



WALIKOTA PONTIANAK
PROVINSI KALIAMANTAN BARAT

KEPUTUSAN WALIKOTA PONTIANAK
NOMOR 609/ DPMTKPTSP/ TAHUN 2019

TENTANG

PERUBAHAN KEPUTUSAN WALIKOTA PONTIANAK
NOMOR 843/ DPMTKPTSP/2018 TENTANG STANDAR PELAYANAN
PENYELENGGARAAN PELAYANAN PERIZINAN DAN NON PERIZINAN
PADA DINAS PENANAMAN MODAL TENAGA KERJA DAN
PELAYANAN TERPADU SATU PINTU KOTA PONTIANAK

- Menimbang : a. bahwa dalam rangka menindaklanjuti Hasil Pemantauan dan Evaluasi Penyelenggaraan Pelayanan Publik oleh Tim Evaluasi Deputi Bidang Pelayanan Publik Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia, maka perlu dilakukan perubahan terhadap Standar Pelayanan penyelenggaraan pelayanan perizinan dan non perizinan pada Dinas Penanaman Modal Tenaga Kerja dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Pontianak.
- b. bahwa perubahan tersebut berdasarkan Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 15 Tahun 2014 tentang Standar Pelayanan Publik, sehingga dapat mewujudkan penyelenggaraan pelayanan publik sesuai dengan asas penyelenggaraan pemerintahan yang baik dan guna mewujudkan kepastian hak dan kewajiban berbagai pihak yang terkait dengan penyelenggaraan pelayanan pada Dinas Penanaman Modal Tenaga Kerja Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Pontianak;.
- c. bahwa berdasarkan pertimbangan sebagaimana dimaksud dalam huruf a dan huruf b, maka Standar Pelayanan Penyelenggaraan Pelayanan Perizinan dan Non Perizinan pada Dinas Penanaman Modal Tenaga Kerja Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Pontianak perlu ditetapkan dengan suatu Keputusan;
- Mengingat : 1. Pasal 18 ayat (6) Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945;
2. 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) sebagaimana telah di ubah dengan Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1965 tentang Pembentukan Daerah Tingkat II Tanah Laut, Daerah Tingkat II Tapin dan Daerah Tingkat II Tabalong dengan Mengubah 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 1965 Nomor 51, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 2756);
3. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2009 Nomor 112, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5038);
 4. Undang-Undang Nomor 5 Tahun 2014 tentang Aparatur Sipil Negara (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2014 Nomor 6, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5494);
 5. Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2014 Nomor 244, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5587) sebagaimana telah diubah dengan Undang-Undang Nomor 9 tahun 2015 tentang Perubahan Kedua Undang-Undang Nomor 23 tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah (Lembaran Negara Republik Indonesia tahun 2015 Nomor 58, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5679);
 6. Peraturan Pemerintah Nomor 24 Tahun 2018 tentang Pelayanan Perizinan Berusaha Terintegrasi Secara Elektronik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2018 Nomor 90, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 215);
 7. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 15 Tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2014 Nomor 615);
 8. Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 138 tahun 2017 tentang Penyelenggaraan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Daerah (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2017 Nomor 1956);
 9. Peraturan Daerah Nomor 7 Tahun 2016 tentang Pembentukan dan susunan Organisasi Perangkat Daerah Kota Pontianak (Lembaran Daerah Kota Pontianak Tahun 2016 Nomor 7, Tambahan Lembaran Daerah Kota Pontianak Nomor 147);
 10. Peraturan Daerah Nomor 2 Tahun 2010 tentang Pelayanan Publik Pemerintah Kota Pontianak (Lembaran Daerah Kota Pontianak Tahun 2010 Nomor 3 Seri E Nomor 3 sebagaimana telah diubah dengan Peraturan Daerah Nomor 2 Tahun 2018 tentang Perubahan Atas Peraturan Daerah Nomor 2 Tahun 2010 tentang Pelayanan Publik Pemerintah Kota Pontianak(Lembaran Daerah Kota Pontianak Tahun 2018 Nomor 27));

11. Peraturan Walikota Nomor 30 Tahun 2013 tentang Petunjuk Teknis Penyusunan, Penetapan dan Penerapan Standar Pelayanan di Lingkungan Pemerintah Kota Pontianak (Berita Daerah Kota Pontianak Tahun 2013 Nomor 30);
12. Peraturan Walikota Nomor 62 Tahun 2016 tentang Kedudukan, Struktur Organisasi, Tugas Pokok, Fungsi, Uraian Tugas dan Tata Kerja Dinas Penanaman Modal Tenaga Kerja dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Pontianak (Berita Daerah Kota Pontianak Tahun 2016 Nomor 62);

MEMUTUSKAN:

- Menetapkan :
- KESATU : Perubahan keputusan Walikota Pontianak Nomor 843/DPMTKPTSP/2018 tentang Standar Pelayanan Perizinan dan Non Perizinan pada Dinas Penanaman Modal Tenaga Kerja dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Pontianak, sebagaimana tercantum dalam Lampiran dimaksud merupakan bagian yang tidak terpisahkan dari Keputusan Walikota ini.
- KEDUA : Keputusan Walikota ini mulai berlaku pada tanggal ditetapkan.

Ditetapkan di Pontianak
Pada tanggal 21 Agustus 2019

WALIKOTA PONTIANAK



EDI RUSDI KAMTONO

LAMPIRAN

KEPUTUSAN WALIKOTA PONTIANAK
NOMOR 609/DPMTKPTSP/ TAHUN 2019
TENTANG PERUBAHAN KEPUTUSAN
WALIKOTA PONTIANAK NOMOR 843/
DPMTKPTSP/2018 TENTANG STANDAR
PELAYANAN PERIZINAN PADA DINAS
PENANAMAN MODAL TENAGA KERJA DAN
PELAYANAN TERPADU SATU PINTU KOTA
PONTIANAK

PENDAHULUAN

1. Visi Dinas Penanaman Modal Tenaga Kerja Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Pontianak

“TERWUJUDNYA PERTUMBUHAN INVESTASI MELALUI PELAYANAN YANG PRIMA DAN DIDUKUNG TENAGA KERJA YANG BERKUALITAS”.

2. Misi Dinas Penanaman Modal Tenaga Kerja Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Pontianak
 - a. meningkatkan pelayanan administrasi, akuntabilitas kinerja dan keuangan serta profesionalisme Sumber Daya Aparatur;
 - b. menyelenggarakan sistem pelayanan terpadu satu pintu yang cepat mudah, ramah, transparan dan akuntabel;
 - c. menciptakan hubungan industrial yang harmonis serta memperluas kesempatan kerja; dan
 - d. mengembangkan investasi yang berdaya saing.
3. Maklumat Pelayanan DPMTKPTSP
“DENGAN INI MENYATAKAN SANGGUP MENYELENGGARAKAN PELAYANAN SESUAI STANDAR PELAYANAN YANG TELAH DITETAPKAN DAN APABILA TIDAK MENEPATI JANJI, KAMI SIAP MENERIMA SANKSI SESUAI PERATURAN PERUNDANG-UNDANGAN YANG BERLAKU”
4. Motto Dinas Penanaman Modal Tenaga Kerja Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Pontianak

CERIA (CEpat, Ramah, PastI dan Akuntabel)

A. STANDAR PELAYANAN

- I. Jenis standar pelayanan perizinan dan non perizinan yang dilaksanakan secara terpadu pada Dinas Penanaman Modal Tenaga Kerja Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Pontianak:
 1. Pelayanan Penerbitan Pendaftaran Investasi (PI).
 2. Pelayanan Penerbitan Izin Mendirikan Bangunan (IMB).
 3. Pelayanan Penerbitan Izin Penyelenggaraan Pendidikan Non Formal.
 4. Pelayanan Penerbitan Izin Penyelenggaraan Pelatihan Kerja.

5. Pelayanan Penerbitan Izin Tempat Penyimpanan Sementara Limbah Bahan Berbahaya dan Beracun.
6. Izin Pembuangan Limbah Cair.
7. Pelayanan Pemenuhan Komitmen Online Single Submission.
8. Pelayanan Penerbitan / Rekomendasi Pendahuluan Walikota.
9. Pelayanan Penanganan Pengaduan Perizinan.
10. Pelayanan Penerbitan Surat Pernyataan Pengelolaan Lingkungan (SPPL).
11. Pelayanan penerbitan dan perpanjangan Kartu Angkatan Kerja (AK.1).
12. Pelayanan Surat Persetujuan Dokumen Upaya Pengelolaan Lingkungan Hidup dan Upaya Pemantauan Lingkungan Hidup (UKL-UPL).
13. Pelayanan Pengajuan Permohonan Keringanan Retribusi Perizinan Tertentu.
14. Pelayanan penerbitan rekomendasi pembukaan dan perpanjangan kantor cabang pelaksana penempatan tenaga kerja indonesia swasta (PPTKIS).
15. Pelayanan Penerbitan surat pengantar pembuatan paspor calon tenaga kerja Indonesia.

II. Jenis standar pelayanan perizinan dan non perizinan yang dilaksanakan secara Online Single Submission pada Dinas Penanaman Modal Tenaga Kerja Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Pontianak

1. Pelayanan Penerbitan Surat Izin Usaha Perdagangan (SIUP).
2. Pelayanan Penerbitan Tanda Daftar Industri (TDI) / Izin Usaha Industri (IUI).
3. Pelayanan Penerbitan Izin Usaha Jasa Konstruksi (IUJK).
4. Pelayanan Penerbitan Izin Trayek.
5. Pelayanan Penerbitan Surat Izin Usaha Angkutan Umum (IUA).
6. Pelayanan Penerbitan Izin Fasilitasi Pelayanan Kesehatan.
7. Pelayanan Penerbitan Izin Usaha Perikanan.
8. Pelayanan Penerbitan Izin Usaha Mikro dan Kecil (IUMK).
9. Pelayanan Penerbitan Tanda Daftar Perusahaan (TDP).
10. Pelayanan Penerbitan Tanda Daftar Gudang (TDG).
11. Pelayanan Penerbitan Tanda Daftar Usaha Pariwisata (TDUP).
12. Pelayanan Penerbitan Izin Usaha Pengelolaan Pasar Tradisional.
13. Pelayanan Penerbitan Izin Usaha Pusat Perbelanjaan.
14. Pelayanan Penerbitan Izin Usaha Toko Modern (IUTM).
15. Pelayanan Penerbitan Izin Lingkungan.

III. Standar Pelayanan Perizinan dan Non Perizinan yang dilaksanakan secara Terpadu pada Dinas Penanaman Modal Tenaga Kerja Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Pontianak

1. Pelayanan Pendaftaran Investasi

No.	KOMPONEN	URAIAN
Proses Penyampaian Pelayanan (<i>service delivery</i>)		
1.	Persyaratan	A. IZIN PENDAFTARAN INVESTASI DAN IZIN PRINSIP PERLUASAN penanaman modal: <ol style="list-style-type: none"> 1. Foto copy akta pendirian dan perubahan perusahaan. 2. Foto copy anggaran dasar koperasi (khusus berbadan usaha koperasi) 3. Foto copy kartu tanda penduduk pemohon.

		<ol style="list-style-type: none"> 4. Foto copy nilai pokok wajib pajak. 5. Untuk industri: foto copy diagram alir produksi (flow chart of production). 6. Untuk sektor jasa: uraian kegiatan yang akan dilakukan dan penjelasan produk jasa yang dihasilkan; dan 7. Map buffalo warna putih. <p>B. IZIN PRINSIP PERUBAHAN PENDAFTARAN INVESTASI:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Foto copy izin prinsip penanaman modal yang dimohon perubahannya. <p>C. IZIN USAHA PENDAFTARAN INVESTASI:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Laporan hasil pemeriksaan proyek. 2. Foto copy akta pendirian/perubahan dan pengesahan. 3. Foto copy pendaftaran/izin perubahan/surat persetujuan penanaman modal. 4. Foto copy NPWP. 5. Bukti penguasaan tanah. 6. Foto copy izin gangguan/HO. 7. Foto copy Laporan Kegiatan Penanaman Modal. 8. Map buffalo warna putih. <p>D. Penambahan untuk IZIN USAHA PERLUASAN PENDAFTARAN INVESTASI:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Foto copy Izin Usaha. 2. Keterangan rencana kegiatan. 3. Foto copy izin prinsip dan/ perubahannya. 4. Perubahan penyertaan. 5. Laporan kegiatan penanaman modal. 6. Permohonan izin prinsip perluasan.
2.	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	<ol style="list-style-type: none"> 1. Pemohon menyerahkan berkas persyaratan kepada Front Office. 2. FO Memverifikasi berkas dan menyerahkan ke Kasi Pendaftaran. 3. Kasi pendaftaran memberi paraf ke Kasi Pengawasan dan pengendalian. 4. Kasi Pengawasan dan pengendalian memerintahkan pengolah data investasi untuk melaksanakan penginputan data dan persyaratan Pendaftaran investasi melalui Aplikasi SPIPSE. 5. Pengolah data mencetak draft sertifikat pendaftaran investasi. 6. Pengolah data investasi menyerahkan draft sertifikat kepada Kasi Pengawasan dan pengendalian dan untuk di periksa dan di paraf. 7. Kasi Pengawasan dan pengendalian menyerahkan draft sertifikat Pendaftaran Investasi Kepada Kabid

		<p>pengembangan, pengendalian dan system informasi untuk di periksa dan diparaf.</p> <p>8. Kepala DPMTKPTSP menandatangani Sertifikat izin.</p> <p>9. Pengarsipan.</p> <p>10. Penyerahan izin kepada pemohon.</p>
3.	Jangka waktu pelayanan	1 Hari Kerja
4.	Biaya/ Tarif	Rp. 0
5.	Produk Pelayanan	Dokumen Pendaftaran Investasi
6.	Penanganan Pengaduan, Saran dan masukan	<p>Telepon/Fax (0561-738517); SMS/Telepon Interaktif (082251462000);</p> <p>Website (http://dpmtk.pontianak.go.id);</p> <p>Email (dpmtk.pontianak@yahoo.com);</p> <p>Kotak Saran dan Pengaduan;</p> <p>Tatap Muka Langsung di Kantor DPMTKPTSP Jl. Letjen Sutoyo No. 1 (Kantor Terpadu)</p>
Proses pengelolaan pelayanan di internal organisai (<i>Manufacturing</i>)		
1.	Dasar Hukum	<p>1. Undang Undang Nomor 25 Tahun 2007 tentang Penanaman Modal.</p> <p>2. Peraturan Daerah Nomor 2 Tahun 2015 Tentang Penanaman Modal</p>
2.	Sarana dan prasarana, dan / atau fasilitas	<p>1. Front Office</p> <p>2. Back Office</p> <p>3. Komputer/ Jaringan</p> <p>4. Peraturan pendukung</p>
3.	Kompetensi pelaksana	Petugas telah dilatih Pelayanan Prima, Pelatihan audit internal, Pelatihan Pelayanan Terpadu Satu Pintu, Pelatihan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Bidang Penanaman Modal.
4.	Pengawasan internal	Pengawasan yang dilakukan oleh atasan langsung pada setiap jenjang/lini sesuai dengan tugas pokok dan fungsinya
5.	Jumlah pelaksana	<p>Front office : 7</p> <p>Back Office : 3</p>
6.	Jaminan pelayanan	<p>1. Dalam melaksanakan kegiatan menggunakan Panduan Mutu, Dokumen SOP dan Instruksi Kerja</p> <p>2. Dilakukan pemeliharaan rutin terhadap sarana prasarana pendukung</p>
7.	Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan	<ul style="list-style-type: none"> • Pengawasan lingkungan dengan CCTV. • Sertifikat memiliki kode otentifikasi keaslian. • Penyediaan alat pengaman kerja seperti tabung pemadam kebakaran • Sistem pengamanan jaringan komputer.
8.	Evaluasi kinerja pelaksana	<p>1. Survey Kepuasan Masyarakat (SKM)</p> <p>2. Prevalensi jumlah aduan</p> <p>3. Rapat Tinjauan Manajemen</p> <p>4. Laporan bulanan pelaksanaan pelayanan perizinan</p>

2. Pelayanan Penerbitan Izin Mendirikan Bangunan (IMB)

No.	KOMPONEN	URAIAN
Proses Penyampaian Pelayanan (<i>service delivery</i>)		
1.	Dasar Hukum	1. Undang-undang no. 28 tahun 2002 tentang Bangunan Gedung 2. Undang-undang no. 26 tahun 2007 tentang Penataan Ruang 3. PP no. 36 tahun 2005 tentang Peraturan Pelaksanaan Undang-undang no. 28 tahun 2002 tentang Bangunan Gedung.
2.	Persyaratan	<p>1. IMB PENDAHULUAN</p> 1. SKRK/Advice Planning. 2. Fotocopy KTP Pemohon yang masih berlaku. 3. Fotocopy sertifikat tanah yang telah dilegalisir oleh pejabat yang berwenang (BPN/Bank/Notaris). 4. Fotocopy tanda lunas PBB tahun berjalan. 5. Gambar teknis (Format gambar A3, skala 1 : 100-200/1:250 - 500, file CAD (computer aided design) berupa: a) Site Plan/Situasi. b) Denah Lokasi. c) Tampak Bangunan (depan, samping kiri dan kanan). d) Gambar pagar, saluran dll. e) Gambar Rencana Pondasi (untuk bangunan di atas 1 lantai). f) Gambar Struktur dan Konstruksi (untuk bangunan di atas 1 lantai). g) Gambar Detail Struktur (untuk bangunan di atas 1 lantai). h) Gambar lainnya yang dipersyaratkan dalam SKRK/Advice Planning. i) Gambar dicetak sebanyak 3 (tiga) rangkap (asli). 6. Foto lokasi bangunan yang terbaru. 7. Dokumen Lingkungan. 8. Foto copy rekomendasi Walikota (bangunan yang bersifat khusus); 9. Surat kuasa dan fotocopy KTP penerima kuasa bagi pemohon yang pengurusan izinnya melalui jasa pihak lain. 10. Surat pernyataan yang dipersyaratkan; dan 11. Map buffalo warna Biru <p>2. IMB TETAP / ALIH FUNGSI / PENAMBAHAN / BALIK NAMA / RENOVASI :</p> 1. Foto copy KTP. 2. Fotocopy IMB Pendahuluan. 3. Fotocopy sertifikat tanah yang telah dilegalisir oleh pejabat yang berwenang (BPN/Bank/Notaris).

		<ol style="list-style-type: none"> 4. Fotocopy tanda lunas PBB tahun berjalan. 5. Persetujuan dokumen teknis oleh Dinas Pekerjaan Umum dan Penataan Ruang Kota Pontianak. 6. Surat kuasa dan fotocopy KTP penerima kuasa bagi pemohon yang pengurusan izinnya melalui jasa pihak lain. 7. Surat pernyataan yang dipersyaratkan. dan 8. Map buffalo warna merah. <p>3. IMB PENERTIBAN</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Foto copy KTP 2. Foto copy sertifikat tanah sesuai aslinya 3. Foto copy PBB tahun berjalan; 4. Gambar (skala 1:100-200/1:250-500), berupa: <ol style="list-style-type: none"> a. Gambar situasi/ site plan; b. Denah 5. Gambar dicetak sebanyak 2 (dua) rangkap (asli) 6. Dokumen lingkungan; 7. Surat kuasa dan fotocopy KTP penerima kuasa bagi pemohon yang pengurusan izinnya melalui jasa pihak lain; dan 8. Map buffalo warna hijau. <p>4. IMB REKLAME:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Surat Rekomendasi Walikota. 2. Gambar, berupa: <ol style="list-style-type: none"> a. Gambar situasi reklamedan b. Gambar konstruksi media reklame (detail). 3. Fotocopy sertifikat tanah yang telah dilegalisir oleh pejabat yang berwenang (BPN/Bank/Notaris) bagi media reklame yang berada diatas tanah pribadi. 4. Surat perjanjian pemakaian lahan, apabila titik reklame berada di lahan milik Pemerintah Kota Pontianak (RMJ, Fasum, Fasos). 5. Fotocopy IMB Tetap/ AlihFungsi/ Penambahan/ BalikNama/ Renovasi tetap lokasi Tower (khusus permohonan IMB Tower/Menara yang berada diatas bangunan (<i>Roof top</i>)). 6. Surat kuasa dan fotocopy KTP penerima kuasa bagi pemohon yang pengurusan izinnya melalui jasa pihak lain dan 7. Map buffalo warna Kuning (baru) & Hijau (penertiban). <p>5. IMB TOWER/MENARA DIATAS ATAP/BANGUNAN / TANAH:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Fotocopy surat Rekomendasi dari Walikota. 2. Pas photo ukuran 3x4 cm dengan latar
--	--	---

		<p>belakang merah sebanyak 3 (tiga) lembar.</p> <ol style="list-style-type: none"> 3. Surat pernyataan bertanggung jawab jika terjadi kegagalan konstruksi tower. 4. Surat perjanjian sewa bangunan antara pemilik lahan dan pihak pemohon titik tower. 5. Dokumen lingkungan. 6. Gambar teknis yang telah disetujui Dinas Pekerjaan Umum dan Penataan Ruang Kota Pontianak(dibuat dengan skala 1:100 pada kertas A3 dengan format CAD dan dicopy di CD). <ol style="list-style-type: none"> a. Daerah bangunan tower. b. Tampak bangunan dan c. Gambar konstruksi (detail). 7. Fotocopy sertifikat tanah yang telah dilegalisir oleh pejabat yang berwenang (BPN/ Bank/Notaris). 8. Fotocopy IMB lokasi tower (khusus permohonan IMB Tower /Menara yang berada diatas bangunan (<i>Rooftop</i>)). 9. Surat pernyataan mengetahui dan tidak eberatan warga sekitar dalam radius (125% dari ketinggian tower). 10. Surat kuasa dan fotocopy Kartu Tanda Penduduk penerima kuasa bagi pemohon yang pengurusan izinnnya melalui jasa pihak lain dan 11. Map buffalo warna hijau.
3.	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	<p>1. IMB PENDAHULUAN</p> <ul style="list-style-type: none"> • Pemohon mendapat formulir dan penjelasan di Front Office. • Pemohon melengkapi formulir beserta persyaratan kemudian menyerahkan ke Front Office. • Front Office memverifikasi permohonan, jika lengkap dan benar diregistrasi dan dibuatkan tanda terima berkas kemudian di serahkan ke Kasi Pendaftaran. • Kasi Pendaftaran melakukan verifikasi lebih lanjut, kemudian diserahkan ke Kasi Pemrosesan. • Kasi Pemrosesan membuat surat tugas untuk melakukan peninjaun lapangan. • Pengolah data melakukan pemeriksaan administrasi dan teknis, menyampaikan hal-hal yang perlu dilakukan oleh pemohon termasuk kekurangan persyaratan teknis serta menuangkan hasil pemeriksaan dalam BAP. • Hasil pemeriksaan yang tertuang dalam BAP diserahkan ke Kasi pemrosesan untuk dikembalikan ke pemohon melalui FO. • Jika berkas lengkap kasi Pemrosesan menyerahkan ke Kasi Penetapan untuk

		<p>melakukan perhitungan Retribusi.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Kasi Penetapan memerintahkan petugas untuk membuat penetapan sebagai dasar penerbitan SKRD. • Petugas menyampaikan kepada pemohon jumlah retribusi melalui SMS Gateway yang harus dibayarkan. • Pemohon melakukan pembayaran retribusi di Loker Pembayaran (<i>Payment Point</i>). • <i>Back Office</i> melakukan pemrosesan izin. • Kepala DPMTKPTSP menandatangani Sertifikat izin • Pengarsipan. • Penyerahan izin kepada pemohon. <p>2. IMB PENERTIBAN, IMB PEMUTIHAN DAN IMB ASLI/ TETAP</p> <ul style="list-style-type: none"> • Pemohon mendapat formulir dan penjelasan di Front Office. • Pemohon melengkapi formulir beserta persyaratan kemudian menyerahkan ke Front Office. • Front Office memverifikasi permohonan, jika lengkap dan benar diregistrasi dan dibuatkan tanda terima berkas kemudian di serahkan ke Kasi Pendaftaran. • Kasi Pendaftaran melakukan verifikasi lebih lanjut, kemudian diserahkan ke Kasi Pemrosesan. • Jika berkas lengkap kasi Pemrosesan menyerahkan ke Kasi Penetapan untuk melakukan perhitungan Retribusi. • Kasi Penetapan memerintahkan petugas untuk membuat penetapan sebagai dasar penerbitan SKRD. • Petugas menyampaikan kepada pemohon jumlah retribusi melalui SMS Gateway yang harus dibayarkan. • Pemohon melakukan pembayaran retribusi di Loker Pembayaran (<i>Payment Point</i>). • <i>Back Office</i> melakukan pemrosesan izin. • Kepala DPMTKPTSP menandatangani Sertifikat izin • Pengarsipan. • Penyerahan izin kepada pemohon.
4.	Jangka waktu pelayanan	<ul style="list-style-type: none"> • IMB Penertiban : 1 Hari Kerja • IMB Pendahuluan : 2 Hari Kerja • IMB Asli : 1 Hari Kerja • IMB Baru Khusus Perumahan : 1 Hari Kerja • IMB Pemutihan Khusus Rumah didalam Gang : 1 Hari Kerja

5.	Biaya/ Tarif	<ul style="list-style-type: none"> • IMB Baru : V (Luas Bangunan) X Indeks X 1% NJOP • IMB Penertiban : V (Luas Bangunan) X Indeks X 1% NJOP X (1-Koefisien Susut) • IMB Asli : V (Luas Bangunan Tambahan) X Indeks X 1% NJOP (Jika ada penambahan V, tambahan V)
6.	Produk Layanan	Sertifikat Izin Mendirikan Bangunan (IMB)
7.	Penanganan Pengaduan, Saran dan masukan	Telepon/Fax (0561-738517); SMS/Telepon Interaktif (082251462000); Website (http://dpmtk.pontianak.go.id); Email (dpmtk.pontianak@yahoo.com); Kotak Saran dan Pengaduan; Tatap Muka Langsung di Kantor DPMTKPTSP Jl. Letjen Sutoyo No. 1 (Kantor Terpadu)
Proses pengelolaan pelayanan di internal organisai (<i>Manufacturing</i>)		
1.	Dasar Hukum	<ol style="list-style-type: none"> 1. Undang-undang no. 28 tahun 2002 tentang Bangunan Gedung 2. Undang-undang no. 26 tahun 2007 tentang Penataan Ruang 3. PP no. 36 tahun 2005 tentang Peraturan Pelaksanaan Undang-undang no. 28 tahun 2002 tentang Bangunan Gedung.
2.	Sarana dan prasarana, dan / atau fasilitas	<ol style="list-style-type: none"> 1. Petugas Front Office 2. Back Office 3. Jaringan Komputer 4. Aturan Pendukung
3.	Kompetensi pelaksana	Petugas telah dilatih Pelayanan Prima, Pelatihan audit internal, Pelatihan Pelayanan Terpadu Satu Pintu, Pelatihan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Bidang Penanaman Modal.
4.	Pengawasan internal	Pengawasan yang dilakukan oleh atasan langsung pada setiap jenjang/lini sesuai dengan tugas pokok dan fungsinya
5.	Jumlah pelaksana	Front office : 8 Back Office: 6 Bank Kalbar : 1
6.	Jaminan pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Dalam melaksanakan kegiatan menggunakan Panduan Mutu, Dokumen SOP dan Instruksi Kerja. 2. Dilakukan pemeliharaan rutin terhadap sarana prasarana pendukung.
7.	Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan	<ul style="list-style-type: none"> • Pengawasan an dengan CCTV. • Sertifikat memiliki kode otentifikasi keaslian. • Penyediaan alat pengaman kerja seperti tabung pemadam kebakaran • Sistem pengamanan jaringan komputer.
8.	Evaluasi kinerja pelaksana	<ol style="list-style-type: none"> 1. Survey Kepuasan Masyarakat (SKM) 2. Prevalensi jumlah aduan 3. Rapat Tinjauan Manajemen 4. Laporan bulanan pelaksanaan pelayanan perizinan

3. Pelayanan Penerbitan Izin Penyelenggaraan Pendidikan Non Formal

No.	KOMPONEN	URAIAN
Proses Penyampaian Pelayanan (<i>service delivery</i>)		
1.	Persyaratan	<ul style="list-style-type: none"> a. Photo copy dan asli akte natoris. b. Data sarana dan prasaranan yang dimiliki. c. Struktur organisasi dan susunan d. Rencana program pembelajaran (PKBM) minimal 3 program pembelajaran yang akan dilaksanakan. e. Jenis kurikulum yang akan digunakan dan jadwal pembelajaran. f. Data pendidik dan tenaga kependidikan; g. Data warga belajar. h. Denah lokasi. i. Izin gangguan. j. Phas photo ukuran 4x6 sebanyak 1 (satu) lembar. k. Materai Rp. 6.000 sebanyak 3 (tiga) lembar.
2.	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	<ul style="list-style-type: none"> • Pemohon mendapat formulir dan penjelasan di Front Office. • Pemohon melengkapi formulir beserta persyaratan kemudian menyerahkan ke Front Office. • Front Office memverifikasi permohonan, jika lengkap dan benar diregistrasi dan dibuatkan tanda terima berkas kemudian di serahkan ke Kasi Pendaftaran. • Kasi Pendaftaran melakukan verifikasi lebih lanjut, kemudian diserahkan ke Kasi Pemrosesan. • Kasi Pemrosesan menugaskan <i>Back Office</i> melakukan pemrosesan izin. • Kepala DPMTKPTSP menandatangani Sertifikat izin. • Pengarsipan. • Penyerahan izin kepada pemohon
3.	Jangka waktu pelayanan	1 (Satu) Hari Kerja
4.	Biaya/ Tarif	Rp. 0
5.	Produk Pelayanan	Izin penyelenggaraan Pendidikan Non Formal
6.	Penanganan Pengaduan, Saran dan masukan	Telepon/Fax (0561-738517); SMS/Telepon Interaktif (082251462000); Website (http://dpmtk.pontianak.go.id); Email (dpmtk.pontianak@yahoo.com); Kotak Saran dan Pengaduan; Tatap Muka Langsung di Kantor DPMTKPTSP Jl. Letjen Sutoyo No. 1 (Kantor Terpadu)
Proses pengelolaan pelayanan di internal organisai (<i>Manufacturing</i>)		
1.	Dasar Hukum	<ul style="list-style-type: none"> 1. Undang-Undang Nomor 20 Tahun 2003 tentang Sistem Pendidikan Nasional. 2. Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah sebagaimana telah diubah dengan

		<p>Undang-Undang Nomor 9 Tahun 2015.</p> <p>3. Peraturan Pemerintah Nomor 17 tahun 2010 tentang Pengelolaan dan Penyelenggaraan Pendidikan sebagaimana telah diubah dengan Peraturan Pemerintah Nomor 66 Tahun 2010.</p> <p>4. Peraturan Menteri Pendidikan dan Kebudayaan Nomor 81 Tahun 2013 Tentang Pendirian Satuan Pendidikan Nonformal.</p>
2.	Sarana dan prasarana, dan / atau fasilitas	<p>1. Petugas Front Office.</p> <p>2. Back Office.</p> <p>3. Jaringan Komputer.</p> <p>4. Aturan Pendukung.</p>
3.	Kompetensi pelaksana	Petugas telah dilatih Pelayanan Prima, Pelatihan audit internal, Pelatihan Pelayanan Terpadu Satu Pintu, Pelatihan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Bidang Penanaman Modal.
4.	Pengawasan internal	Pengawasan yang dilakukan oleh atasan langsung pada setiap jenjang/lini sesuai dengan tugas pokok dan fungsinya
5.	Jumlah pelaksana	Front office : 8 Back Office: 6
6.	Jaminan pelayanan	<p>1. Dalam melaksanakan kegiatan menggunakan Panduan Mutu, Dokumen SOP dan Instruksi Kerja.</p> <p>2. Dilakukan pemeliharaan rutin terhadap sarana prasarana pendukung.</p>
7.	Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan	<ul style="list-style-type: none"> • Pengawasan an dengan CCTV. • Sertifikat memiliki kode otentifikasi keaslian. • Penyediaan alat pengaman kerja seperti tabung pemadam kebakaran. • Sistem pengamanan jaringan komputer.
8.	Evaluasi kinerja pelaksana	<p>1. Survey Kepuasan Masyarakat (SKM)</p> <p>2. Prevalensi jumlah aduan.</p> <p>3. Rapat Tinjauan Manajemen.</p> <p>4. Laporan bulanan pelaksanaan pelayanan perizinan.</p>

4 Pelayanan Penerbitan Izin Penyelenggaraan Pelatihan Kerja

No.	KOMPONEN	URAIAN
Proses Penyampaian Pelayanan (<i>service delivery</i>)		
1.	Persyaratan	<p>B. LEMBAGA PELATIHAN KERJA SWASTA</p> <p>1. Foto copy dan keputusan pengesahan pendirian dan/ perubahan sebagai badan hukum yang disahkan oleh instansi yang berwenang.</p> <p>2. Daftar riwayat hidup penanggung jawab</p>

		<p>lembaga pelatihan kerja yang tercantum dalam akta yang dilengkapi dengan identitas diri (KTP) dan pas photo ukuran 4x6 sebanyak 3 (tiga) lembar berlatar warna merah.</p> <ol style="list-style-type: none"> 3. Foto copy NPWP; 4. Foto copy tanda bukti kepemilikan atau sewa atas sarana dan prasarana kantor dan tempat pelatihan untuk sekurang-kurangnya 3 (tiga) tahun. 5. Keterangan domisili lembaga pelatihan kerja dari pejabat yang berwenang; 6. Profil lembaga pelatihan kerja yang ditandatangani oleh penanggung jawab lembaga pelatihan kerja yang tercantum dalam akta yang sekurang-kurangnya memuat: <ol style="list-style-type: none"> a) Struktur organisasi dan uraian tugas b) Daftar dan riwayat hidup instruktur bersertifikat kompetensi dan tenaga pelatihan. c) Program kerja lembaga pelatihan kerja dan rencana pembiayaan selama 3 (tiga) tahun. d) Program pelatihan kerja berbasis kompetensi yang akan diselenggarakan. e) Kapasitas pelatihan pertahun. f) Daftar sarana dan prasarana pelatihan sesuai dengan program pelatihan yang akan diselenggarakan. <p>C. tambahan untuk LEMBAGA PELATIHAN KERJA PEMERINTAH DAN PERUSAHAAN:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Nama kepala lembaga pelatihan kerja yang dilengkapi dengan identitas diri dan riwayat hidup.
2.	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	<ol style="list-style-type: none"> 1. Pemohon menyampaikan berkas ke FO 2. FO memeriksa, mengagendakan, dan memberi tanda terima berkas. 3. FO Menyerahkan ke Kasi Pelatihan dan Produktivitas kerja untuk di verifikasi. 4. Kasi Pelatihan dan Produktivitas kerja membuat surat tugas untuk melakukan peninjauan lapangan dan melakukan pemeriksaan administrasi dan teknis, menyampaikan hal-hal yang perlu dilakukan oleh pemohon termasuk kekurangan persyaratan teknis serta menuangkan hasil pemeriksaan dalam BAP. 5. Hasil pemeriksaan yang tertuang dalam BAP diserahkan ke Kasi Pelatihan dan Produktivitas kerja untuk mencetak Izin. 6. Kepala DPMTKPTSP menandatangani Surat Keputusan Izin Lembaga pelatihan kerja swasta dan tanda daftar bagi

		pemerintah dan Perusahaan. 7. Pengarsipan. 8. Penyerahan izin kepada pemohon
3.	Jangka waktu pelayanan	1 Hari Kerja
4.	Biaya/ Tarif	Rp. 0
5.	Produk Pelayanan	Naskah izin penyelenggaraan pelatihan kerja
6.	Jangka waktu pelayanan Penanganan Pengaduan, Saran dan masukan	Telepon/Fax (0561-738517); SMS/Telepon Interaktif (082251462000); Website (http://dpmtk.pontianak.go.id); Email (dpmtk.pontianak@yahoo.com); Kotak Saran dan Pengaduan; Tatap Muka Langsung di Kantor DPMTKPTSP Jl. Letjen Sutoyo No. 1 (Kantor Terpadu)
Proses pengelolaan pelayanan di internal organisai (<i>Manufacturing</i>)		
1.	Dasar Hukum	1. Undang-Undang Nomor 13 Tahun 2003 tentang Ketenagakerjaan (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2003 Nomor 39, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4279). 2. Peraturan Pemerintah Nomor 31 Tahun 2006 tentang Sistem Pelatihan Kerja Nasional (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2006 Nomor 67, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4637). 3. Peraturan Menteri Tenaga Kerja Nomor 17 Tahun 2016 tentang tata cara perizinan dan pendaftaran lembaga pelatihan kerja.
2.	Sarana dan prasarana, dan / atau fasilitas	1. Petugas Front Office 2. Petugas Back Office 3. Komputer/ Jaringan 4. Peraturan Tambahan
3.	Kompetensi pelaksana	Petugas telah dilatih Pelayanan Prima, Pelatihan audit internal, Pelatihan Pelayanan Terpadu Satu Pintu, Pelatihan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Bidang Penanaman Modal.
4.	Pengawasan internal	Pengawasan yang dilakukan oleh atasan langsung pada setiap jenjang/lini sesuai dengan tugas pokok dan fungsinya
5.	Jumlah pelaksana	Front office : 7 Back Office: 5
6.	Jaminan pelayanan	1. Dalam melaksanakan kegiatan menggunakan Panduan Mutu, Dokumen SOP dan Instruksi Kerja. 2. Dilakukan pemeliharaan rutin terhadap sarana prasarana pendukung.
7.	Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan	<ul style="list-style-type: none"> • Pengawasan lingkungan dengan CCTV. • Sertifikat memiliki kode otentifikasi keaslian. • Penyediaan alat pengaman kerja seperti tabung pemadam kebakaran • Sistem pengamanan jaringan komputer.

8.	Evaluasi kinerja pelaksana	<ol style="list-style-type: none"> 1. Survey Kepuasan Masyarakat (SKM). 2. Prevalensi jumlah aduan. 3. Rapat Tinjauan Manajemen. 4. Laporan bulanan pelaksanaan pelayanan perizinan.
----	----------------------------	--

5. Pelayanan Penerbitan Izin Tempat Penyimpanan Sementara Limbah Bahan Berbahaya dan Beracun

No.	KOMPONEN	URAIAN
Proses Penyampaian Pelayanan (<i>service delivery</i>)		
2.	Persyaratan	<ol style="list-style-type: none"> a. Fotocopy KTP. b. Surat permohonan. c. Dokumen Lingkungan (UKL-UPL). d. Map buffalo warna biru.
3.	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	<ol style="list-style-type: none"> 1. Pemohon Membawa dokumen UKL- UPL yang telah mendapatkan rekomendasi kepada Petugas FO. 2. FO memverifikasi permohonan, jika lengkap dan benar diregistrasi dan dibuatkan tanda terima berkas kemudian di serahkan ke Kasi Pendaftaran. 3. Kasi Pendaftaran melakukan verifikasi lebih lanjut, kemudian diserahkan ke Kasi Pemrosesan. 4. Kasi Pemrosesan membuat surat tugas Tim Teknis untuk melakukan peninjauan lapangan. 5. Tim Teknis melakukan pemeriksaan administrasi dan teknis, menyampaikan hal-hal yang perlu dilakukan oleh pemohon termasuk kekurangan persyaratan teknis serta menuangkan hasil pemeriksaan dalam BAP. 6. Hasil pemeriksaan yang tertuang dalam BAP diserahkan ke Kasi pemrosesan dan Penerbitan untuk mencetak Izin. 7. Kepala DPMTKPTSP menandatangani Surat Keputusan izin TPS LB3. 8. Pengarsipan. 9. Penyerahan izin kepada pemohon.
4.	Jangka waktu pelayanan	1 Hari Kerja
5.	Biaya/ Tarif	Rp. 0
6.	Produk Pelayanan	Naskah izin Tempat Penyimpan Sementara Limbah Bahan Berbahaya dan Beracun
7.	Penanganan Pengaduan, Saran dan masukan	<p>Telepon/Fax (0561-738517); SMS/Telepon Interaktif (082251462000); Website (http://dpmtk.pontianak.go.id); Email (dpmtk.pontianak@yahoo.com); Kotak Saran dan Pengaduan; Tatap Muka Langsung di Kantor DPMTKPTSP Jl. Letjen Sutoyo No. 1 (Kantor Terpadu)</p>
Proses pengelolaan pelayanan di internal organisasi (<i>Manufacturing</i>)		
1.	Dasar Hukum	1. Peraturan Menteri Negara Lingkungan

		<p>Hidup Nomor 18 Tahun 2009, tentang Tata Cara Perizinan Pengelolaan Limbah Bahan Berbahaya dan Beracun.</p> <p>2. Peraturan Pemerintah Nomor 101 Tahun 2014 tentang Pengelolaan Limbah Bahan Berbahaya dan Beracun.</p> <p>3. Peraturan Menteri Negara Lingkungan Hidup Nomor 30 Tahun 2009 Tata Laksana Perizinan Dan Pengawasan Pengelolaan Limbah Bahan Berbahaya Dan Beracun Serta Pengawasan Pemulihan Akibat Pencemaran Limbah Bahan Berbahaya Dan Beracun Oleh Pemerintah Daerah</p>
2.	Sarana dan prasarana, dan / atau fasilitas	<p>1. Petugas Front Office.</p> <p>2. Petugas Back Office.</p> <p>3. Tim teknis.</p> <p>4. Komputer/ Jaringan.</p>
3.	Kompetensi pelaksana	Petugas telah dilatih Pelayanan Prima, Pelatihan audit internal, Pelatihan Pelayanan Terpadu Satu Pintu, Pelatihan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Bidang Penanaman Modal.
4.	Pengawasan internal	Pengawasan yang dilakukan oleh atasan langsung pada setiap jenjang/lini sesuai dengan tugas pokok dan fungsinya
5.	Jumlah pelaksana	<p>Front office : 8</p> <p>Back Office : 6</p> <p>Tim Teknis : 25</p>
6.	Jaminan pelayanan	<p>1. Dalam melaksanakan kegiatan menggunakan Panduan Mutu, Dokumen SOP dan Instruksi Kerja.</p> <p>2. Dilakukan pemeliharaan rutin terhadap sarana prasarana pendukung.</p>
7.	Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan	<ul style="list-style-type: none"> • Pengawasan lingkungan dengan CCTV. • Sertifikat memiliki kode otentifikasi keaslian. • Penyediaan alat pengaman kerja seperti tabung pemadam kebakaran. • Sistem pengamanan jaringan komputer.
8.	Evaluasi kinerja pelaksana	<p>1. Survey Kepuasan Masyarakat (SKM)</p> <p>2. Prevalensi jumlah aduan.</p> <p>3. Rapat Tinjauan Manajemen.</p> <p>4. Laporan bulanan pelaksanaan pelayanan perizinan.</p>

6. Izin Pembuangan Limbah Cair

No.	KOMPONEN	URAIAN
Proses Penyampaian Pelayanan (<i>service delivery</i>)		
1.	Persyaratan	<p>1. Fotocopy KTP.</p> <p>2. Surat permohonan.</p> <p>3. Dokumen Lingkungan (UKL-UPL).</p> <p>4. Map buffalo warna biru.</p>

2.	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	<ol style="list-style-type: none"> 1. Pemohon Membawa dokumen UKL- UPL yang telah mendapatkan rekomendasi kepada Petugas FO. 2. FO memverifikasi permohonan, jika lengkap dan benar diregistrasi dan dibuatkan tanda terima berkas kemudian di serahkan ke Kasi Pendaftaran. 3. Kasi Pendaftaran melakukan verifikasi lebih lanjut, kemudian diserahkan ke Kasi Pemrosesan. 4. Kasi Pemrosesan membuat surat tugas Tim Teknis untuk melakukan peninjauan lapangan. 5. Tim Teknis melakukan pemeriksaan administrasi dan teknis, menyampaikan hal-hal yang perlu dilakukan oleh pemohon termasuk kekurangan persyaratan teknis serta menuangkan hasil pemeriksaan dalam BAP. 6. Hasil pemeriksaan yang tertuang dalam BAP diserahkan ke Kasi pemrosesan dan Penerbitan untuk mencetak Izin. 7. Kepala DPMTKPTSP menandatangani Surat Keputusan izin IPLC. 8. Pengarsipan. 9. Penyerahan izin kepada pemohon.
3.	Jangka waktu pelayanan	1 Hari Kerja
4.	Biaya/ Tarif	Rp. 0
5.	Produk Pelayanan	Naskah izin Pembuangan Limbah Cair
6.	Penanganan Pengaduan, Saran dan masukan	<p>Telepon/Fax (0561-738517); SMS/Telepon Interaktif (082251462000); Website (http://dpmtk.pontianak.go.id); Email (dpmtk.pontianak@yahoo.com); Kotak Saran dan Pengaduan; Tatap Muka Langsung di Kantor DPMTKPTSP Jl. Letjen Sutoyo No. 1 (Kantor Terpadu)</p>
Proses pengelolaan pelayanan di internal organisasi (<i>Manufacturing</i>)		
1.	Dasar Hukum	<ol style="list-style-type: none"> 1. Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 82 Tahun 2001 Tentang Pengelolaan Kualitas Air Dan Pengendalian Pencemaran Air . 2. Surat Keputusan Menteri Negara Lingkungan Hidup No.111 Tahun 2003 Tentang Pedoman Mengenai Syarat Tata Cara Perizinan Serta Pedoman Kajian Pembuangan Buih Air Limbah Ke Air Atau Sumber Air. 3. Peraturan Menteri Lingkungan Hidup No.5 Tahun 2014 Tentang Baku Mutu Air Limbah.
2.	Sarana dan prasarana, dan / atau fasilitas	<ol style="list-style-type: none"> 1. Petugas Front Office. 2. Petugas Back Office. 3. Komputer/ Jaringan. 4. Peraturan Tambahan.
3.	Kompetensi pelaksana	Petugas telah dilatih Pelayanan Prima, Pelatihan audit internal, Pelatihan Pelayanan Terpadu Satu Pintu, Pelatihan Pelayanan

		Terpadu Satu Pintu Bidang Penanaman Modal.
4.	Pengawasan internal	Pengawasan yang dilakukan oleh atasan langsung pada setiap jenjang/lini sesuai dengan tugas pokok dan fungsinya.
5.	Jumlah pelaksana	Front office : 7 Back Office : 5 Tim Teknis : 10
6.	Jaminan pelayanan	1. Dalam melaksanakan kegiatan menggunakan Panduan Mutu, Dokumen SOP dan Instruksi Kerja. 2. Dilakukan pemeliharaan rutin terhadap sarana prasarana pendukung.
7.	Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan	<ul style="list-style-type: none"> • Pengawasan lingkungan dengan CCTV. • Sertifikat memiliki kode otentifikasi keaslian. • Penyediaan alat pengaman kerja seperti tabung pemadam kebakaran. • Sistem pengamanan jaringan komputer.
8.	Evaluasi kinerja pelaksana	1. Survey Kepuasan Masyarakat (SKM)). 2. Prevalensi jumlah aduan. 3. Rapat Tinjauan Manajemen. 4. Laporan bulanan pelaksanaan pelayanan perizinan.

7. Pelayanan Pemenuhan Komitmen Online Single Submission

No.	KOMPONEN	URAIAN
Proses Penyampaian Pelayanan (<i>service delivery</i>)		
1.	Persyaratan	1. Bukti lunas PBB. 2. Persetujuan Tetangga. 3. Sertifikat tanah. 4. NIB/ Izin usaha/ izin komersial/ notifikasi dan perizinan lainnya yang diterbitkan oleh lembaga OSS. 5. IMB . 6. Dokumen Lingkungan.
2.	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	<ul style="list-style-type: none"> • Pemohon datang membawa berkas pemenuhan komitmen ke FO. • FO menerima berkas pemenuhan komitmen, mengagendakan dan memberikan tanda terima. • FO menyerahkan berkas kepada verifikator untuk dilakukan verifikasi berkas. • Setelah berkas disetujui kepala Dinas diserahkan kepada notifikator untuk dilakukan pengaktifan izin di system OSS. • Pemberian nomor pada bagian tata usaha.
3.	Jangka Waktu Pelayanan	3 (Tiga) Hari Kerja
4.	Biaya/ Tarif	RP. 0
5.	Produk Pelayanan	Pengaktifan Izin Usaha
6.	Penanganan Pengaduan, Saran dan masukan	Telepon/Fax (0561-738517); SMS/Telepon Interaktif (082251462000); Website (http://dpmtk.pontianak.go.id);

		Email (dpmtk.pontianak@yahoo.com); Kotak Saran dan Pengaduan; Tatap Muka Langsung di Kantor DPMTKPTSP Jl. Letjen Sutoyo No. 1 (Kantor Terpadu)
Proses pengelolaan pelayanan di internal organisai (<i>Manufacturing</i>)		
1.	Dasar Hukum	PP NO.24 Tahun 2018 tentang pelayanan perizinan berusaha terintegrasi secara elektronik
2.	Sarana dan prasarana, dan / atau fasilitas	1. Petugas Front Office. 2. Help Desk. 3. Komputer/ Jaringan. 4. Peraturan Tambahan.
3.	Kompetensi pelaksana	Petugas telah dilatih Pelayanan Prima, Pelatihan audit internal, Pelatihan Pelayanan Terpadu Satu Pintu, Pelatihan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Bidang Penanaman Modal.
4.	Pengawasan internal	Pengawasan yang dilakukan oleh atasan langsung pada setiap jenjang/lini sesuai dengan tugas pokok dan fungsinya
5.	Jumlah pelaksana	Front office : 7 Verifikator : 2 Notifikator : 2
6.	Jaminan pelayanan	1. Dalam melaksanakan kegiatan menggunakan Panduan Mutu, Dokumen SOP dan Instruksi Kerja. 2. Dilakukan pemeliharaan rutin terhadap sarana prasarana pendukung.
7.	Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan	<ul style="list-style-type: none"> • Pengawasan lingkungan dengan CCTV. • Sertifikat memiliki kode otentifikasi keaslian. • Penyediaan alat pengaman kerja seperti tabung pemadam kebakaran. • Sistem pengamanan jaringan komputer.
8.	Evaluasi kinerja pelaksana	1. Survey Kepuasan Masyarakat (SKM). 2. Prevalensi jumlah aduan. 3. Rapat Tinjauan Manajemen. 4. Laporan bulanan pelaksanaan pelayanan perizinan.

8. Pelayanan Penerbitan / Rekomendasi Pendahuluan Walikota

No.	KOMPONEN	URAIAN
Proses Penyampaian Pelayanan (<i>service delivery</i>)		
1.	Persyaratan	1. Fotocopy KTP pemohon yang masih berlaku. 2. Surat Permohonan/ Proposal Rekomendasi Walikota. 3. Gambar teknis (berupa <i>Site Plan</i> /Situasi, Denah, dan Gambar Konstruksi sesuai permohonan). 4. Fotocopy IMB Asli/Penertiban/ Surat Keterangan Bangunan untuk bangunan

		<p>semi permanen/Rekomendasi Bangunan (khusus perubahan fungsi bangunan).</p> <p>5. Fotocopy sertifikat tanah yang telah dilegalisir oleh pejabat yang berwenang (BPN/Bank/Notaris).</p> <p>6. Fotocopy bukti lunas PBB (SPPT dan STTS) tahun berjalan.</p> <p>7. Surat perjanjian/penumpangan (bagi yang menggunakan lahan/bangunan pihak lain dilampirkan fotocopy KTP pemilik lahan/bangunan).</p> <p>8. Fotocopy Akta Pendirian Perusahaan serta Akta Perubahan (bagi usaha yang berbadan hukum) dan</p> <p>9. Surat persetujuan lingkungan sesuai radius yang terkena dampak lingkungan dan diketahui oleh Ketua RT dan Lurah setempat (untuk daerah perumahan).</p>
2.	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	<p>1. Pemohonon menyampaikan Surat Permohonan ke FO.</p> <p>2. FO memeriksa dan menyerahkan ke bagian tata usaha untuk mengagendakan dan menyerahkan ke Kasi Fasilitasi Non Perijinan dan Pengaduan sesuai dengan Disposisi Pimpinan.</p> <p>3. Kasi Fasilitasi Non Perijinan dan Pengaduan Melaksanakan Rapat Pembahasan bersama Tim Teknis Untuk membahas Permohonan Rekomendasi.</p> <p>4. Kasi Fasilitasi Non Perijinan dan Pengaduan menyusun naskah rekomendasi.</p> <p>5. Kepala Daerah menandatangani Rekomendasi Pendahuluan.</p> <p>6. Pengarsipan.</p> <p>7. Penyerahan Rekomendasi Pendahuluan kepada pemohon.</p>
3.	Jangka Waktu Pelayanan	3 (Tiga) Hari Kerja
4.	Biaya/tarif	Rp. 0
5.	Produk Pelayanan	Naskah Rekomendasi Walikota
6.	Penanganan Pengaduan, saran dan masukan	<p>Telepon/Fax (0561-738517); SMS/Telepon Interaktif (082251462000);</p> <p>Website (http://dpmtk.pontianak.go.id);</p> <p>Email (dpmtk.pontianak@yahoo.com); Kotak Saran dan Pengaduan;</p> <p>Tatap Muka Langsung di Kantor DPMTKPTSP Jl. Letjen Sutoyo No. 1 (Kantor Terpadu)</p>
Proses pengelolaan pelayanan di internal organisasi (<i>Manufacturing</i>)		
1.	Dasar Hukum	Peraturan Walikota Pontianak Nomor 36 Tahun 2018 tentang perubahan kedua atas peraturan walikota nomor 14 tahun 2017 tentang pelimpahan kewenangan penyelenggaraan perizinan kepada kepala dinas penanaman modal, tenaga kerja dan pelayanan terpadu satu pintu kota pontianak
2.	Sarana dan prasarana, dan / atau fasilitas	<p>1. Petugas Front Office.</p> <p>2. Komputer/ Jaringan.</p> <p>3. Peraturan Tambahan.</p>

3.	Kompetensi pelaksana	Petugas telah dilatih Pelayanan Prima, Pelatihan audit internal, Pelatihan Pelayanan Terpadu Satu Pintu, Pelatihan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Bidang Penanaman Modal.
4.	Pengawasan internal	Pengawasan yang dilakukan oleh atasan langsung pada setiap jenjang/lini sesuai dengan tugas pokok dan fungsinya
5.	Jumlah pelaksana	Front office : 7 Back Office : 3 Tata Usaha : 3
6.	Jaminan pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Dalam melaksanakan kegiatan menggunakan Panduan Mutu, Dokumen SOP dan Instruksi Kerja. 2. Dilakukan pemeliharaan rutin terhadap sarana prasarana pendukung.
7.	Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan	<ul style="list-style-type: none"> • Pengawasan lingkungan dengan CCTV. • Sertifikat memiliki kode otentifikasi keaslian. • Penyediaan alat pengaman kerja seperti tabung pemadam kebakaran. • Sistem pengamanan jaringan komputer.
8.	Evaluasi kinerja pelaksana	<ol style="list-style-type: none"> 1. Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM). 2. Prevalensi jumlah aduan. 3. Rapat Tinjauan Manajemen. 4. Laporan bulanan pelaksanaan pelayanan perizinan.

8. Pelayanan Penanganan Pengaduan Perizinan

No.	KOMPONEN	URAIAN
Proses Penyampaian Pelayanan (<i>service delivery</i>)		
1.	Persyaratan	<ol style="list-style-type: none"> 1. surat pengaduan. 2. fotocopy KTP pengadu dan 3. denah lokasi objek pengaduan.
2.	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	<ol style="list-style-type: none"> 1. Pemohonon menyampaikan Surat Permohonan ke FO. 2. FO memeriksa dan menyerahkan ke bagian tata usaha untuk mengagendakan dan menyerahkan ke Kasi Fasilitasi Non Perijinan dan Pengaduan sesuai dengan Disposisi Pimpinan. 3. Kasi Fasilitasi Non Perijinan dan Pengaduan Melaksanakan Verifikasi dan turun ke objek yang di adukan jika di perlukan. 4. melakukan Rapat Pembahasan bersama Tim Teknis Untuk membahas Pengaduan. 5. Kasi Fasilitasi Non Perijinan dan Pengaduan menyusun naskah tindak lanjut penanganan pengaduan hasil dari rapat. 6. Kepala DPMTKPTSP menandatangani naskah tindak lanjut pengaduan. 7. Pengarsipan.

		8. Penyerahan naskah tindak lanjut kepada pengaduan.
3.	Jangka Waktu Pelayanan	5 (Lima) Hari Kerja
4.	Biaya/tarif	Rp. 0
5.	Produk Pelayanan	Surat Pemberitahuan dan Layanan Pengaduan
6.	Penanganan Pengaduan, saran dan masukan	Telepon/Fax (0561-738517); SMS/Telepon Interaktif (082251462000); Website (http://dpmtk.pontianak.go.id); Email (dpmtk.pontianak@yahoo.com); Kotak Saran dan Pengaduan; Tatap Muka Langsung di Kantor DPMTKPTSP Jl. Letjen Sutoyo No. 1 (Kantor Terpadu)
Proses pengelolaan pelayanan di internal organisasi (<i>Manufacturing</i>)		
1.	Dasar Hukum	Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.
2.	Sarana dan prasarana, dan / atau fasilitas	<ol style="list-style-type: none"> 1. Alamat website dan email pengaduan. 2. Nomor telepon/fax pengaduan. 3. Kotak aduan. 4. Meja layanan informasi dan pengaduan. 5. ATK dan Peralatan Kantor. 6. Peraturan Tambahan.
3.	Kompetensi pelaksana	Petugas telah dilatih Pelayanan Prima, Pelatihan audit internal, Pelatihan Pelayanan Terpadu Satu Pintu, Pelatihan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Bidang Penanaman Modal.
4.	Pengawasan internal	Pengawasan yang dilakukan oleh atasan langsung pada setiap jenjang/lini sesuai dengan tugas pokok dan fungsinya
5.	Jumlah pelaksana	<p>Front Office : 1 Back Office : 4 Tata Usaha : 3 Tim Teknis : 25</p>
6.	Jaminan pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Dalam melaksanakan kegiatan menggunakan Panduan Mutu, Dokumen SOP dan Instruksi Kerja. 2. Dilakukan pemeliharaan rutin terhadap sarana prasarana pendukung.
7.	Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan	<ul style="list-style-type: none"> • Pengawasan lingkungan dengan CCTV. • Sertifikat memiliki kode otentifikasi keaslian. • Penyediaan alat pengaman kerja seperti tabung pemadam kebakaran. • Sistem pengamanan jaringan komputer.
8.	Evaluasi kinerja pelaksana	<ol style="list-style-type: none"> 1. Survey Kepuasan Masyarakat (SKM) 2. Prevalensi jumlah aduan. 3. Rapat Tinjauan Manajemen. 4. Laporan bulanan pelaksanaan pelayanan perizinan.

10. Pelayanan Penerbitan Surat Pernyataan Pengelolaan Lingkungan (SPPL)

No.	KOMPONEN	URAIAN
Proses Penyampaian Pelayanan (<i>service delivery</i>)		
1.	Persyaratan	1. KTP Pemohon 2. Persetujuan Tetangga 3. Lunas PBB Tahun Berjalan
2.	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	<ul style="list-style-type: none"> • Pemohon mengambil Formulir dan mendapatkan penjelasan dari FO. • Mengisi dan mengembalikan formulir beserta berkas persyaratan SPPL. • Petugas FO memberi tanda terima berkas dan mengagendakannya. • FO menyerahkan ke Kasi Pendaftaran untuk di verifikasi. • Kepala DPMTKPTSP menandatangani Sertifikat izin. • Pengarsipan. • Penyerahan izin kepada pemohon.
3.	Jangka waktu pelayanan	1 (Satu) Hari Kerja
4.	Biaya/ Tarif	Rp. 0
5.	Produk Pelayanan	Izin SPPL
6.	Penanganan Pengaduan, Saran dan masukan	Telepon/Fax (0561-738517); SMS/Telepon Interaktif (082251462000); Website (http://dpmtk.pontianak.go.id); Email (dpmtk.pontianak@yahoo.com); Kotak Saran dan Pengaduan; Tatap Muka Langsung di Kantor DPMTKPTSP Jl. Letjen Sutoyo No. 1 (Kantor Terpadu)
Proses pengelolaan pelayanan di internal organisasi (<i>Manufacturing</i>)		
1.	Dasar Hukum	<ol style="list-style-type: none"> 1. Undang-undang nomor 32 tahun 2009 tentang perlindungan dan pengelolaan lingkungan hidup 2. Peraturan Walikota Pontianak Nomor 36 Tahun 2018 tentang perubahan kedua atas peraturan walikota nomor 14 tahun 2017 tentang pelimpahan kewenangan penyelenggaraan perizinan kepada kepala dinas penanaman modal, tenaga kerja dan pelayanan terpadu satu pintu kota pontianak
2.	Sarana dan prasarana, dan / atau fasilitas	<ol style="list-style-type: none"> 1. Petugas Front Office. 2. Help Desk. 3. Komputer/ Jaringan. 4. Peraturan Tambahan.
3.	Kompetensi pelaksana	Petugas telah dilatih Pelayanan Prima, Pelatihan audit internal, Pelatihan Pelayanan Terpadu Satu Pintu, Pelatihan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Bidang Penanaman Modal.
4.	Pengawasan internal	Pengawasan yang dilakukan oleh atasan langsung pada setiap jenjang/lini sesuai dengan tugas pokok dan fungsinya.
5.	Jumlah pelaksana	Front office : 7 Verifikator : 2 Notifikator : 2
6.	Jaminan pelayanan	1. Dalam melaksanakan kegiatan

		<p>menggunakan Panduan Mutu, Dokumen SOP dan Instruksi Kerja.</p> <p>2. Dilakukan pemeliharaan rutin terhadap sarana prasarana pendukung.</p>
7.	Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan	<ul style="list-style-type: none"> • Pengawasan lingkungan dengan CCTV. • Sertifikat memiliki kode otentifikasi keaslian. • Penyediaan alat pengaman kerja seperti tabung pemadam kebakaran. • Sistem pengamanan jaringan komputer.
8.	Evaluasi kinerja pelaksana	<ol style="list-style-type: none"> 1. Survey Kepuasan Masyarakat (SKM) 2. Prevalensi jumlah aduan. 3. Rapat Tinjauan Manajemen. 4. Laporan bulanan pelaksanaan pelayanan perizinan.

11. Pelayanan penerbitan dan perpanjangan Kartu Angkatan Kerja (AK.1)

No.	KOMPONEN	URAIAN
Proses Penyampaian Pelayanan (<i>service delivery</i>)		
1.	Persyaratan	Foto Copy KTP. Pas Photo 2x3 dan 3x4 masing-masing 1 Lembar, Photo Copy Ijazah dari pendidikan dasar sampai pendidikan terakhir.
2.	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	<ol style="list-style-type: none"> 1. Pemohon AK I datang sendiri (tidak boleh diwakilkan) dan membawa berkas sesuai persyaratan ke FO. 2. Proses pembuatan AK. I sesuai kelompok pendidikan. 3. Pemohon menerima Kartu AK I
3.	Jangka Waktu Pelayanan	15 menit
4.	Biaya/tarif	Tanpa Biaya
5.	Produk Pelayanan	Kartu AK. I
6.	Penanganan Pengaduan, saran dan masukan	<p>Telepon/Fax (0561-738517); SMS/Telepon Interaktif (082251462000); Website (http://dpmtk.pontianak.go.id); Email (dpmtk.pontianak@yahoo.com); Kotak Saran dan Pengaduan; Tatap Muka Langsung di Kantor DPMTKPTSP Jl. Letjen Sutoyo No. 1 (Kantor Terpadu)</p>
Proses pengelolaan pelayanan di internal organisasi (<i>Manufacturing</i>)		
1.	Dasar Hukum	Undang-Undang Nomor 13 Tahun 2003 tentang Ketenagakerjaan (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2003 Nomor 39, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4279);
2.	Sarana dan prasarana, dan / atau fasilitas	<ol style="list-style-type: none"> 1. Petugas Front Office 2. Komputer/ Jaringan 3. Peraturan pendukung

3.	Kompetensi pelaksana	Petugas telah dilatih Pelayanan Prima, Pelatihan audit internal, Pelatihan Pelayanan Terpadu Satu Pintu, Pelatihan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Bidang Penanaman Modal.
4.	Pengawasan internal	Pengawasan yang dilakukan oleh atasan langsung pada setiap jenjang/lini sesuai dengan tugas pokok dan fungsinya
5.	Jumlah pelaksana	Front office : 2
6.	Jaminan pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Dalam melaksanakan kegiatan menggunakan Panduan Mutu, Dokumen SOP dan Instruksi Kerja. 2. Dilakukan pemeliharaan rutin terhadap sarana prasarana pendukung.
7.	Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan	<ul style="list-style-type: none"> • Pengawasan lingkungan dengan CCTV. • Sertifikat memiliki kode otentifikasi keaslian. • Penyediaan alat pengaman kerja seperti tabung pemadam kebakaran. • Sistem pengamanan jaringan komputer.
8.	Evaluasi kinerja pelaksana	<ol style="list-style-type: none"> 1. Survey Kepuasan Masyarakat (SKM) 2. Prevalensi jumlah aduan. 3. Rapat Tinjauan Manajemen. 4. Laporan bulanan pelaksanaan pelayanan perizinan.

12. Pelayanan Surat Persetujuan Dokumen Upaya Pengelolaan Lingkungan Hidup dan Upaya Pemantauan Lingkungan Hidup (UKL-UPL)

No.	KOMPONEN	URAIAN
Proses Penyampaian Pelayanan (<i>service delivery</i>)		
1.	Persyaratan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Surat Permohonan 2. Dokumen UKL-UPL
2.	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	<ol style="list-style-type: none"> 1. Pemohonon menyampaikan Surat Permohonan ke FO. 2. FO memeriksa dan menyerahkan ke bagian tata usaha untuk mengagendakan dan menyerahkan ke Kasi Fasilitasi Non Perijinan dan Pengaduan sesuai dengan Disposisi Pimpinan. 3. Kasi Fasilitasi Non Perijinan dan Pengaduan Melaksanakan Rapat Pembahasan bersama Tim Teknis Untuk membahas dokumen UKL-UPL jika tidak ada perbaikan langsung menyusun naskah Rekomendasi. 4. Kepala DPMTKPTSP menandatangani Rekomendasi UKL-UPL. 5. Pengarsipan. 6. Penyerahan Rekomendasi UKL-UPL kepada pemohon.
3.	Jangka waktu pelayanan	3 (tiga) Hari Kerja
4.	Biaya/ Tarif	Rp.0
5.	Produk Pelayanan	Dokumen UKL-UPL
6.	Penanganan Pengaduan,	Telepon/Fax (0561-738517); SMS/Telepon

	Saran dan masukan	Interaktif (082251462000); Website (http://dpmtk.pontianak.go.id); Email (dpmtk.pontianak@yahoo.com); Kotak Saran dan Pengaduan; Tatap Muka Langsung di Kantor DPMTKPTSP Jl. Letjen Sutoyo No. 1 (Kantor Terpadu
Proses pengelolaan pelayanan di internal organisai (<i>Manufacturing</i>)		
1.	Dasar Hukum	Peraturan Walikota Pontianak Nomor 36 Tahun 2018 tentang perubahan kedua atas peraturan walikota nomor 14 tahun 2017 tentang pelimpahan kewenangan penyelenggaraan perizinan kepada kepala dinas penanaman modal, tenaga kerja dan pelayanan terpadu satu pintu kota pontianak.
2.	Sarana dan prasarana, dan / atau fasilitas	1. Petugas Front Office. 2. Petugas Back Office. 3. Peraturan pendukung. 4. Komputer/ Jaringa.
3.	Kompetensi pelaksana	Petugas telah dilatih Pelayanan Prima, Pelatihan audit internal, Pelatihan Pelayanan Terpadu Satu Pintu, Pelatihan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Bidang Penanaman Modal.
4.	Pengawasan internal	Pengawasan yang dilakukan oleh atasan langsung pada setiap jenjang/lini sesuai dengan tugas pokok dan fungsinya
5.	Jumlah pelaksana	Front office : 7 Verifikator : 2 Notifikator : 2
6.	Jaminan pelayanan	1. Dalam melaksanakan kegiatan menggunakan Panduan Mutu, Dokumen SOP dan Instruksi Kerja. 2. Dilakukan pemeliharaan rutin terhadap sarana prasarana pendukung.
7.	Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan	<ul style="list-style-type: none"> • Pengawasan lingkungan dengan CCTV. • Sertifikat memiliki kode otentifikasi keaslian. • Penyediaan alat pengaman kerja seperti tabung pemadam kebakaran. • Sistem pengamanan jaringan komputer.
8.	Evaluasi kinerja pelaksana	1. Survey Kepuasan Masyarakat (SKM) 2. Prevalensi jumlah aduan. 3. Rapat Tinjauan Manajemen. 4. Laporan bulanan pelaksanaan pelayanan perizinan.

13. Pelayanan Pengajuan Permohonan Keringanan Retribusi Perizinan Tertentu

No.	KOMPONEN	URAIAN
Proses Penyampaian Pelayanan (<i>service delivery</i>)		
1.	Persyaratan	1. Surat permohonan 2. Foto Copy SKRD
2.	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	1. Pemohon Mengajukan Surat Kepada Walikota Pontianak. 2. Disposisi Walikota Pontianak Kepada

		<p>Kepala DPMTKPTSP untuk di kaji.</p> <p>3. Bagian Tata usaha DPMTKPTSP mengagendakan dan menyampaikan ke bidang Pelayanan Non Perizinan sesuai Disposisi Pimpinan.</p> <p>4. Kasi Penetapan membuat Nota Dinas Berupa kajian pengurangan/ keringanan/ pembebasan retribusi perijinan tertentu dan draft Surat Keputusan untuk di sampaikan kepada kepala dinas untuk di periksa dan di tanda tangan dan atau/ paraf, selanjutnya di sampaikan kepada Walikota Pontianak.</p> <p>5. Kepala Daerah menandatangani Surat Keputusan pengurangan/ keringanan/ pembebasan retribusi perijinan tertentu.</p> <p>6. Pengarsipan.</p> <p>7. Penyerahan Surat Keputusan pengurangan/ keringanan/ pembebasan retribusi perijinan tertentu kepada pemohon.</p>
3.	Jangka waktu pelayanan	3 (Tiga) Hari Kerja
4.	Biaya/ Tarif	Rp. 0
5.	Produk Pelayanan	SK Walikota tentang Pengurangan/ Keringanan/ Pembebasan Retribusi Perijinan Tertentu
6.	Penanganan Pengaduan, Saran dan masukan	Telepon/Fax (0561-738517); SMS/Telepon Interaktif (082251462000); Website (http://dpmtk.pontianak.go.id); Email (dpmtk.pontianak@yahoo.com); Kotak Saran dan Pengaduan; Tatap Muka Langsung di Kantor DPMTKPTSP Jl. Letjen Sutoyo No. 1 (Kantor Terpadu)
Proses pengelolaan pelayanan di internal organisasi (<i>Manufacturing</i>)		
1.	Dasar Hukum	<p>1. Perda Nomor 2 tahun 2011 Tentang Retribusi Perizinan Tertentu.</p> <p>2. Perwa No. 39 Tahun 2016 Tentang Tata Cara Pengurangan, Keringan dan Pembebasan Retribusi Mendirikan Bangunan.</p>
2.	Sarana dan prasarana, dan / atau fasilitas	<p>1. Back Office.</p> <p>2. Komputer/ Jaringan.</p> <p>3. Peraturan pendukung.</p>
3.	Kompetensi pelaksana	Petugas telah dilatih Pelayanan Prima, Pelatihan audit internal, Pelatihan Pelayanan Terpadu Satu Pintu, Pelatihan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Bidang Penanaman Modal.
4.	Pengawasan internal	Pengawasan yang dilakukan oleh atasan langsung pada setiap jenjang/lini sesuai dengan tugas pokok dan fungsinya
5.	Jumlah pelaksana	<p>1. Back Office : 3</p> <p>2. Tata Usaha : 3</p>
6.	Jaminan pelayanan	1. Dalam melaksanakan kegiatan menggunakan Panduan Mutu, Dokumen

		SOP dan Instruksi Kerja. 2. Dilakukan pemeliharaan rutin terhadap sarana prasarana pendukung.
7.	Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan	<ul style="list-style-type: none"> • Pengawasan lingkungan dengan CCTV. • Sertifikat memiliki kode otentifikasi keaslian. • Penyediaan alat pengaman kerja seperti tabung pemadam kebakaran. • Sistem pengamanan jaringan komputer.
8.	Evaluasi kinerja pelaksana	<ol style="list-style-type: none"> 1. Survey Kepuasan Masyarakat (SKM) 2. Prevalensi jumlah aduan. 3. Rapat Tinjauan Manajemen. 4. Laporan bulanan pelaksanaan pelayanan perizinan.

14. Pelayanan penerbitan rekomendasi pembukaan dan perpanjangan kantor cabang pelaksana penempatan tenaga kerja indonesia swasta (PPTKIS)

No.	KOMPONEN	URAIAN
Proses Penyampaian Pelayanan (<i>service delivery</i>)		
1.	Persyaratan	Foto Copy SIP PPTKIS,. Foto Cipy Surat Izin Operasional, Foto Copy Akte Pendirian, Foto Copy SPO yang masih berlaku.
2.	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	<ol style="list-style-type: none"> 1. Pemohonon menyampaikan berkas ke FO. 2. FO memeriksa dan menyerahkan ke bagian tata usaha untuk mengagendakan dan menyerahkan ke Kasi Penempatan Tenaga kerja sesuai dengan Disposisi Pimpinan. 3. Kasi Penempatan Tenaga Kerja membuat surat tugas untuk melakukan peninjauan lapangan dan melakukan pemeriksaan administrasi dan teknis, menyampaikan hal-hal yang perlu dilakukan oleh pemohon termasuk kekurangan persyaratan teknis serta menuangkan hasil pemeriksaan dalam BAP. 4. Hasil pemeriksaan yang tertuang dalam BAP dilanjutkan dengan pencetakan rekomendasi PPTKIS. 5. Kepala DPMTKPTSP menandatangani Rekomendasi PPTKIS. 6. Pengarsipan. 7. Penyerahan izin kepada pemohon.
3.	Jangka Waktu Pelayanan	1 hari kerja
4.	Biaya/tarif	Tanpa Biaya
5.	Produk Pelayanan	Surat Rekomendasi PPTKIS
6.	Penanganan Pengaduan, saran dan masukan	Telepon/Fax (0561-738517); SMS/Telepon Interaktif (082251462000); Website (http://dpmtk.pontianak.go.id); Email (dpmtk.pontianak@yahoo.com); Kotak

		Saran dan Pengaduan; Tatap Muka Langsung di Kantor DPMTKPTSP Jl. Letjen Sutoyo No. 1 (Kantor Terpadu)
Proses pengelolaan pelayanan di internal organisai (<i>Manufacturing</i>)		
1.	Dasar Hukum	Undang-Undang Nomor 13 Tahun 2003 tentang Ketenagakerjaan (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2003 Nomor 39, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4279);
2.	Sarana dan prasarana, dan / atau fasilitas	1. Petugas Front Office. 2. Petugas Back Office. 3. Bagian Tata Usaha. 4. Komputer/ Jaringan. 5. Peraturan pendukung.
3.	Kompetensi pelaksana	Petugas telah dilatih Pelayanan Prima, Pelatihan audit internal, Pelatihan Pelayanan Terpadu Satu Pintu, Pelatihan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Bidang Penanaman Modal.
4.	Pengawasan internal	Pengawasan yang dilakukan oleh atasan langsung pada setiap jenjang/lini sesuai dengan tugas pokok dan fungsinya
5.	Jumlah pelaksana	<ul style="list-style-type: none"> • Front office : 2 • Back Office : 3 • Tata Usaha : 3
6.	Jaminan pelayanan	1. Dalam melaksanakan kegiatan menggunakan Panduan Mutu, Dokumen SOP dan Instruksi Kerja. 2. Dilakukan pemeliharaan rutin terhadap sarana prasarana pendukung.
7.	Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan	<ul style="list-style-type: none"> • Pengawasan lingkungan dengan CCTV. • Sertifikat memiliki kode otentifikasi keaslian. • Penyediaan alat pengaman kerja seperti tabung pemadam kebakaran • Sistem pengamanan jaringan komputer.
8.	Evaluasi kinerja pelaksana	1. Survey Kepuasan Masyarakat (SKM). 2. Prevalensi jumlah aduan. 3. Rapat Tinjauan Manajemen. 4. Laporan bulanan pelaksanaan. 5. pelayanan perizinan.

15. Pelayanan Penerbitan surat pengantar pembuatan paspor calon tenaga kerja Indonesia

No.	KOMPONEN	URAIAN
Proses Penyampaian Pelayanan (<i>service delivery</i>)		
1.	Persyaratan	Foto Copy SIP PPTKIS. Photo Copy Surat Izin Operasional, Surat Rekomendasi dari BNP2TKI dan BNP3TKI, Foto Copy Ijazah, Akte Kelahiran, Surat Izin Orang Tua, Suami

		di ketahui oleh Lurah.
2.	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	<ol style="list-style-type: none"> 1. Pemohonon menyampaikan berkas ke FO. 2. FO memeriksa dan menyerahkan ke bagian tata usaha untuk mengagendakan dan menyerahkan ke Kasi Penempatan Tenaga kerja sesuai dengan Disposisi Pimpinan. 3. Kasi Penempatan Tenaga Kerja Memverifikasi lebih lanjut dan mencetak Surat Pengantar Pembuatan paspor calon TKI. 4. Kepala DPMTKPTSP menandatangani Surat Pengantar Pembuatan paspor calon TKI. 5. Pengarsipan. 6. Penyerahan Surat Pengantar Pembuatan paspor calon TKI kepada pemohon.
3.	Jangka Waktu Pelayanan	1 hari kerja
4.	Biaya/tarif	Tanpa Biaya
5.	Produk Pelayanan	Surat Rekomendasi TKI
6.	Penanganan Pengaduan, saran dan masukan	<p>Telepon/Fax (0561-738517); SMS/Telepon Interaktif (082251462000); Website (http://dpmtk.pontianak.go.id); Email (dpmtk.pontianak@yahoo.com); Kotak Saran dan Pengaduan; Tatap Muka Langsung di Kantor DPMTKPTSP Jl. Letjen Sutoyo No. 1 (Kantor Terpadu)</p>
Proses pengelolaan pelayanan di internal organisasi (<i>Manufacturing</i>)		
1.	Dasar Hukum	Undang-Undang Nomor 13 Tahun 2003 tentang Ketenagakerjaan (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2003 Nomor 39, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4279);
2.	Sarana dan prasarana, dan / atau fasilitas	<ol style="list-style-type: none"> 1. Petugas Front Office. 2. Back Office. 3. Komputer/ Jaringan. 4. Peraturan pendukung.
3.	Kompetensi pelaksana	Petugas telah dilatih Pelayanan Prima, Pelatihan audit internal, Pelatihan Pelayanan Terpadu Satu Pintu, Pelatihan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Bidang Penanaman Modal.
4.	Pengawasan internal	Pengawasan yang dilakukan oleh atasan langsung pada setiap jenjang/lini sesuai dengan tugas pokok dan fungsinya
5.	Jumlah pelaksana	<p>Front office : 2 Back Office : 3 Tata Usaha : 3</p>
6.	Jaminan pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Dalam melaksanakan kegiatan menggunakan Panduan Mutu, Dokumen SOP dan Instruksi Kerja. 2. Dilakukan pemeliharaan rutin terhadap sarana prasarana pendukung.
7.	Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan	<ul style="list-style-type: none"> • Pengawasan lingkungan dengan CCTV. • Sertifikat memiliki kode otentifikasi

		keaslian. <ul style="list-style-type: none">• Penyediaan alat pengaman kerja seperti tabung pemadam kebakaran• Sistem pengamanan jaringan komputer.
8.	Evaluasi kinerja pelaksana	<ol style="list-style-type: none">1. Survey Kepuasan Masyarakat (SKM).2. Prevalensi jumlah aduan.3. Rapat Tinjauan Manajemen.4. Laporan bulanan pelaksanaan pelayanan perizinan.

WALIKOTA PONTIANAK



EDI RUSDI KAMTONO