

4. Pelayanan Izin Lisensi Arsitek

Proses Penyampaian Pelayanan (<i>service delivery</i>)		
NAMA PERANGKAT DAERAH	:	Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Provinsi Kalimantan Timur
JENIS PELAYANAN	:	Lisensi Arsitek
1. PERSYARATAN	:	<ol style="list-style-type: none"> 1. Surat Permohonan Penerbitan Lisensi Arsitek 2. Pas Foto 4 x6 Dengan Pakai Jas 3. STRA Yang Masih Berlaku 4. Surat Rekomendasi Asli Dari Ikatan Arsitek Indonesia Provinsi Kalimantan Timur 5. KTP Pemohon 6. NPWP Perorangan 7. Surat Pernyataan Kesediaan Melalui Rangkaian Kegiatan Penerbitan Lisensi Arsitek (bermaterai)
2. SISTEM, MEKANISME, DAN PROSEDUR	:	<pre> graph LR A[Pemohon memasukkan permohonan melalui sistem E-PTSP] --> B[Sistem E-PTSP memproses permohonan] B --> C[Pemohon menerima produk layanan perizinan melalui sistem E-PTSP] </pre>
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	:	IZIN
6. PENANGANAN PENGADUAN, SARAN DAN MASUKAN	:	<ol style="list-style-type: none"> 1. Pelayanan Pengaduan dapat secara langsung dilayani oleh Petugas Layanan Pengaduan secara tatap muka 2. Kontak layanan pengaduan yang berada pada <i>Front Office</i> 3. Layanan pengaduan secara online dapat melalui : <ol style="list-style-type: none"> a. <i>Call Center</i> Pengaduan 0541-743235 b. Website www.dpmpptsp.kaltimprov.go.id c. Whatsapp di nomor 0851-7306-6557 d. Email yandu.dpmpptspkaltim@gmail.com e. Melalui SP4N Laporan www.lapor.go.id 4. Layanan Pengaduan secara <i>online / offline</i> dilakukan pada saat jam kerja
Proses Pengelolaan Pelayanan di Internal Organisasi (<i>Manufacturing</i>)		
1. DASAR HUKUM	:	<ol style="list-style-type: none"> 1. Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah 2. Undang-Undang Nomor 2 Tahun 2017 tentang Jasa Konstruksi 3. Undang-Undang Nomor 6 Tahun 2017 tentang Arsitek 4. Undang-undang Nomor 10 Tahun 2022 tentang Provinsi Kalimantan Timur 5. Undang-undang (UU) Nomor 6 Tahun 2023 tentang Penetapan Peraturan Pemerintah Pengganti Undang-Undang Nomor 2 Tahun 2022 tentang Cipta Kerja menjadi Undang-Undang, 6. Peraturan Pemerintah Nomor 22 Tahun 2020 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 2 Tahun 2017 tentang Jasa Kontruksi (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2020 Nomor 107, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 6494) sebagaimana telah diubah dengan Peraturan Pemerintah Nomor 14 Tahun 2021 tentang Perubahan Atas Peraturan. Pemerintah Nomor 22 Tahun 2020 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 2 Tahun 2017 tentang Jasa Kontruksi 7. Peraturan Pemerintah Nomor 5 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko 8. Peraturan Pemerintah Nomor 6 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Di Daerah 9. Peraturan Gubernur Kalimantan Timur Nomor 40 Tahun 2023 tentang Perubahan Kedua Atas Peraturan Gubernur Nomor 8 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Pelayanan Terpadu Satu Pintu

		10. Undang-Undang Dan Peraturan Terkait Lainnya Baik Dari Pemerintah Pusat, Pemerintah Daerah Sesuai Dengan Kewenangannya Dalam Mengatur Perizinan & Nonperizinan Di Bidang Teknis / Sektor Terkait;
2. SARANA DAN PRASARANA, DAN/ATAU FASILITAS	:	<ul style="list-style-type: none"> • Lapangan Parkir • Ruang Tunggu • Meja dan Kursi • Layar TV Informasi • Fasilitas Toilet • Televisi • Kotak Saran / Pengaduan • Ruang Laktasi • Komputer • Jaringan internet • Sistem Aplikasi • Printer & Foto Copy • Telepon dan faximile • Display Room • Ruang Rapat • Musholla • Ruang Back Office • Lemari Arsip / Filing Cabinet • Display informasi • AC / Pendingin Ruangan • Meja help desk • Brosur/pamflet • Loket Daftar & Ambil Berkas • Pojok Bermain Anak-anak
3. KOMPETENSI PELAKSANA	:	<ul style="list-style-type: none"> • Minimal SLTA / Diploma III jurusan Ekonomi / Informatika / Teknik / Hukum / yang sesuai. • Memahami peraturan perundang-undangan dan Standar Operasional Prosedur yang berlaku. • Memiliki kemampuan dan ketrampilan khusus dalam hal pelaksanaan perizinan • Mampu mengoperasikan komputer (memahami dan menguasai pengoperasian perangkat lunak / aplikasi sistem perizinan
4. PENGAWASAN INTERNAL	:	<ul style="list-style-type: none"> • Supervisi atasan langsung secara berjenjang sesuai kewenangan yang berlaku. • Pelaksanaan pengawasan tertulis dilakukan melalui lembar pengendali proses dalam berkas map proses (pencatatan dan verifikasi) atau dengan aplikasi sistem
5. JUMLAH PELAKSANA	:	Petugas <i>Front Office</i> (Informasi, Customer service, loket pendaftaran dan pengambilan, Help Desk), Petugas <i>Back Office</i> (Staf / Staf Fungsional, staf pemrosesan verifikator & administrasi, Tim Teknis / OPD terkait), Pejabat Fungsional Ahli Muda, Kepala Bidang (Pejabat Fungsional Ahli Madya), Kepala Dinas (Pejabat Fungsional Utama) di DPMPTSP Prov. Kaltim.
6. JAMINAN PELAYANAN	:	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
7. JAMINAN KEAMANAN DAN KESELAMATAN PELAYANAN	:	<ul style="list-style-type: none"> • Penerbitan Perizinan Berusaha dari sistem E-PTSP divalidasi berdasarkan Persetujuan Permohonan, ditandatangani dalam bentuk QRCode dan tersimpan dalam Sistem E-PTSP • 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 • Surat Izin berbentuk elektronik (PDF) atau menggunakan kertas, dengan kop internal DPMPTSP Prov. Kaltim. • Petugas security selama jam pelayanan dilengkapi dengan CCTV. • Fasilitas khusus untuk disabilitas, ruang khusus untuk pemberian ASI, Safety Toilet.
8. EVALUASI KINERJA PELAKSANA	:	<ul style="list-style-type: none"> • Secara internal dilakukan dengan mengevaluasi dan menilai kinerja personil secara berkala. • Secara eksternal dilakukan penilaian kinerja PTSP sesuai kriteria yang telah ditetapkan oleh Kementerian dan Non Kementerian / Lembaga terkait. • 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.