

Standar Pelayanan pada Jenis Pelayanan :

7. SURAT TANDA KETERANGAN ANDON (STKA)

NO	KOMPONEN	URAIAN			
1.	<b>Dasar hukum</b>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik.</li> <li>2. Undang-Undang Nomor 45 Tahun 2009 Tentang Perubahan Atas Undang-Undang Nomor 31 Tahun 2004 Tentang Perikanan.</li> <li>3. Undang-undang Nomor 23 Tahun 2014 Tentang Pemerintahan Daerah.</li> <li>4. Undang-undang Nomor 32 Tahun 2014 Tentang Kelautan.</li> <li>5. Peraturan Presiden Nomor 97 Tahun 2014 Tentang Penyelenggaraan Pelayanan Terpadu Satu Pintu.</li> <li>6. Peraturan Presiden Nomor 91 Tahun 2017 Tentang Percepatan Pelaksanaan Berusaha.</li> <li>7. Peraturan Pemerintah Nomor 24 Tahun 2018 Tentang Pelayanan Perizinan Berusaha Terintegrasi Secara Elektronik.</li> <li>8. Peraturan Pemerintah Nomor 05 Tahun 2021 Tentang Penyelenggaraan Perizinan Berbasis Risiko.</li> <li>9. Peraturan Pemerintah Nomor 06 Tahun 2021 Tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusaha di Daerah.</li> <li>10. Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 24 Tahun 2006 Tentang Pedoman Penyelenggaraan Pelayanan Terpadu Satu Pintu.</li> <li>11. Peraturan Daerah Provinsi Kalimantan Timur Nomor 01 Tahun 2021 Tentang Pembentukan dan Susunan Perangkat Daerah Provinsi Kalimantan Timur.</li> <li>12. Peraturan Daerah Provinsi Kalimantan Timur Nomor 02 Tahun 2021 Tentang Rencana Zonasi Wilayah Pesisir dan Pulau – Pulau Kecil Provinsi Kalimantan Timur Tahun 2021-2041.</li> <li>13. Peraturan Gubernur Kalimantan Timur Nomor 100 Tahun 2011 Tentang Pedoman Umum Pelaksanaan Standar Pelayanan Minimal Pemerintah Provinsi Kalimantan Timur.</li> <li>14. Peraturan Gubernur Kalimantan Timur Nomor 8 Tahun 2021 Tentang Penyelenggaraan Pelayanan Terpadu Satu Pintu.</li> <li>15. Undang-undang dan peraturan terkait lainnya baik dari pemerintah pusat, pemerintah daerah sesuai dengan kewenangannya dalam mengatur perizinan &amp; nonperizinan di bidang teknis / sektor terkait.</li> </ol>			
2.	<b>Persyaratan pelayanan</b>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Surat Permohonan STKA.</li> <li>2. Fotocopy KTP (Domisili di Provinsi Kalimantan Timur).</li> <li>3. Fotocopy Nomor Pokok Wajib Pajak (NPWP).</li> <li>4. Fotocopy SIUP (Surat Izin Usaha Perikanan).</li> <li>5. Fotocopy SIPI (Surat Izin Penangkapan Ikan).</li> </ol>			
3.	<b>Sistem, mekanisme, dan prosedur</b>	<i>Terlampir.</i>			
4.	<b>Jangka waktu penyelesaian</b>	Jangka waktu penyelesaian / diterbitkannya Surat Tanda Keterangan Andon (STKA) ini adalah selambat-lambatnya 7 (tujuh) hari sejak diterimanya berkas pengajuan permohonan dimana semua berkas persyaratannya telah dinyatakan lengkap dan benar.			
5.	<b>Biaya/tarif</b>	Tidak Ada Biaya			
6.	<b>Produk pelayanan</b>	Surat Tanda Keterangan Andon (STKA)			
7.	<b>Sarana, prasarana, dan/atau fasilitas</b>	<table border="0" style="width: 100%;"> <tr> <td style="vertical-align: top;"> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Lapangan Parkir</li> <li>- Ruang Tunggu yang memadai</li> <li>- Meja dan Kursi</li> <li>- Touchscreen Informasi</li> <li>- Fasilitas Toilet</li> <li>- Televisi</li> <li>- Kotak Saran / Pengaduan</li> <li>- Mesin &amp; Sistem Antrian</li> <li>- Ruang Laktasi</li> </ul> </td> <td style="vertical-align: top;"> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Komputer</li> <li>- Jaringan internet</li> <li>- Sistem Aplikasi</li> <li>- Printer &amp; Foto Copy</li> <li>- Telepon dan faximile</li> <li>- Display Room</li> <li>- Ruang Rapat</li> <li>- Mushalla</li> <li>- Ruang Back Office</li> </ul> </td> <td style="vertical-align: top;"> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Lemari Arsip / Filing Cabinet</li> <li>- Papan / Display informasi</li> <li>- AC / Pendingin Ruangan</li> <li>- Meja khusus help desk</li> <li>- Meja Customer Service</li> <li>- Brosur/pamflet &amp; Buku SOP</li> <li>- Loket Daftar &amp; Ambil Berkas</li> <li>- Pojok Bermain Anak - anak</li> </ul> </td> </tr> </table>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Lapangan Parkir</li> <li>- Ruang Tunggu yang memadai</li> <li>- Meja dan Kursi</li> <li>- Touchscreen Informasi</li> <li>- Fasilitas Toilet</li> <li>- Televisi</li> <li>- Kotak Saran / Pengaduan</li> <li>- Mesin &amp; Sistem Antrian</li> <li>- Ruang Laktasi</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Komputer</li> <li>- Jaringan internet</li> <li>- Sistem Aplikasi</li> <li>- Printer &amp; Foto Copy</li> <li>- Telepon dan faximile</li> <li>- Display Room</li> <li>- Ruang Rapat</li> <li>- Mushalla</li> <li>- Ruang Back Office</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Lemari Arsip / Filing Cabinet</li> <li>- Papan / Display informasi</li> <li>- AC / Pendingin Ruangan</li> <li>- Meja khusus help desk</li> <li>- Meja Customer Service</li> <li>- Brosur/pamflet &amp; Buku SOP</li> <li>- Loket Daftar &amp; Ambil Berkas</li> <li>- Pojok Bermain Anak - anak</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>- Lapangan Parkir</li> <li>- Ruang Tunggu yang memadai</li> <li>- Meja dan Kursi</li> <li>- Touchscreen Informasi</li> <li>- Fasilitas Toilet</li> <li>- Televisi</li> <li>- Kotak Saran / Pengaduan</li> <li>- Mesin &amp; Sistem Antrian</li> <li>- Ruang Laktasi</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Komputer</li> <li>- Jaringan internet</li> <li>- Sistem Aplikasi</li> <li>- Printer &amp; Foto Copy</li> <li>- Telepon dan faximile</li> <li>- Display Room</li> <li>- Ruang Rapat</li> <li>- Mushalla</li> <li>- Ruang Back Office</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Lemari Arsip / Filing Cabinet</li> <li>- Papan / Display informasi</li> <li>- AC / Pendingin Ruangan</li> <li>- Meja khusus help desk</li> <li>- Meja Customer Service</li> <li>- Brosur/pamflet &amp; Buku SOP</li> <li>- Loket Daftar &amp; Ambil Berkas</li> <li>- Pojok Bermain Anak - anak</li> </ul>			

8.	<b>Kompetensi pelaksana</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Minimal SLTA / Diploma III jurusan Ekonomi / Informatika / Teknik / Hukum / yang sesuai.</li> <li>▪ Memahami peraturan perundang-undangan dan Standar Operasional Prosedur yang berlaku (ketentuan terkait dengan bidang Kelautan dan Perikanan).</li> <li>▪ Mampu mengoperasikan komputer (memahami dan menguasai pengoperasian perangkat lunak / aplikasi sistem terkait di bidang Kelautan dan Perikanan).</li> </ul>
9.	<b>Pengawasan internal</b>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Dilakukan oleh atasan langsung secara berjenjang sesuai kewenangan yang berlaku.</li> <li>2. Kepala Seksi Layanan Perizinan dan Non Perizinan Sektor Sekunder.</li> <li>3. Kepala Bidang Layanan Perizinan dan Non Perizinan.</li> <li>4. Kepala DPMPPTSP Provinsi Kalimantan Timur.</li> <li>5. Pelaksanaan pengawasan tertulis dilakukan melalui lembar pengendali proses dalam berkas map proses (pencatatan dan verifikasi) atau dengan aplikasi sistem oleh masing-masing pelaku proses / staf / tim teknis (OPD) terkait.</li> </ol>
10.	<b>Penanganan pengaduan, saran, dan masukan</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Melalui pengisian lembar pengaduan &amp; masukan pelayanan di kotak saran.</li> <li>▪ Melalui media SMS, Telp atau pengaduan / keluhan langsung kepada Petugas terkait.</li> <li>▪ Penanganan Pengaduan/keluhan/saran dilakukan sesuai SOP dan Instruksi Kerja Penanganan Keluhan.</li> </ul>
11.	<b>Jumlah pelaksana</b>	Petugas Front Office (Informasi, Customer service, loket pendaftaran dan pengambilan, Help Desk), Petugas Back Office (staf pemrosesan verifikator & administrasi, Tim Teknis /OPD terkait, Tata Usaha, Kepala Seksi, Kepala Bidang, Kepala Dinas) di DPMPPTSP Prov. Kaltim.
12.	<b>Jaminan Pelayanan</b>	Diwujudkan dalam kualitas layanan produk dan layanan yang sesuai Standar Operasional Prosedur (SOP) serta didukung oleh petugas yang berkompeten di bidangnya dengan perilaku pelayanan yang ramah, cepat, trampil dan sopan santun
13.	<b>Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Izin ditandatangani langsung oleh pejabat terkait disertai cap basah sehingga terjamin keasliannya.</li> <li>▪ Surat Izin menggunakan kertas khusus, nomor registrasi tata usaha dengan kop internal DPMPPTSP Prov. Kaltim serta kemasan map eksklusif.</li> <li>▪ Petugas security selama jam pelayanan dilengkapi dengan CCTV.</li> <li>▪ Fasilitas khusus untuk disabilitas, ruang khusus untuk pemberian ASI, Safety Toilet.</li> </ul>
14.	<b>Evaluasi kinerja pelaksana</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Secara internal dilakukan dengan mengevaluasi dan menilai kinerja personil secara berkala (per enam bulan sekali).</li> <li>▪ Secara internal dan eksternal dilakukan penilaian kualifikasi bintang PTSP sesuai kriteria yang telah ditetapkan oleh BKPM dan dilakukan sekali dalam setahun.</li> <li>▪ Secara internal dan eksternal dilihat melalui hasil survei pengukuran kepuasan pelanggan / masyarakat (Indeks Kepuasan Masyarakat / IKM) sesuai dengan kriteria yang telah ditetapkan secara internal maupun oleh Kementerian PAN dan Reformasi Birokrasi (per enam bulan sekali).</li> </ul>