



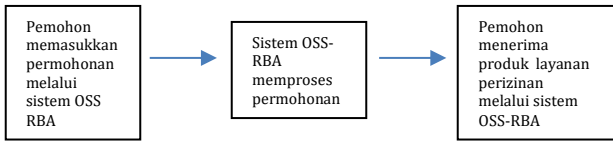
DPMPTSP
PROV. KALTIM

STANDAR PELAYANAN TAHUN 2022



**JL. BASUKI RAHMAT NO 56, SUNGAI PINANG LUAR KOTA
SAMAIRNDA PROVINSI KALIMANTAN TIMUR 75125**

XIV. STANDAR PELAYANAN PERIZINAN BERUSAHA DAN PERIZINAN BERUSAHA UNTUK MENUNJANG KEGIATAN USAHA SEKTOR KESEHATAN OBAT DAN MAKANAN MELALUI OSS-RBA

Proses Penyampaian Pelayanan (<i>service delivery</i>)	
NAMA PERANGKAT DAERAH	: Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Provinsi Kalimantan Timur
JENIS PELAYANAN	: Layanan Izin Sektor Kesehatan Obat dan Makanan
1. PERSYARATAN	: Sesuai dengan Norma Standar Peraturan dan Kriteria (NSPK) dari Kementerian Kesehatan
2. SISTEM, MEKANISME, DAN PROSEDUR	: <div style="border: 1px solid black; padding: 5px; display: inline-block;">  <pre> graph LR A[Pemohon memasukkan permohonan melalui sistem OSS RBA] --> B[Sistem OSS-RBA memproses permohonan] B --> C[Pemohon menerima produk layanan perizinan melalui sistem OSS-RBA] </pre> </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	: NIB / SERTIFIKAT STANDAR / 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 Front Office 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 Lapor 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 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik; 2. Undang-undang Nomor 36 Tahun 2009 Tentang Kesehatan; 3. Undang-undang Nomor 23 Tahun 2014 Tentang Pemerintahan Daerah; 4. Undang-undang Nomor 19 Tahun 2016 Tentang Perubahan atas Undang-undang Nomor 11 Tahun 2008 Tentang Informasi dan Transaksi Elektronik; 5. Undang-undang Nomor 11 Tahun 2020 Tentang Cipta Kerja; 6. Peraturan Pemerintah Nomor 02 Tahun 2018 Tentang Standar Pelayanan Minimal; 7. Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 71 Tahun 2019 tentang Penyelenggaraan Sistem dan Transaksi Elektronik; 8. Peraturan Pemerintah Nomor 05 Tahun 2021 Tentang Penyelenggaraan Perizinan Berbasis Resiko; 9. Peraturan Pemerintah Nomor 06 Tahun 2021 Tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusaha di Daerah;

	<ol style="list-style-type: none"> 10. Peraturan Pemerintah Nomor 47 Tahun 2021 Tentang Penyelenggaraan Bidang Perumaha-sakitan; 11. Peraturan Pemerintah Nomor 71 Tahun 2019 Tentang Penyelenggaraan Sistem dan Transaksi Elektronik; 12. Peraturan Presiden Nomor 97 Tahun 2014 Tentang Penyelenggaraan Pelayanan Terpadu Satu Pintu; 13. Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 138 Tahun 2017 tentang Penyelenggaraan Pelayanan terpadu Satu Pintu Daerah 14. Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 20 Tahun 2008 tentang Pedoman Organisasi dan Tata Kerja untuk Pelayanan Terpadu dan Daerah 15. Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 34 Tahun 2014 Tentang Perubahan atas Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 1148/Menkes/Per/VI/2011 Tentang Pedagang Besar Farmasi; 16. Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 26 Tahun 2018 tentang Pelayanan Perizinan Berusaha Terintegrasi secara Elektronik Sektor Kesehatan (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2018 Nomor 887); 17. Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 14 Tahun 2021 tentang Standar Kegiatan Usaha dan Produk pada Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko Sektor Kesehatan; 18. Peraturan Arsip Nasional Republik Indonesia Nomor 5 Tahun 2021 tentang Pedoman Umum Tata naskah Dinas; 19. Peraturan Kepala Badan Koordinasi Penanaman Modal Nomor 3 Tahun 2021 tentang Sistem Perizinan Berbasis Risiko Terintegrasi Secara Elektronik; 20. Peraturan Kepala Badan Koordinasi Penanaman Modal Nomor 4 Tahun 2021 tentang Pedoman Dan Tata Cara Pelayanan Perizinan berusaha Berbasis Risiko Dan Fasilitas Penanaman Modal; 21. Peraturan Kepala Badan Koordinasi Penanaman Modal Nomor 5 Tahun 2021 tentang Pedoman dan Tata Cara Pengawasan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko; 22. Peraturan Daerah Provinsi Kalimantan Timur Nomor 01 Tahun 2021 Tentang Pembentukan dan Susunan Perangkat Daerah Provinsi Kalimantan Timur; 23. Peraturan Gubernur Kalimantan Timur Nomor 100 Tahun 2011 tentang Pedoman Umum Pelaksanaan Standar Pelayanan Minimal Pemerintah Provinsi Kalimantan Timur; 24. Peraturan Gubernur Kalimantan Timur Nomor 08 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Pelayanan Terpadu Satu Pintu; 25. Undang-undang dan peraturan terkait lainnya baik dari pemerintah pusat, pemerintah daerah sesuai dengan kewenangannya dalam mengatur perizinan & non perizinan di bidang teknis / sektor terkait.
<p>2. SARANA DAN PRASARANA, DAN/ATAU FASILITAS</p>	<p>:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li style="width: 33%;">• Lapangan Parkir <li style="width: 33%;">• Komputer <li style="width: 33%;">• Lemari Arsip / Filing Cabinet <li style="width: 33%;">• Ruang Tunggu <li style="width: 33%;">• Jaringan internet <li style="width: 33%;">• Display informasi <li style="width: 33%;">• Meja dan Kursi <li style="width: 33%;">• Sistem Aplikasi <li style="width: 33%;">• AC / Pendingin Ruangan <li style="width: 33%;">• Layar TV Informasi <li style="width: 33%;">• Printer & Foto Copy <li style="width: 33%;">• Meja help desk <li style="width: 33%;">• Fasilitas Toilet <li style="width: 33%;">• Telepon dan faximile <li style="width: 33%;">• Brosur/pamflet <li style="width: 33%;">• Televisi <li style="width: 33%;">• Display Room <li style="width: 33%;">• Ruang Rapat

		<ul style="list-style-type: none"> • Kotak Saran / Pengaduan • Ruang Laktasi • Musholla • Ruang <i>Back Office</i> • Locket 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 keterampilan khusus dalam hal pelaksanaan perizinan • Mampu mengoperasikan komputer (memahami dan menguasai pengoperasian perangkat lunak / aplikasi sistem perizinan
4. PENGAWASAN INTERNAL	:	<ol style="list-style-type: none"> 1. Supervisi atasan langsung secara berjenjang sesuai kewenangan yang berlaku. 2. Pelaksanaan pengawasan tertulis dilakukan melalui lembar pengendali proses dalam berkas map proses (pencatatan dan verifikasi) atau dengan aplikasi sistem
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 & 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, terampil dan sopan santun</p>
7. JAMINAN KEAMANAN DAN KESELAMATAN PELAYANAN	:	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Penerbitan Perizinan Berusaha dari sistem OSS divalidasi berdasarkan Persetujuan Permohonan, ditandatangani dalam bentuk <i>QR Code</i> dan tersimpan dalam sistem OSS ▪ Izin ditandatangani langsung oleh Kepala Dinas secara dengan tanda tangan basah dan/atau tanda tangan elektronik yang bersertifikat Balai Sertifikasi Elektronik (BSRe) Badan Siber dan Sandi Negara Republik Indonesia 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 laktasi, <i>Safety Toilet</i>.
8. EVALUASI KINERJA PELAKSANA	:	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Secara internal dilakukan dengan mengevaluasi dan menilai kinerja personel 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.