

Lampiran : Keputusan Kepala Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Bantul
 Nomor : 035 Tahun 2024
 Tanggal : 14 Oktober 2024

A. PENDAHULUAN

Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) adalah salah satu OPD penyelenggara pelayanan publik pada Pemerintah Kabupaten Bantul di bidang penanaman modal dan pelayanan terpadu satu pintu. Dalam rangka mewujudkan pelayanan yang cepat, mudah, transparan, pasti, sederhana, terjangkau, profesional, berintegritas, dan terpenuhinya hak masyarakat, perlu ditetapkan standar pelayanan dalam bentuk Keputusan

B. STANDAR PELAYANAN

Jenis Pelayanan Administrasi tentang FAMOUS (Fasilitasi dan Mediasi Pemohon yang Mengurus Perizinan)

A. Proses Penyampaian Pelayanan (<i>Service Delivery</i>)		
No	Komponen	Uraian
1.	Persyaratan Pelayanan	1. Tim Pengawasan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko Kabupaten Bantul. 2. Para pelaku usaha di wilayah Kabupaten Bantul yang menurut hasil pengawasan masih berkendala.
2.	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	PROSEDUR PELAYANAN SERVICES PROCEDURE 1. Tim Pengawasan Perizinan Berusaha Berbasis Resiko Kabupaten Bantul menjelaskan hasil pengawasan dan tujuan fasilitasi dan mediasi. 2. Pelaku usaha menyampaikan permasalahan-permasalahan yang dihadapi terkait dengan perizinan. 3. Tim Pengawasan memberikan konsultasi serta pendampingan untuk menyelesaikan permasalahan yang dihadapi oleh para pelaku usaha.
3.	Jangka Waktu Penyelesaian	Maksimal 120 menit setiap fasilitasi.
4.	Biaya/tarif	Tidak dipungut biaya
5.	Produk pelayanan	Rekomendasi penyelesaian masalah
6.	Penanganan pengaduan, saran, dan masukan	Sarana Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan : 1. Loker Pengaduan yang ada di ruang <i>Customer Service</i> . 2. Ruang pengaduan di Bidang Pengaduan, Pengawasan dan Pengendalian Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu 3. E-mail : dpmptsp@bantulkab.go.id 4. Telepon : (0274) 367867 5. Fax : (0274) 367866 6. Kotak saran/pengaduan. 7. Buku Pengaduan 8. Website https://dpmptsp.bantulkab.go.id

	<ul style="list-style-type: none"> 9. Surat langsung ke DPMPTSP Kabupaten Bantul, Komplek II Perkantoran Pemerintah Kabupaten Bantul JL Lingkar Timur Manding Trirenggo Bantul Kodepos 55714 10. Media Sosial Instagram: @dpmptsp.bantul 11. Media Sosial Facebook: Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Bantul 12. Youtube: DPMPTSP Kab. Bantul 13. Whatsapp 081328848393. 14. Aplikasi SP4N LAPOR!
--	--

B. Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan Proses Pengelolaan Pelayanan di Internal Organisasi (*manufacturing*) meliputi :

No	Komponen	Uraian
7.	Dasar Hukum	<ul style="list-style-type: none"> 1. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2009 Nomor 112, tambahan Lembar Negara Republik Indonesia Nomor 5038); 2. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2007 tentang Penanaman Modal sebagaimana telah diubah beberapa kali, terakhir dengan Undang-Undang Nomor 6 Tahun 2023 tentang Penetapan Peraturan Pemerintah Pengganti Undang-Undang Nomor 2 Tahun 2022 tentang Cipta Kerja menjadi Undang-Undang; 3. Peraturan Pemerintah Nomor 5 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko; 4. Peraturan Pemerintah Nomor 6 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Di Daerah. 5. Peraturan Pemerintah Nomor 24 Tahun 2019 tentang Pemberian Insentif dan Kemudahan Investasi di Daerah (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2019 Nomor 63, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 6330); 6. Peraturan Daerah Kabupaten Bantul Nomor 1 Tahun 2021 tentang Pemberian Insentif dan Kemudahan Penanaman Modal (Lembaran Daerah Kabupaten Bantul Tahun 2021 Nomor 1, Tambahan Lembaran Daerah Kabupaten Bantul Nomor 136); 7. Peraturan Bupati Bantul Nomor 90 Tahun 2022 Tentang Petunjuk Pelaksanaan Peraturan Daerah Kabupaten Bantul Nomor 1 Tahun 2021 Tentang Pemberian Insentif dan Kemudahan Penanaman Modal Di Kabupaten Bantul; dan 8. Peraturan Bupati Bantul Nomor 59 Tahun 2023 tentang Perizinan Nonberusaha.
8.	Sarana, Prasarana, dan/atau Fasilitas	<p>Sarana dan Prasarana :</p> <ul style="list-style-type: none"> 1. Ruang tunggu yang representatif dan dilengkapi AC 2. Tempat parkir 3. Sistem Antrian Elektronik 4. <i>Free wi-fi</i> 5. <i>Leaflet, Electronic Banner</i> 6. Mobil dan sepeda motor dinas 7. Ruang arsip 8. Meja 9. Kursi 10. Pesawat telepon dan mesin faksimili 11. Komputer, printer, dan <i>scanner</i>

		<p>12. Alat tulis kantor 13. Kotak saran. 14. CCTV 15. Loker Prioritas untuk layanan pemohon berkebutuhan khusus</p> <p>Fasilitas Pendukung:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Semua fasilitas ramah penyandang disabilitas (akses kursi roda, toilet khusus, <i>ramp</i> dan jalur panduan) 2. Petugas profesional yang telah mendapatkan pelatihan khusus untuk melayani pemohon berkebutuhan khusus. 3. Informasi layanan disediakan dalam berbagai format (cetak, digital, audio dan braille) untuk memastikan pemohon dapat mengakses dengan mudah. 4. Tersedia berbagai saluran komunikasi yang mudah diakses oleh pemohon berkebutuhan khusus (telepon, email, media sosial, dll) 5. Media online (Email, Website, Instagram, Facebook, Youtube, Whatsapp) 6. Ruang Konsultasi Perizinan 7. <i>SMS Gateway</i> 8. Sub domain perizinan 9. Jaringan internet/intranet 10. Koran/bahan bacaan 11. TV 12. Dispenser Air Minum /<i>Water dispenser</i> 13. Mushola 14. Toilet 15. Kantin 16. Kursi roda 17. Stasiun Pengisian Daya 18. Denah Lokasi 19. <i>Guide</i> (Satpam) 20. Tempat cuci tangan dan sabun/<i>hand sanitizer</i> <p>Ket : Sarana prasarana dan fasilitas digunakan bersama untuk beberapa jenis permohonan izin</p>
9.	Kompetensi Pelaksana	<ol style="list-style-type: none"> 1. Jenjang pendidikan: <ol style="list-style-type: none"> a. minimal SMA/SMK, semua jurusan (<i>help desk</i>) b. minimal Diploma 3, semua jurusan (<i>back office</i>) 2. Pelatihan : Diklat PTSP, Diklat Penanaman Modal, Diklat OSS, Bimtek Aplikasi dan Pelayanan 3. Pangkat / Golongan : minimal Pengatur, II/b 4. Berkemampuan khusus yang telah mendapatkan pelatihan untuk melayani pemohon berkebutuhan khusus.
10.	Pengawasan Internal	<ol style="list-style-type: none"> 1. Dilakukan oleh Kepala Dinas 2. Dilakukan oleh atasan langsung.
11.	Jumlah Pelaksana	<ol style="list-style-type: none"> 1. 7 (tujuh) orang (<i>front office</i>); 2. 8 (delapan) orang (<i>back office</i>).

12.	Jaminan Pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Diwujudkan dengan adanya kepastian persyaratan, waktu proses, prosedur, dan didukung oleh SDM yang berkompeten di bidang tugasnya. 2. Adanya jaminan bebas dari praktek KKN. 3. Apabila izin jadi, pemohon diberitahu melalui SMS Gateway dan Email.
13.	Jaminan Keamanan Keselamatan Pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> 1. CCTV; 2. Tabung Pemadam Kebakaran. 3. Tanda tangan digital 4. QR Code (tanda tangan elektronik)
14.	Evaluasi Kinerja Pelaksana	<ol style="list-style-type: none"> 1. Evaluasi dilaksanakan secara rutin; 2. Survei Kepuasan Masyarakat; 3. Evaluasi berdasarkan pengawasan atasan langsung terkait kinerja dan kedisiplinan
15.	Masa Berlaku	-
16.	Waktu Pelayanan	Senin – Jumat : 08.00 – 14.30 WIB



Netapkan di Bantul
Pada Tanggal 14 Oktober 2024

Dra. Annihayah, M.Eng
NIP. 196902041993032004