

**VII. STANDAR PELAYANAN NON PERIZINAN SEKTOR SOSIAL MELALUI APLIKASI PERIZINAN MANDIRI ( E- PTSP )**

**1) Pelayanan Non Perizinan Sektor Sosial - Pengumpulan Uang dan Barang**

Proses Penyampaian Pelayanan ( <i>service delivery</i> )	
NAMA PERANGKAT DAERAH	: Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Provinsi Kalimantan Timur
JENIS PELAYANAN	: Pengumpulan Uang dan Barang
1. PERSYARATAN	: Sesuai dengan Norma Standar Peraturan dan Kriteria (NSPK) dari Kementerian Sosial
2. SISTEM, MEKANISME, DAN PROSEDUR	: <div style="display: flex; justify-content: space-around; align-items: center;"> <div style="border: 1px solid black; padding: 5px; text-align: center;">Pemohon memasukkan permohonan melalui Menteri Sosial</div> <div style="border: 1px solid black; padding: 5px; text-align: center;">System melalui E-PTSP memproses permohonan</div> <div style="border: 1px solid black; padding: 5px; text-align: center;">Pemohon menerima produk layanan perizinan melalui sistem E.PTSP</div> </div>
3. JANGKA WAKTU PELAYANAN	: Sesuai dengan Peraturan Pemerintah Nomor 5 Tahun 2021 tentang Pelayanan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko
4. BIAYA/TARIF	: Rp. 0,-
5. PRODUK PELAYANAN	: REKOMENDASI
6. PENANGANAN PENGADUAN, SARAN DAN MASUKAN	: <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Pelayanan Pengaduan dapat secara langsung dilayani oleh Petugas Layanan Pengaduan secara tatap muka</li> <li>2. Kontak layanan pengaduan yang berada pada Front Office</li> <li>3. Layanan pengaduan secara online dapat melalui : <ol style="list-style-type: none"> <li>a. <i>Call Center</i> Pengaduan 0541-743235</li> <li>b. Website <a href="http://www.dpmptsp.kaltimprov.go.id">www.dpmptsp.kaltimprov.go.id</a></li> <li>c. Whatsapp Pengaduan di nomor 0851-7306-6557</li> <li>d. Email <a href="mailto:yandu.dpmptspkaltim@gmail.com">yandu.dpmptspkaltim@gmail.com</a></li> <li>e. Melalui SP4N <a href="http://www.lapor.go.id">Lapor www.lapor.go.id</a></li> </ol> </li> <li>4. Layanan Pengaduan secara <i>online/ offline</i> dilakukan pada saat jam kerja.</li> </ol>
Proses Pengelolaan Pelayanan di Internal Organisasi ( <i>Manufacturing</i> )	
1. DASAR HUKUM	: <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Undang-Undang Nomor 9 Tahun 1961 Tentang Pengumpulan Uang atau Barang;</li> <li>2. Undang-Undang Nomor 22 Tahun 1954 Tentang Undian;</li> <li>3. Undang-Undang Nomor 36 Tahun 2008 Tentang Pajak Penghasilan;</li> <li>4. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik;</li> <li>5. Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 Tentang Pemerintahan Daerah;</li> <li>6. Undang-Undang Nomor 19 Tahun 2016 Tentang Perubahan Atas Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2008 Tentang Informasi dan Transaksi Elektronik;</li> <li>7. Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2020 Tentang Cipta Kerja</li> <li>8. Peraturan Pemerintah Nomor 29 Tahun 1980 Tentang Pelaksanaan Pengumpulan Uang atau Barang;</li> <li>9. Peraturan Pemerintah Nomor 42 Tahun 1981 Tentang Tentang Pelayanan Kesejahteraan Sosial bagi Fakir Miskin;</li> <li>10. Peraturan Pemerintah Nomor 132 Tahun 2000 Tentang Pajak Penghasilan atas Undian;</li> <li>11. Peraturan Pemerintah Nomor 2 Tahun 2018 Tentang Standar Pelayanan Minimal;</li> </ol>

		<ol style="list-style-type: none"> <li>12. Peraturan Pemerintah Nomor 71 Tahun 2019 Tentang Penyelenggaraan Sistem dan Transaksi Elektronik;</li> <li>13. Peraturan Pemerintah Nomor 3 Tahun 2012 Tentang Jenis dan Tarif PNBP yang Berlaku pada Kementerian Sosial;</li> <li>14. Peraturan Pemerintah Nomor 2 Tahun 2020 Tentang Jenis dan Tarif Atas Jenis Penerimaan Negara Bukan Pajak yang Berlaku pada Kementerian Sosial;</li> <li>15. Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 138 Tahun 2017 Tentang Penyelenggaraan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Daerah;</li> <li>16. Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 20 Tahun 2008 Tentang Pedoman Organisasi dan Tata Kerja untuk Pelayanan Terpadu dan Daerah;</li> <li>17. Peraturan Menteri Sosial Nomor 13/HUK/2005 Tentang Izin Undian;</li> <li>18. Peraturan Menteri Sosial Nomor 4 Tahun 2021 Tentang Undian Gratis Berhadiah;</li> <li>19. Peraturan Menteri Sosial Nomor 8 Tahun 2021 Tentang Penyelenggaraan Pengumpulan Uang atau Barang;</li> <li>20. Keputusan Presiden Nomor 48 Tahun 1973 Tentang Penerbitan Penyelenggaraan Undian;</li> <li>21. Keputusan Menteri Sosial Nomor 73/HUK/2002 Tentang Petunjuk Pelaksanaan Pemberian Izin dan Penyelenggaraan Undian Gratis;</li> <li>22. Peraturan Arsip Nasional Republik Indonesia Nomor 5 Tahun 2021 Tentang Pedoman Umum Tata Naskah Dinas;</li> <li>23. Peraturan Daerah Provinsi Kalimantan Timur Nomor 1 Tahun 2021 Tentang Pembentukan dan Susunan Perangkat Daerah Provinsi Kalimantan Timur;</li> <li>24. Peraturan Gubernur Kalimantan Timur Nomor 100 Tahun 2011 Tentang Pedoman Umum Pelaksanaan Standar Pelayanan Minimal Pemerintah Provinsi Kalimantan Timur;</li> <li>25. Peraturan Gubernur Kalimantan Timur Nomor 8 Tahun 2021 Tentang Penyelenggaraan Terhadap Pelayanan Satu Pintu;</li> <li>26. Undang-undang dan Peraturan Terkait Lainnya Baik dari Pemerintah Pusat, Pemerintah Daerah sesuai dengan Kewenangannya dalam Mengatur Perizinan &amp; Non Perizinan di Bidang Teknis / Sektor Terkait.</li> </ol>
<p>2. SARANA DAN PRASARANA, DAN/ATAU FASILITAS</p>	<p>:</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li style="width: 33%;">• Lapangan Parkir</li> <li style="width: 33%;">• Komputer</li> <li style="width: 33%;">• Lemari Arsip / <i>Filing Cabinet</i></li> <li style="width: 33%;">• Ruang Tunggu</li> <li style="width: 33%;">• Jaringan internet</li> <li style="width: 33%;">• <i>Display</i> informasi</li> <li style="width: 33%;">• Meja dan Kursi</li> <li style="width: 33%;">• Sistem Aplikasi</li> <li style="width: 33%;">• AC / Pendingin Ruangan</li> <li style="width: 33%;">• Layar TV Informasi</li> <li style="width: 33%;">• <i>Printer &amp; Foto Copy</i></li> <li style="width: 33%;">• Meja <i>help desk</i></li> <li style="width: 33%;">• Fasilitas Toilet</li> <li style="width: 33%;">• Telepon dan faximile</li> <li style="width: 33%;">• Brosur/pamflet</li> <li style="width: 33%;">• Televisi</li> <li style="width: 33%;">• <i>Display Room</i></li> <li style="width: 33%;">• Loker Daftar &amp; Ambil Berkas</li> <li style="width: 33%;">• Kotak Saran / Pengaduan</li> <li style="width: 33%;">• Ruang Rapat</li> <li style="width: 33%;">• Pojok Bermain Anak-anak</li> <li style="width: 33%;">• Ruang Laktasi</li> <li style="width: 33%;">• Musholla</li> <li style="width: 33%;">• Ruang <i>Back Office</i></li> </ul>
<p>3. KOMPETENSI PELAKSANA</p>	<p>:</p>	<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.</li> <li>• Memiliki kemampuan dan keterampilan khusus dalam hal pelaksanaan perizinan</li> <li>• Mampu mengoperasikan komputer (memahami dan menguasai pengoperasian perangkat lunak / aplikasi sistem perizinan)</li> </ul>

4. PENGAWASAN INTERNAL	:	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Supervisi atasan langsung secara berjenjang sesuai kewenangan yang berlaku.</li> <li>2. Pelaksanaan pengawasan tertulis dilakukan melalui lembar pengendali proses dalam berkas map proses (pencatatan dan verifikasi) atau dengan aplikasi sistem.</li> </ol>
5. JUMLAH PELAKSANA	:	<p>Petugas <i>Front Office</i> (Informasi, <i>Customer Service</i>, loket pendaftaran dan pengambilan, <i>Help Desk</i>), Petugas <i>Back Office</i> (Staf / Staf Fungsional, staf pemrosesan verifikator &amp; administrasi, Tim Teknis / OPD terkait), Pejabat Fungsional Ahli Muda, Kepala Bidang( Pejabat Fungsional Ahli Madya), Kepala Dinas (Pejabat Fungsional Utama) di DPMPTSP Prov. Kaltim.</p>
6. JAMINAN PELAYANAN	:	<p>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</p>
7. JAMINAN KEAMANAN DAN KESELAMATAN PELAYANAN	:	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Penerbitan Perizinan Berusaha dari aplikasi E-PTSP divalidasi berdasarkan Persetujuan Permohonan, ditandatangani dalam bentuk QRCode dan tersimpan dalam aplikasi E-PTSP</li> <li>▪ Izin ditandatangani langsung oleh Kepala Dinas dengan tanda tangan elektronik yang bersertifikat Balai Sertifikasi Elektronik (BSRe) Badan Siber dan Sandi Negara Republik Indonesia dan tersimpan dalam sistem aplikasi perizinan</li> <li>▪ Surat Izin berbentuk elektronik (PDF) atau menggunakan kertas, dengan kop internal DPMPTSP Prov. Kaltim.</li> <li>▪ Petugas security selama jam pelayanan dilengkapi dengan CCTV.</li> <li>▪ Fasilitas khusus untuk disabilitas, ruang laktasi, <i>Safety Toilet</i>.</li> </ul>
8. EVALUASI KINERJA PELAKSANA	:	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Secara internal dilakukan dengan mengevaluasi dan menilai kinerja personel secara berkala.</li> <li>▪ Secara eksternal dilakukan penilaian kinerja PTSP sesuai kriteria yang telah ditetapkan oleh Kementerian dan Non Kementerian / Lembaga terkait.</li> <li>▪ Secara eksternal dilihat melalui survei pengukuran kepuasan pelanggan / investor (Indeks Kepuasan Masyarakat / IKM) sesuai dengan kriteria yang telah ditetapkan oleh Kementerian dan Non Kementerian / Lembaga terkait.</li> </ul>