



**DINAS PENANAMAN MODAL DAN PELAYANAN TERPADU SATU PINTU  
PROVINSI KALIMANTAN TIMUR**

**STANDAR OPERASIONAL PROSEDUR  
LAYANAN PENERBITAN  
SURAT TANDA REGISTRASI (STR)**

<b>NO DOKUMEN</b>	<b>:</b>	<b>SOP-LP2N-TAM-01</b>
<b>STATUS DOKUMEN</b>	<b>:</b>	<input type="checkbox"/> <b>ASLI</b> <input type="checkbox"/> <b>SALINAN NO :</b>
<b>NOMOR REVISI</b>	<b>:</b>	<b>03</b>
<b>TANGGAL PEMBUATAN</b>	<b>:</b>	<b>09 Mei 2014</b>
<b>TANGGAL REVISI</b>	<b>:</b>	<b>07 Juni 2017</b>
<b>TANGGAL EFEKTIF</b>	<b>:</b>	<b>07 Juni 2017</b>

<b>DIBUAT OLEH :</b>	<b>DIPERIKSA OLEH :</b>	<b>DISETUJUI OLEH :</b>
<b>Doni Julfiansyah, ST, M.Si</b>	<b>H. Edy Gunawan, SE, MM</b>	<b>H. Diddy Rusdiansyah AD, SE, MM</b>
<b>Kasi Layanan P &amp; NP Sektor Primer</b>	<b>Kabid Layanan Perizinan &amp; Non Perizinan</b>	<b>Kepala DPMPTSP Prov. Kaltim</b>
<b>05 Juni 2017</b>	<b>06 Juni 2017</b>	<b>07 Juni 2017</b>

	<b>DPMPTSP PROV. KALTIM</b>	<b>STANDAR OPERASIONAL PROSEDUR</b>	
	<b>LAYANAN PENERBITAN SURAT TANDA REGISTRASI (STR)</b>	<b>No Dok : SOP-LP2N-TAM- 01</b>	
		<b>Halaman 2 Dari 9</b>	
		<b>07/06/17</b>	<b>REV. 03</b>

## DAFTAR ISI

HALAMAN PENGESAHAN	1
DAFTAR ISI	2
DAFTAR DISTRIBUSI DOKUMEN	3
STATUS REVISI & PERSETUJUAN	4
A. DASAR HUKUM / REFERENSI	5
B. KETERKAITAN	5
C. MAKSUD DAN TUJUAN	6
D. RUANG LINGKUP / KLASIFIKASI / SASARAN	6
E. INDIKATOR KINERJA DAN JAMINAN PELAYANAN	6
F. DEFINISI	6
G. PERSYARATAN PELAYANAN	7
H. SISTEM, MEKANISME DAN PROSEDUR	7
I. JANGKA WAKTU PENYELESAIAN	7
J. BIAYA / TARIF	7
K. PRODUK PELAYANAN	7
L. MASA BERLAKU PRODUK PELAYANAN	8
M. SARANA, PRASARANA DAN / ATAU FASILITAS	8
N. PELAKSANA	8
O. KOMPETENSI / KUALIFIKASI PELAKSANA	8
P. PENGAWASAN INTERNAL	8
Q. PENANGANAN PENGADUAN, SARAN DAN MASUKAN	8
R. JAMINAN KEAMANAN DAN KESELAMATAN PELAYANAN	9
S. PERINGATAN	9
T. EVALUASI KINERJA PELAKSANA	9
U. PENCATATAN / PENDATAAN / LAMPIRAN	9

## DAFTAR DISTRIBUSI

	<b>DPMPTSP PROV. KALTIM</b>	<b>STANDAR OPERASIONAL PROSEDUR</b>	
	<b>LAYANAN PENERBITAN SURAT TANDA REGISTRASI (STR)</b>	<b>No Dok : SOP-LP2N-TAM-01</b>	
		<b>Halaman 3 Dari 9</b>	
		<b>07/06/17</b>	<b>REV. 03</b>

FM-SYS-01

NO .	PEMEGANG DOKUMEN	STATUS DOKUMEN	NOMOR SALINAN
01	Management Representative / Sek ISO	Asli / Master	-
02	Kepala DPMPTSP Prov. Kaltim	Salinan Terkendali	01
03	Kabid Layanan Perijinan	Salinan Terkendali	02
04	Kabid Layanan Pengaduan	Salinan Terkendali	03
05	Kasi di Bidang Layanan Perizinan	Salinan Terkendali	04
06	Kasi di Bidang Layanan Pengaduan	Salinan Terkendali	05
07	Back Office I PTSP	Salinan Terkendali	06
08	Back Office II PTSP	Salinan Terkendali	07

**STATUS REVISI DAN PERSETUJUAN**  
FM-SYS-02

Dokumen ini milik "DPMPTSP PROV. KALTIM", isi dari dokumen ini tidak diperkenankan untuk digandakan atau disalin baik seluruh atau sebagian tanpa izin tertulis dari "DPMPTSP PROV. KALTIM"

	<b>DPMPTSP PROV. KALTIM</b>		<b>STANDAR OPERASIONAL PROSEDUR</b>	
	<b>LAYANAN PENERBITAN SURAT TANDA REGISTRASI (STR)</b>		<b>No Dok : SOP-LP2N-TAM-01</b>	
			<b>Halaman 4 Dari 9</b>	
			<b>07/06/17</b>	<b>REV. 03</b>

NO	TANGGAL	ISI PERUBAHAN	DIREVISI OLEH	DISETUJUI OLEH
01	20 Agt 15	Perubahan BPPMD menjadi BPMPTSP &	Kabid	Kepala
		perubahan daftar Distribusi dokumen	Pelayanan	BPMPTSP
		Hal 3. Penambahan kelengkapan SOP	Perizinan	
		Dengan lampiran model alur proses dan		
		matriks SOP masing-masing pelayanan		
		Untuk setiap bidang teknis / sektor.		
02	28 Feb 17	Perubahan status Badan menjadi Dinas	Kabid	Kepala
		(DPMPTSP) serta perubahan dalam	Layanan	DPMPTSP
		Flow proses (sesuai perubahan struktur	Perizinan	
		Organisasi yang baru.		
03	07 Juni 17	Penetapan SOP per jenis perizinan	Kabid	Kepala
		Sehingga dilakukan penyesuaian untuk	Layanan	DPMPTSP
		Semua jenis layanan yang ada baik	Perizinan &	
		Dalam narasi SOP maupun alur proses	Non Perizinan	

	<b>DPMPTSP PROV. KALTIM</b>	<b>STANDAR OPERASIONAL PROSEDUR</b>	
	<b>LAYANAN PENERBITAN SURAT TANDA REGISTRASI (STR)</b>	<b>No Dok : SOP-LP2N-TAM- 01</b>	
		<b>Halaman 5 Dari 9</b>	
		<b>07/06/17</b>	<b>REV. 03</b>


## A. DASAR HUKUM / REFERENSI

1. Undang-undang No. 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik.
2. Undang - Undang No.4 Tahun 2009 tentang Pertambangan Mineral dan Batubara;
3. Undang - Undang No. 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah;
4. Peraturan Pemerintah No. 65 Tahun 2005 Tentang Pedoman Penyusunan dan Penerapan Standar Pelayanan Minimal.
5. Peraturan Presiden No. 27 Tahun 2009 Tentang PTSP di bidang Penanaman Modal.
6. Peraturan Menteri Dalam Negeri No. 24 Tahun 2006 tentang Pedoman Penyelenggaraan Pelayanan Terpadu Satu Pintu.
7. Peraturan Menteri Dalam Negeri No. 20 Tahun 2008 tentang Pedoman Organisasi dan Tata Kerja untuk Pelayanan Terpadu dan Daerah.
8. Peraturan Menteri Energi dan Sumber Daya Mineral Nomor 34 Tahun 2017 tentang Perizinan di Bidang Pertambangan dan Batubara;
9. Peraturan Daerah Provinsi Kalimantan Timur Nomor 09 Tahun 2008 tentang Organisasi dan Tata Kerja Inspektorat, Badan Perencanaan Pembangunan Daerah dan Lembaga Teknis Daerah
10. Pergub Kaltim No. 46 Tahun 2008 Tentang Penjabaran Tugas Pokok, Fungsi dan tata Kerja Inspektorat, Badan Perencanaan Pembangunan Daerah dan Lembaga Teknis Daerah Provinsi Kalimantan Timur.
11. Pergub Kaltim No. 48 Tahun 2015 Tentang Pelayanan Satu Pintu (PTSP).
12. Perka DPMPTSP Provinsi Kaltim No. 503/268/DPMPTSP-III/2014 Tentang Penyelenggaraan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Di Badan Perijinan & Penanaman Modal Daerah Prov. Kaltim

## B. KETERKAITAN

- |   |                                   |
|---|-----------------------------------|
| 1. Prosedur Perencanaan PTSP  | (PM-PTSP-01)                      |
| 2. Prosedur Pelaksanaan dan Pengawasan PTSP                         | (PM-PTSP-02)                      |
| 3. Prosedur Pengendalian dan Peningkatan Mutu PTSP                  | (PM-PTSP-03)                      |
| 4. Prosedur Pengukuran Kepuasan Pelanggan PTSP                      | (PM-PTSP-05)                      |
| 5. Rencana Mutu Pelayanan Perizinan dan Non Perizinan Bidang Teknis | (RM-PTSP-01)<br>(SOP-PAIP-LPA-01) |
| 6. SOP Layanan Penanganan Keluhan / Pengaduan Pelanggan             | (SOP-LP2N-SUS-01)                 |
| 7. SOP Layanan Perizinan dengan Pendaftaran On-line                 | (SOP-LP2N-SUS-01)                 |
| 8. SOP Layanan Secara On-line                                       | (SOP-LP2N-SUS-01)                 |

	<b>DPMPTSP PROV. KALTIM</b>	<b>STANDAR OPERASIONAL PROSEDUR</b>	
	<b>LAYANAN PENERBITAN SURAT TANDA REGISTRASI (STR)</b>	<b>No Dok : SOP-LP2N-TAM- 01</b>	
		<b>Halaman 6 Dari 9</b>	
		<b>07/06/17</b>	<b>REV. 03</b>

9. SOP Layanan Pro-Aktif	02) (SOP-LP2N-SUS- 03)
10. Instruksi Kerja di Bidang LP2N DPMPTSP Prov. Kaltim	(IK-PTSP-XX)

### C. MAKSUD DAN TUJUAN

1. Sebagai pedoman dalam melaksanakan layanan Penerbitan Surat Tanda Registrasi (STR) sehingga semua ketentuan dan persyaratan Penerbitan Surat Tanda Registrasi (STR) dapat dipenuhi dan penanganannya dilakukan secara efektif dan efisien.
2. Terwujudnya kesamaan dan keseragaman atas mekanisme dan prosedur dalam proses penyelesaian layanan Penerbitan Surat Tanda Registrasi (STR)
3. Memberikan informasi kejelasan proses dan pelayanan serta kepastian waktu penyelesaian permohonan perizinan yang dijalankan.
4. Tercapainya pelayanan yang mudah, tepat, cepat, akurat, transparan dan akuntabel.

### D. RUANG LINGKUP / KLASIFIKASI / SASARAN

SOP ini diterapkan dalam proses layanan Penerbitan Surat Tanda Registrasi (STR) yang mencakup proses pelayanan informasi, pendaftaran, pemeriksaan, proses di OPD terkait, persetujuan sampai dengan penyerahan surat izin kepada pelanggan di Bidang Layanan Perizinan dan Non Perizinan DPMPTSP Prov. Kaltim.

### E. INDIKATOR KINERJA DAN JAMINAN PELAYANAN

1. Adanya kemudahan, kejelasan, Kelengkapan prosedur dan informasi pelayanan yang diberikan.
2. Adanya kejelasan dan kepastian petugas serta kedisiplinan, tanggung jawab dan kemampuan /kompetensi petugas saat melayani.
3. Adanya kepastian serta kejelasan waktu dan biaya, keadilan, ketepatan dan kecepatan waktu proses pelayanan dan penyelesaian perizinan.
4. Adanya kenyamanan dan keamanan pelayanan serta Keramahan dan Kesopanan Petugas.
5. Prinsip pelayanan prima (mudah, cepat, tepat, akurat, transparan dan akuntabel) dengan motto "CERDAS MELAYANI" (Cepat, Empaty, Ramah, aDil dan pAsti).

### F. DEFINISI

Surat Tanda Registrasi (STR) adalah *legalitas yang diperlukan perusahaan pertambangan non inti untuk melakukan kerjasama dengan pemegang IUP dan IUPK untuk kegiatan usaha penunjang jasa pertambangan selain bidang usaha yang*

	<b>DPMPTSP PROV. KALTIM</b>	<b>STANDAR OPERASIONAL PROSEDUR</b>	
	<b>LAYANAN PENERBITAN SURAT TANDA REGISTRASI (STR)</b>	<b>No Dok : SOP-LP2N-TAM- 01</b>	
		<b>Halaman 7 Dari 9</b>	
		<b>07/06/17</b>	<b>REV. 03</b>

*sudah ditetapkan.*

### **G. PERSYARATAN PELAYANAN**

1. Mengisi Formulir Surat Permohonan yang ditandatangani diatas materai beserta lampirannya
2. Rekaman Nomor Pokok Wajib Pajak (NPWP) Direktur dan yang dikuasakan
3. Rekaman Nomor Pokok Wajib Pajak (NPWP KALTIM) Perusahaan
4. Rekaman Kartu Tanda Penduduk (KTP) yang masih berlaku bagi Direktur, dan yang dikuasakan
5. Rekaman Akta Pendirian Perusahaan
6. Rekaman Akta Perubahan Terakhir
7. Fotokopi TDP,SITU,SIUP,HO
8. Surat Keterangan Domisili
9. Perusahaan Pertambangan dan/atau jasa yang masih dalam satu grup (jika ada)
10. Surat Pernyataan
11. Daftar tenaga ahli :
  - a) Pendidikan/Keahlian (melampirkan Riwayat Hidup, Ijazah, Sertifikat, KTP)
12. Keuangan :
  - a) Besar dan Komposisi modal perusahaan
  - b) Laporan Keuangan
13. Daftar Peralatan utama yang dipunyai (melampirkan Foto Alat & Lokasi) dan Bukti Pembayaran Pajak Alat Berat (3 Tahun Terakhir)
14. Struktur Organisasi
15. Laporan Kegiatan (untuk perpanjangan)
16. Surat Tugas / Surat Kuasa (asli)

### **H. SISTEM, MEKANISME DAN PROSEDUR**

*Terlampir.*

### **I. JANGKA WAKTU PENYELESAIAN**

Jangka waktu penyelesaian / diterbitkannya Surat Tanda Registrasi (STR) ini adalah selambat-lambatnya 3 (tiga) hari sejak diterimanya berkas pengajuan permohonan dimana semua berkas persyaratannya telah dinyatakan lengkap dan benar.

### **J. BIAYA / TARIF**

Tidak dikenakan biaya/retribusi

### **K. PRODUK PELAYANAN**

Surat Tanda Registrasi (STR)

	<b>DPMPTSP PROV. KALTIM</b>	<b>STANDAR OPERASIONAL PROSEDUR</b>	
	<b>LAYANAN PENERBITAN SURAT TANDA REGISTRASI (STR)</b>	<b>No Dok : SOP-LP2N-TAM- 01</b>	
		<b>Halaman 8 Dari 9</b>	
		<b>07/06/17</b>	<b>REV. 03</b>

#### **L. MASA BERLAKU PRODUK PELAYANAN**

*Masa berlaku* Surat Tanda Registrasi (STR) 5 (lima) tahun dan dapat di perpanjang

#### **M. SARANA, PRASARANA DAN / ATAU FASILITAS**

- |                             |                        |                                 |
|-----------------------------|------------------------|---------------------------------|
| - Lapangan Parkir           | - Komputer             | - Lemari Arsip / Filing Cabinet |
| - Ruang Tunggu yang memadai | - Jaringan internet    | - Papan / Display informasi     |
| - Meja dan Kursi            | - Sistem Aplikasi      | - AC / Pendingin Ruangan        |
| - Touchscreen Informasi     | - Printer & Foto Copy  | - Meja khusus help desk         |
| - Fasilitas Toilet          | - Telepon dan faximile | - Meja Customer Service         |
| - Televisi                  | - Display Room         | - Ruang Back Office             |
| - Kotak Saran / Pengaduan   | - Ruang Rapat          | - Loker Daftar & Ambil Berkas   |
| - Mesin & Sistem Antrian    | - Mushalla             | - Brosur/pamflet & Buku SOP     |

#### **N. PELAKSANA**

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 DPMPTSP Prov. Kaltim.

#### **O. KOMPETENSI / KUALIFIKASI PELAKSANA**

- Minimal SLTA / Diploma III jurusan Ekonomi / Informatika / Teknik / Hukum / yang sesuai.
- Memahami peraturan perundang-undangan dan Standar Operasional Prosedur yang berlaku (ketentuan terkait dengan bidang pertambangan).
- Mampu mengoperasikan komputer (memahami dan menguasai pengoperasian perangkat lunak / aplikasi sistem terkait di bidang pertambangan).

#### **P. PENGAWASAN INTERNAL**

1. Dilakukan oleh atasan langsung secara berjenjang sesuai kewenangan yang berlaku.
2. Kepala Seksi Layanan Perizinan dan Non Perizinan Sektor Primer.
3. Kepala Bidang Layanan Perizinan dan Non Perizinan.
4. Kepala DPMPTSP Provinsi Kalimantan Timur.
5. Pelaksanaan pengawasan tertulis dilakukan melalui lembar pengendali proses



	<b>DPMPTSP PROV. KALTIM</b>	<b>STANDAR OPERASIONAL PROSEDUR</b>	
	<b>LAYANAN PENERBITAN SURAT TANDA REGISTRASI (STR)</b>	<b>No Dok : SOP-LP2N-TAM-01</b>	
		<b>Halaman 9 Dari 9</b>	
		<b>07/06/17</b>	<b>REV. 03</b>

dalam berkas map proses (pencatatan dan verifikasi) atau dengan aplikasi sistem oleh masing-masing pelaku proses / staf / tim teknis (OPD) terkait.

#### **Q. PENANGANAN PENGADUAN, SARAN DAN MASUKAN**

- Melalui pengisian lembar pengaduan & masukan pelayanan di kotak saran.
- Melalui media SMS, Telp atau pengaduan / keluhan langsung kepada Petugas terkait.
- Penanganan Pengaduan/keluhan/saran dilakukan sesuai SOP dan Instruksi Kerja Penanganan Keluhan.

#### **R. JAMINAN KEAMANAN DAN KESELAMATAN PELAYANAN**

- Izin ditandatangani langsung oleh pejabat terkait disertai cap basah sehingga terjamin keasliannya.
- Surat Izin menggunakan kertas khusus, nomor registrasi tata usaha dengan kop internal DPMPTSP Prov. Kaltim serta kemasan map eksklusif.
- Petugas security selama jam pelayanan dilengkapi dengan CCTV.
- Fasilitas khusus untuk disabilitas, ruang khusus untuk pemberian ASI, Safety Toilet.

#### **S. PERINGATAN**

Jika SOP tidak dijalankan secara sesuai, maka dapat terjadi keterlambatan proses, kesalahan administrasi, ketidakpuasan pelanggan / pemohon yang dapat mengakibatkan terhambatnya proses birokrasi perizinan dan non perizinan di Provinsi Kalimantan Timur, hal ini akan berdampak negatif terhadap imej kemudahan usaha & dapat mengganggu kesempatan perkembangan & percepatan pembangunan perekonomian di wilayah Kalimantan Timur.

#### **T. EVALUASI KINERJA PELAKSANA**

- Secara internal dilakukan dengan mengevaluasi dan menilai kinerja personil secara berkala (per enam bulan sekali).
- Secara internal dan eksternal dilakukan penilaian kualifikasi bintang PTSP sesuai kriteria yang telah ditetapkan oleh BKPM dan dilakukan sekali dalam setahun.
- 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).

#### **U. PENCATATAN / PENDATAAN / LAMPIRAN**

	<b>DPMPTSP PROV. KALTIM</b>	<b>STANDAR OPERASIONAL PROSEDUR</b>	
	<b>LAYANAN PENERBITAN SURAT TANDA REGISTRASI (STR)</b>	<b>No Dok : SOP-LP2N-TAM- 01</b>	
		<b>Halaman 10 Dari 9</b>	
		<b>07/06/17</b>	<b>REV. 03</b>

Disimpan sebagai data elektronik (sistem) dan secara manual dalam arsip antara lain :

1. Formulir Permohonan Surat Tanda Registrasi (STR).
2. Formulir Checklist Surat Tanda Registrasi (STR).
3. Formulir Surat Kuasa Penandatanganan (jika dikuasakan).
4. Formulir Surat Kuasa Pengurusan (Jika dikuasakan).
5. Formulir / Format Baku Surat Tanda Registrasi (STR).



PELAYANAN PENERBITAN SURAT TANDA REGISTRASI (STR)

URAIAN PROSES	PN. JAWAB PELAKSANA							MUTU BAKU			KETERANGAN
	PEMOHON/ PELANGGAN	PETUGAS INFORMASI / CS / LOKET PENDAFTARAN	PETUGAS PEMROSESAN (VERIFIKASI/ ADM DATA)	KASI LAYANAN PERIZINAN & NON PERIZINAN	KABID LAYANAN PERIZINAN & NON PERIZINAN	PETUGAS TATA USAHA	KEPALA DPMPSTP PROV. KALTIM	KELENGKAPAN	WAKTU	OUTPUT	
<p>1. Mencari informasi terkait pelayanan perizinan / non perizinan bidang / sektor teknis (via telp/datang langsung). Menanyakan berbagai persyaratan &amp; kelengkapan berkas yang diperlukan</p>									<p>Jam Pelayanan Senin-Kamis 08.00-19.00 WITA Jum'at 08.00- 11.00 WITA</p>		<p>Setiap hari kerja sesuai dengan jam pelayanan kantor</p>
<p>2. Memberikan &amp; menjelaskan berbagai informasi yang dibutuhkan :</p> <p>a. Menjelaskan persyaratan administratif permohonan perizinan/non perizinan teknis</p> <p>b. (form permohonan &amp; persyaratan berkas) Menjelaskan tahapan dan mekanisme pengurusan, hari penyelesaian proses, biaya pengurusan, dll).</p>							<ul style="list-style-type: none"> <li>- Checklist Persyaratan perizinan</li> <li>- Form Permohonan perizinan</li> </ul>	<p>Sesuai kebutuhan &amp; keperluan pemohon</p>	<p>Penjelasan informasi sesuai dengan kebutuhan dan permintaan</p> <p>Pemberian form &amp; berkas persyaratan terkait.</p>	<p>- Jika tidak datang secara langsung, dapat dilakukan pengiriman formulir permohonan persyaratan lainnya via email kepada pihak pemohon.</p>	
<p>3. - Mengisi formulir dan melengkapi berkas permohonan sesuai dengan persyaratan yang telah ditentukan</p> <p>- Menyampaikan berkas yang telah diisi &amp; lengkap kepada petugas Customer Service</p>							<ul style="list-style-type: none"> <li>- Checklist Persyaratan perizinan</li> <li>- Form Permohonan perizinan</li> <li>- Berkas kelengkapan sesuai persyaratan</li> </ul>	<p>Sesuai kebutuhan &amp; keperluan pemohon</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Isian permohonan perizinan</li> <li>- Berkas kelengkapan lainnya</li> </ul>		
<p>4. CS Menerima &amp; memeriksa kelengkapan &amp; kebenaran berkas permohonan dengan menggunakan Checklist penerimaan :</p> <p>a. Jika belum lengkap &amp; benar, maka diminta pelanggan/pemohon untuk melengkapi kembali berkas</p> <p>b. Jika sudah lengkap dan benar, maka diserahkan kepada petugas pendaftaran untuk diproses secara lebih lanjut.</p>							<ul style="list-style-type: none"> <li>- Isian permohonan perizinan</li> <li>- Berkas kelengkapan lainnya</li> <li>- Checklist Persyaratan perizinan</li> </ul>	<p>Hari ke H 10 - 30 menit</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Hasil pemeriksaan dan verifikasi berkas</li> <li>- Isian Map pengendalian proses</li> </ul>	<p>- Jika tidak sesuai dapat dilakukan konfirmasi kejelasan &amp; kelengkapan data, dikembalikan kepada pemohon terkait untuk diperbaiki / dilengkapi, meminta kekurangan persyaratan tambahan atau membuat permohonan baru.</p>	



PELAYANAN PENERBITAN SURAT TANDA REGISTRASI (STR)

URAIAN PROSES	PN. JAWAB PELAKSANA							MUTU BAKU			KETERANGAN
	PEMOHON/ PELANGGAN	PETUGAS INFORMASI / CS / LOKET PENDAFTARAN	PETUGAS PEMROSESAN (VERIFIKASI/ ADM DATA)	KASI LAYANAN PERIZINAN & NON PERIZINAN	KABID LAYANAN PERIZINAN & NON PERIZINAN	PETUGAS TATA USAHA	KEPALA DPMPSTP PROV. KALTIM	KELENGKAPAN	WAKTU	OUTPUT	
<p>5. Petugas Pendaftaran menerima berkas yg sudah dicek oleh Customer Service (CS) :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- melakukan pencatatan data pemohon/ pelanggan pada map catatan proses pendaftaran.</li> <li>- Meminta &amp; memberikan penjelasan yang diperlukan terkait perijinan</li> <li>- Memberikan nomor berkas &amp; menandai kelengkapan berkas di checklist</li> <li>- Membubuhkan tanggal , waktu dan tanda tangan pada map proses</li> <li>- Meminta pelanggan/pemohon untuk menandatangani bukti awal proses dan menjelaskan waktu penyelesaian mekanisme proses dan hal lain yang dianggap perlu.</li> <li>- Mencetak bukti tanda terima berkas dan menyerahkan kepada pelanggan/pemohon yang akan digunakan pelanggan untuk mengambil izin yang sudah selesai nanti.</li> <li>- Menyerahkan berkas permohonan ke petugas verifikasi (back office).</li> </ul>								<ul style="list-style-type: none"> <li>- Isian permohonan perizinan</li> <li>- Berkas kelengkapan lainnya</li> <li>- Checklist Persyaratan perizinan</li> </ul>	<p>Hari ke H 10 - 15 menit</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Hasil pemeriksaan dan verifikasi berkas</li> <li>- Bukti tanda terima berkas permohonan</li> <li>- Isian Map pengendali proses</li> </ul>	<p>Pemohonan dan semua berkas terkait yang sudah dipastikan lengkap dan benar bisa dibuatkan bukti tanda terima yang sekaligus merupakan mulai perhitungan hari kerja penyelesaian perizinan.</p>
<p>6. Menerima dan memeriksa berkas permohonan terkait serta memastikan semua persyaratan sudah dipenuhi &amp; benar.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Jika ada kesalahan / kekurangan, maka meminta untuk diperbaiki kembali.</li> <li>- Jika sudah memenuhi syarat dan sudah benar, maka diserahkan ke Petugas Admin untuk proses draft izin.</li> </ul>							<ul style="list-style-type: none"> <li>- Map Pengendali Proses PTSP</li> <li>- Permohonan dan Berkas terkait</li> </ul>	<p>Hari ke H 10 - 30 menit</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Permohonan &amp; Berkas terkait</li> <li>- Isian Map pengendali proses</li> <li>- Draft Surat Izin</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Memastikan Format dan isi surat benar dan lengkap</li> <li>- Tidak ada kesalahan ketik / entry data'</li> </ul>	
<p>7. - Menerima berkas terkait &amp; melakukan input data pelanggan ke dalam sistem</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Mencetak Draft Izin Permohonan Izin Perizinan</li> </ul>							<ul style="list-style-type: none"> <li>- Map Pengendali Proses PTSP</li> <li>- Permohonan dan Berkas terkait</li> </ul>	<p>Hari ke H 5 menit</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Permohonan &amp; Berkas terkait</li> <li>- Isian Map pengendali proses</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Memastikan kembali Format &amp; isi surat benar dan lengkap</li> <li>- Memastikan kebenaran dan kelengkapan draft surat izin</li> </ul>	



PELAYANAN PENERBITAN SURAT TANDA REGISTRASI (STR)

SOP-LP2N-TAM-01

LAMPIRAN

07/06/17

REV : 02

URAIAN PROSES	PN. JAWAB PELAKSANA							MUTU BAKU			KETERANGAN
	PEMOHON/ PELANGGAN	PETUGAS INFORMASI / CS / LOKET PENDAFTARAN	PETUGAS PEMROSESAN (VERIFIKASI/ ADM DATA)	KASI LAYANAN PERIZINAN & NON PERIZINAN	KABID LAYANAN PERIZINAN & NON PERIZINAN	PETUGAS TATA USAHA	KEPALA DPMPSTP PROV. KALTIM	KELENGKAPAN	WAKTU	OUTPUT	
- Menyerahkan Draft Izin Kepada Kepala Seksi Pelayanan										- Draf Surat Izin	sesuai hasil pemeriksaan. - Dibuat Rangkap 3
8. Menerima dan memeriksa draft izin & berkas terkait serta memastikan semua persyaratan sudah dipenuhi & benar.  - Jika ada kesalahan pada draft, maka meminta untuk diperbaiki kembali.  - Jika sudah memenuhi syarat dan sudah benar, diparaf & diserahkan ke Kepala Bidang Pelayanan Perizinan								- Map Pengendali Proses PTSP - Permohonan dan Berkas terkait	Hari ke H- H+ 10 - 30 menit	- Permohonan & Berkas terkait - Isian Map pengendali proses - Draf Surat Izin	- Memastikan Format dan isi surat benar dan lengkap - Tidak ada kesalahan ketik / entry data'
9. Menerima dan memeriksa draft izin & berkas terkait serta memastikan semua persyaratan sudah dipenuhi.  - Jika belum memenuhi syarat, maka dikonfirmasi kepada pelanggan/pemohon untuk mengupayakan pemenuhannya, melalui verifikasi/petugas pendaftaran.  - Jika sudah memenuhi syarat, tapi ada kesalahan pada draft, maka meminta Petugas Adm Data untuk memperbaiki  - Jika sudah memenuhi syarat dan sudah benar, maka meminta untuk dicetak, dan dibubuhkan paraf.								- Map Pengendali Proses PTSP - Permohonan dan Berkas terkait	Hari ke H- H+ 10 - 30 menit	- Permohonan & Berkas terkait - Isian Map pengendali proses - Draf Surat Izin	- Memastikan Format dan isi surat benar dan lengkap - Tidak ada kesalahan ketik / entry data - Memastikan kebenaran dan kelengkapan draft surat izin - Memastikan semua berkas telah memenuhi semua persyaratan dan ketentuan perundangan yang berlaku - Membubuhkan paraf jika sudah lengkap dan benar
10. Menerima & memeriksa Surat Izin yang sudah diverifikasi oleh Kepala Bidang  - Jika belum benar, maka dikembalikan kepada Petugas Kabid/Kasi untuk diperbaiki  - Jika sudah benar, ditandatangani dan								- Map Pengendali Proses PTSP - Permohonan dan Berkas terkait	Hari ke H- H+ 5 - 10 menit	- Permohonan & Berkas terkait - Isian Map pengendali proses - Surat Izin yang sudah disahkan	- Memastikan kebenaran dan kelengkapan draft surat izin - Memastikan semua berkas telah memenuhi semua persyaratan dan ketentuan perundangan yang berlaku - Membubuhkan tanda tangan





PELAYANAN PENERBITAN SURAT TANDA REGISTRASI (STR)

SOP-LP2N-TAM-01

LAMPIRAN

07/06/17

REV : 02

URAIAN PROSES	PN. JAWAB PELAKSANA							MUTU BAKU			KETERANGAN
	PEMOHON/ PELANGGAN	PETUGAS INFORMASI / CS / LOKET PENDAFTAR AN	PETUGAS PEMROSESA N (VERIFIKASI/ ADM DATA)	KASI LAYANAN PERIZINAN & NON PERIZINAN	KABID LAYANAN PERIZINAN & NON PERIZINAN	PETUGAS TATA USAHA	KEPALA DPMPTSP PROV. KALTIM	KELENGKAPAN	WAKTU	OUTPUT	
Arsip/Rekaman.											DPMPTSP (Bidang Dalak).
<p>13. Menerima Surat Izin terkait dari Petugas di loket Pengambilan.</p> <p>Menandatangani Bukti Serah Terima Surat</p> <p>Mengisi kuesioner survey kepuasan Pelanggan dan menyerahkan kembali kepada petugas Tata Usaha (TU)</p> <p>Mendapatkan informasi terkait hak dan kewajiban pemohon setelah terbit surat izin</p>							- Surat Tanda terima berkas awal sebagai bukti untuk pengambilan surat izin	Hari ke H- H+	- Surat Izin yang sudah disahkan - Kuesioner Survei kepuasan - Bukti tanda terima surat izin	- Diloket / tempat pengambilan berkas / surat izin yang sudah ditetapkan - Kuesioner survei diisi dengan lengkap dan objectif sesuai pelayanan yang diterima	

<b>Keterangan :</b> 	Dibuat Oleh :	Diperiksa Oleh :	Disetujui Oleh :	
		Doni Julfiansyah, ST, M.Si	H. Edy Gunawan, SE, MM	Diddy Rusdiansyah A.D, SE, MM
		Kasi Layanan Perizinan dan Non Perizinan Sektor Primer	Kabid Layanan Perizinan & Non Perizinan	Kepala DPMPTSP Prov. Kaltim

an

g-  
-  
&  
sil

an  
ig-  
ada  
r-

n-  
n-



as  
l  
it-  
/a  
e-

:  
p

in-

.

in-

1

ar

o-

p  
n

.

ak

an  
ah

n











**BADAN PERIJINAN DAN PENANAMAN MODAL DAERAH (BPPMD) PROV. KALTIM****STANDAR OPERASIONAL PROSEDUR****SOP-PTSP-****LAMPIRAN****REV : 01**

URAIAN PROSES	PN. JAWAB PELAKSANA						MUTU BAKU			KETERANGAN	
	PEMOHON/ PELANGGAN	PETUGAS INFORMASI / PENDAFTAR AN	PETUGAS VERIFIKATO R	PETUGAS ENTRY DATA	KEPALA BIDANG PELAYANAN PERIJINAN	PETUGAS TATA USAHA	KEPALA BPPMD	KELENGKAPAN	WAKTU		OUTPUT

**Keterangan :**

□ : Memulai / Mengakhiri Proses

→ : Alur Proses

□ : Formulir

□ : Aktivitas / Proses

○ : Penyambung Proses

□ : Formulir rangkap / multi distribusi

□ : Proses dengan Pengawasan &amp; pengendalian

◇ : Keputusan

**Dibuat Oleh :****Diperiksa Oleh :****Disetujui Oleh :****Doni Julfiansyah, SE****H. Edy Gunawan, SE, MM****Diddy Rusdiansyah A.D, SE, MM**

**BADAN PERIJINAN DAN PENANAMAN MODAL DAERAH (BPPMD) PROV. KALTIM****STANDAR OPERASIONAL PROSEDUR****SOP-PTSP-****LAMPIRAN****REV : 01**

<b>URAIAN PROSES</b>	<b>PN. JAWAB PELAKSANA</b>						<b>MUTU BAKU</b>			<b>KETERANGAN</b>
	<b>PEMOHON/ PELANGGAN</b>	<b>PETUGAS INFORMASI / PENDAFTAR AN</b>	<b>PETUGAS VERIFIKATO R</b>	<b>PETUGAS ENTRY DATA</b>	<b>KEPALA BIDANG PELAYANAN PERIJINAN</b>	<b>PETUGAS TATA USAHA</b>	<b>KEPALA BPPMD</b>	<b>KELENGKAPAN</b>	<b>WAKTU</b>	
							<b>Pelaksana PTSP</b>	<b>Kabid Pelayanan Perizinan</b>	<b>Kepala BPPMD Prov. Kaltim</b>	