)
5.	Produk Layanan	Dokumen Izin Trayek Angkutan Umum Kota
6.	Penanganan Pengaduan Saran dan Masukan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Pengaduan langsung / lisan Disaxnpaikan secara langsung melalui petugas pengaduan/ Kasubbid Pengaduan Masyarakat. 2. Pengaduan Tidak Langsung, melalui : <ul style="list-style-type: none"> - Surat ditujukan kepada Kepala BP2TPM dengan alamat Jalan Sultan Adam RT 28 RW 003 No. 49 Kelurahan Surgi Mufti Kecamatan Banjarmasin Utara, Banjarmasin 70122 - Kotak saran / pengaduan - Telepon / Fax (0511)3305525 - Web site : http : / / bp2tpm. banj armasinko ta. go . id - Email : bp2tpm.banjarmasin@gmail.com - SMS Pengaduan : 082134050505 3. Penyelesaian Pengaduan Pelayanan Publik berdasarkan Peraturan Kepala BP2TPM Kota Banjarmasin Nomor 23 Tahun 2016 Tentang Pedoman Penyelesaian Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik BP2TPM Kota Banjarmasin

B.Komponen standar pelayanan yang terkait dengan proses pengelolaan

No	Komponen	Uraian
1.	Dasar Hukum	<ol style="list-style-type: none"> 1. UU No.28 Tahun 2009 tentang Pajak Daerah dan Retribusi Daerah. 2. Perda Kota Banjarmasin No.19 Tahun 2007 tentang Perizinan Usaha Angkutan dengan Kendaraan Bermotor Umum di Jalan dan Kursus Mengemudi 3. Perda Kota Banjarmasin No 4 Tahun 2012 tentang Retribusi Izin Trayek.
2.	Sarana dan Prasarana, dan / atau fasilitas	<ol style="list-style-type: none"> 1. Ruang Tunggu pemohon dilengkapi dengan AC dan CCTV 2. Kursi, bahan bacaan dan televisi di ruang tunggu 3. Nomor antrian elektronik 4. Loker Perizinan (Loker Informasi dan Pengaduan, Loker entry data, dan Loker Pengambilan SK Perizinan). 5. Loker Bank dan loket BPJS Ketenagakerjaan 6. Loker Retribusi Sampah dan Loker Pajak dan Retribusi Daerah ; 7. Brosur dan Banner informasi biaya, persyaratan dan mekanisme perizinan 8. Kotak saran / pengaduan 9. Telepon 10. Toilet Umum 11. Ram kursi roda dan toilet untuk penyandang disabilitas 12. Ruang Laktasi 13. Mu sholla 14. Areal parkir 15. Genzet
3.	Kompetensi Pelaksana	<ol style="list-style-type: none"> 1. Kepala Badan 2. Kabid Perizinan Tertentu 3. Tim Teknis 4. Customer Service 5. Front Office 6. Petugas Penyerahan SK
4.	Pengawasan Internal	<ol style="list-style-type: none"> 1. Dilaksanakan secara berjenjang oleh atasan langsung hingga Kepala Badan 2. Asisten Setda Kota Banjarmasin 3. Inspektorat Kota Banjarmasin 4. Sekda Kota Banjarmasin
5.	Jumlah Pelaksana	6 (enam) orang
6.	Jaminan Pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Diwujudkan dalam kualitas proses layanan dan produk layanan yang didukung oleh petugas yang berkompeten di bidang tugasnya dengan perilaku pelayan yang santun terampil, cepat dan tepat. 2. Adanya jaminan bebas dari Praktek KKN
7.	Jaminan Keamanan dan Keselamatan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Keamanan produk layanan dijamin dengan menggunakan kertas khusus ber Kop Pemko Banjarmasin 2. Dokumen Izin Trayek Angkutan Umum Kota dibubuhi tanda tangan, cap basah, dan dibarcode sehingga dijamin keasliannya.
8.	Evaluasi Kinerja Pelaksana	<ol style="list-style-type: none"> 1. Evaluasi kinerja dilakukan melalui Survei Kepuasan Masyarakat 2. Evaluasi berdasarkan pengawasan atasan langsung terkait kinerja dan kedisiplinan

11. Jenis Pelayanan : Izin Usaha Angkutan Barang

A. Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses penyampaian pelayanan

No	Komponen	Uraian
1.	Persyaratan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Surat Permohonan/Isian formulir 2. FC KTP Pemohon Izin/Dirut (untuk Badan Hukum) 3. FC Akte Pendirian/Perubahan (untuk Badan Hukum) dan telah disyahkan Kemenkum HAM (untuk PT) dan Pengadilan Negeri (untuk CV); 4. FC Surat Keterangan Tempat Usaha (SKTU) 5. FC STNK 6. Rekomendasi ORGANDA. 7. Surat Pernyataan sanggup menyediakan armada & tempat penyimpanan. 8. <u>Rekomendasi Teknis dan Dishubkominfo</u>
2.	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	<ol style="list-style-type: none"> 1. CS memberikan informasi pelayanan Izin Angkot, persyaratan dan formulir permohonan 2. Pemohon mengajukan permohonan Izin Angkot dilengkapi persyaratan ; 3. FO menerima dan memeriksa permohonan dan persyaratan, apabila belum lengkap dan benar berkas dikembalikan ke pemohon untuk dilengkapi, sedangkan yang lengkap dan benar , FO menginput data ke komputer (pemohon diberi Resi penerimaan berkas) kemudian berkas diserahkan pada Tim Teknis; 4. Tim Teknis memverifikasi berkas apabila belum lengkap dan benar dikembalikan kepada FO untuk dikembalikan kepada pemohon disertai alasan apabila sudah lengkap dan benar maka Ijin Usaha Angkutan Barang Kota dicetak untuk proses selanjutnya; 5. Kabid Jasa Usaha mengoreksi apabila ada kesalahan dikembali kepada Tim Teknis untuk diperbaiki dan apabila benar memaraf Ijin Usaha Angkutan Barang Kota dan meneruskan ke Kaban untuk ditandatangani; 6. Kaban menandatangani Izin Usaha Angkutan Barang Kota serta menyerahkan ke Bagian TU untuk diserahkan ke Pemohon ; 7. Bagian TU memberitahukan pada pemohon untuk pengambilan Izin di loket penyerahan. 8. Pemohon menerima Izin setelah menyerahkan Resi penerimaan berkas ke petugas penyerahan Izin.
3.	Jangka Waktu Pelayanan	Paling lama 3(tiga) hari kerja terhitung sejak permohonan dan persyaratan lengkap dan benar.
4.	Biaya/Tarif	Rp. 0,- (berdasarkan UU No.28 Tahun 2009 tentang Pajak Daerah dan Retribusi Daerah)
5.	Produk Layanan	Dokumen Izin Usaha Angkutan Barang
6.	Penanganan Pengaduan Saran dan Masukan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Pengaduan langsung / lisan Disampaikan secara langsung melalui petugas pengaduan/ Kasubbid Pengaduan Masyarakat. 2. Pengaduan Tidak Langsung, melalui : <ul style="list-style-type: none"> - Surat ditujukan kepada Kepala BP2TPM dengan alamat Jalan Sultan Adam RT 28 RW 003 No. 49 Kelurahan Surgi Mufti Kecamatan Banjarmasin Utara, Banjarmasin 70122 - Kotak saran / pengaduan - Telepon / Fax (0511)3305525 - Website : http://bp2tpm.banjarmasinkota.go.id - Email : bp2tpm.banjarmasin@gmail.com - SMS Pengaduan : 082134050505 3. Penyelesaian Pengaduan Pelayanan Publik berdasarkan Peraturan Kepala BP2TPM Kota Banjarmasin Nomor 23 Tahun 2016 Tentang Pedoman Penyelesaian Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik BP2TPM Kota Banjarmasin

B. Komponen standar pelayanan yang terkait dengan proses pengelolaan

No	Komponen	Uraian
1.	Dasar Hukum	<ol style="list-style-type: none"> 1. UU No. 38 Tahun 2004 Tentang Jalan 2. UU No. 22 Tahun 2009 Tentang LLAJ 3. UU No.28 Tahun 2009 tentang Pajak Daerah dan Retribusi Daerah. 4. PP RI No. 41 Tahun 1993 Tentang Angkutan 5. Keputusan Menteri Perhubungan No. KM.69 Tahun 1993 Tentang Kode Wilayah Pendaftaran Tanda Nomor Kendaraan 6. Perda Kota Banjarmasin No.19 Tahun 2007 tentang Perizinan Usaha Angkutan dengan Kendaraan Bermotor Umum di Jalan dan Kursus Mengemudi.
2.	Sarana dan Prasarana, dan / atau fasilitas	<ol style="list-style-type: none"> 1. Ruang Tunggu pemohon dilengkapi dengan AC dan CCTV 2. Kursi, bahan bacaan dan televisi di ruang tunggu 3. Nomor antrian elektronik 4. Loker Perizinan (Loker Informasi dan Pengaduan, Loker entry data, dan Loker Pengambilan SK Perizinan). 5. Loker Bank dan loket BPJS Ketenagakerjaan 6. Loker Retribusi Sampah dan Loker Pajak dan Retribusi Daerah ; 7. Brosur dan Banner informasi biaya, persyaratan dan mekanisme perizinan 8. Kotak saran / pengaduan 9. Telepon 10. Toilet Umum 11. Ram kursi roda dan toilet untuk penyandang disabilitas 12. Ruang Laktasi 13. Musholla 14. Areal parkir 15. Genzet
3.	Kompetensi Pelaksana	<ol style="list-style-type: none"> 1. Kepala Badan 2. Kabid Perizinan Tertentu 3. Tim Teknis 4. Customer Service 5. Front Office 6. Petugas Penyerahan SK
4.	Pengawasan Internal	<ol style="list-style-type: none"> 1. Dilaksanakan secara berjenjang oleh atasan langsung hingga Kepala Badan 2. Asisten Setda Kota Banjarmasin 3. Inspektorat Kota Banjarmasin 4. Sekda Kota Banjarmasin
5.	Jumlah Pelaksana	6 (enam) orang
6.	Jaminan Pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Diwujudkan dalam kualitas proses layanan dan produk layanan yang didukung oleh petugas yang berkompeten di bidang tugasnya dengan perilaku pelayan yang santun terampil, cepat dan tepat. 2. Adanya jaminan bebas dari Praktek KKN
7.	Jaminan Keamanan dan Keselamatan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Keamanan produk layanan dijamin dengan menggunakan kertas khusus ber Kop Pemko Banjarmasin 2. Dokumen Izin Usaha . Angkutan Barang dibubuhi tanda tangan, cap basah, dan dibarcode sehingga dijamin keasliannya.
8.	Evaluasi Kinerja Pelaksana	<ol style="list-style-type: none"> 1. Evaluasi kinerja dilakukan melalui Survei Kepuasan Masyarakat 2. Evaluasi berdasarkan pengawasan atasan langsung terkait kinerja dan kedisiplinan

12. Jenis Pelayanan : Izin Usaha Obyek Wisata

A. Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses penyampaian pelayanan

No	Komponen	Uraian
1.	Persyaratan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Surat Permohonan/Isian formulir 2. FC KTP Pemohon Izin/Dirut (untuk Badan Hukum) 3. FC Akte Pendirian/Perubahan (untuk Badan Hukum) dan telah disyahkan Kemenkum HAM (untuk PT) dan Pengadilan Negeri (untuk CV); 4. FC Surat Keterangan Tempat Usaha (SKTU) 5. Foto berwarna Pemilik /Dirut 4x6 Cm (3 lbr) 6. FC Izin Gangguan / HO 7. FC IMB
2.	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	<ol style="list-style-type: none"> 1. CS memberikan informasi pelayanan Izin Usaha Obyek Wisata, persyaratan dan formulir permohonan ; 2. Pemohon mengajukan permohonan Izin dilengkapi persyaratan ; 3. FO menerima dan memeriksa permohonan dan persyaratan, apabila ada kesalahan / tidak lengkap maka berkas dikembalikan ke pemohon untuk dilengkapi, sedangkan yang lengkap, FO menginput data ke komputer (pemohon diberi Resi penerimaan berkas) kemudian berkas diserahkan pada Tim Teknis; 4. Tim Teknis memverifikasi berkas apabila masih belum lengkap dikembalikan pada FO untuk diberitahukan kepada pemohon beserta alasan apabila lengkap dan benar Tim Teknis membuat Surat Tugas untuk melakukan peninjauan lapangan dan membuat BAP untuk bahan SKPD Teknis. 5. SKPD Teknis membuat rekomendasi untuk menerima atau menolak penerbitan Ijin Usaha Obyek Wisata; 6. Apabila rekomendasi dan SKPD teknis untuk ditolak maka BP2TPM menginformasikan penolakan tersebut kepada pemohon disertai alasannya dan apabila rekomendasi diterima, diproses selanjutnya; 7. Tim Teknis mencetak Izin Usaha Obyek Wisata untuk diteruskan ke Kabid Jasa Usaha; 8. Kabid. Jasa Usaha memeriksa dan memaraf Ijin serta meneruskan ke Kepala Badan untuk ditanda tangani 9. Kaban menandatangani Ijin serta menyerahkan ke TU untuk diserahkan ke Pemohon. 10. TU memberitahukan pada pemohon untuk pengambilan Izin di loket penyerahan ; 11. Pemohon menerima Ijin setelah menyerahkan Resi penerimaan berkas ke petugas penyerahan Izin.
3.	Jangka Waktu Pelayanan	Paling lama 7 (tujuh) hari kerja terhitung sejak permohonan dan persyaratan lengkap dan benar.
4.	Biaya/Tarif	Rp. 0,- (berdasarkan UU No.28 Tahun 2009 tentang Pajak Daerah dan Retribusi Daerah)
5.	Produk Layanan	Dokumen Izin Usaha Obyek Wisata
6.	Penanganan Pengaduan Saran dan Masukan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Pengaduan langsung / lisan Disampaikan secara langsung melalui petugas pengaduan/ Kasubbid Pengaduan Masyarakat. 2. Pengaduan Tidak Langsung, melalui : <ul style="list-style-type: none"> - Surat ditujukan kepada Kepala BP2TPM dengan alamat Jalan Sultan Adam RI' 28 RW 003 No. 49 Kelurahan Surgi Mufti Kecamatan Banjarmasin Utara, Banjarmasin 70122 - Kotak saran / pengaduan - Telepon / Fax (0511)3305525 - Website : http://bp2tpm.banjarmasukota.go.id - Email : bp2tpm.banjarmasukota@gmail.com - SMS Pengaduan : 082134050505 3. Penyelesaian Pengaduan Pelayanan Publik berdasarkan Peraturan Kepala BP2TPM Kota Banjarmasin Nomor 23 Tahun 2016 Tentang Pedoman Penyelesaian Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik BP2TPM Kota Banjarmasin

B. Komponen standar pelayanan yang terkait dengan proses pengelolaan

No	Komponen	Uraian
1.	Dasar Hula=	<ol style="list-style-type: none"> 1. UU No. 10 Tahun 2009 tentang Kepariwisataaan 2. UU No.28 Tahun 2009 tentang Pajak Daerah dan Retribusi Daerah. 3. Perda Kota Banjarmasin No.19 Tahun 2011 tentang Usaha Penyelenggaraan Kegiatan Hiburan dan Rekreasi 4. Perda Kota Banjarmasin No. 35 Tahun 2012 tentang Izin Usaha Obyek Wisata
2.	Sarana dan Prasarana, dan / atau fasilitas	<ol style="list-style-type: none"> 1. Ruang Tunggu pemohon dilengkapi dengan AC dan CCTV 2. Kursi, bahan bacaan dan televisi di ruang tunggu 3. Nomor antrian elektronik 4. Loker Perizinan (Loker Informasi dan Pengaduan, Loker entry data, dan Loker Pengambilan SK Perizinan). 5. Loker Bank dan loket BPJS Ketenagakerjaan 6. Loker Retribusi Sampah dan Loker Pajak dan Retribusi Daerah ; 7. Brosur dan Banner informasi biaya, persyaratan dan mekanisme perizinan 8. Kotak saran / pengaduan 9. Telepon 10. Toilet Umum 11. Ram kursi roda dan toilet untuk penyandang disabilitas 12. Ruang Laktasi 13. Mu sholla 14. Areal parkir 15. Genzet
3.	Kompetensi Pelaksana	<ol style="list-style-type: none"> 1. Kepala Badan 2. Kabid Perizinan Jasa Usaha 3. Tim Teknis 4. Customer Service 5. Front Office 6. Petugas Penyerahan SK
4.	Pengawasan Internal	<ol style="list-style-type: none"> 1. Dilaksanakan secara berjenjang oleh atasan langsung hingga Kepala Badan 2. sisten Setda Kota Banjarmasin 3. Inspektorat Kota Banjarmasin 4. Sekda Kota Banjarmasin
5.	Jumlah Pelaksana	6 (enam)) orang
6.	Jaminan Pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Diwujudkan dalam kualitas proses layanan dan produk layanan yang didukung oleh petugas yang berkompeten di bidang tugasnya dengan perilaku pelayan yang santun terampil, cepat dan tepat. 2. Adanya jaminan bebas dari Praktek KKN
7.	Jaminan Keamanan dan Keselamatan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Keamanan produk layanan dijamin dengan menggunakan kertas khusus ber Kop Pemko Banjarmasin 2. Dokumen Izin Usaha Obyek Wisata dibubuhi tanda tangan, cap basah, dan dibarcode sehingga dijamin keasliannya.
8.	Evaluasi Kinerja Pelaksana	<ol style="list-style-type: none"> 1. Evaluasi kinerja dilakukan melalui Survei Kepuasan Masyarakat 2. Evaluasi berdasarkan pengawasan atasan langsung terkait kinerja dan kedisiplinan

13. Jenis Pelayanan • Izin Usaha Perjalanan Wisata

A. Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses penyampaian pelayanan

No	Komponen	Uraian
1.	Persyaratan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Surat Permohonan/Isian formulir 2. FC KTP Pemohon Izin/Dirut (untuk Badan Hukum) 3. FC Akte Pendirian/Perubahan (untuk Badan Hukum) dan telah disyahkan Kemenkum HAM (untuk PT) dan Pengadilan Negeri (untuk CV); 4. FC Surat Keterangan Tempat Usaha (SKTU) 5. FC Izin Sebelumnya (Untuk perpanjangan) 6. Foto berwarna Pemilik /Dirut 4x6 Cm (3 lbr) 7. FC Izin Gangguan / HO 8. FC. IMB / bukti sewa
2.	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	<ol style="list-style-type: none"> 1. CS memberikan informasi pelayanan Izin Usand Perjalanan Wisata, persyaratan dan formulir permohonan 2. Pemohon mengajukan permohonan Izin dilengkapi persyaratan; 3. FO menerima dan memeriksa permohonan dan persyaratan, apabila ada kesalahan / tidak lengkap maka berkas dikembalikan ke pemohon untuk dilengkapi, sedangkan yang lengkap, FO menginput data ke komputer (pemohon diberi Resi penerimaan berkas) kemudian berkas diserahkan pada Tim Teknis; 4. Tim Teknis memverifikasi berkas apabilamasih belum lengkap dan benar dikembalikan pada FO untuk diberitahukan kepada pemohon beserta alasan apabila lengkap dan benar Tim Teknis membuat Surat Tugas untuk melakukan peninjauan lapangan dan membuat BAP untuk bahan SKPD Teknis ; 5. SKPD Teknis membuat rekomendasi untuk menerima atau menolak penerbitan Ijin ; 6. Apabila rekomendasi dari SKPD teknis untuk ditolak maka BP2TPM menginformasikan penolakan tersebut kepada pemohon disertai alasannya dan apabila rekomendasi diterima, diproses selanjutnya; 7. Tim Teknis mencetak Ijin Usaha Obyek Wisata untuk diteruskan ke Kabid Jasa Usaha; 8. Kabid. Jasa Usaha memeriksa dan memaraf dokumen Ijin serta meneruskan kepada Kepala Badan untuk ditanda tangani ; 9. Kaban menandatangani Ijin serta menyerahkan ke Bagian TU untuk diserahkan ke Pemohon ; 10. Bagian TU memberitahukan pada pemohon untuk pengambilan Ijin di loket penyerahan ; 11. Pemohon menerima Ijin setelah menyerahkan Resi penerimaan berkas ke petugas penyerahan Izin.
3.	Jangka Waktu Pelayanan	Paling lama 7 (tujuh) hari kerja terhitung sejak permohonan dan persyaratan lengkap dan benar.
4.	Biaya/Tarif	Rp. 0,- (berdasarkan UU No.28 Tahun 2009 tentang Pajak Daerah dan Retribusi Daerah)
5.	Produk Layanan	Dokumen Izin Usaha Perjalanan Wisata.
6.	Penanganan Pengaduan Saran dan Masukan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Pengaduan langsung / lisan Disampaikan secara langsung melalui petugas pengaduan/ Kasubbid Pengaduan Masyarakat. 2. Pengaduan Tidak Langsung, melalui : <ul style="list-style-type: none"> - Surat ditujukan kepada Kepala BP2TPM dengan alamat Jalan Sultan Adam RT 28 RW 003 No. 49 Kelurahan Surgi Mufti Kecamatan Banjarmasin Utara, Banjarmasin 70122 - Kotak saran / pengaduan - Telepon / Fax (0511)3305525 - Website : http://bp2tpm.banjarmasinkota.go.id - Email : bp2tpm.banjarmasin@gmail.com SMS Pengaduan : 082134050505 3. Penyelesaian Pengaduan Pelayanan Publik berdasarkan Peraturan Kepala BP2TPM Kota Banjarmasin Nomor 23 Tahun 2016 Tentang Pedoman Penyelesaian Pengelolaan Pengaduan Pelayanan .Publik BP2TPM Kota Banjarmasin

B. Komponen standar pelayanan yang terkait dengan proses pengelolaan

No	Komponen	Uraian
1.	Dasar Hukum	<ol style="list-style-type: none"> 1. UU No.28 Tahun 2009 tentang Pajak Daerah dan Retribusi Daerah. 2. UU No. 10 Tahun 2009 tentang Kepariwisataaan 3. Perda Kota Banjarmasin No.21 Tahun 2008 tentang Izin Usaha Perjalanan Wisata.
2.	Sarana dan Prasarana, dan / atau fasilitas	<ol style="list-style-type: none"> 1. Ruang Tunggu pemohon dilengkapi dengan AC dan CCTV 2. Kursi, bahan bacaan dan televisi di ruang tunggu 3. Nomor antrian elektronik 4. Loker Perizinan (Loker Informasi dan Pengaduan, Loker entry data, dan Loker Pengambilan SK Perizinan). 5. Loker Bank dan loket BPJS Ketenagakerjaan 6. Loker Retribusi Sampah dan Loker Pajak dan Retribusi Daerah ; 7. Brosur dan Banner informasi biaya, persyaratan dan mekanisme perizinan 8. Kotak saran / pengaduan 9. Telepon 10. Toilet Umum 11. Ram kursi roda dan toilet untuk penyandang disabilitas 12. Ruang Laktasi 13. Mu sholla 14. Areal parkir 15. Genet
3.	Kompetensi Pelaksana	<ol style="list-style-type: none"> 1. Kepala Badan 2. Kabid Perizinan Jasa Usaha 3. Tim Teknis 4. Customer Service 5. Front Office 6. Petugas Penyerahan dokumen
4.	Pengawasan Internal	<ol style="list-style-type: none"> 1. Dilaksanakan secara berjenjang oleh atasan langsung hingga Kepala Badan 2. Asisten Setda Kota Banjarmasin 3. Inspektorat Kota Banjarmasin 4. Sekda Kota Banjarmasin
5.	Jumlah Pelaksana	6 (enam) orang
6.	Jaminan Pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Diwujudkan dalam kualitas proses layanan dan produk layanan yang didukung oleh petugas yang berkompeten di bidang tugasnya dengan perilaku pelayan yang santun terampil, cepat dan tepat. 2. Adanya jaminan bebas dari Praktek KKN
7.	Jaminan Keamanan dan Keselamatan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Keamanan produk layanan dijamin dengan menggunakan kertas khusus ber Kop Pemko Banjarmasin 2. Dokumen Izin Usaha Perjalanan Wisata dibubuhi tanda tangan, cap basah, dan dibarcode sehingga dijamin keasliannya.
8.	Evaluasi Kinerja Pelaksana	<ol style="list-style-type: none"> 1. Evaluasi kinerja dilakukan melalui Survei Kepuasan Masyarakat 2. Evaluasi berdasarkan pengawasan atasan langsung terkait kinerja dan kedisiplinan

14. Jenis Pelayanan : Izin Hotel, Penginapan, dan Pondokan

A. Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses penyampaian pelayanan

No	Komponen	Uraian
1.	Persyaratan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Surat Permohonan/Isian formulir 2. FC KTP Pemohon Izin/Dirut (untuk Badan Hukum) 3. FC Akte Pendirian/Perubahan (untuk Badan Hukum) dan telah disahkan Kemenkum HAM (untuk PT) dan Pengadilan Negeri (untuk CV) ; 4. FC Izin sebelumnya (untuk perpanjangan) 5. FC Surat Keterangan Tempat Usaha (SKTU) 6. FC Izin HO 7. Dokumen SPPL/UKL/UPL/AMDAL (sesuai luasan) 8. FC IMB 9. Foto berwarna Pemilik /Dirut 4x6 Cm (3 lbr) 10. FC NPWD
2.	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	<ol style="list-style-type: none"> 1. CS memberikan informasi pelayanan Izin Usaha Hotel, Penginapan dan Pondokan, persyaratan dan formulir permohonan ; 2. Pemohon mengajukan permohonan Izin dilengkapi persyaratan ; 3. FO menerima dan memeriksa permohonan dan persyaratan, apabila ada kesalahan / tidak lengkap maka berkas dikembalikan ke pemohon untuk dilengkapi, sedangkan yang lengkap, FO menginput data ke komputer (pemohon diberi Resi penerimaan berkas) kemudian berkas diserahkan pada Tim Teknis; 4. Tim Teknis memverifikasi berkas apabilamasih belum lengkap dikembalikan pada FO untuk diberitahukan kepada pemohon beserta alasan apabila lengkap dan benar Tim Teknis membuat Surat Tugas untuk melakukan peninjauan lapangan dan membuat BAP untuk bahan SKPD Teknis. 5. SKPD Teknis membuat rekomendasi untuk menerima atau menolak penerbitan Ijin Hotel, Penginapan dan Pondokan; 6. Apabila rekomendasi dari SKPD teknis untuk ditolak maka BP2TPM menginformasikan penolakan tersebut kepada pemohon disertai alasannya dan apabila rekomendasi diterima, diproses selanjutnya; 7. Tim Teknis mencetak Ijin Usaha Obyek Wisata untuk diteruskan ke Kabid .Jasa Usaha; 8. Kabid. Jasa Usaha memeriksa dan memaraf Ijin serta meneruskan ke Kepala Badan untuk ditanda tangan 9. Kaban menandatangani Ijin serta menyerahkan ke TU untuk diserahkan ke Pemohon ; 10. TU memberitahukan pada pemohon untuk pengambilan Ijin di loket penyerahan ; 11. Pemohon menerima Ijin setelah menyerahkan Resi penerimaan berkas ke petugas penyerahan Izin.
3.	Jangka Waktu Pelayanan	Paling lama 7 (tujuh) hari kerja terhitung sejak permohonan dan persyaratan lengkap dan benar.
4.	Biaya/Tarif	Rp. 0,- (berdasarkan UU No.28 Tahun 2009 tentang Pajak Daerah dan Retribusi Daerah)
5.	Produk Layanan	Dokumen Izin Usaha Hotel, Penginapan dan Pondokan.
6.	Penanganan Pengaduan Saran dan Masukan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Pengaduan langsung / lisan Disampaikan secara langsung melalui petugas pengaduan/ Kasubbid Pengaduan Masyarakat. 2. Pengaduan Tidak Langsung, melalui : <ul style="list-style-type: none"> - Surat ditujukan kepada Kepala BP2TPM dengan alamat Jalan Sultan Adam RT 28 RW 003 No. 49 Kelurahan Surgi Mufti Kecamatan Banjarmasin Utara, Banjarmasin 70122 - Kotak saran / pengaduan - Telepon / Fax (0511)3305525 - Website : http://bp2tpm.banjarmasinkota.go.id - Email : bp2tpm.banjarmasin@gmail.com - SMS Pengaduan : 082134050505 3. Penyelesaian Pengaduan Pelayanan Publik berdasarkan Peraturan Kepala BP2TPM Kota Banjarmasin Nomor 23 Tahun 2016 Tentang Pedoman Penyelesaian Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik BP2TPM Kota Banjarmasin

B. Komponen standar pelayanan yang terkait dengan proses pengelolaan

No	Komponen	Uraian
1.	Dasar Hukum	<ol style="list-style-type: none"> 1. UU No. 10 Tahun 2009 tentang Kepariwisataaan. 2. UU No.28 Tahun 2009 tentang Pajak Daerah dan Retribusi Daerah. 3. Perda Kota Banjarmasin No.10 Tahun 2007 tentang Perubahan atas Perda Kota Banjarmasin Nomor 32 Tahun 2004 tentang Izin Usaha Hotel dan Penginapan 4. Perda Kota Banjarmasin No. 19 Tahun 2009 tentang Izin Usaha Pondokan 5. Perda Kota Banjarmasin Nomor 4 Tahun 2014 tentang Pengelolaan Rumah Kost.
2.	Sarana dan Prasarana, dan / atau fasilitas	<ol style="list-style-type: none"> 1. Ruang Tunggu pemohon dilengkapi dengan AC dan CCTV 2. Kursi, bahan bacaan dan televisi di ruang Tunggu 3. Nomor antrian elektronik 4. Loker Perizinan (Loker Informasi dan Pengaduan, Loker entry data, dan Loker Pengambilan SK Perizinan). 5. Loker Bank dan loker BPJS Ketenagakerjaan 6. Loker Retribusi Sampah dan Loker Pajak dan Retribusi Daerah ; 7. Brosur dan Banner informasi biaya, persyaratan dan mekanisme perizinan 8. Kotak saran / pengaduan 9. Telepon 10. Toilet Umum 11. Ram kursi roda dan toilet untuk penyandang disabilitas 12. Ruang Laktasi 13. Musholla 14. Areal parkir 15. Genzet
3.	Kompetensi Pelaksana	<ol style="list-style-type: none"> 1. Kepala Badan 2. Kabid Perizinan Jasa Usaha 3. Tim Teknis 4. Customer Service 5. Front Office 6. Petugas Penyerahan SK
4.	Pengawasan Internal	<ol style="list-style-type: none"> 1. Dilaksanakan secara berjenjang oleh atasan langsung hingga Kepala Badan 2. Asisten Setda Kota Banjarmasin 3. Inspektorat Kota Banjarmasin 4. Sekda Kota Banjarmasin
5.	Jumlah Pelaksana	6 (enam) orang
6.	Jaminan Pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Diwujudkan dalam kualitas proses layanan dan produk layanan yang didukung oleh petugas yang berkompeten di bidang tugasnya dengan perilaku pelayan yang santun terampil, cepat dan tepat. 2. Adanya jaminan bebas dari Praktek KKN
7.	Jaminan Keamanan dan Keselamatan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Keamanan produk layanan dijamin dengan menggunakan kertas khusus ber Kop Pemko Banjarmasin 2. Dokumen Izin Hotel, Penginapan dan Pondokandibubuhi tanda tangan, cap basah, dan dibarcode sehingga dijamin keasliannya.
8.	Evaluasi ICinerja Pelaksana	<ol style="list-style-type: none"> 1. Evaluasi kinerja dilakukan melalui Survei Kepuasan Masyarakat 2. Evaluasi berdasarkan pengawasan atasan langsung terkait kinerja dan kedisiplinan

15 Jenis Pelayanan : Izin Usaha Restoran, Rumah Makan, Tempat Makan & Jasa Boga

A. Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses penyampaian pelayanan

No	Komponen	Uraian
1.	Persyaratan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Surat Permohonan/Isian formulir 2. FC KTP Pemohon Izin/Dirut (untuk Badan Hukum) 3. FC Akte Pendirian/Perubahan (untuk Badan Hukum) dan telah disahkan Kemenkum HAM (untuk PT) dan Pengadilan Negeri (untuk CV) ; 4. FC Izin sebelumnya (untuk perpanjangan) 5. FC Surat Keterangan Tempat Usaha (SKTU) 6. FC Izin HO 7. Dokumen SPPL/UKL/UPL 8. FC IMB 9. Foto berwarna Pemilik /Dirut 4x6 Cm (3 lbr) 10. FC NPWD
2.	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	<ol style="list-style-type: none"> 1. CS memberikan informasi pelayanan Izin, persyaratan dan formulir permohonan ; 2. Pemohon mengajukan permohonan Izin dilengkapi persyaratan ; 3. FO menerima dan memeriksa permohonan dan persyaratan, apabila ada kesalahan / tidak lengkap maka berkas dikembalikan ke pemohon untuk dilengkapi, sedangkan yang lengkap, FO menginput data ke komputer (pemohon diberi Resi penerimaan berkas) kemudian berkas diserahkan pada Tim Teknis; 4. Tim Teknis memverifikasi berkas apabilamasih belum lengkap dikembalikan pada FO untuk diberitahukan kepada pemohon beserta alasan apabila lengkap dan benar Tim Teknis membuat Surat Tugas untuk melakukan peninjauan lapangan dan membuat BAP untuk bahan SKPD Teknis. 5. SKPD Teknis membuat rekomendasi untuk menerima atau menolak penerbitan Izin Usaha Restoran, RM, Tempat Makan, Tata Boga; 6. Apabila rekomendasi dari SKPD teknis untuk ditolak maka BP2TPM menginformasikan penolakan tersebut kepada pemohon disertai alasannya dan apabila rekomendasi diterima, diproses selanjutnya; 7. Tim Teknis mencetak Izin Usaha Restoran, RM, Tempat Makandan Tata Boga untuk diteruskan ke Kabid Jasa Usaha; 8. Kabid. Jasa Usaha memeriksa dan memaraf dokumen izin serta meneruskan ke Kepala Badan untuk ditanda tangan 9. Kahan menandatangani Ijin serta menyerahkan ke TU untuk diserahkan ke Pemohon ; 10. TU memberitahukan pada pemohon untuk pengambilan Izin di loket penyerahan ; 11. Pemohon menerima Ijin setelah menyerahkan Resi penerimaan berkas ke petugas penyerahan Izin.
3.	Jangka Waktu pelayanan	Paling lama 7 (tujuh) hari kerja terhitung sejak permohonan dan persyaratan lengkap dan benar.
4.	Biaya/Tarif	Rp. 0,- (berdasarkan UU No.28 Tahun 2009 tentang Pajak Daerah dan Retribusi Daerah)
5.	Produk Layanan	Dokumen Izin Usaha Restoran, Rumah Makan, Tempat Makan dan Jasa Boga.
6.	Penanganan Pengaduan Saran dan Masukan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Pengaduan langsung / lisan Disampaikan secara langsung melalui petugas pengaduan/ Kasubbid Pengaduan Masyarakat. 2. Pengaduan Tidak Langsung, melalui : <ul style="list-style-type: none"> - Surat ditujukan kepada Kepala BP2TPM dengan alamat Jalan Sultan Adam RT 28 RW 003 No. 49 Kelurahan Surgi Mufti Kecamatan Banjarmasin Utara, Banjarmasin 70122 - Kotak saran / pengaduan - Telepon / Fax (0511)3305525 - Website : http://bp2tpm.banjarmasinkota.go.id - Email : bp2tpm.banjarmasin@gmail.com - SMS Pengaduan : 082134050505 3. Penyelesaian Pengaduan Pelayanan Publik berdasarkan Peraturan Kepala BP2TPM Kota Banjarmasin Nomor 23 Tahun 2016 Tentang Pedoman Penyelesaian Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik BP2TPM Kota Banjarmasin

13. Komponen standar pelayanan yang terkait dengan proses pengelolaan

No	Komponen	Uraian
1.	Dasar Hukum	<ol style="list-style-type: none"> 1. UU No.28 Tahun 2009 tentang Pajak Daerah dan Retribusi Daerah. 2. Perda Kota Banjarmasin No.33 Tahun 2004 tentang Izin Usaha Restoran, Rumah Makan, Tempat Makan dan Jasa Boga.
2.	Samna dan Prasarana, dan / atau fasilitas	<ol style="list-style-type: none"> 1. Ruang Tunggu pemohon dilengkapi dengan AC dan CCTV 2. Kursi, bahan bacaan dan televisi di ruang tunggu 3. Nomor antrian elektronik 4. Loker Perizinan (Loker Informasi dan Pengaduan, Loker entry data, dan Loker Pengambilan SK Perizinan). 5. Loker Bank dan loket BPJS Ketenagakerjaan 6. Loker Retribusi Sampah dan Loker Pajak dan Retribusi Daerah ; 7. Brosur dan Banner informasi biaya, persyaratan dan mekanisme perizinan 8. Kotak saran / pengaduan 9. Telepon 10. Toilet Umum 11. Ram kursi roda dan toilet untuk penyandang disabilitas 12. Ruang Laktasi 13. Musholla 14. Areal parkir 15. Genzet
3.	Kompetensi Pelaksana	<ol style="list-style-type: none"> 1. Kepala Badan 2. Kabid Perizinan Jasa Usaha 3. Tim Teknis 4. Customer Service 5. Front Office 6. Petugas Penyerahan SK
4.	Pengawasan Internal	<ol style="list-style-type: none"> 1. Dilaksanakan secara berjenjang oleh atasan langsung hingga Kepala Badan 2. Asisten Setda Kota Banjarmasin 3. Inspektorat Kota Banjarmasin 4. Sekda Kota Banjarmasin
5.	Jumlah Pelaksana	6 (enam) orang
6.	Jaminan Pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Diwujudkan dalam kualitas proses layanan dan produk layanan yang didukung oleh petugas yang berkompeten di bidang tugasnya dengan perilaku pelayan yang santun terampil, cepat dan tepat. 2. Adanya jaminan bebas dari Praktek KKN
7.	Jaminan Keamanan dan Keselamatan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Keamanan produk layanan dijamin dengan menggunakan kertas khusus ber Kop Pemko Banjarmasin 2. Dokumen Izin Usaha Restoran, Rumah Makan, Tempat Makan dan Jasa Bogadibubuhi tanda tangan, cap basah, dan dibarcode sehingga dijamin keasliannya.
8.	Evaluasi Kinerja Pelaksana	<ol style="list-style-type: none"> 1. Evaluasi kinerja dilakukan melalui Survei Kepuasan Masyarakat 2. Evaluasi berdasarkan pengawasan atasan langsung terkait kinerja dan kedisiplinan

16. Jenis Pelayanan : Izin Usaha Jasa Konstruksi (IUJK)

A. Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses penyampaian pelayanan

No	Komponen	Uraian
1.	Persyaratan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Surat Permohonan/Isian formulir (baru, perpanjangan, perubahan data, penutupan IUJK) ; 2. FC KTP Pemohon Penanggung Jawab/Dirut (untuk Badan Hukum) (baru, perpanjangan, perubahan) ; 3. FC Akte Pendirian Badan Usaha Jasa Konstruksi/Perubahan (untuk Badan Hukum) dan telah disahkan Kemenkum HAM (untuk PT) dan Pengadilan Negeri (untuk CV) ; (baru, perpanjangan, perubahan) ; 4. FC Surat Keterangan Tempat Usaha (SKTU)Badan Usaha jasa Konstruksi (baru, perpanjangan, perubahan) ; 5. FC. SBU yang dilegalisir lembaga berwenang (baru, perpanjangan, perubahan data) 6. FC NPWP Perusahaan (baru, perpanjangan, perubahan) ; 7. FC Sertifikat Keahlian (SKA) dan/atau Sertifikat Keahlian Ketrampilan (SKT) dari Penanggung Jawab Teknis Badan Usaha (PJT-BU) yang dilegalisir lembaga berwenang (baru, perpanjangan); 8. FC Penanggung Jawab Teknis Badan Usaha (PJT-BU) yang dilengkapi dengan surat pernyataan pengikatan diri tenaga ahli/terampil dengan Penanggung Jawab Badan Usaha (PJB-BU) (baru, perpanjangan); 9. FC Kartu Tanda Anggota (KTA) 10. Daftar pengalaman kerja (perpanjangan, perubahan); 11. Menyerahkan IUJK lam^a/ asli /diubah (perpanjangan, perubahan, penutupan); 12. FC bukti pembayaran pajak atas kontrak yang telah diperoleh yang menjadi kewajibannya (perpanjangan), Surat Pajak Nihil (penutupan IUJK); 13. Foto Direktur berwarna ukuran 4 x 6 (2 lbr)(baru, perpanjangan, perubahan); 14. Foto Papan Nama Kantor dan Perlengkapan Kantor dicetak menggunakan glossy photo paper/kertas photo 15. Surat Kuasa bermaterai Rp 6.000.- dan Penanggung Jawab Badan Usaha bila pengurusan permohonan ijin dikuasakan.
2.	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	<ol style="list-style-type: none"> 1. CS memberikan informasi pelayanan Izin, persyaratan dan formulir permohonan ; 2. Pemohon mengajukan permohonan Izin dilengkapi persyaratan ; 3. FO menerima dan memeriksa permohonan dan persyaratan, apabila ada kesalahan / tidak lengkap maka berkas dikembalikan ke pemohon untuk dilengkapi, sedangkan yang lengkap, FO menginput data ke komputer (pemohon diberi Resi penerimaan berkas) kemudian berkas diserahkan pada Tim Teknis; 4. Tim Teknis memverifikasi berkas apabilamasih belum lengkap dikembalikan pada FO untuk diberitahukan kepada pemohon beserta alasan apabila lengkap dan benar Tim Teknis membuat Surat Tugas untuk melakukan peninjauan lapangan dan membuat BAP untuk bahan SKPD Teknis. 5. Apabila sudah lengkap dan benar Tim Teknis membuat surat tugas untuk melakukan pemeriksaan lapangan dan pembuatan BAP yang didalamnya memuat rekomendasi untuk menerima atau menolak untuk penerbitan Ijin Usaha Jasa Konstruksi ; 6. SKPD Teknis membuat rekomendasi untuk menerima atau menolak untuk penerbitan Ijin Usaha Jasa Konstruksi (IUJK) ; 7. Apabila rekomendasi Tim Teknis menolak maka BP2TPM menginformasikan penolakan tersebut kepada pemohon disertai alasannya dan apabila rekomendasi diterima , diproses selanjutnya ;

		<ol style="list-style-type: none"> 8. CS memberikan informasi pelayanan Izin, persyaratan dan formulir permohonan ; 9. Pemohon mengajukan permohonan Izin dilengkapi persyaratan ; 10. FO menerima dan memeriksa permohonan dan persyaratan, apabila ada kesalahan / tidak lengkap maka berkas dikembalikan ke pemohon untuk dilengkapi, sedangkan yang lengkap, FO menginput data ke komputer (pemohon diberi Resi penerimaan berkas) kemudian berkas diserahkan pada Tim Teknis; 11. Tim Teknis memverifikasi berkas apabilamasih belum lengkap dikembalikan pada FO untuk diberitahukan kepada pemohon beserta alasan apabila lengkap dan benar Tim Teknis membuat Surat Tugas untuk melakukan peninjauan lapangan dan membuat BAP untuk bahan SKPD Teknis. 12. Apabila" sudah lengkap dan benar Tim Teknis membuat surat tugas untuk melakukan pemeriksaan lapangan dan pembuatan BAP yang didalamnya memuat rekomendasi untuk menerima atau menolak untuk penerbitan Ijin Usaha Jasa Konstruksi ; 13. SKPD Teknis membuat rekomendasi untuk menerima atau menolak untuk penerbitan Ijin Usaha Jasa Konstruksi (IJK) ; 14. Apabila rekomendasi Tim Teknis menolak maka BP2TPM menginformasikan penolakan tersebut kepada pemohon disertai alasannya dan apabila rekomendasi diterima , diproses selanjutnya ; 15. Tim Teknis mencetak IJK untuk diteruskan kepada Kabid. Jasa Usaha ; 16. Kabid.Jasa Usaha mengoreksi IJK apabila ada kesalahan dikembalikan pada Tim Teknis apabila benar memaraf Ijin serta meneruskan ke Kaban untuk ditanda tangani ; 17. Kaban menandatangani Izin serta menyerahkan ke TU untuk diserahkan ke Pemohon ; 18. TU memberitahukan pada pemohon untuk pengambilan Izin di loket penyerahan ; 19. Pemohon menerima Izin setelah menyerahkan Resi penerimaan berkas ke petugas penyerahan Izin.
3.	Jangka Waktu Pelayanan	Paling lama 7(tujuh) hari kerja terhitung sejak permohonan dan persyaratan lengkap dan benar.
4.	Biaya/Tarif	Rp. 0,- (berdasarkan UU No.28 Tahun 2009 tentang Pajak Daerah dan Retribusi Daerah)
5.	Produk Layanan	Dokumen Izin Usaha Jasa Konstruksi (IJK)
6.	Penanganan Pengaduan Saran dan Masukan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Pengaduan langsung / lisan Disampaikan secara langsung melalui petugas pengaduan/ Kasubbid Pengaduan Masyarakat. 2. Pengaduan Tidak Langsung, melalui : <ul style="list-style-type: none"> - Surat ditujukan kepada Kepala BP2TPM dengan alamat Jalan Sultan Adam RT 28 RW 003 No. 49 Kelurahan Surgi Mufti Kecamatan Banjarmasin Utara, Banjarmasin 70122 - Kotak saran / pengaduan - Telepon / Fax (0511)3305525 - Website : http://bp2tpm.banjarmasin.go.id - Email : bp2tpm.banjarmasin@gmail.com - SMS Pengaduan : 082134050505 3. Penyelesaian Pengaduan Pelayanan Publik berdasarkan Peraturan Kepala BP2TPM Kota Banjarmasin Nomor 23 Tahun 2016 Tentang Pedoman Penyelesaian Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik BP2TPM Kota Banjarmasin

B. Komponen standar pelayanan yang terkait dengan proses pengelolaan

No	Komponen	Uraian
1.	Dasar Hukum	1. UU No.28 Tahun 2009 tentang Pajak Daerah dan Retribusi Daerah. 2. Permen PU No. 4 Tahun 2011 tentang Pedoman, Persyaratan, Pemberian IUJK Nasional 3. Permen PU No. 8 Tahun 2011 tentang Pembagian Subklasifikasi dan Subkualifikasi Usaha Jasa Konstruksi 4. Peraturan Daerah Kota Banjarmasin Nomor 30 Tahun 2012 tentang Perubahan atas Peraturan Daerah Kota Banjarmasin Nomor 14 Tahun 2010 tentang Izin Usaha Jasa Konstruksi.
2.	Sarana dan Prasarana, dan / atau fasilitas	1. Ruang Tunggu pemohon dilengkapi dengan AC dan CCTV 2. Kursi, bahan bacaan dan televisi di ruang tunggu 3. Nomor antrian elektronik 4. Loker Perizinan (Loker Informasi dan Pengaduan, Loker entry data, dan Loker Pengambilan SK Perizinan). 5. Loker Bank dan loket BPJS Ketenagakerjaan 6. Loker Retribusi Sampah dan Loker Pajak dan Retribusi Daerah ; 7. Brosur dan Banner informasi biaya, persyaratan dan mekanisme perizinan 8. Kotak saran / pengaduan 9. Telepon 10. Toilet Umum 11. Ram kursi roda dan toilet untuk penyandang disabilitas 12. Ruang Laktasi 13. Musholla 14. Areal parkir 15. Genzet
3.	Kompetensi Pelaksana	1. Kepala Badan 2. Kabid Perizinan Jasa Usaha 3. Tim Teknis 4. Customer Service 5. Front Office 6. Petugas Penyerahan dokumen
4.	Pengawasan Internal	1. Dilaksanakan secara berjenjang oleh atasan langsung hingga Kepala Badan 2. Asisten Setda Kota Banjarmasin 3. Inspektorat Kota Banjarmasin 4. Sekda Kota Banjarmasin
5.	Jumlah Pelaksana	6 (enam) orang
6.	Jaminan Pelayanan	1. Diwujudkan dalam kualitas proses layanan dan produk layanan yang didukung oleh petugas yang berkompeten di bidang tugasnya dengan perilaku pelayan yang santun terampil, cepat dan tepat. 2. Adanya jaminan bebas dari Praktek KKN
7.	Jaminan Keamanan dan Keselamatan	1. Keamanan produk layanan dijamin dengan menggunakan kertas khusus ber Kop Pemko Banjarmasin 2. Dokumen Izin Usaha Jasa Konstruksidibubuhi tanda tangan, cap basah, dan dibarcode sehingga dijamin keasliannya.
8.	Evaluasi Kinerja Pelaksana	1. Evaluasi kinerja dilakukan melalui Survei Kepuasan Masyarakat 2. Evaluasi berdasarkan pengawasan atasan langsung terkait kinerja dan kedisiplinan

17. Jenis Pelayanan : Izin Prinsip (IP)

A. Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses penyampaian pelayanan

No	Komponen	Uraian
1.	Persyaratan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Surat Permohonan/Isian formulir 2. FC KTP Pemohon Izin/Dirut (untuk Badan Hukum) 3. FC Akte Pendirian/Perubahan (untuk Badan Hukum) dan telah disahkan Kemenkum HAM (untuk PT) dan Pengadilan Negeri (untuk CV) ; 4. Surat Pernyataan Tanah Tidak Bermasalah bermaterai 5. FC. Surat Tanah (SKKT, Sertifikat) 6. FC Lunas PBB tahun berjalan. 7. Gambar Rencana Bangunan 8. Site plan (untuk Perumahan) 9. Rekomendasi Dishubkominfo (untuk Tower BTS)
2.	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	<ol style="list-style-type: none"> 1. CS memberikan informasi pelayanan Izin, persyaratan dan formulir permohonan ; 2. Pemohon mengajukan permohonan Izin dilengkapi persyaratan ; 3. FO menerima dan memeriksa permohonan dan persyaratan, apabila tidak lengkap /ada kesalahan maka berkas dikembalikan ke pemohon untuk dilengkapi. Untuk yang lengkap maka FO menginput data ke komputer (pemohon diberi Resi penerimaan berkas) kemudian berkas diserahkan pada Tim Teknis ; 4. Tim Teknis memverifikasi berkas apabila belum lengkap dan benar dikembalikan ke FO untuk diinformasikan kepada pemohon disertai dengan alasannya; 5. Apabila sudah lengkap dan benar didisposisi ke Tim Teknis untuk melakukan peninjauan lapangan ; 6. Tim Teknis membuat surat tugas untuk melakukan pemeriksaan lapangan membuat BAP, dan membuat telaahan hasil peninjauan lapangan kepada Kaban; 7. Kaban memberikan disposisi persetujuan; 8. Tim Teknis mencetak dokumen Izin Prinsip; 9. Kabid. Perijinan Tertentu memeriksa dan memaraf dokumen Izin serta meneruskan ke Kaban untuk ditanda tangani. 10. Kaban menandatangani Izin serta menyerahkan ke TU untuk diserahkan ke Pemohon. 11. TU memberitahukan pada pemohon untuk pengambilan Izin di loket penyerahan. 12. Pemohon menerima Izin setelah menyerahkan Resi penerimaan berkas ke petugas penyerahan Izin.
3.	Jangka Waktu Pelayanan	Paling lama 7 (tujuh) hari kerja terhitung sejak permohonan dan persyaratan lengkap dan benar.
4.	Biaya/Tarif	Rp. 0,- (berdasarkan UU No.28 Tahun 2009 tentang Pajak Daerah dan Retribusi Daerah.
5.	Produk Layanan	Dokumen Izin Prinsip
6.	Penanganan Pengaduan Saran dan Masukan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Pengaduan langsung / lisan Disampaikan secara langsung melalui petugas Pengaduan/ Kasubbid Pengaduan Masyarakat. 2. Pengaduan Tidak Langsung, melalui : <ol style="list-style-type: none"> - Surat ditujukan kepada Kepala BP2TPM dengan alamat Jalan Sultan Adam RT 28 RW 003 No. 49 Kelurahan Surgi Mufti Kecamatan Banjarmasin Utara, Banjarmasin 70122 - Kotak saran / pengaduan - Telepon / Fax (0511)3305525 - Website : http:// bp2tpm.banjarmasukota.go.id - Email : bp2tpm.banjarmasukota@gmail.com - SMS Pengaduan : 082134050505 3. Penyelesaian Pengaduan Pelayanan Publik berdasarkan Peraturan Kepala BP2TPM Kota Banjarmasin Nomor 23 Tahun 2016 Tentang Pedoman Penyelesaian Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik BP2TPM Kota Banjarmasin

B. Komponen standar pelayanan yang terkait dengan proses pengelolaan

No	Komponen	Uraian
1.	Dasar Hukum	<ol style="list-style-type: none"> 1. UU No. 26 Tahun 2007 tentang Penataan Ruang. 2. UU No.28 Tahun 2009 tentang Pajak Daerah dan Retribusi Daerah. 3. PP No. 15 Tahun 2010 tentang Penyelenggaraan Penataan Ruang. 4. Perda Kota Banjarmasin No. 5 Tahun 2013 tentang RTRW Kota Banjarmasin.
2.	Sarana dan Prasarana, dan / atau fasilitas	<ol style="list-style-type: none"> 1. Ruang Tunggu pemohon dilengkapi dengan AC dan CCTV ; 2. Kursi, bahan bacaan dan televisi di ruang tunggu 3. Nomor antrian elektronik ; 4. Loker Perizinan (Loker Informasi dan Pengaduan, Loker entry data, dan Loker Pengambilan SK Perizinan) ; 5. Loker Bank dan loket BPJS Ketenagakerjaan 6. Loker Retribusi Sampah dan Loker Pajak dan Retribusi Daerah ; 7. Brosur dan Banner informasi biaya, persyaratan dan mekanisme perizinan ; 8. Kotak saran / pengaduan ; 9. Telepon ; 10. Toilet Umum ; 11. Ram kursi roda dan toilet untuk penyandang disabilitas ; 12. Ruang Laktasi ; 13. Musholla ; 14. Areal parkir ; 15. Genzet ;
3.	Kompetensi Pelaksana	<ol style="list-style-type: none"> 1. Kepala Badan 2. Kabid Perizinan Tertentu 3. Tim Teknis 4. Customer Service 5. Front Office 6. Petugas Penyerahan SK
4.	Pengawasan Internal	<ol style="list-style-type: none"> 1. Dilaksanakan secara berjenjang oleh atasan langsung hingga Kepala Badan 2. Asisten Setda Kota Banjarmasin 3. Inspektorat Kota Banjarmasin 4. Sekda Kota Banjarmasin
5.	Jumlah Pelaksana	6 (enam)) orang
6.	Jaminan Pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Diwujudkan dalam kualitas proses layanan dan produk layanan yang didukung oleh petugas yang berkompeten di bidang tugasnya dengan perilaku pelayan yang santun terampil, cepat dan tepat. 2. Adanya jaminan bebas dari Praktek KKN
7.	Jaminan Keamanan dan Keselamatan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Keamanan produk layanan dijamin dengan menggunakan kertas khusus ber Kop Pemko Banjarmasin 2. Dokumen Izin Prinsip dibubuhi tanda tangan, cap basah, dan dibarcode sehingga dijamin keasliannya.
8.	Evaluasi Kinerja Pelaksana	<ol style="list-style-type: none"> 1. Evaluasi kinerja dilakukan melalui Survei Kepuasan Masyarakat 2. Evaluasi berdasarkan pengawasan atasan langsung terkait kinerja dan kedisiplinan

18. Janis Pelayanan : Izin Lokasi (IL)

A. Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses penyampaian pelayanan

No	Komponen	Uraian
1.	Persyaratan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Surat Permohonan/Isian formulir 2. FC KTP Pemohon Izin/Dirut (untuk Badan Hukum) 3. FC Akte Pendirian/Perubahan (untuk Badan Hukum) dan telah disahkan Kemenkum HAM (untuk PT) dan Pengadilan Negeri (untuk CV) ; 4. FC SIUP / IUJK (untuk Badan Hukum) 5. FC Surat Tanah (SKKT, Sertifikat). 6. FC Lunas PBB tahun berjalan 7. Peta Situasi / Siteplan. 8. Proposal. 9. Pertimbangan teknis tanah dari Badan Pertanahan Nasional (BPN) 10. FC Izin Prinsip
2.	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	<ol style="list-style-type: none"> 1. CS memberikan informasi pelayanan Izin, persyaratan dan formulir permohonan 2. Pemohon mengajukan permohonan Izin dilengkapi persyaratan 3. FO menerima dan memeriksa permohonan dan persyaratan, apabila tidak lengkap /ada kesalahan maka berkas dikembalikan ke pemohon untuk dilengkapi. Untuk yang lengkap maka FO menginput data ke komputer (pemohon diberi Resi penerimaan berkas) kemudian berkas diserahkan pada Tim Teknis 4. Kabid.Perizinan Tertentu mengoreksi Ijin Lokasi apabila ada kesalahan kepada Tim Teknis untuk diperbaiki apabila benar Kabid. Perizinan tertentu memaraf Izin lokasi serta meneruskan ke Kaban untuk ditanda tangani. 5. Kaban menandatangani Izin Lokasi serta menyerahkan ke TU untuk diserahkan ke Pemohon. 6. TU memberitahukan pada pemohon untuk pengambilan Izin di loket penyerahan. 7. Pemohon menerima Izin setelah menyerahkan Resi penerimaan berkas ke petugas penyerahan Izin.
3.	Jangka Waktu Pelayanan	Paling lama 3 (tiga) hari kerja terhitung sejak permohonan dan persyaratan lengkap dan benar.
4.	Biaya/Tariff	Rp. 0,- (berdasarkan UU No.28 Tahun 2009 tentang Pajak Daerah dan Retribusi Daerah.
¹ 5.	Produk Layanan	Dokumen Izin Lokasi (IL)
6.	Penanganan Pengaduan Saran dan Masukan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Pengaduan langsung / lisan Disampaikan secara langsung melalui petugas pengaduan/ Kasubbid Pengaduan Masyarakat. 2. Pengaduan Tidak Langsung, melalui : <ul style="list-style-type: none"> - Surat ditujukan kepada Kepala BP2TPM dengan alamat Jalan Sultan Adam RT 28 RW 003 No. 49 Kelurahan Surgi Mufti Kecamatan Banjarmasin Utara, Banjarmasin 70122 - Kotak saran / pengaduan - Telepon / Fax (0511)3305525 - Website : http://bp2tpm.banjarmasinkota.go.id - Email : bp2tpm.banjarmasin@gmail.com - SMS Pengaduan : 082134050505 3. Penyelesaian Pengaduan Pelayanan Publik berdasarkan Peraturan Kepala BP2TPM Kota Banjarmasin Nomor 23 Tahun 2016 Tentang Pedoman Penyelesaian Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik BP2TPM Kota Banjarmasin

B. Komponen standar pelayanan yang terkait dengan proses pengelolaan

No	Komponen	Uraian
1.	Dasar Hukum	<ol style="list-style-type: none"> 1. UU No. 26 Tahun 2007 tentang Penataan Ruang. 2. UU No.28 Tahun 2009 tentang Pajak Daerah dan Retribusi Daerah. 3. PP No. 15 Tahun 2010 tentang Penyelenggaraan Penataan Ruang. 4. Permen Agraria dan Tata Ruang / Kepala BPN No. 5 Tahun 2015 tentang Izin Lokasi 5. Perda Kota Banjarmasin No. 5 Tahun 2013 tentang RTRW Kota Banjarmasin.
2.	Sarana dan Prasarana, dan / atau fasilitas	<ol style="list-style-type: none"> 1. Ruang Tunggu pemohon dilengkapi dengan AC dan CCTV 2. Kursi, bahan bacaan dan televisi di ruang tunggu 3. Nomor antrian elektronik 4. Loker Perizinan (Loker Informasi dan Pengaduan, Loker entry data, dan Loker Pengambilan SK Perizinan). 5. Loker Bank dan loket BPJS Ketenagakerjaan 6. Loker Retribusi Sampah dan Loker Pajak dan Retribusi Daerah ; 7. Brosur dan Banner informasi biaya, persyaratan dan mekanisme perizinan 8. Kotak saran / pengaduan 9. Telepon 10. Toilet Umum 11. Ram kursi roda dan toilet untuk penyandang disabilitas 12. Ruang Laktasi 13. Musholla 14. Areal parkir 15. Genzet
3.	Kompetensi Pelaksana	<ol style="list-style-type: none"> 1. Kepala Badan 2. Kabid Perizinan Tertentu 3. Tim Teknis 4. Customer Service 5. Front Office 6. Petugas Penyerahan SK
4.	Pengawasan Internal	<ol style="list-style-type: none"> 1. Dilaksanakan secara berjenjang oleh atasan langsung hingga Kepala Badan 2. Asisten Setda Kota Banjarmasin 3. Inspektorat Kota Banjarmasin 4. Sekda Kota Banjarmasin
5.	Jumlah Pelaksana	6 (enam) orang
6.	Jaminan Pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Diwujudkan dalam kualitas proses layanan dan produk layanan yang didukung oleh petugas yang berkompeten di bidang tugasnya dengan perilaku pelayan yang santun terampil, cepat dan tepat. 2. Adanya jaminan bebas dan Praktek KKN
7.	Jaminan Keamanan dan Keselamatan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Keamanan produk layanan dijamin dengan menggunakan kertas khusus ber Kop Pemko Banjarmasin 2. Dokumen Izin Lokasi(IL) dibubuhi tanda tangan, cap basah,serta barcode sehingga dijamin keasliannya.
8.	Evaluasi Kinerja Pelaksana	<ol style="list-style-type: none"> 1. Evaluasi kinerja dilakukan melalui Survei Kepuasan Masyarakat 2. Evaluasi berdasarkan pengawasan atasan langsung terkait kinerja dan kedisiplinan

19. Jenis Pelayanan : Izin Mendirikan Bangunan (IMB)

A. Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses penyampaian pelayanan

No	Komponen	Uraian
1.	Persyaratan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Surat Permohonan/Isian formulir 2. FC KTP Pemohon Izin/Dirut (untuk Badan Hukum) 3. FC Akte Pendirian/Perubahan (untuk Badan Hukum) dan telah disahkan Kemenkum HAM (untuk PT) dan Pengadilan Negeri (untuk CV) ; 4. FC Surat Tanah (SKKT, Sertifikat). 5. FC Lunas PBB tahun berjalan. 6. Surat Pernyataan Tanah Tidak Bermasalah (bermaterai) 7. Gambar Rencana Bangunan terdiri dari : <ol style="list-style-type: none"> a. Denah Ruang b. Gambar bangunan tampak depan dan samping c. Gambar potongan dan Detail Pondasi 8. FC Izin Lokasi (untuk Bangunan Perumahan dengan luasan tertentu) 9. FC Izin Prinsip (untuk Bangunan Tertentu dan Perumahan dengan luasan tertentu) 10. FC izin Gangguan/ HO (UKL/UPL/AMDAL/AMDAL LALIN/SPPL) (Bangunan Klasifikasi khusus) 11. Perhitungan Konstruksi (Bangunan diatas 2 lantai) 12. Rekomendasi Dishubkominfo (untuk Bangunan Tower BTS) 13. Rekomendasi Dinas SDA dan Drainase (untuk Bangunan Jembatan) 14. Rekomendasi Dinas Bina Marga untuk bangunan reldame dan galian yang berada di tanah negara.
2.	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	<ol style="list-style-type: none"> i. CS memberikan informasi pelayanan Izin, persyaratan dan formulir permohonan 2. Pemohon mengajukan permohonan Izin dilengkapi persyaratan 3. FO menerima dan memeriksa permohonan dan persyaratan, apabila tidak lengkap /ada kesalahan maka berkas dikembalikan ke pemohon untuk dilengkapi. Untuk yang lengkap maka FO menginput data ke komputer (pemohon diberi Resi penerimaan berkas) kemudian berkas diserahkan pada Tim Teknis. 4. Tim Teknis memverifikasi berkas apabila belum lengkap dan benar dikembalikan kepada pemohon melalui FO disertai alasan apabila sudah lengkap dan benar Tim Teknis membuat Surat Tugas untuk melakukan peninjaun lapangan 5. Melakukan peninjauan lapangan dan membuat BAP apabila tidak memenuhi persyaratan teknis permohonan ditolak ; 6. Apabila BAP menyatakan memenuhi persyaratan dibuat peta situasi/lokasi,dan perhitungan retribusi IMB untuk dikoreksi Kabid .Perizinan Tertentu ; 7. Kabid. Perizinan Tertentu memberi disposisi pada peta situasi meminta persetujuan kepada Kaban dan Kaban memberikan disposisi persetujuan ; 8. Memberitahukan Bagian TU menyampaikan kepada pemohon untuk melakukan pembayaran retribusi ; 9. Pencetak SKRD membuat SKRD diserahkan ke pemohon. 10. Pemohon membayar ke Bank dan mendapatkan cap stempel lunas dari Bank. 11. Tim Teknis memproses draft IMB setelah ada bukti lunas dari Bank. 12. Kabid mengoreksi draft IMB apabila ada kesalahan dikembalikan pada Tim Teknis apabila benar memaraf dokumen Izin serta meneruskan ke Kaban untuk ditanda tangani. 13. Kaban menandatangani Izin serta menyerahkan ke TU untuk diserahkan ke Pemohon. 14. TU memberitahukan pada pemohon untuk membayar Retribusi dan pengambilan Izin di loket penyerahan. 15. Pemohon menerima Izin setelah menyerahkan resi penerimaan berkas kepada petugas penyerahan Izin.

3.	Jangka Waktu Pelayanan	Paling lama 14 (empat belas) hari kerja terhitung sejak permohonan dan persyaratan lengkap dan benar.
4.	Biaya/Tarif	Retribusi (Berdasarkan Perda Kota Banjarmasin No.2 Tahun 2012 tentang Retribusi IMB)
5.	Produk Layanan	Dokumen Izin Mendirikan Bangunan (IMB)
6.	Penanganan Pengaduan Saran dan Masukan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Pengaduan langsung / lisan Disampaikan secara langsung melalui petugas pengaduan/ Kasubbid Pengaduan Masyarakat. 2. Pengaduan Tidak Langsung, melalui : <ul style="list-style-type: none"> - Surat ditujukan kepada Kepala BP2TPM dengan alamat Jalan Sultan Adam RT 28 RW 003 No. 49 Kelurahan Surgi Mufti Kecamatan Banjarmasin Utara, Banjarmasin 70122 - Kotak saran / pengaduan - Telepon / Fax (0511)3305525 - Website : http:// bp2tpm.banjarmasinkota.go.id - Email : bp2tpm.banjarmasin@gmail.com - SMS Pengaduan : 082134050505 3. Penyelesaian Pengaduan Pelayanan Publik berdasarkan Peraturan Kepala BP2TPM Kota Banjarmasin Nomor 23 Tahun 2016 Tentang Pedoman Penyelesaian Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik BP2TPM Kota Banjarmasin

L.)

B. Komponen standar pelayanan yang terkait dengan proses pengelolaan

No	Komponen	Uraian
1.	Dasar Hukum	<ol style="list-style-type: none"> 1. UU No.28 Tahun 2009 tentang Pajak Daerah dan Retribusi Daerah. 2. Perda Kota Banjarmasin No.14 Tahun 2009 tentang Bangunan Panggung. 3. Perda Kota Banjarmasin No 2 Tahun 2012 tentang Retribusi IMB 4. Perda Kota Banjarmasin No. 15 Tahun 2012 tentang IMB 5. Perda Kota Banjarmasin No. 31 Tahun 2012 tentang Penetapan, Pengaturan Pemanfaatan Sempadan Sungai dan Bekas Sungai 6. Perda Kota Banjarmasin No. 5 Tahun 2013 tentang RTRW Kota Banjarmasin 7. Perda Kota Banjarmasin No. 6 Tahun 2013 tentang Perumahan di Kota Banjarmasin* 8. Peraturan Walikota Banjarmasin No. 21 Tahun 2015 tentang Garis Sempadan Bangunan dalam Daerah Kota Banjarmasin.
2.	Sarana dan Prasarana, dan / atau fasilitas	<ol style="list-style-type: none"> 1. Ruang Tunggu pemohon dilengkapi dengan AC dan CCTV 2. Kursi, bahan bacaan dan televisi di ruang tunggu 3. Nomor antrian elektronik 4. Loket Perizinan (Loket Informasi dan Pengaduan, Loket entry data, dan Loket Pengambilan SK Perizinan). 5. Loket Bank dan loket BPJS Ketenagakerjaan 6. Loket Retribusi Sampah dan Loket Pajak dan Retribusi Daerah ; 7. Brosur dan Banner informasi biaya, persyaratan dan mekanisme perizinan 8. Kotak saran / pengaduan 9. Telepon 10. Toilet Umum 11. Ram kursi roda dan toilet untuk penyandang disabilitas 12. Ruang Laktasi 13. Musholla 14. Areal parkir 15. Genzet
3.	Kompetensi Pelaksana	<ol style="list-style-type: none"> 1. Kepala Badan 2. Kabid Perizinan Tertentu 3. Pencetak SKRD 4. Tim Teknis 5. Customer Service 6. Front Office 7. Petugas Penyerahan SK
4.	Pengawasan Internal	<ol style="list-style-type: none"> 1. Dilaksanakan secara berjenjang oleh atasan langsung hingga Kepala Badan 2. Asisten Setda Kota Banjarmasin 3. Inspektorat Kota Banjarmasin 4. Sekda Kota Banjarmasin
5.	Jumlah Pelaksana	6 (enam) orang
6.	Jaminan Pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Diwujudkan dalam kualitas proses layanan dan produk layanan yang didukung oleh petugas yang berkompeten di bidang tugasnya dengan perilaku pelayan yang santun terampil, cepat dan tepat. 2. Adanya jaminan bebas dari Praktek KKN
7.	Jaminan Keamanan dan Keselamatan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Keamanan produk layanan dijamin dengan menggunakan kertas khusus ber Kop Pemko Banjarmasin 2. Dokumen IMB dibubuhi tanda tangan, cap basah, dan dibarcode sehingga dijamin keasliannya.
8.	Evaluasi Kinerja Pelaksana	<ol style="list-style-type: none"> 1. Evaluasi kinerja dilakukan melalui Survei Kepuasan Masyarakat 2. Evaluasi berdasarkan pengawasan atasan langsung terkait kinerja dan kedisiplinan

20 . Jenis Pelayanan : lain Reldame

A. Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses penyampaian pelayanan

No	Komponen	Uraian
1.	Persyaratan	<p>Permohonan Baru Permanen:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Surat Permohonan/Isian formulir; 2. FC KTP Pemohon Izin/Dirut (untuk Badan Hukum); 3. FC NPWPD; 4. FC SKTU (dikecualikan untuk reklame dengan luas bidang s 4 m² hanya melampirkan copy KTP pemohon dan foto reklame); 5. FC Surat Tanah (SKKT, Sertifikat)/ FC perjanjian / kuitansi sewa menyewa; 6. FC STNK Kendaraan Bermotor untuk reklame berjalan; 7. Surat Pernyataan tidak keberatan dan pemilik tanah persil untuk menjadi lokasi reklame; 8. FC IMB Konstruksi Reldame <ol style="list-style-type: none"> a. Untuk reklame yang menggunakan tiang konstruksi dengan ukuran luas Z24 m²; b. Reklame yang menggunakan konstruksi dibangun diatas dan atau menempel pada bangunan dengan ukuran luas Z24m². 9. Foto animasi pemasangan reklame; 10. Gambar denah lokasi; 11. Gambar desain; 12. Surat pernyataan bertanggung jawab menanggung segala resiko 13. Surat pernyataan bersedia dibongkar sewaktu-waktu apabila ada kebijakan dan pemerintah atau untuk kepentingan umum tanpa menuntut penggantian titik lokasi; 14. Menyerahkan jaminan bongkar berupa garansi Bank (untuk ukuran mulai 24 m2); 15. Surat kuasa dari pemohon izin apabila tidak dapat mengurus sendiri; 16. Untuk jenis reklame papan nama/billboard/videotron/megatron/wall painting dan sejenisnya wajib dilengkapi surat pernyataan bersedia memberikan jaminan biaya pembongkaran . <p>Permohonan Perpanjangan Permanen</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. FC KTP ID card lainnya yang masih berlaku 2. FC NPWPD 3. Foto reklame terbaru 4. FC izin penyelenggaraan reklame sebelumnya atau FC bukti pembayaran pajak reklame/surat keterangan lunas pajak tahun sebelumnya; 5. Surat pernyataan tidak keberatan dari pemilik tanah persil untuk menjadi lokasi reklame; 6. Surat pernyataan reklame tidak ada perubahan ukuran, jenis dan lokasi dan pernyataan bertanggung jawab menanggung segala resiko; 7. Surat Kuasa dan pemohon izin apabila tidak dapat mengurus sendiri; 8. FC Bukti Setor Jaminan Bongkar
2.	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	<ol style="list-style-type: none"> 1. CS memberikan informasi pelayanan Izin, persyaratan dan formulir permohonan 2. Pemohon mengajukan permohonan Izin dilengkapi persyaratan 3. FO menerima dan memeriksa permohonan dan persyaratan, apabila tidak lengkap /ada kesalahan maka berkas dikembalikan ke pemohon untuk dilengkapi. sedangkan yang lengkap dan benar FO menginput data ke komputer (pemohon diberi Resi penerimaan berkas) kemudian berkas diserahkan pada Tim Teknis. 4. Tim Teknis memverifikasi berkas apabila belum lengkap dan benar dikembalikan pada FO untuk dibertahukan kepada pemohon beserta alasannya dan apabila sudah lengkap dan benar Tim Teknis membuat Surat Tugas untuk melakukan peninjaun lapangan dan membuat BAP sebagai bahan pembuatan rekomendasi SKPD Teknis.

		<ol style="list-style-type: none"> 5. Rekomendasi SKPD Teknis tidak menyetujui diinformasikan kepada pemohon disertai dengan alasan apabila Rekomendasi SKPD Teknis menyetujui diserahkan kepada Dispenda untuk perhitungan pajaknya ; 6. Bagian TU memberitahukan pemohon untuk melakukan pengambilan perhitungan Pajak Daerah (SKPD) kepada Dispenda ; 7. Petugas Dispenda mencetak Surat Ketetapan Pajak Daerah(SKPD) ; 8. Pemohon membayar ke Bank dan mendapatkan cap stempel lunas dari Bank. 9. Tim Teknismencetak Izin Reklame setelah ada bukti lunas dari Bank 10. Kabid. Jasa Usaha mengoreksi Ijin Reklame apabila ada kesalahan dikembalikan pada Tim Teknis apabila sudah benar memaraf Izin Reklame serta meneruskan ke Kaban untuk ditandatangani. 11. Kaban menandatangani Izin serta menyerahkan ke Bagian TU untuk diserahkan ke Pemohon. 12. Bagian TU memberitahukan pada pemohon untuk pengambilan Izin di loket penyerahan. 13. Pemohon menerima Izin setelah menyerahkan resi tanda terima berkas dari petugas penyerahan Izin.
) 3.	Jangka Waktu Pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Paling lama 12(dua belas) hari kerja terhitung sejak permohonan dan persyaratan lengkap dan benar. 2. Untuk permohonan reklame satu pemohon dengan jumlah lebih dari 15 titik lokasi paling lama 17 (tujuh belas) hari kerja terhitung sejak permohonan dan persyaratan lengkap dan benar.
4.	Biaya/Tarif	Pajak Reklame (Berdasarkan Peraturan Walikota Banjarmasin No. 19 Tahun 2014)
5.	Produk Layanan	Dokumen Izin Reklame (Stiker dan Papan Reklame)
6.	Penanganan Pengaduan Saran dan Masukan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Pengaduan langsung / lisan Disampaikan secara langsung melalui petugas pengaduan/ Kasubbid Pengaduan Masyarakat. 2. Pengaduan Tidak Langsung, melalui : <ul style="list-style-type: none"> - Surat ditujukan kepada Kepala BP2TPM dengan alamat Jalan Sultan Adam RT 28 RW 003 No. 49 Kelurahan Surgi Mufti Kecamatan Banjarmasin Utara, Banjarmasin 70122 - Kotak saran/pengaduan - Telepon / Fax (0511)3305525 - Website : http://bp2tpm.banjarmasinkota.go.id - Email : bp2tpm.banjarmasin@gmail.com - SMS Pengaduan : 082134050505 3. Penyelesaian Pengaduan Pelayanan Publik berdasarkan Peraturan Kepala BP2TPM Kota Banjarmasin Nomor 23 Tahun 2016 Tentang Pedoman Penyelesaian Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik BP2TPM Kota Banjarmasin

B. Komponen standar pelayanan yang terkait dengan proses pengelolaan

No	Komponen	Uraian
1.	Dasar Hukum	<ol style="list-style-type: none"> 1. UU No.28 Tahun 2009 tentang Pajak Daerah dan Retribusi Daerah. 2. UU No. 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah 3. Perda Kota banjarmasin Nomor 24 Tahun 2010 tentang Pajak Reklame. 4. Perda Kota Banjarmasin No.16 Tahun 2014 tentang Izin Penyelenggaraan Reklame. 5. Peraturan Walikota Banjarmasin No. 19 Tahun 2014 tentang Petunjuk Teknis Pelaksanaan dan Pengelolaan Pajak Reklame. 6. Peraturan Walikota Banjarmasin Nomor 23 Tahun 2016 tentang Petunjuk Teknis Pelaksana Penyelenggaraan Reklame.
2.	Sarana dan Prasarana, dan / atau fasilitas	<ol style="list-style-type: none"> 1. Ruang Tunggu pemohon dilengkapi dengan AC dan CCTV 2. Kursi, bahan bacaan dan televisi di ruang tunggu 3. Nomor antrian elektronik 4. Loker Perizinan (Loker Informasi dan Pengaduan, Loker entry data, dan Loker Pengambilan SK Perizinan). 5. Loker Bank dan loker BPJS Ketenagakerjaan 6. Loker Retribusi Sampah dan Loker Pajak dan Retribusi Daerah ; 7. Brosur dan Banner informasi biaya, persyaratan dan mekanisme perizinan 8. Kotak saran / pengaduan 9. Telepon 10. Toilet Umum 11. Ram kursi roda dan toilet untuk penyandang disabilitas 12. Ruang Laktasi 13. Musholla 14. Areal parkir 15. Genzet
3.	Kompetensi Pelaksana	<ol style="list-style-type: none"> 1. Kepala Badan 2. Kabid Perizinan Jasa Usaha 3. Dinas Bina Marga 4. Tim Teknis 5. Dispenda / Pencetak Pajak 6. Customer Service 7. Front Office 8. <u>Petugas Penyerahan SK</u>
4.	Pengawasan Internal	<ol style="list-style-type: none"> 1. Dilaksanakan secara berjenjang oleh atasan langsung hingga Kepala Badan 2. Asisten Setda Kota Banjarmasin 3. Inspektorat Kota Banjarmasin 4. <u>Sekda Kota Banjarmasin</u>
5.	Jumlah Pelaksana	8 (delapan) orang
6.	Jaminan Pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Diwujudkan dalam kualitas proses layanan dan produk layanan yang didukung oleh petugas yang berkompeten di bidang tugasnya dengan perilaku pelayan yang santun terampil, cepat dan tepat. 2. <u>Adanya jaminan bebas dari Praktek KKN</u>
7.	Jaminan Keamanan dan Keselamatan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Keamanan produk layanan dijamin dengan menggunakan kertas khusus ber Kop Pemko Banjarmasin 2. <u>Dokumen Izin Reklamedibubuhi tanda tangan, cap basah, dan dibarcode sehingga dijamin keasliannya.</u>
8.	Evaluasi Kinerja Pelaksana	<ol style="list-style-type: none"> 1. Evaluasi kinerja dilakukan melalui Survei Kepuasan Masyarakat 2. Evaluasi berdasarkan pengawasan atasan langsung terkait kinerja dan kedisiplinan

21. Jenis Pelayanan : Izin Pemasangan Spanduk, Umbul-umbul as Banner

A. Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses penyampaian pelayanan

No	Komponen	Uraian
1.	Persyaratan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Surat Permohonan/Isian formulir yang diketahui Dinas Teknis 2. FC KTP Pemohon Izin/Dirut (untuk Badan Hukum) 3. Spanduk / Umbul-Umbul / Banner yang akan dipasang.
2.	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	<ol style="list-style-type: none"> 1. CS memberikan informasi pelayanan Izin, persyaratan dan formulir permohonan ; 2. Pemohon mengajukan permohonan Izin dilengkapi persyaratan ; 3. FO menerima dan memeriksa permohonan dan persyaratan, apabila tidak lengkap /ada kesalahan maka berkas dikembalikan ke pemohon untuk dilengkapi. Sedangkan yang lengkap, FO menginput data ke komputer (pemohon diberi Resi penerimaan berkas) kemudian berkas diserahkan pada Tim Teknis; 4. Tim Teknis memverifikasi berkas apabila tidak lengkap dan benar dikembalikan pada FO untuk diberitahukan kepada pemohon untuk dilengkapi beserta alasannya apabila sudah lengkap dan benar memberitahukan kepada pemohon untuk membayar pajak ; 5. Dispenda menghitung dan membuat Surat Ketetapan Pajak Daerah/SICPD ; 6. Pemohon membayar ke Bank dan mendapatkan cap stempel lunas dan Bank ; 7. Tim Teknis mencetak Izin Pemasangan Spanduk, Umbul-umbul dan banner setelah ada bukti pembayaran dari Bank dan meneruskan kepada Kabid Jasa Usaha ; 8. Kabid. Jasa Usaha mengoreksi ijin apabila ada kesalahan dikembalikan pada Tim teknis untuk diperbaild apabila sudah benar memaraf dokumen Izin serta meneruskan ke Kaban untuk ditanda tangani. ; 9. Kaban. menandatangani Izin serta menyerahkan ke Bagian TU untuk diserahkan ke Pemohon. 10. Bagian TU pemohon untuk mengambil Izin di loket penyerahan (diberikan stiker masa waktu berlaku Banner dan Umbul-umbul sedangkan untuk sepanduk masa berlaku pajaknya berupa tandatangan di spanduk tersebut). 11. Pemohon menerima Izin setelah menyerahkan resi penerimaan berkas kepada petugas penyerahan Izin.
3.	Jangka Waktu Pelayanan	Paling lama 3(tiga) hari kerja terhitung sejak permohonan dan persyaratan lengkap dan benar.
4.	Biaya/Tarif	Pajak Reklame (Berdasarkan Peraturan WalikotaBanjarmasin No.19 Tahun 2014)
5.	Produk Layanan	Dokumen Izin Pemasangan Spanduk, Umbul-Umbul, Banner.
6.	Penanganan Pengaduan Saran dan Masukan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Pengaduan langsung / lisan Disampaikan secara langsung melalui petugas pengaduan/ Kasubbid Pengaduan Masyarakat. 2. Pengaduan Tidak Langsung, melalui : <ul style="list-style-type: none"> - Surat ditujukan kepada Kepala BP2TPM dengan alamat Jalan Sultan Adam RT 28 RW 003 No. 49 Kelurahan Surgi Mufti Kecamatan Banjarmasin Utara, Banjarmasin 70122 - Kotak saran/Pengaduan - Telepon / Fax (0511)3305525 - Website : http://bp2tpm.banjarmasukota.go.id - Email : bp2tpm.banjarmasukota@gmail.com - SMS Pengaduan : 082134050505 3. Penyelesaian Pengaduan Pelayanan Publik berdasarkan Peraturan Kepala BP2TPM Kota Banjarmasin Nomor 23 Tahun 2016 Tentang Pedoman Penyelesaian Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik BP2TPM Kota Banjarmasin

B. Komponen standar pelayanan yang terkait dengan proses pengelolaan

No	Komponen	Uraian
1.	Dasar Hukum	<ol style="list-style-type: none"> 1. UU No.28 Tahun 2009 tentang Pajak Daerah dan Retribusi Daerah. 2. UU No. 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah 3. Perda Kota Banjarmasin No.16 Tahun 2014 tentang Izin Penyelenggaraan Reklame. 4. Peraturan Walikota Banjarmasin No. 19 Tahun 2014 tentang Petunjuk Teknis Pelaksanaan dan Pengelolaan Pajak Reklame
2.	Sarana dan Prasarana, dan / atau fasilitas	<ol style="list-style-type: none"> 1. Ruang Tunggu pemohon dilengkapi dengan AC dan CCTV 2. Kursi, bahan bacaan dan televisi di ruang tunggu 3. Nomor antrian elektronik 4. Loket Perizinan (Loket Informasi dan Pengaduan, Loket entry data, dan Loket Pengambilan SK Perizinan). 5. Loket Bank dan loket BPJS Ketenagakerjaan 6. Loket Retribusi Sampah dan Loket Pajak dan Retribusi Daerah ; 7. Brosur dan Banner informasi biaya, persyaratan dan mekanisme perizinan 8. Kotak saran / pengaduan 9. Telepon 10. Toilet Umum 11. Ram kursi roda dan toilet untuk penyandang disabilitas 12. Ruang Laktasi 13. Musholla 14. Areal parkir 15. Genzet
3.	Kompetensi Pelaksana	<ol style="list-style-type: none"> 1. Kepala Badan 2. Kabid Perizinan Jasa Usaha 3. Tim Teknis 4. Dispenda/Petugas Perhitungan Pajak 5. Customer Service 6. Front Office 7. Petugas Penyerahan SK
4.	Pengawasan Internal	<ol style="list-style-type: none"> 1. Dilaksanakan secara berjenjang oleh atasan langsung hingga Kepala Badan 2. Asisten Setda Kota Banjarmasin 3. Inspektorat Kota Banjarmasin 4. Sekda Kota Banjarmasin
5.	Jumlah Pelaksana	7 (tujuh) orang
6.	Jaminan Pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Diwujudkan dalam kualitas proses layanan dan produk layanan yang didukung oleh petugas yang berkompeten di bidang tugasnya dengan perilaku pelayan yang santun terampil, cepat dan tepat. 2. Adanya jaminan bebas dari Praktek KKN
7.	Jaminan Keamanan dan Keselamatan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Keamanan produk layanan dijamin dengan menggunakan kertas khusus ber Kop Pemko Banjarmasin 2. Dokumen Izin Pemasangan Spanduk, Umbul-Umbul, Bannerdibubuhi tanda tangan, cap basah, dan dibarcode sehingga dijamin keasliannya.
8.	Evaluasi Kinerja Pelaksana	<ol style="list-style-type: none"> 1. Evaluasi kinerja dilakukan melalui Survei Kepuasan Masyarakat 2. Evaluasi berdasarkan pengawasan atasan langsung terkait kinerja dan kedisiplinan

22. Jenis Pelayanan : Izin Gangguan (HO)

A. Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses penyampaian pelayanan

No	Komponen	Uraian
1.	Persyaratan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Surat Permohonan/Isian formulir 2. FC KTP Pemohon Izin/Dirut (untuk Badan Hukum) 3. FC Akte Pendirian/Perubahan (untuk Badan Hukum) dan telah disahkan Kemenkum HAM (untuk PT) dan Pengadilan Negeri (untuk CV) ; 4. FC Surat Tanah (SKKT, Sertifikat) 5. Surat Pernyataan Tidak Keberatan tetangga (diketahui RT,Lurah & Camat) (untuk permohonan baru) 6. Surat Perjanjian Sewa (jika tempat menyewa) 7. Surat Pernyataan tidak ada perubahan jenis usaha, luasan kepemilikan, alamat (untuk permohonan perpanjangan)
2.	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	<ol style="list-style-type: none"> 1. CS memberikan informasi pelayanan Izin, persyaratan dan formulir permohonan ; 2. Pemohon mengajukan permohonan Izin dilengkapi persyaratan ; 3. FO menerima dan memeriksa permohonan dan persyaratan, apabila tidak lengkap /ada kesalahan maka berkas dikembalikan ke pemohon untuk dilengkapi. Untuk yang lengkap maka FO menginput data ke komputer (pemohon diberi Resi penerimaan berkas) kemudian berkas diserahkan pada Tim Teknis ; 4. Tim Teknis memverifikasi apabila belum lengkap dan benar dikembalikan kepada FO untuk diinformasikan kepada pemohon apabila sudah lengkap dan benar Tim Teknis membuat Surat Tugas untuk melakukan peninjauan lapangan dan membuat BAP ; 5. Apabila tidak disetujui diinformasikan kepada pemohon beserta alasannya. Apabila disetujui Tim Teknis membuat perhitungan retribusi dan memberitahukan kepada pemohon untuk melakukan pembayaran retribusi (permohonan barn) ; 6. Tim Teknis memverifikasi berkas apabila belum lengkap dan benar dikembalikan pada FO untuk menginformasikan kepada pemohon beserta alasan, apabila lengkap dan benar Tim Teknis memberitahukan pemohon untuk melakukan pembayaran retribusi (permohonan perpanjangan); 7. Petugas SKRD mencetak SKRD ; 8. Pemohon membayar ke Bank dan mendapatkan cap stempel lunas dari Bank ; 9. Tim Teknis mencetak Izin HO setelah ada bukti pembayaran dan Bank ; 10. Kabid.Perizinan Tertentu mengoreksi Izin HO apabila ada kesalahan dikembalikan pada Tim Teknis apabila benar diparaf serta meneruskan ke Kaban untuk ditanda tangani. 11. Kaban menandatangani Izin HO serta menyerahkan ke TU untuk diserahkan ke Pemohon. 12. TU memberitahukan pada pemohon untuk mengambil Izin HO di loket penyerahan. 13. Pemohon menerima Izin HO setelah menyerahkan resi penerimaan berkas kepada petugas penyerahan Izin.
3.	Jangka Waktu Pelayanan	Paling lama 8 (delapan) hari kerja (baru); 4 (empat) hari kerja (perpanjangan)terhitung sejak permohonan dan persyaratan lengkap dan benar.
4.	Biaya/Tarif	Retribusi (Berdasarkan Perda Kota Banjarmasin No.17 Tahun 2008 tentang Retribusi Izin Gangguan/HO)
5.	Produk Layanan	Dokumen Izin Gangguan (HO)
6.	Penanganan Pengaduan Saran dan Masukan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Pengaduan langsung / lisan Disampaikan secara langsung melalui petugas pengaduan/ Kasubbid Pengaduan Masyarakat.

		<p>2. Pengaduan Tidak Langsung, melalui : Surat ditujukan kepada Kepala BP2TPM dengan alamat Jalan Sultan Adam RT 28 RW 003 No. 49 Kelurahan Surgi Mufti Kecamatan Banjarmasin Utara, Banjarmasin 70122 Kotak saran / pengaduan</p> <ul style="list-style-type: none">- Teip/fax : (0511) 3305525- Website : http://bp2tpm.banjarmasinkota.go.id- Email : bp2tpm.banjarmasin@gmail.com- SMS Pengaduan : 082134050505 <p>3. Penyelesaian Pengaduan Pelayanan Publik berdasarkan Peraturan Kepala BP2TPM Kota Banjarmasin Nomor 23 Tahun 2016 Tentang Pedoman Penyelesaian Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik BP2TPM Kota Banjarmasin</p>
--	--	--

c)

B. Komponen standar pelayanan yang terkait dengan proses pengelolaan

No	Komponen	Uraian
1.	Dasar Hukum	<ol style="list-style-type: none"> 1. UU No. 23 Tahun 2007 tentang Perlindungan dan Pengelolaan Lingkungan Hidup. 2. UU No. 28 tahun 2009 tentang Pajak Daerah dan Retribusi Daerah. 3. Permendagri No. 27 Tahun 2009 tentang Pedoman Penetapan Izin Gangguan Daerah. 4. Perda No. 10 tahun 2012 tentang Penyelenggaraan Izin Gangguan di Kota Banjarmasin. 5. Perda No. 24 Tahun 2012 tentang Retribusi Izin Gangguan.
2.	Sarana dan Prasarana, dan / atau fasilitas	<ol style="list-style-type: none"> 1. Ruang Tunggu pemohon dilengkapi dengan AC dan CCTV 2. Kursi, bahan bacaan dan televisi di ruang tunggu 3. Nomor antrian elektronik 4. Loker Perizinan (Loker Informasi dan Pengaduan, Loker entry data, dan Loker Pengambilan SK Perizinan). 5. Loker Bank dan loket BPJS Ketenagakerjaan 6. Loker Retribusi Sampah dan Loker Pajak dan Retribusi Daerah ; 7. Brosur dan Banner informasi biaya, persyaratan dan mekanisme perizinan 8. Kotak saran / pengaduan 9. Telepon 10. Toilet Umum 11. Ram kursi roda dan toilet untuk penyandang disabilitas 12. Ruang Laktasi 13. Musholla 14. Meal parkir 15. Genzet
3.	Kompetensi Pelaksana	<ol style="list-style-type: none"> 1. Kepala Badan 2. Kabid Perizinan Tertentu 3. Pencetak SKRD 4. Tim Teknis 5. Front Office 6. Customer Service 7. Petugas Penyerahan Izin
4.	Pengawasan Internal	<ol style="list-style-type: none"> 1. Dilaksanakan secara berjenjang oleh atasan langsung hingga Kepala Badan 2. Asisten Setda Kota Banjarmasin 3. Inspektorat Kota Banjarmasin 4. Sekda Kota Banjarmasin
5.	Jumlah Pelaksana	7 (tujuh) orang
6.	Jaminan Pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Diwujudkan dalam kualitas proses layanan dan produk layanan yang didukung oleh petugas yang berkompeten di bidang tugasnya dengan perilaku pelayan yang santun terampil, cepat dan tepat. 2. Adanya jaminan bebas dari Praktek KKN
7.	Jaminan Keamanan dan Keselamatan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Keamanan produk layanan dijamin dengan menggunakan kertas khusus ber Kop Pemko Banjarmasin 2. Dokumen HO dibubuhi tanda tangan, cap basah, dan dibarcode sehingga dijamin. keasliannya.
8.	Evaluasi Kinerja Pelaksana	<ol style="list-style-type: none"> 1. Evaluasi kinerja dilakukan melalui Survei Kepuasan Masyarakat 2. Evaluasi berdasarkan pengawasan atasan langsung terkait kinerja dan kedisiplinan

23. Jenis Pelayanan : Izin Penumpukan Barang (Penumpukan Bahan Bakar Minyak Tanah dan Gas)

A. Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses penyampaian pelayanan

No	Komponen	Uraian
1.	Persyaratan	<ol style="list-style-type: none"> 1. UU No. 23 Tahun 2007 tentang Pengelolaan Lingkungan Hidup. 2. UU No. 28 tahun 2009 tentang Pajak daerah dan retribusi Daerah. 3. Permendagri No. 27 Tahun 2009 tentang Pedoman penetapan Izin Gangguan Daerah. 4. Perda No. 10 tahun 2012 tentang Izin Gangguan di Kota Banjarmasin. 5. Perda No. 24 Tahun 2012 tentang Retribusi Izin Gangguan.
2.	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	<ol style="list-style-type: none"> 1. CS memberikan informasi pelayanan Izin , persyaratan dan formulir Penumpukan Bahan Bakar ; 2. Pemohon mengajukan permohonan Izin dilengkapi persyaratan ; 3. FO menerima dan memeriksa permohonan dan persyaratan, apabila ada kesalahan / tidak lengkap maka berkas dikembalikan ke pemohon untuk dilengkapi, sedangkan yang lengkap, FO menginput data ke komputer (pemohon diberi Resi penerimaan berkas) kemudian berkas diserahkan pada Tim Teknis; 4. Tim Teknis memverifikasi berkas apabila masih belum lengkap dikembalikan pada FO untuk diberitahukan kepada pemohon beserta alasan apabila lengkap dan benar Tim Teknis membuat Surat Tugas untuk melakukan peninjauan lapangan ; 5. Tim Teknis melakukan peninjauan lapangan dan pembuatan BAP ; 6. Tim Teknis mencetak Izin untuk diteruskan ke Kabid. Perizinan Tertentu; 7. Kabid. Perizinan Tertentu memeriksa dan memaraf dokumen Ijin serta meneruskan ke Kepala Badan untuk ditanda tangani 8. Kaban menandatangani Izin serta menyerahkan ke TU untuk diserahkan ke Pemohon. 9. TU memberitahukan pada pemohon untuk pengambilan Izin di loket penyerahan. 10. Pemohon menerima Izin setelah menyerahkan Resi penerimaan berkas ke petugas penyerahan Izin.
3.	Jangka Waktu Pelayanan	Paling lama 3 (tiga) hari kerja terhitung sejak permohonan dan persyaratan lengkap dan benar.
4.	Biaya/Tarif	Rp. 0,- (berdasarkan UU No.28 Tahun 2009 tentang Pajak Daerah dan Retribusi Daerah)
5.	Produk Layanan	Dokumen Tanda Daftar Gudang (TDG)
6.	Penanganan Pengaduan Saran dan Masukan	<ol style="list-style-type: none"> 3. Pengaduan langsung / lisan Disampaikan secara langsung melalui petugas pengaduan/ Kasubbid Pengaduan Masyarakat. 4. Pengaduan Tidak Langsung, melalui : <ul style="list-style-type: none"> - Surat ditujukan kepada Kepala BP2TPM dengan alamat Jalan - Sultan Adam RT 28 RW 003 No. 49 Kelurahan Surgi Mufti Kecamatan Banjarmasin Utara, Banjarmasin 70122 - Kotak saran / pengaduan - Telepon / Fax (0511)3305525 - Website : http:// bp2tpm.banjarmasukota.go.id - Email : bp2tpm.banjarmasukota@gmail.com - SMS Pengaduan : 082134050505 3. Penyelesaian Pengaduan Pelayanan Publik berdasarkan Peraturan Kepala BP2TPM Kota Banjarmasin Nomor 23 Tahun 2016 Tentang Pedoman Penyelesaian Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik BP2TPM Kota Banjarmasin

B. Komponen standar pelayanan yang terkait dengan proses pengelolaan

No	Komponen	Uraian
1.	Dasar Hukum	<ol style="list-style-type: none"> 1. UU No.28 Tahun 2009 tentang Pajak Daerah dan Retribusi Daerah. 2. UU No.32 Tahun 2009 tentang Perlindungan dan Pengelolaan Lingkungan Hidup. 3. Permendagri No.15 Tahun 2009 tentang Pedoman Penetapan Izin Gangguan di Daerah 4. Perda Kota Banjarmasin No 10 Tahun 2012 tentang Penyelenggaraan Izin Bangunan di Kota Banjarmasin 5. Perda Kota Banjarmasin No. 24 Tahun 2012 tentang Retribusi Izin Gangguan.
2.	Sarana dan Prasarana, dan / atau fasilitas	<ol style="list-style-type: none"> 1. Ruang Tunggu pemohon dilengkapi dengan AC dan CCTV 2. Kursi, bahan bacaan dan televisi di ruang tunggu 3. Nomor antrian elektronik 4. Loker Perizinan (Loker Informasi dan Pengaduan, Loker entry data, dan Loker Pengambilan SK Perizinan). 5. Loker Bank dan loket BPJS Ketenagakerjaan 6. Loker Retribusi Sampah dan Loker Pajak dan Retribusi Daerah ; 7. Brosur dan Banner informasi biaya, persyaratan dan mekanisme perizinan 8. Kotak saran / pengaduan 9. Telepon 10. Toilet Umum 11. Ram kursi roda dan toilet untuk penyandang disabilitas 12. Ruang Laktasi 13. Musholla 14. Areal parkir 15. Genzetr
3.	Kompetensi Pelaksana	<ol style="list-style-type: none"> 1. Kepala Badan 2. Kabid Perizinan Tertentu 3. Tim Teknis 4. Customer Service 5. Front Office 6. Petugas Penyerahan SK
4.	Pengawasan Internal	<ol style="list-style-type: none"> 1. Dilaksanakan secara berjenjang oleh atasan langsung hingga Kepala Badan 2. Asisten Setda Kota Banjarmasin 3. Inspektorat Kota Banjarmasin 4. Sekda Kota Banjarmasin
5.	Jumlah Pelaksana	6 (enam) orang
6.	Jaminan Pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Diwujudkan dalam kualitas proses layanan dan produk layanan yang didukung oleh petugas yang berkompeten di bidang tugasnya dengan perilaku pelayan yang santun terampil, cepat dan tepat. 2. Adanya jaminan bebas dari Praktek KKN
7.	Jaminan Keamanan dan Keselamatan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Keamanan produk layanan dijamin dengan menggunakan kertas khusus ber Kop Pemko Banjarmasin 2. Dokumen Izin dibubuhi tanda tangan, cap basah, dan dibarcode sehingga dijamin keasliannya.
8.	Evaluasi Kinerja Pelaksana	<ol style="list-style-type: none"> 1. Evaluasi kinerja dilakukan melalui Survei Kepuasan Masyarakat 2. Evaluasi berdasarkan pengawasan atasan langsung terkait kinerja dan kedisiplinan

24. Jenis Pelayanan : Izin Usaha Media Informasi dan Komunikasi

A. Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses penyampaian pelayanan

No	Komponen	Uraian
1.	Persyaratan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Surat Permohonan/Isian formulir 2. FC KTP Pemohon Izin/Dirut (untuk Badan Hukum) 3. FC Akte Pendirian/Perubahan (untuk Badan Hukum) dan telah disahkan Kemenkum HAM (untuk PT) dan Pengadilan Negeri (untuk CV) ; 4. FC Surat Keterangan Tempat Usaha (SKTU) 5. Foto tempat usaha ukuran 3 R 6. Foto berwarna Pemilik /Dirut 4x6 cm (2 lbr) 7. Rekomendasi teknis dari Dinas Perhubungan , Informasi dan Komunikasi
2.	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	<ol style="list-style-type: none"> 1. CS memberikan informasi pelayanan Izin, persyaratan dan formulir permohonan 2. Pemohon mengajukan permohonan Izin dilengkapi persyaratan 3. FO menerima dan memeriksa permohonan dan persyaratan, apabila ada kesalahan / tidak lengkap maka berkas dikembalikan ke pemohon untuk dilengkapi, sedangkan yang lengkap, FO menginput data ke komputer (pemohon diberi Resi penerimaan berkas) kemudian berkas diserahkan pada Tim Teknis; 4. Tim Teknis memverifikasi berkas apabilamasih belum lengkap dikembalikan pada FO untuk diberitahukan kepada pemohon agar dilengkapi beserta alasannya apabila sudah lengkap dan benar Tim Teknis mencetak IUMIK untuk dikoreksi Kabid. Jasa Usaha ; 5. Kabid.Jasa Usaha mengoreksi IUMIK apabila ada kesalahan dikembalikan pada Tim Teknis untuk diperbaiki apabila benar memaraf Ijin dan meneruskan ke Kaban untuk ditanda tangani. 6. Kaban menandatangani Ijin dan menyerahkan ke TU untuk diserahkan ke Pemohon. 7. TU memberitahukan pada pemohon untuk pengambilan Izin di loket penyerahan. 8. Pemohon menerima Ijin setelah menyerahkan Resi penerimaan berkas ke petugas penyerahan Izin.
3.	Jangka Waktu Pelayanan	Paling lama 3 (tiga) hari kerja terhitung sejak permohonan dan persyaratan lengkap dan benar.
4.	Biaya/Tarif	Rp. 0,- (berdasarkan UU No.28 Tahun 2009 tentang Pajak Daerah dan Retribusi Daerah.
5.	Produk Layanan	Izin Usaha Media Informasi dan Komunikasi (IUMIK)
6.	Penanganan Pengaduan Saran dan Masukan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Pengaduan langsung / lisan Disampaikan secara langsung melalui petugas 2. Pengaduan Tidak Langsung, melalui : <ul style="list-style-type: none"> - Surat ditujukan kepada Kepala BP2TPM dengan alamat Jalan Sultan Adam RT 28 RW 003 No. 49 Kelurahan Surgi Mufti Kecamatan Banjarmasin Utara, Banjarmasin 70122 - Kotak saran / pengaduan - Telepon / Fax (0511)3305525 - Website : http:// bp2tpm.banjarmasukota.go.id - Email : bp2tpm.banjarmasukota@gmail.com - SMS Pengaduan : 082134050505 3. Penyelesaian Pengaduan Pelayanan Publik berdasarkan Peraturan Kepala BP2TPM Kota Banjarmasin Nomor 23 Tahun 2016 Tentang Pedoman Penyelesaian Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik BP2TPM Kota Banjarmasin

B. Komponen standar pelayanan yang terkait dengan proses pengelolaan

No	Komponen	Uraian
1.	Dasar Hukum	<ol style="list-style-type: none"> 1. UU No.28 Tahun 2009 tentang Pajak Daerah dan Retribusi Daerah. 2. Perda Kota Banjarmasin No.37 Tahun 2004 tentang Retribusi Izin Usaha Media Elektronik Informasi dan Komunikasi.
2.	Samna dan Prasarana, dan / atau fasilitas	<ol style="list-style-type: none"> 1. Ruang Tunggu pemohon dilengkapi dengan AC dan CCTV 2. Kursi, bahan bacaan dan televisi di ruang tunggu 3. Nomor antrian elektronik 4. Loker Perizinan (Loker Informasi dan Pengaduan, Loker entry data, dan Loker Pengambilan SK Perizinan.). 5. Loker Bank dan loker BPJS Ketenagakerjaan 6. Loker Retribusi Sampah dan Loker Pajak dan Retribusi Daerah ; 7. Brosur dan Banner informasi biaya, persyaratan dan mekanisme perizinan 8. Kotak saran / pengaduan 9. Telepon 10. Toilet Umum 11. Ram kursi roda dan toilet untuk penyandang disabilitas 12. Ruang Laktasi 13. Musholla 14. Areal parkir 15. Genzet
3.	Kompetensi Pelaksana	<ol style="list-style-type: none"> 1. Kepala Badan 2. Kabid Perizinan Jasa Usaha 3. Tim Teknis 4. Customer Service 5. Front Office 6. Petugas Penyerahan SK
4.	Pengawasan Internal	<ol style="list-style-type: none"> 1. Dilaksanakan secara berjenjang oleh atasan langsung hingga Kepala Badan 2. Asisten Setda Kota Banjarmasin 3. Inspektorat Kota Banjarmasin 4. Sekda Kota Banjarmasin
5.	Jumlah Pelaksana	6 (enam) orang
6.	Jaminan Pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Diwujudkan dalam kualitas proses layanan dan produk layanan yang didukung oleh petugas yang berkompeten di bidang tugasnya dengan perilaku pelayan yang santun terampil, cepat dan tepat. 2. Adanya jaminan bebas dan Praktek KKN
7.	Jaminan Keamanan dan Keselamatan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Keamanan produk layanan dijamin dengan menggunakan kertas khusus ber Kop Pemko Banjarmasin 2. Dokumen IUMIK dibubuhi tanda tangan, cap basah, dan dibarcod sehingga dijamin keasliannya.
8.	Evaluasi ICinerja Pelaksana	<ol style="list-style-type: none"> 1. Evaluasi kinerja dilakukan melalui Survei Kepuasan Masyarakat 2. Evaluasi berdasarkan pengawasan atasan langsung terkait kinerja dan kedisiplinan

25. Jenis Pelayanan : Izin Usaha Hiburan dan Rekreasi

A. Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses penyampaian pelayanan

No	Komponen	Uraian
1.	Persyaratan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Surat Permohonan/Isian formulir 2. FC KTP Pemohon Izin/Dirut (untuk Badan Hukum) 3. FC Akte Pendirian/Perubahan (untuk Badan Hukum) dan telah disahkan Kemenkum HAM (untuk PT) dan Pengadilan Negeri (untuk CV) ; 4. FC Surat Keterangan Tempat Usaha (SKTU) 5. FC Izin Gangguan/HO(SPPL/UPL/UKL/AMDAL 6. FC IMB 7. Surat Pernyataan bertanggung jawab atas keselamatan pengunjung. 8. Surat Pernyataan Patuh dan Taat terhadap peraturan yang berlaku dan norma-norma di masyarakat. 9. Foto berwarna Pemilik /Dirut 4x6 Cm (2 lbr)
2.	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	<ol style="list-style-type: none"> 1. CS memberikan informasi pelayanan Izin, persyaratan dan formulir permohonan ; 2. FO menerima dan memeriksa permohonan dan persyaratan, apabila ada kesalahan / tidak lengkap maka berkas dikembalikan ke pemohon untuk dilengkapi, sedangkan yang lengkap, FO menginput data ke komputer (pemohon diberi Resi penerimaan berkas) kemudian berkas diserahkan pada Tim Teknis; 3. Tim Teknis memverifikasi berkas apabila masih belum lengkap dikembalikan pada FO untuk diberitahukan kepada pemohon beserta alasan apabila lengkap dan benar Tim Teknis membuat Surat Tugas untuk melakukan peninjauan lapangan dan membuat BAP untuk bahan SKPD Teknis. 4. SKPD Teknis membuat rekomendasi untuk menerima atau menolak penerbitan Izin Usaha Hiburan dan Rekreasi; 5. Apabila rekomendasi dan SKPD teknis untuk ditolak maka BP2TPM menginformasikan penolakan tersebut kepada pemohon disertai alasannya dan apabila rekomendasi diterima, diproses selanjutnya; 6. Tim Teknis mencetak Izin Usaha Hiburan dan Rekreasi untuk diteruskan ke Kabid. Jasa Usaha; 7. Kabid. Jasa Usaha memeriksa dan memaraf dokumen izin serta meneruskan ke Kepala Badan untuk ditanda tangan 8. Kaban.menandatangani SKTU serta menyerahkan ke TU untuk diserahkan ke Pemohon ; 10. TU memberitahukan pada pemohon untuk pengambilan Izin di loket penyerahan ; 11. Pemohon menerima SKTU setelah menyerahkan Resi penerimaan berkas ke petugas penyerahan Izin.
3.	Jangka Waktu Pelayanan	Paling lama 7 (tujuh) hari kerja terhitung sejak permohonan dan persyaratan lengkap dan benar.
4.	Biaya/Tarif	Rp. 0,- (berdasarkan UU No.28 Tahun 2009 tentang Pajak Daerah dan Retribusi Daerah.
5.	Produk Layanan	Dokumen Izin Usaha Hiburan dan Rekreasi
6.	Penanganan Pengaduan Saran dan Masukan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Pengaduan langsung / lisan Disampaikan secara langsung melalui petugas pengaduan/ Kasubbid Pengaduan Masyarakat. 2. Pengaduan Tidak Langsung, melalui : <ul style="list-style-type: none"> - Surat ditujukan kepada Kepala BP2TPM dengan alamat Jalan Sultan Adam RT 28 RW 003 No. 49 Kelurahan Surgi Mufti Kecamatan Banjarmasin Utara, Banjarmasin 70122 - Kotak saran / pengaduan - Telepon / Fax (0511)3305525 - Website : http:// bp2tpm.banjarmasinkota.go.id - Email : bp2tpm.banjarmasin@gmail.com - SMS Pengaduan : 082134050505 3. Penyelesaian Pengaduan Pelayanan Publik berdasarkan Peraturan Kepala BP2TPM Kota Banjarmasin Nomor 23 Tahun 2016 Tentang Pedoman Penyelesaian Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik BP2TPM Kota Banjarmasin

B. Komponen standar pelayanan yang terkait dengan proses pengelolaan

No	Komponen	Uraian
1.	Dasar Hukum	<ol style="list-style-type: none"> 1. UU No.28 Tahun 2009 tentang Pajak Daerah dan Retribusi Daerah. 2. Perda Kota Banjarmasin No.19 Tahun 2011 tentang Usaha Penyelenggaraan Kegiatan Hiburan dan Rekreasi.
2.	Sarana dan Prasarana, dan / atau fasilitas	<ol style="list-style-type: none"> 1. Ruang Tunggu pemohon dilengkapi dengan AC dan CCTV 2. Kursi, bahan bacaan dan televisi di ruang tunggu 3. Nomor antrian elektronik 4. Loker Perizinan (Loker Informasi dan Pengaduan, Loker entry data, dan Loker Pengambilan SK Perizinan). 5. Loker Bank dan loker BPJS Ketenagakerjaan 6. Loker Retribusi Sampah dan Loker Pajak dan Retribusi Daerah ; 7. Brosur dan Banner informasi biaya, persyaratan dan mekanisme perizinan 8. Kotak saran / pengaduan 9. Telepon 10. Toilet Umum 11. Ram kursi roda dan toilet untuk penyandang disabilitas 12. Ruang Laktasi 13. Musholla 14. Areal parkir 15. Genzet[
3.	Kompetensi Pelaksana	<ol style="list-style-type: none"> 1. Kepala Badan 2. Kabid Perizinan Jasa Usaha 3. Tim Teknis 4. Customer Service 5. Front Office 6. Petugas Penyerahan SK
4.	Pengawasan Internal	<ol style="list-style-type: none"> 1. Dilaksanakan secara berjenjang oleh atasan langsung hingga Kepala Badan 2. Asisten Setda Kota Banjarmasin 3. Inspektorat Kota Banjarmasin 4. Sekda Kota Banjarmasin
5.	Jumlah Pelaksana	6 (enam) orang
6.	Jaminan Pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Diwujudkan dalam kualitas proses layanan dan produk layanan yang didukung oleh petugas yang berkompeten di bidang tugasnya dengan perilaku pelayan yang santun terampil, cepat dan tepat. 2. Adanya jaminan bebas dari Praktek KKN
7.	Jaminan Keamanan dan Keselamatan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Keamanan produk layanan dijamin dengan menggunakan kertas khusus ber Kop Pemko Banjarmasin 2. Dokumen Izin Usaha Hiburan dan Rekreasi dibubuhi tanda tangan, cap basah, dan dibarcode sehingga dijamin keasliannya.
8.	Evaluasi Kinerja Pelaksana	<ol style="list-style-type: none"> 1. Evaluasi kinerja dilakukan melalui Survei Kepuasan Masyarakat 2. Evaluasi berdasarkan pengawasan atasan langsung terkait kinerja dan kedisiplinan

26. Jenis Pelayanan : Isla Usaha Hiburan dan Rekreasi Insidentil

A. Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses penyampaian pelayanan

No	Komponen	Uraian
1.	Persyaratan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Surat Permohonan/Isian formulir 2. FC KTP Pemohon Izin/Dirut (untuk Badan Hukum) 3. Rekomendasi dari Dinas Parnsribud Kota Banjarmasin 4. Surat Pernyataan bertanggung jawab atas keselamatan pengunjung. 5. Surat Pernyataan Patuh dan Taat terhadap peraturan yang berlaku dan norma-norma di masyarakat.
2.	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	<ol style="list-style-type: none"> 1. Pemohon mengajukan permohonan Izin dilengkapi persyaratan ; 2. FO menerima dan memeriksa permohonan dan persyaratan, apabila tidak lengkap /ada kesalahan maka berkas dikembalikan ke pemohon untuk dilengkapi. sedangkan yang lengkap, FO menginput data ke komputer (pemohon diberi Resi penerimaan berkas) kemudian berkas diserahkan kepada Tim Teknis ; 3. Tim Teknis memverifikasi berkas apabila masih belum lengkap dikembalikan pada FO untuk diberitahukan kepada pemohon beserta alasannya apabila benar dan lengkap Tim Teknis mencetak Ijin Usaha Hiburan dan Rekreasi Insidentil untuk dikoreksi Kabid. Jasa Usaha ; 4. Kabid. Jasa Usaha mengoreksi Ijin Usaha Hiburan dan Rekreasi Insidentil apabila ada kesalahan dikembalikan pada Tim Teknis apabila benar Ijin diparaf diteruskan ke Kaban untuk ditanda tangani ; 5. Kaban menandatangani Ijin serta menyerahkan ke TU untuk diserahkan ke Pemohon ; 6. TU memberitahukan pada pemohon untuk pengambilan Ijin di loket penyerahan ; 7. Pemohon menerima Ijin setelah menyerahkan Resi penerimaan berkas ke petugas penyerahan Izin.
3.	Jangka Waktu Pelayanan	Paling lama 3 (tiga) hari kerja terhitung sejak permohonan dan persyaratan lengkap dan benar.
4.	Biaya/Tarif	Rp. 0,- (berdasarkan UU No.28 Tahun 2009 tentang Pajak Daerah dan Retribusi Daerah.
5.	Produk Layanan	Izin Usaha Hiburan dan Rekreasi Insidentil
6.	Penanganan Pengaduan Saran dan Masukan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Pengaduan langsung / lisan Disampaikan secara langsung melalui petugas pengaduan/ Kasubbid Pengaduan Masyarakat. 2. Pengaduan Tidak Langsung, melalui : <ul style="list-style-type: none"> - Surat ditujukan kepada Kepala BP2TPM dengan alamat Jalan Sultan Adam RT 28 RW 003 No. 49 Kelurahan Surgi Mufti Kecamatan Banjarmasin Utara, Banjarmasin 70122 - Kotak saran / pengaduan - Telepon / Fax (0511)3305525 - Website : http://bp2tpm.banjarmasinkota.go.id - Email : bp2tpm.banjarmasin@gmail.com - SMS Pengaduan : 082134050505 3. Penyelesaian Pengaduan Pelayanan Publik berdasarkan Peraturan Kepala BP2TPM Kota Banjarmasin Nomor 23 Tahun 2016 Tentang Pedoman Penyelesaian Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik BP2TPM Kota Banjarmasin

B. Komponen standar pelayanan yang terkait dengan proses pengelolaan

No	Komponen	Uraian
1.	Dasar Hukum	<ol style="list-style-type: none"> 1. UU No.28 Tahun 2009 tentang Pajak Daerah dan Retribusi Daerah. 2. Perda.Kota Banjarmasin No.19 Tahun 2011 tentang Usaha Penyelenggaraan Kegiatan Hiburan dan Rekreasi.
2.	Sarana dan Prasarana, dan / atau fasilitas	<ol style="list-style-type: none"> 1. Ruang Tunggu pemohon dilengkapi dengan AC dan CCTV 2. Kursi, bahan bacaan dan televisi di ruang tunggu 3. Nomor antrian elektronik 4. Loker Perizinan (Loker Informasi dan Pengaduan, Loker entry data, dan Loker Pengambilan SK Perizinan). 5. Loker Bank dan loket BPJS Ketenagakerjaan 6. Loker Retribusi Sampah dan Loker Pajak dan Retribusi Daerah ; 7. Brosur dan Banner informasi biaya, persyaratan dan mekanisme perizinan 8. Kotak saran / pengaduan 9. Telepon 10. Toilet Umum 11. Ram kursi roda dan toilet untuk penyandang disabilitas 12. Ruang Laktasi 13. Musholla 14. Areal parkir 15. Genzet
3.	Kompetensi Pelaksana	<ol style="list-style-type: none"> 1. Kepala Badan 2. Kabid Perizinan Jasa Usaha 3. Tim Teknis 4. Customer Service 5. Front Office 6. Petugas Penyerahan SK
4.	Pengawasan Internal	<ol style="list-style-type: none"> 1. Dilaksanakan secara berjenjang oleh atasan langsung hingga Kepala Badan 2. Asisten Setda Kota Banjarmasin 3. Inspektorat Kota Banjarmasin 4. Sekda Kota Banjarmasin
5.	Jumlah Pelaksana	7 (tujuh) orang
6.	Jaminan Pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Diwujudkan dalam kualitas proses layanan dan produk layanan yang didukung oleh petugas yang berkompeten di bidang tugasnya dengan perilaku pelayan yang santun terampil, cepat dan tepat. 2. Adanya jaminan bebas dari Praktek KKN
7.	Jaminan Keamanan dan Keselamatan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Keamanan produk layanan dijamin dengan menggunakan kertas khusus ber Kop Pemko Banjarmasin 2. Dokumen Izin Usaha Hiburan dan Rekreasi dibubuhi tanda tangan, cap basah, dan dibarcode sehingga dijamin keasliannya
8.	Evaluasi Kinerja Pelaksana	<ol style="list-style-type: none"> 1. Evaluasi kinerja dilakukan melalui Survei Kepuasan Masyarakat 2. Evaluasi berdasarkan pengawasan atasan langsung terkait kinerja dan kedisiplinan

27. Jenis Pelayanan : Surat Izin Usaha Perdagangan Minuman Beralkohol (SIUP-MB)

A. Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses penyampaian pelayanan

No	Komponen	Uraian
1.	Persyaratan	<p>- Permohonan /isian formulir SIUP-MB bagi Hotel Berbintang 3, 4, dan 5, Restoran bertanda Talam Kencana dan Talam Selaka, dan Bar, Pub, Karaoke Umum dan Klub Malam dengan lampiran :</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. FC Surat Penunjukkan dari produsen atau IT-MB atau distributor atau sub distributor atau kombinasi keempatnya sebagai penjual langsung sesuai dengan wilayah yang ditetapkan; 2. FC SIUP dan atau Surat Izin Usaha tetap hotel khusus hotel bintang 3,4,5 atau Surat Izin Usaha Restoran dengan tanda Talam Kencana dan Talam Selaka, atau Surat Izin Usaha Bar, Pub, atau Klub Malam dan Instansi yang berwenang; 3. FC Izin Gangguan (HO) khusus minuman beralkohol; 4. Rekomendasi lokasi keberadaan perusahaan khusus minuman beralkohol dari Camat setempat; 5. FC Tanda Daftar Perusahaan; 6. FC NPWP; 7. FC Nomor Pokok Pengusaha Barang Kena Cukai (NPPBKC) (bagi permohonan perpanjangan SIUP-MB); 8. FC Akta Pendirian Perusahaan Terbatas dan Pengesahan Badan Hukum dari Pejabat yang berwenang dan Akta Perusahaan (jika ada) apabila perusahaan bukan berbentuk PT; 9. Rencana penjualan minuman beralkohol 1 (satu) tahun; 10. Surat Pernyataan diatas materai yang menyatakan tidak akan melakukan penjualan minuman beralkohol baik secara eceran maupun dalam jumlah besar kepada penjual langsung lainnya; 11. FC KTP penanggungjawab / pemilik; 12. Foto berwarna penanggungjawab / pemilik ukuran 4x6 cm; 13. FC Tanda Daftar Gudang.
2.	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	<ol style="list-style-type: none"> 1. CS memberikan informasi pelayanan Izin, persyaratan dan formulir permohonan 2. Pemohon mengajukan permohonan Izin dilengkapi persyaratan 3. FO menerima dan memeriksa permohonan dan persyaratan, apabila tidak lengkap /ada kesalahan maka berkas dikembalikan ke pemohon untuk dilengkapi. Untuk yang lengkap maka FO menginput data ke komputer (pemohon diberi Resi penerimaan berkas) kemudian berkas diserahkan ke pada Tim Teknis ; 1. Tim Teknis memverifikasi berkas apabila masih belum lengkap dikembalikan pada FO untuk diberitahukan kepada pemohon beserta alasan apabila lengkap dan benar Tim Teknis membuat Surat Tugas untuk melakukan peninjauan lapangan dan membuat BAP untuk bahan SKPD Teknis. 2. SKPD Teknis membuat rekomendasi untuk menerima atau menolak penerbitan SIUP-MB; 3. Apabila rekomendasi dari SKPD teknis untuk ditolak maka BP2TPM menginformasikan penolakan tersebut kepada pemohon disertai alasannya dan apabila rekomendasi diterima, maka BP2TPM memberitahukan kepada pemohon untuk melakukan pembayaran retribusi; 4. Petugas SKRD mencetak SKRD; 5. Pemohon membayar ke Bank dan mendapatkan cap stempel Tunas dari Bank; 6. Tim Teknis mencetak dokumen SIUP-MB setelah ada bukti pembayaran dari Bank. 7. Kabid.Perizinan Tertentu memeriksa dan memaraf dokumen izin serta meneruskan kepada Kepala Badan untuk ditanda tangani. 8. Kaban menandatangani Izin serta menyerahkan ke TU untuk diserahkan ke Pemohon. 9. TU memberitahukan pada pemohon untuk pengambilan Izin di loket penyerahan. 10. Pemohon menerima Izin (SIUP-MB) setelah menyerahkan resi bukti penerimaan berkas kepada petugas Penyerahan

		Izin.
3.	Jangka Waktu Pelayanan	Paling lama 15 (lima belas) hari kerja terhitung sejak permohonan dan persyaratan lengkap dan benar.
4.	Biaya/Tarif	Retribusi (Perda Kota Banjarmasin No.17 Tahun 2012 tentang Retribusi Izin Tempat Penjualan Minuman Beralkohol)
5.	Produk Layanan	Surat Izin Usaha perdagangan Minuman Beralkohol (SIUP-MB)
6.	Penanganan Pengaduan Saran dan Masukan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Pengaduan langsung / lisan Disampaikan secara langsung melalui petugas pengaduan/ Kasubbid Pengaduan Masyarakat. 2. Pengaduan Tidak Langsung, melalui : <ul style="list-style-type: none"> - Surat ditujukan kepada Kepala BP2TPM dengan alamat Jalan Sultan Adam RT 28 RW 003 No. 49 Kelurahan Surgi Mufti Kecamatan Banjarmasin Utara, Banjarmasin 70122 - Kotak saran / pengaduan - Telepon / Fax (0511)3305525 - Website : http:// bp2tpm.banjarmasinkota.go.id - Email : bp2tpm.banjarmasin@gmail.com - SMS Pengaduan : 082134050505 3. Penyelesaian Pengaduan Pelayanan Publik berdasarkan Peraturan Kepala BP2TPM Kota Banjarmasin Nomor 23 Tahun 2016 Tentang Pedoman Penyelesaian Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik BP2TPM Kota Banjarmasin

B. Komponen standar pelayanan yang terkait dengan proses pengelolaan

No	Komponen	Uraian
1.	Dasar Hukum	<ol style="list-style-type: none"> 1. Peraturan Pemerintah Nomor 11 Tahun 1962 tentang Perdagangan Barang-Barang Dalam Pengawasan (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 1962 Nomor 46, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 2473), sebagaimana telah diubah dengan Peraturan Pemerintah Nomor 19 Tahun 2004 (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2004 Nomor 68, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4402); 2. Keputusan Presiden Nomor 3 Tahun 1997 tentang Pengawasan dan Pengendalian Minuman Beralkohol; 3. Peraturan Menteri Perdagangan Republik Indonesia Nomor : 20/M-DAG/PER/4/2014 tentang Pengendalian dan Pengawasan Terhadap Pengadaan, Peredaran, dan Penjualan Minuman Beralkohol; 4. UU No. 28 Tahun 2009 tentang Pajak Daerah dan Retribusi Daerah. 5. Perda Kota Banjarmasin No. 27 Tahun 2011 tentang Izin Pengawasan dan Pengendalian Penjualan Minuman Beralkohol di Kota Banjarmasin. 6. Perda Kota Banjarmasin No. 17 Tahun 2012 tentang Retribusi Izin Tempat Penjualan Minuman Beralkohol. 7. Peraturan Walikota Banjarmasin No. 32 Tahun 2013 tentang Petunjuk Pelaksanaan Perda No. 27 Tahun 2011 tentang Pengawasan dan Pengendalian. Penjualan Minuman Beralkohol di Kota Banjarmasin. 8. Peraturan Walikota Banjarmasin No. 54 Tahun 2014 tentang Petunjuk Pelaksanaan Perda No. 17 Tahun 2012 tentang Retribusi Izin Tempat Penjualan Minuman Beralkohol.
2.	Sarana dan Prasarana, dan / atau fasilitas	<ol style="list-style-type: none"> 1. Ruang Tunggu pemohon dilengkapi dengan AC dan CCTV 2. Kursi, bahan bacaan dan televisi di ruang tunggu 3. Nomor antrian elektronik 4. Loker Perizinan (Loker Informasi dan Pengaduan, Loker entry data, dan Loker Pengambilan SK Perizinan). 5. Loker Bank dan loker BPJS Ketenagakerjaan 6. Loker Retribusi Sampah dan Loker Pajak dan Retribusi Daerah ; 7. Brosur dan Banner informasi biaya, persyaratan dan mekanisme perizinan 8. Kotak saran / pengaduan 9. Telepon 10. Toilet Umum 11. Ram kursi roda dan toilet untuk penyandang disabilitas 12. Ruang Laktasi 13. Musholla 14. Areal parkir 15. Genzet
3.	Kompetensi Pelaksana	<ol style="list-style-type: none"> 1. Kepala Badan 2. Kabid Perizinan Tertentu 3. Petugas Perhitungan Pajak/ Dispenda 4. Tim Teknis 5. Customer Service 6. Front Office 7. Petugas Penyerahan SK
4.	Pengawasan Internal	<ol style="list-style-type: none"> 1. Dilaksanakan secara berjenjang oleh atasan langsung hingga Kepala Badan 2. Asisten Setda Kota Banjarmasin 3. Inspektorat Kota Banjarmasin 4. Sekda Kota Banjarmasin
5.	Jumlah Pelaksana	7 (tujuh) orang
6.	Jaminan Pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Diwujudkan dalam kualitas proses layanan dan produk layanan yang didukung oleh petugas yang berkompeten di bidang tugasnya dengan perilaku pelayan yang santun terampil, cepat dan tepat. 2. Adanya jaminan bebas dari Praktek KKN
7.	Jaminan Keamanan dan Keselamatan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Keamanan produk layanan dijamin dengan menggunakan kertas khusus ber Kop Pemko Banjarmasin 2. Dokumen IMB dibubuhi tanda tangan, cap basah, dan dibarcod sehingga dijamin keasliannya.

8.	Evaluasi Kinerja Pelaksana	<ol style="list-style-type: none">1. Evaluasi kinerja dilakukan melalui Survei Kepuasan Masyarakat2. Evaluasi berdasarkan pengawasan atasan langsung terkait <u>kinerja dan kedisiplinan</u>
----	----------------------------	---

U

28. Jenis Pelayanan : Izin Mendirikan Bangunan (IMB) Menara Telekomunikasi

A. Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses penyampaian pelayanan

No	Komponen	Uraian
1.	Persyaratan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Fotocopy KTP pemohon (pimpinan perusahaan); 2. Surat Kuasa diatas materai dan FC KTP pemberi dan penerima kuasa dalam hal pengajuan permohonan izin dikuasakan kepada pihak lain; 3. FC Akta pendirian perusahaan beserta perubahannya yang telah disahkan oleh Kementerian Hukum dan HAM (untuk PT), disahkan Pengadilan Negeri (untuk CV); 4. Surat bukti pencatatan dari Bursa Efek bagi penyedia menara yang berstatus Perusahaan Terbuka; 5. FC Surat-surat Tanah yang menjadi lokasi pendirian menara; 6. Surat Pernyataan bersedia memperhatikan kesejahteraan masyarakat dan memberikan Bina Lingkungan berupa kegiatan sosial, pendidikan dan tempat ibadah kepada masyarakat sekitar sejauh radius 125% dan ketinggian menara minimal 1 kali dalam 1 tahun; 7. Surat Pernyataan bahwa tanah yang menjadi lokasi pendirian menara tidak bermasalah; 8. Surat Perjanjian sewa menyewa (lika tempat menara menyewa); 9. Dokumen Perhitungan Konstruksi; 10. Rencana Anggaran dan Biaya (RAB Menara); 11. Persetujuan warga dalam radius 125% dari ketinggian menara dibuat dalam bentuk Berita Acara Persetujuan Warga dilampiri fotocopy Kartu Tanda Penduduk (KTP); 12. Fotocopy Izin Prinsip; 13. Fotocopy Izin Gangguan; 14. Fotocopy Lunas Pajak Bumi dan Bangunan (PBB) tahun terakhir; 15. Gambar rencana teknis bangunan menara meliputi : situasi, denah, tampak, potongan dan detail 16. Spesifikasi teknis pondasi menara meliputi : <ol style="list-style-type: none"> 1. Data penyelidikan tanah 2. Jenis pondasi dan jumlah titik pondasi 17. Spesifikasi teknis struktur atas menara, meliputi : <ol style="list-style-type: none"> 1. Beban tetap (beban sendiri dan beban tambahan) 2. Beban sementara (angin dan gempa) 3. Beban khusus 4. Beban maksimum menara yang diizinkan 5. Sistem konstruksi 6. Ketinggian menara 7. Penangkal petir 18. Rekomendasi dari Dishubkominfo Kota Banjarmasin
2.	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	<ol style="list-style-type: none"> 1. CS memberikan informasi pelayanan Izin, persyaratan dan formulir permohonan; 2. Pemohon mengajukan permohonan Izin dilengkapi persyaratan; 3. FO menerima dan memeriksa permohonan dan persyaratan, apabila tidak lengkap /ada kesalahan maka berkas dikembalikan ke pemohon untuk dilengkapi. Untuk yang lengkap dan benar maka FO menginput data ke komputer (pemohon diberi Resi penerimaan berkas) kemudian berkas diserahkan pada Tim Teknis; 4. Tim Teknis memverifikasi berkas apabila belum lengkap dan benar dikembalikan kepada FO disertai alasannya apabila sudah lengkap dan benar Tim Teknis membuat Surat Tugas untuk peninjauan lapangan 5. Tim Teknis membuat Surat Tugas untuk melakukan peninjauan lapangan dan membuat BAP sebagai bahan pertimbangan teknis pemberian izin; 6. Tim Teknis membuat perhitungan retribusi yang didisposisi oleh Kabid. Perizinan Tertentu dan disposisi persetujuan Kaban. 7. Bagian TU memberitahukan pemohon untuk melakukan pembayaran retribusi; 8. Petugas SKRD mencetak SKRD;

		<p>9. Pemohon membayar ke Bank dan mendapatkan cap stempel lunas dari Bank;</p> <p>10. Tim Teknis mencetak dokumen IMB Menara setelah ada bukti pembayaran dari Bank ;</p> <p>11. Kabid. Perijinan tertentu mengoreksi apabila ada kesalahan dikembalikan pada Tim teknis apabila benar memaraf Dokumen IMB Menara serta meneruskan ke Kaban untuk ditanda tangani;</p> <p>12. Kaban menandatangani IMB serta menyerahkan ke TU untuk diserahkan ke Pemohon;</p> <p>13. TU memberitahukan pada pemohon untuk pengambilan IMB Menara di loket penyerahan;</p> <p>14. Pemohon menerima izin setelah menyerahkan tanda terima bukti penerimaan berkas kepada petugas penyerahan Izin.</p>
3.	Jangka Waktu Pelayanan	Paling lama 13 (tiga belas) hari kerja terhitung sejak permohonan dan persyaratan lengkap dan benar.
4.	Biaya/Tarif	Retribusi (Berdasarkan) Perda Kota Banjarmasin No. 2 Tahun 2012 tentang Retribusi IMB).
5.	Produk Layanan	Izin Mendirikan Bangunan (IMB) Menara Telekomunikasi
6.	Penanganan Pengaduan Saran dan Masukan	<p>1. Pengaduan langsung / lisan Disampaikan secara langsung melalui petugas pengaduan/ Kasubbid Pengaduan Masyarakat.</p> <p>2. Pengaduan Tidak Langsung, melalui :</p> <ul style="list-style-type: none"> - Surat ditujukan kepada Kepala BP2TPM dengan alamat Jalan Sultan Adam RT 28 RW 003 No. 49 Kelurahan Surgi Mufti Kecamatan Banjarmasin Utara, Banjarmasin 70122 - Kotak saran / pengaduan - Telepon / Fax (0511)3305525 - Website : http:// bp2tpm. banjarmasinkota.go. id - Email : bp2tpm.banjarmasin@gmail.com - SMS Pengaduan : 082134050505 <p>3. Penyelesaian Pengaduan Pelayanan Publik berdasarkan Peraturan Kepala BP2TPM Kota Banjarmasin Nomor 23 Tahun 2016 Tentang Pedoman Penyelesaian Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik BP2TPM Kota Banjarmasin</p>

B. Komponen standar pelayanan yang terkait dengan proses pengelolaan

No	Komponen	Uraian
1.	Dasar Hukum	<ol style="list-style-type: none"> 1. UU No. 28 Tahun 2009 tentang Pajak Daerah dan Retribusi Daerah 2. Perda Kota Banjarmasin No. 2 tahun 2012 tentang Retribusi IMB 3. Perda Kota Banjarmasin No. 15 Tahun 2012 tentang IMB 4. Perda Kota Banjarmasin No. 15 Tahun 2013 tentang Perubahan atas Perda Kota Banjarmasin No. 23 Tahun 2011 tentang Izin Pendirian Menara Telekomunikasi.
2.	Sarana dan Prasarana, dan / atau fasilitas	<ol style="list-style-type: none"> 1. Ruang Tunggu pemohon dilengkapi dengan AC dan CCTV 2. Kursi, bahan bacaan dan televisi di ruang tunggu 3. Nomor antrian elektronik 4. Loker Perizinan (Loker Informasi dan Pengaduan, Loker entry data, dan Loker Pengambilan SK Perizinan). 5. Loker Bank dan loket BPJS Ketenagakerjaan 6. Loker Retribusi Sampah dan Loker Pajak Daerah/Retribusi Daerah ; 7. Brosur dan Banner informasi biaya, persyaratan dan mekanisme perizinan 8. Kotak saran / pengaduan 9. Telepon 10. Toilet Umum 11. Ram kursi roda dan toilet untuk penyandang disabilitas 12. Ruang Laktasi 13. Musholla 14. Areal parkir 15. Genzet
3.	Kompetensi Pelaksana	<ol style="list-style-type: none"> 1. Kepala Badan 2. Kabid Perizinan Tertentu 3. Tim Teknis 4. Customer Service 5. Front Office 6. Petugas Penyerahan SK
4.	Pengawasan Internal	<ol style="list-style-type: none"> 11. Dilaksanakan secara berjenjang oleh atasan langsung hingga Kepala Badan 12. Asisten Setda Kota Banjarmasin 13. Inspektorat Kota Banjarmasin 14. Sekda Kota Banjarmasin
5.	Jumlah Pelaksana	6 (Enam) orang
6.	Jaminan Pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Diwujudkan dalam kualitas proses layanan dan produk layanan yang didukung oleh petugas yang berkompeten di bidang tugasnya dengan perilaku pelayan yang santun terampil, cepat dan tepat. 2. Adanya jaminan bebas dari Praktek KKN
7.	Jaminan Keamanan dan Keselamatan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Keamanan produk layanan dijamin dengan menggunakan kertas khusus ber Kop Pemko Banjarmasin 2. Dokumen IMB Menara dibubuhi tanda tangan, cap basah, dan dibarcode sehingga dijarnin keasliannya.
8.	Evaluasi Kinerja Pelaksana	<ol style="list-style-type: none"> 1. Evaluasi kinerja dilakukan melalui Survei Kepuasan Masyarakat 2. Evaluasi berdasarkan pengawasan atasan langsung terkait kinerja dan kedisiplinan

**29. Janis Pelayanan : Izin Mendirika Bangunan (IMB) Tidak Sederhaaa
Klasifikasi Khusus)**

A. Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses penyampaian pelayanan

No	Komponen	Uraian
1.	Persyaratan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Surat Permohonan/Isian formulir 2. FC KTP Pemohon Izin/Dirut (untuk Badan Hukum) 3. FC Akta Pendirian/Perubahan aS SK Pengesahan Akta (untuk Badan Hukum) 4. FC Surat Tanah (SKKT, Sertifikat). 5. FC Lunas PBB tahun berjalan. 6. Surat Pernyataan Tanah Tidak Bermasalah. 7. Gambar Rencana Bangunan terdiri dari : <ol style="list-style-type: none"> a. Denah Ruangan b. Gambar Bangunan tampak depan dan samping c. Detail Pondasi& Pembesian (konstruksi permanen) 8. FC Izin Lokasi (untuk IMB Perumahan) 9. FC Izin Prinsip 10. FC izin Gangguan/HO (UKL/UPL/SPPL/AMDAL/AMDAL LALIN) 11. Perhitungan Konstruksi (IMB diatas 2 lantai) 12. Rekomendasi Dinas SDA dan Drainase (untuk IMB Jembatan dan bangunan berbatasan dengan sempadan sungai)
2.	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	<ol style="list-style-type: none"> 1. CS memberikan informasi pelayanan Izin, persyaratan dan formulir permohonan 2. Pemohon mengajukan permohonan Izin dilengkapi persyaratan 3. FO menerima dan memeriksa permohonan dan persyaratan, apabila tidak lengkap /ada kesalahan maka berkas dikembalikan ke pemohon untuk dilengkapi. Untuk yang lengkap maka BP2TPM mengirim berkas kepada Dinas Tata Ruang dan Tata Bangunan untuk meminta pertimbangan TABG 4. FO menerima berkas yang sudah disertai dengan Pertimbangan Teknis dari Dinas Tata Ruang dan Tata Bangunan dan menginput data ke komputer (pemohon diberi Resi penerimaan berkas) kemudian berkas diserahkan pada Tim Teknis ; 5. Tim Teknis membuat Surat Tugas untuk melakukan peninjaun lapangan ; 6. Tim Teknis membuat BAP apabila tidak memenuhi persyaratan teknis permohonan ditolak disertai alasan ; 7. Apabila BAP permohonan memenuhi persyaratan,dibuat peta situasi/lokasi permohonan ijin membangun dan perhitungan retribusi IMB diteruskan kepada Kabid. Perizinan Tertentu ; 8. Kabid. Perizinan Tertentu mendisposisi persetujuan peta situasi kepada kaban dan Kaban memberikan disposisi persetujuan ; 9. Memberitahu Bagian TU untuk menyampaikan kepada pemohon sudah dapat melakukan pembayaran retribusi ; 10. Pencetak SKRD mencetak SKRD dan diserahkan kepada pemohon. 11. Pemohon membayar ke Bank dan mendapatkan cap stempel lunas dari Bank. 12. Tim Teknis memproses draft IMB setelah ada bukti Kabid. Perizinan Tertentu mengoreksi draft IMB apabila ada kesalahan dikembalikan pada Tim Teknis apabila benar memaraf draft IMB serta meneruskan ke Kaban untuk ditanda tangani. 13. Kaban menandatangani Izin serta menyerahkan ke TU untuk diserahkan ke Pemohon. 14. TU memberitahukan pemohon mengambil Izin di loket penyerahan. 15. Pemohon menerima Izin setelah menyerahkan resi penerimaan berkas kepada petugas penyerahan Izin.
3.	Jangka Waktu Pelayanan	Paling lama 15 (lima belas) hari ketja terhitung sejak <u>permohonan dan persyaratan lengkap dan benar.</u>
4.	Biaya/Tarif	Retribusi (Berdasarkan Perda Kota Banjarmasin No.8 Tahun 2009 tentang Retribusi dan !MB'
5.	Produk Layanan	Dokumen Izin Mendirikan Bangunan (IMB)

6.	Penanganan Pengaduan Saran dan Masukan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Pengaduan langsung / lisan 2. Disampaikan secara langsung melalui petugas pengaduan/ Kasubbid Pengaduan Masyarakat. Pengaduan Tidak Langsung, melalui : Surat ditujukan kepada Kepala BP2TPM dengan alamat Jalan Sultan Adam Rf 28 RW 003 No. 49 Kelurahan Surgi Mufti Kecamatan BanjarmasinUtara, Banjarmasin 70122 <ul style="list-style-type: none"> - Kotak saran / pengaduan - Telepon / Fax (0511)3305525 - Web site : http://bp2tpm.banjarmasinkota.go.id - Email : bp2tpm.banjarmasin@gmail.com SMS Pengaduan : 082134050505 3. Penyelesaian Pengaduan Pelayanan Publik berdasarkan Peraturan Kepala BP2TPM Kota Banjarmasin Nomor 23 Tahun 2016 Tentang Pedoman Penyelesaian Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik BP2TPM Kota Banjarmasin
----	--	---

B. Komponen standar pelayanan yang terkait dengan proses pengelolaan

No	Komponen	Uraian
1.	Dasar Hukum	<ol style="list-style-type: none"> 1. UU No.28 Tahun 2009 tentang Pajak Daerah dan Retribusi Daerah. 2. Perda Kota Banjarmasin No.14 Tahun 2009 tentang Bangunan Panggung. 3. Perda Kota Banjarmasin No 2 Tahun 2012 tentang Retribusi IMB 4. Perda Kota Banjarmasin No. 15 Tahun 2012 tentang IMB 5. Perda Kota Banjarmasin No. 31 Tahun 2012 tentang Penetapan, Pengaturan Pemanfaatan Sempadan Sungai dan Bekas Sungai 6. Perda Kota Banjarmasin No. 6 Tahun 2013 tentang Perumahan di Kota Banjarmasin 7. Peraturan Walikota Banjarmasin No. 21 Tahun 2015 tentang Garis Sempadan Bangunan dalam Daerah Kota Banjarmasin.
2.	Sarana dan Prasarana, dan / atau fasilitas	<ol style="list-style-type: none"> 1. Ruang Tunggu pemohon dilengkapi dengan AC dan CCTV 2. Kursi, bahan bacaan dan televisi di ruang tunggu 4. Nomor antrian elektronik 5. Loker Perizinan (Loker Informasi dan Pengaduan, Loker entry data, dan Loker Pengambilan SK Perizinan). 6. Loker Bank dan loker BPJS Ketenagakerjaan 7. Loker Retribusi Sampah dan Loker Pajak dan Retribusi Daerah ; 8. Brosur dan Banner informasi biaya, persyaratan dan mekanisme perizinan 9. Kotak saran / pengaduan 10. Telepon 11. Toilet Umum 12. Ram kursi roda dan toilet untuk penyandang disabilitas 13. Ruang Laktasi 14. Musholla 15. Areal parkir 16. Genzet
3.	Kompetensi Pelaksana	<ol style="list-style-type: none"> 1. Kepala Badan 2. Kabid Perizinan Tertentu 3. Petugas Cetak SKRD 4. Tim Teknis 5. Customer Service 6. Front Office 7. Petugas Penyerahan SK
4.	Pengawasan Internal	<ol style="list-style-type: none"> 1. Dilaksanakan secara berjenjang oleh atasan langsung hingga Kepala Badan 2. Asisten Setda Kota Banjarmasin 3. Inspektorat Kota Banjarmasin 4. Sekda Kota Banjarmasin
5.	Jumlah Pelaksana	7 (tujuh)) orang
6.	Jaminan Pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Diwujudkan dalam kualitas proses layanan dan produk layanan yang didukung oleh petugas yang berkompeten di bidang tugasnya dengan perilaku pelayan yang santun terampil, cepat dan tepat. 2. Adanya jaminan bebas dari Praktek KKN
7.	Jaminan Keamanan dan Keselamatan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Keamanan produk layanan dijamin dengan menggunakan kertas khusus ber Kop Pemko Banjarmasin 2. Dokumen IMB dibubuhi tanda tangan, cap basah, dan dibarcode sehingga dijamin keasliannya.
8.	Evaluasi Kinerja Pelaksana	<ol style="list-style-type: none"> 1. Evaluasi kinerja dilakukan melalui Survei Kepuasan Masyarakat 2. Evaluasi berdasarkan pengawasan atasan langsung terkait kinerja dan kedisiplinan

30. Jenis Pelayanan : Izin Penyelenggaraan Pusat Kesehatan Masyarakat (PUSKESMAS)

A.Komponen Standar Pelayanan yang terakit dengan proses penyampian pelayanan

No	Komponen	Uraian
1.	Persyaratan	2. Surat Permohonan Kepala Dinas kesehatan Kota Banjarmasin; 3. FC Sertifikat Tanah atau bukti lain Kepemilikan Tanah yang sah ; 3. FC IMB Puskesmas ; 4. Dokumen Pengelolaan Lingkungan sesuai ketentuan Peraturan Perundang-undangan; 5. FC SK Terkait Katagori PUSKESMAS ; 6. Studi Kelayakan untuk PUSKESMAS (BARU) yang akan didirikan atau dikembangkan ; 7. Profil PUSKESMAS yang meliputi aspek Lokasi, Bangunan, Peralatan Kesehatan,Ketenagaan ,Prasarana dan Pengorganisasian untuk PUSKESMAS yang mengajukan permohonan perpanjangan izin ; 8. Daftar ketenagaan 9. FC Surat Izin Praktek/Izin Kerja 10.FC SK Penugasan Koordinator UKP (Upaya Kesehatan Perseorangan); 11.FC SK Penugasan Koordinator UKM (Upaya Kesehatan Masyarakat);
2.	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	1. CS memberikan informasi Izin Penyelenggaraan pada PUSKESMAS dan persyaratan ; 2. Pemohon mengajukan permohonan Penyelenggaraan PUSKESMAS dilengkapi persyaratan 3. FO menerima dan memeriksa permohonan dan persyaratan, apabila ada kesalahan / tidak lengkap maka berkas dikembalikan ke pemohon untuk dilengkapi sedangkan yang lengkap, FO menginput data ke komputer (pemohon diberi Resi penerimaan berkas) kemudian berkas diserahkan pada Tim Teknis; 4. Tim Teknis memverifikasi berkas apabila masih belum lengkap dikembalikan pada FO untuk diberitahukan kepada pemohon beserta alasan apabila lengkap dan benar Tim Teknis membuat Surat Tugas untuk melakukan peninjauan lapangan dan membuat BAP untuk bahan SKPD Teknis. 5. SKPD Teknis membuat rekomendasi untuk menerima atau menolak penerbitan Izin Penyelenggaraan PUSKESMAS; 6. Apabila rekomendasi dari SKPD teknis untuk ditolak maka BP2TPM menginformasikan penolakan tersebut kepada pemohon disertai alasannya dan apabila rekomendasi diterima , diproses selanjutnya; 7. Tim Teknis mencetak Izin Penyelenggaraan Puskesmas untuk diteruskan ke Kabid Jasa Usaha ; 8. Kabid. Jasa Usaha memeriksa dan memaraf izin serta meneruskan ke Kepala Badan untuk ditanda tangani. 9. Kaban menandatangani Izin Penyelenggaraan PUSKESMAS serta menyerahkan ke Bagian TU untuk diserahkan ke Pemohon. 10. Bagian TU memberitahukan pada pemohon untuk pengambilan Izin Penyelenggaraan PUSKESMAS di loket penyerahan. 11. Pemohon menerima setelah menyerahkan Resi penerimaan berkas ke petugas penyerahan Izin.
3.	Jangka Waktu Pelayanan	Paling lama 14 (empat belas) hari kerja terhitung sejak permohonan dan persyaratan lengkap dan benar.
4.	Biaya/Tarif	Rp. 0,- (berdasarkan UU No.28 Tahun 2009 tentang Pajak Daerah dan Retribusi Daerah)
5.	Produk Layanan	Dokumen Izin Penyelenggaraan Pelayanan Kesehatan pada PUSKESMAS
6.	Penanganan Pengaduan Saran dan Masukan	1. Pengaduan langsung / lisan Disampaikan secara /datang langsung melalui petugas pengaduan/kasubbid Pengaduan Masyarakat 2. Pengaduan Tidak Langsung, melalui : - Surat ditujukan kepada Kepala BP2TPM dengan alamat JalanSultan Adam RT 28 RW 003 No. 49 Kelurahan Surgi Mufti Kecamatan Banjarmasin Utara, Banjarmasin 70122 - Kotak saran / pengaduan - Telepon / Fax (0511)3305525 - Website : http://bp2tpm.banjarmasukota.go.id - Email : bp2tpm.banjarmasukota@gmail.com - SMS Pengaduan : 082134050505 4. Penyelesaian Pengaduan Pelayanan Publik berdasarkan Peraturan Kepala BP2TPM Kota Banjarmasin Nomor 23 Tahun 2016 Tentang Pedoman Penyelesaian Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik BP2TPM Kota Banjarmasin

B. Komponen standar pelayanan yang terkait dengan proses pengelolaan

No	Komponen	Uraian
1.	Dasar Hukum	<ol style="list-style-type: none"> 1. UU No. 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik 2. UU No.28 Tahun 2009 tentang Pajak Daerah dan Retribusi Daerah. 3. UU No. 36 Tahun 2009 tentang Kesehatan 4. UU No. 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah. 5. UU No. 24 Tahun 2011 tentang Badan Penyelenggara Jaminan Sosial. 6. PP No.51 Tahun 2009 tentang Pekerjaan Kefarmasian 7. PP No.101 Tahun 2012 tentang Penerimaan Bantuan iuran Jaminan Kesehatan. 8. Perpres No. 12 tahun 2013 tentang Jaminan Kesehatan 9. Permenkes No. 1464/Menkes/PER/X/2010 tentang Izin dan Penyelenggaraan Praktik Bidan 10. Permenkes No. HK.02.02 / Menkes/ 148/ 1/2010 tentang Izin dan Penyelenggaraan Praktik Perawat sebagaimana telah diubah dengan Permenkes No. 17 Tahun 2013. 11. Permenkes No. 2052/Menkes/PER/X/2011 tentang Izin Praktik dan Penyelenggaraan Praktik Kedokteran. 12. Peraturan Menteri Kesehatan No. 71 Tahun 2013 tentang Pelayanan Kesehatan pada Jaminan Kesehatan Nasional. 13. Permenkes No. 75 Tahun 2014 tentang Pusat Kesehatan Masyarakat. 14. Peraturan Daerah Kota Banjarmasin No.17 Tahun 2013 tentang Perubahan Kedua Atas Peraturan Daerah Kota Banjarmasin No.7 Tahun 2009 tentang Kewenangan dan Tata Kelola Pelayanan Perizinan Satu Pintu.
2.	Sarana dan Prasarana, dan / atau fasilitas	<ol style="list-style-type: none"> 1. Ruang Tunggu pemohon dilengkapi dengan AC dan CCTV 2. Kursi, bahan bacaan dan televisi di ruang tunggu 3. Nomor antrian elektronik 4. Loker Perizinan (Loker Informasi dan Pengaduan, Loker entry data, dan Loker Pengambilan SK Perizinan). 5. Loker Bank dan loket BPJS Ketenagakerjaan 6. Loker Retribusi Sampah dan Loker Pajak dan Retribusi Daerah ; 7. Brosur dan Banner informasi biaya, persyaratan dan mekanisme perizinan 8. Kotak saran / pengaduan 9. Telepon 10. Toilet Umum 11. Ram kursi roda dan toilet untuk penyandang disabilitas 12. Ruang Laktasi 13. Mushoila 14. Areal parkir 15. Genzet
3.	Kompetensi Pelaksana	<ol style="list-style-type: none"> 1. Kepala Badan 2. Kabid Perizinan Jasa Usaha 3. Tim Teknis 4. Front Office 5. Customer Service 6. Petugas Penyerahan SK
4.	Pengawasan Internal	<ol style="list-style-type: none"> 1. Dilaksanakan secara berjenjang oleh atasan langsung hingga Kepala Badan dan Dinas 2. Asisten Setda Kota Banjarmasin 3. Inspektorat Kota Banjarmasin 4. Sekda Kota Banjarmasin
5.	Jumlah Pelaksana	6 (enam)) orang
6.	Jaminan Pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Diwujudkan dalam kualitas proses layanan dan produk layanan yang didukung oleh petugas yang berkompeten di bidang tugasnya dengan perilaku pelayan yang santun terampil, cepat dan tepat. 2. Adanya jaminan bebas dari Praktek KKN

7.	Jaminan Keamanan dan Keselamatan	<ol style="list-style-type: none">1. Keamanan produk layanan dijamin dengan menggunakan kertas khusus ber Kop Pemko Banjarmasin2. Dokumen Izin Penyelenggaraan Pusat kesehatan Masyarakat (PUSKESMAS) dibubuhi tanda tangan, cap basah, dan dibarcode sehingga dijamin keasliannya.
8.	Evaluasi Kinerja Pelaksana	<ol style="list-style-type: none">1. Evaluasi kinerja dilakukan melalui Survei Kepuasan Masyarakat2. Evaluasi berdasarkan pengawasan atasan langsung terkait kinerja dan kedisiplinan.

WALIKOTA BANJARMASIN,

1

IBNU SINA