

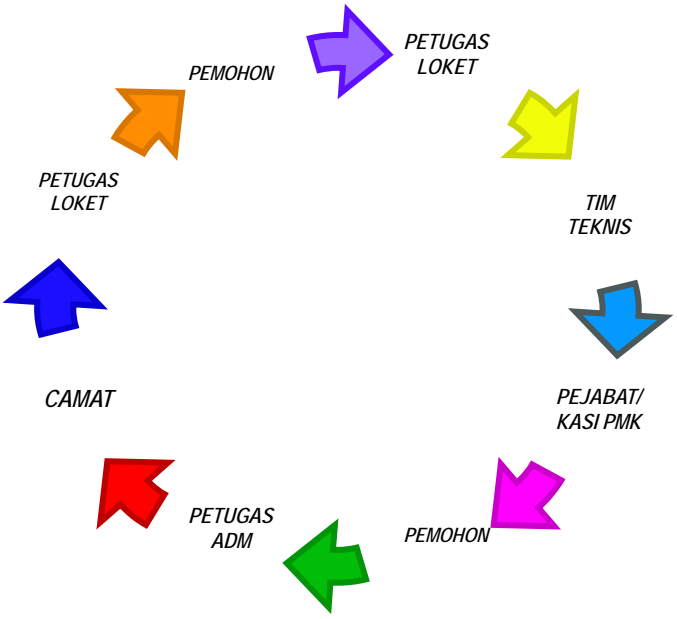
A. PENDAHULUAN

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

B. STANDAR PELAYANAN

Jenis Pelayanan : Izin Tempat Usaha Jenis Gangguan Jual Beli HP dan Aksesories

STANDAR PELAYANAN <i>SERVICE DELIVERY</i>		
NO.	KOMPONEN	URAIAN
1.	Persyaratan Pelayanan	<ul style="list-style-type: none">a. pas foto 3x4 cm berwarna 2 lembarb. menunjukkan KTP asli dan melampirkan fotocopy KTPc. skema lokasi tempat usahad. fotocopy Akta Perusahaan (apabila berbadan hukum)e. surat keterangan fiskal (lunas pajak reklame dan PBB tahun terakhir)f. fotocopy surat izin mendirikan bangunan/keterangan bangunang. surat keterangan pemeriksaan alat pemadam kebakaranh. fotocopy sertifikat tanah (bila lokasi usaha adalah hak milik)i. fotocopy surat perjanjian sewa menyewa (bila menyewa atau kontrak)j. surat rekomendasi RT dan RW (khusus untuk hiburan umum)k. pertimbangan teknis/rekomendasi dari instansi teknis sesuai dengan jenis usaha (jika dianggap perlu).

2	Sistem, mekanisme, dan prosedur	 <p>The diagram illustrates a circular process flow involving the following roles: PEMOHON (Applicant), PETUGAS LOKET (Front Office Staff), TIM TEKNIS (Technical Team), PEJABAT/KASI PMK (Authorized Official), PETUGAS ADM (Administrative Staff), CAMAT (Head of Office), and another PETUGAS LOKET. Arrows indicate the direction of the process flow between these roles.</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Pemohon menyerahkan berkas permohonan yang sudah diisi dan ditandatangani kepada petugas penerima berkas (front office); 2. Petugas front office / petugas loket meneliti berkas tersebut, terkait dengan kelengkapan persyaratan; 3. Berkas yang telah lengkap dan sesuai dengan ketentuan selanjutnya diserahkan kepada Tim Teknis Pemeriksaan Lapangan melalui persetujuan pejabat yang berwenang dalam menentukan apakah berkas tersebut dapat dilakukan untuk pemeriksaan lapangan; 4. Setelah dilakukan pemeriksaan oleh Tim Teknis, selanjutnya akan diterbitkan Berita Acara Pemeriksaan oleh Tim Teknis; 5. Selanjutnya akan dilakukan penghitungan tarif retribusi dengan ditetapkannya jumlah retribusi yang akan dibayar oleh pemohon melalui SKRD (Surat Ketetapan Retribusi Daerah) oleh pejabat penandatangan SKRD / Kasi PMK; 6. SKRD diserahkan kepada pemohon untuk dilakukan pembayaran melalui petugas penerima Retribusi; 7. Pemohon selanjutnya menyerahkan lembar bukti pembayaran kepada petugas front office; 8. Petugas Administrasi (Back Office) memproses berkas yang sudah lengkap; 9. Penandatanganan dokumen oleh Camat; 10. Penyerahan Dokumen izin kepada pemohon.
3.	Jangka waktu penyelesaian	Jangka waktu penyelesaian untuk pelayanan ini adalah 3 hari s/d 5 hari (dengan berkas persyaratan dinyatakan lengkap)
4.	Biaya/tarif	Ditetapkan sesuai dengan Peraturan Daerah Kota Pekanbaru Nomor 8 Tahun 2012 tentang Retribusi Izin Gangguan.
5.	Produk pelayanan	Izin Tempat Usaha Jenis Gangguan Jual Beli HP dan Aksesoris

6.	Penanganan pengaduan, saran, dan masukan	<p>Prosedur penanganan pengaduan dilaksanakan sebagai berikut :</p> <ol style="list-style-type: none"> a. Masyarakat menyampaikan pengaduan melalui : <ol style="list-style-type: none"> a.1. Media surat / tertulis Masyarakat dapat menyampaikan aduannya melalui kotak saran yang disediakan di sekitar loket pelayanan, atau dapat diserahkan langsung kepada petugas loket atau dapat dikirim melalui pos ditujukan kepada : <p style="text-align: center;">Kecamatan Sukajadi Kota Pekanbaru Jalan Jend.A.Yani No.148 Pekanbaru</p> a.2. Media telephon/Fax Masyarakat dapat menyampaikan pengaduannya melalui pesawat telephon atau melalui fax di Nomor Telp. a.3. Media langsung / tatap muka Masyarakat pengadu akan ditemui langsung oleh petugas pada loket pengaduan b. Berdasarkan media-media tersebut, personil yang menangani akan menyampaikan/koordinasi kepada kepala seksi yang bersangkutan terhadap pengaduan masyarakat yang masuk berdasarkan kategori pengaduan yang ada (pengaduan ringan, sedang dan besar/berat). c. Apabila pengaduan tergolong dalam kategori pengaduan ringan, maka personil yang menangani akan menjawab secara langsung. d. Apabila pengaduan tergolong dalam kategori Sedang, maka masalah yang ada perlu dikoordinasikan dengan kepala seksi yang bersangkutan, Sekretaris Kecamatan dan Camat. Hasil keputusan dari koordinasikan disampaikan kepada yang bersangkutan. e. Apabila pengaduan tergolong dalam kategori berat, maka masalah yang ada akan dikoordinasikan antara Camat dengan Walikota Cq Asisten atau Sekretaris Daerah. Hasil Koordinasi akan disampaikan secara langsung kepada yang bersangkutan. f. Pengaduan melalui surat/tertulis, akan dibalas melalui surat atau via telepon dengan yang bersangkutan (apabila pihak pengadu mencantumkan nomor telephon untuk klarifikasi) g. Pengaduan melalui telepon/Fax akan ditelepon kepada yang bersangkutan h. Pengaduan secara langsung akan dijawab secara langsung kepada yang bersangkutan i. Pengaduan masyarakat baik secara tertulis, melalui internet, via telepon, maupun secara langsung, akan dicatat dan dipilah oleh pejabat fungsional umum pada Sekretariat Kecamatan dengan arahan Kepada Subbagian Kepegawaian, Umum dan Perlengkapan untuk selanjutnya dicatat dalam Buku Pengaduan yang terdiri dari tanggal pengaduan, identitas pengadu, jenis pengaduan, dan bobot pengaduan, diserahkan kepada kepada Sekretaris Kecamatan Sukajadi untuk diperiksa. Apabila Laporan
----	---	---









		<p>Pengaduan Pelayanan Publik perlu dilakukan perbaikan, maka laporan pengaduan akan diserahkan kembali kepada Subbagian Kepegawaian, Umum dan Perlengkapan untuk diperbaiki dan akan diperiksa kembali oleh Sekretaris Kecamatan untuk disetujui.</p> <p>j. Laporan Pengaduan Pelayanan Publik yang telah disetujui oleh Sekretaris Kecamatan akan diserahkan kepada Camat sebagai laporan bulanan.</p> <p>k. Target penyelesaian pengaduan dalam 1 (satu) tahun adalah minimal harus dapat menyelesaikan 75 % dari total pengaduan yang diterima oleh Kecamatan untuk semua media pengaduan.</p>
JENIS PELAYANAN <i>MANUFACTURING</i>		
1.	Dasar Hukum	<ol style="list-style-type: none"> 1. Undang – Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik; 2. Peraturan Pemerintah Nomor 19 Tahun 2008 tentang Kecamatan; 3. Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 24 Tahun 2006 tentang Pedoman Penyelenggaraan Pelayanan Terpadu Satu Pintu; 4. Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 27 Tahun 2009 tentang Pedoman Penetapan Izin Gangguan di Daerah; 5. Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 4 Tahun 2010 tentang Pedoman Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan; 6. Keputusan Menteri Dalam Negeri Nomor 138-270 Tahun 2010 tentang Petunjuk Pedoman Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN); 7. Peraturan Daerah Kota Pekanbaru Nomor 3 Tahun 2008 tentang Urusan Pemerintah Yang Menjadi Kewenangan Pemerintah Kota Pekanbaru; 8. Peraturan Daerah Kota Pekanbaru Nomor 7 Tahun 2008 tentang Pembentukan Susunan Organisasi, Kedudukan dan Tugas Pokok Sekretariat Daerah, Kecamatan dan Kelurahan di Lingkungan Pemerintah Kota Pekanbaru; 9. Peraturan Daerah Kota Pekanbaru Nomor 8 Tahun 2012 tentang Retribusi Izin Gangguan; 10. Peraturan Walikota Pekanbaru Nomor 11 Tahun 2013 tentang Pelimpahan Sebagian Kewenangan Walikota Pekanbaru Kepada Camat.
2.	Sarana, prasarana, dan/atau fasilitas	<ol style="list-style-type: none"> a. Ruang kerja b. Alat Tulis Kantor c. Personal Computer(PC) / Laptop dan kelengkapannya d. Jaringan Internet e. Printer/Mesin Pencetak f. <i>Filling Cabinet</i> g. Meja+Kursi h. Telepon/fax/alat komunikasi lainnya i. Loker pelayanan j. Ruang tunggu k. Formulir M CCTV

3.	Kompetensi pelaksana	<p>a. Pejabat Fungsional umum (staf)</p> <ul style="list-style-type: none"> - Pendidikan : Lulusan SMU/Sederajat - Pengalaman : Minimal 1 tahun - Pengetahuan Kerja : <ul style="list-style-type: none"> ▪ Mengetahui dan memahami peraturan terkait kependudukan dan pencatatan sipil - Ketrampilan Kerja : <ul style="list-style-type: none"> • Dapat mengoperasikan komputer • Ramah dan berorientasi pada kepuasan pelanggan • Dapat bekerjasama dalam team • Teliti dalam penerimaan dan pemeriksaan berkas • Tegas dan komunikatif - Disiplin, Jujur dan Tanggung jawab <p>b. Pejabat struktural</p> <ul style="list-style-type: none"> - Memiliki kompetensi dan kewenangan di bidang pelayanan penerbitan Surat Izin Tempat Usaha Jenis Gangguan - Menguasai prosedur tentang pelayanan penerbitan surat Izin Tempat Usaha Jenis Gangguan - Mengetahui dan memahami peraturan terkait administrasi Jenis Gangguan - Memenuhi kualifikasi sebagaimana telah ditetapkan dalam dokumen standar kompetensi untuk jabatan terkait
4.	Pengawasan internal	<p>a. Pemantauan kinerja dilakukan dengan menggunakan kartu kendali pelayanan yang melekat pada berkas pelayanan.</p> <p>b. Kartu kendali ini akan mengikuti proses perjalanan berkas dari satu petugas kepada petugas lainnya dari mulai diterimanya berkas hingga pemrosesan berkas selesai.</p> <p>c. Setiap petugas wajib melakukan paraf dan tanggal penyerahan dan penerimaan sesuai dengan alurnya. Dengan demikian akan dapat diketahui dimana letak kesalahan jika terjadi keterlambatan atau penyelesaian pelayanan yang tidak sesuai dengan waktu yang telah ditentukan.</p> <p>d. Kartu kendali akan dikumpulkan setiap waktu atau ketika terjadi <i>complain</i> dari pemohon untuk ditindaklanjuti.</p>
5.	Jumlah pelaksana	<p>Jumlah petugas yang terlibat untuk melakukan pelayanan ini adalah 4 orang.</p> <p>a. 3 orang pejabat struktural</p> <p>b. 1 orang pejabat fungsional umum (staf)</p>
6.	Jaminan pelayanan	<p>a. Apabila produk layanan sudah selesai maka petugas wajib menginformasikan kepada pemohon melalui sms</p> <p>b. Apabila produk layanan sudah selesai dan dalam waktu 1 bulan dari tanggal selesainya belum diambil pemohon, maka petugas membuat surat pemberitahuan yang dikirim ke rumah pemohon agar segera mengambil produk layanan tersebut</p>
7.	Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan	<p>a. Untuk menjamin keamanan dalam penyelenggaraan pelayanan disediakan petugas keamanan yang akan ditugaskan di area loket pelayanan</p> <p>b. Gedung pelayanan dilengkapi dengan tabung pemadam kebakaran</p> <p>c. Tanda tangan dan Cap menggunakan Tinta basah</p>
8.	Evaluasi kinerja pelaksana	<p>Evaluasi kinerja pelaksana dimaksudkan untuk mengetahui seberapa jauh pelaksanaan kegiatan sesuai dengan standar pelayanan. Adapun upaya ini akan dilaksanakan dengan :</p> <p>a. Melakukan survey indeks kepuasan masyarakat</p>

		<ul style="list-style-type: none">a.1. Survey dilakukan kepada masyarakat yang merasakan pelayanan Kecamatan untuk mengetahui tingkat kepuasan masyarakat serta menjangar keluhan terhadap pelaksanaan pelayanana.2. Survey akan dilakukan oleh Subbagian Penyusunan Programa.3. Survey dilakukan setahun sekali dengan melakukan penyebaran kuesioner kepada masyarakat pengguna layanana.4. Hasil survey berdasarkan pedoman pengolahan data SKM (Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi no.16 tahun 2014 tentang Pedoman Survey Kepuasan Masyarakat Terhadap Penyelenggaraan Pelayanan Publik)a.5. Hasil survey dengan indeks persepsi "kurang baik" ditindaklanjuti dengan melakukan pembahasan bersama bagian terkait untuk dicarikan jalan keluar untuk dapat meningkatkan indeks dan dibuatkan perencanaan tindak lanjut untuk perbaikan pada unsur-unsur yang dinilai masih rendah.b. Penilaian kinerja pegawai oleh Sub bagian Kepegawaian, Umum dan Perlengkapanc. Dilaksanakan Monitoring dan Evaluasi Kinerja minimal 1 bulan sekali.
--	--	--

Lampiran

STANDAR OPERASIONAL PROSEDUR

No	Kegiatan	Pelaksana					Mutu Baku			Ket
		Camat	Kasi PMK	Tim Teknis	Petugas	Pemohon	persyaratan / perlengkapan	Output	waktu	
1	Pemohon membawa / melengkapi berkas						Berkas Pemohon			Tarif berdasarkan Perda Kota Pekanbaru Nomor 8 Tahun 2012 tentang Retribusi izin Gangguan
2	Surat (yang telah memenuhi ketentuan) diserahkan ke Tim Teknis					Kertas, Buku Agenda Surat Masuk, Pulpen	Agenda (catatan), dan arsip surat masuk	10 menit		
3	Surat di verifikasi dan diregister					Kertas	Pemeriksaan Lapangan	1 hari		
4	Surat diserahkan kepada Sekcam dan Camat untuk paraf, ditandatangani					Kertas, Pulpen	Berita Acara Pemeriksaan	1 hari		
5	Surat yang telah di tandatangani di cap dan distempel					Stempel, Cap	Surat	5 menit 5 menit		
6	Surat Diserahkan Kepada Warga						Kertas	Surat izin Tempat Usaha Jenis Gangguan	5 menit	