



DPMPTSP
PROV. KALTIM

STANDAR PELAYANAN TAHUN 2022



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

2) Kartu Pengawasan Izin Trayek Kapal Angkutan Sungai dan Danau (KPIT)

Proses Penyampaian Pelayanan (<i>service delivery</i>)	
NAMA PERANGKAT DAERAH	: Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Provinsi Kalimantan Timur
JENIS PELAYANAN	: Kartu Pengawasan Izin Trayek Kapal Angkutan Sungai dan Danau (KPIT)
1. PERSYARATAN	: Sesuai dengan Norma Standar Peraturan dan Kriteria (NSPK) dari Kementerian Perhubungan
2. SISTEM, MEKANISME, DAN PROSEDUR	: <div style="text-align: center;"> <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> </div>
3. JANGKA WAKTU PELAYANAN	: Sesuai dengan Peraturan Pemerintah Nomor 5 Tahun 2021 tentang Pelayanan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko
4. BIAYA/TARIF	: Sesuai Peraturan Daerah Provinsi Kalimantan Timur Nomor 5 Tahun 2021 tentang Perubahan Kedua Atas Peraturan Daerah Nomor 3 Tahun 2012 tentang Retribusi Perizinan Tertentu : <ol style="list-style-type: none"> 1. Bidang LLAJ <ul style="list-style-type: none"> - Permohonan Baru : <ol style="list-style-type: none"> a. Kendaraan kapasitas s.d. 16 penumpang : Rp. 1.000.000,- / izin b. Kendaraan kapasitas > 16 penumpang : Rp. 5.000.000,- / izin - Perpanjangan Izin : <ol style="list-style-type: none"> a. Kendaraan kapasitas s.d. 16 penumpang : Rp. 750.000,- / izin b. Kendaraan kapasitas > 16 penumpang : Rp. 2.500.000,- / izin - Izin penyelenggaraan angkutan orang tidak dalam trayek yang menjadi kewenangan Gubernur Rp. 5.000.000,- / izin 2. Bidang Pelayaran <ul style="list-style-type: none"> - Izin Trayek Angkutan Penyeberangan Lintas Kota/Kabupaten Dalam Provinsi Rp. 5.000.000,- / kapal per 1 tahun - Izin Trayek Angkutan Sungai Danau Kota/Kabupaten Dalam Provinsi ≥ 7 GT Rp. 500.000,- / kapal per 1 tahun - Izin Trayek Angkutan Penumpang Kapal / <i>Speed Boat</i> Dalam Kota / Kabupaten Dalam Provinsi ≥ 7 GT Rp. 500.000,- / kapal per 1 tahun - Izin Trayek Angkutan Penumpang Kapal / <i>Speed Boat</i> Dalam Kota / Kabupaten Dalam Provinsi ≥ 7 GT Rp. 50.000 / kapal per 1 tahun
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 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.dpmpstsp.kaltimprov.go.id c. Whatsapp di nomor 0851-7306-6557 d. Email yandu.dpmpstspkaltim@gmail.com e. Melalui SP4N <i>Lapor</i> 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 Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2007 tentang Penanaman Modal;2. Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 17 Tahun 2008 tentang Pelayanan;3. Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 22 Tahun 2009 tentang Lalu Lintas dan Angkutan Jalan;4. Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik;5. Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 23 Tahun 2014 Tentang Pemerintahan Daerah;6. Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 19 Tahun 2016 Tentang Perubahan Atas Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2008 Tentang Informasi dan Transaksi Elektronik;7. Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 11 Tahun 2020 tentang Cipta Kerja;8. Peraturan Presiden Republik Indonesia Nomor 97 Tahun 2014 Tentang Penyelenggaraan Pelayanan Terpadu Satu Pintu;9. Peraturan Presiden Republik Indonesia Nomor 91 Tahun 2017 Tentang Percepatan Pelaksanaan Berusaha;10. Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 71 Tahun 2019 Tentang Penyelenggaraan Sistem dan Transaksi Elektronik;11. Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 05 Tahun 2021 Tentang Penyelenggaraan Perizinan Berbasis Risiko;12. Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 06 Tahun 2021 Tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusaha di Daerah;13. Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 30 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Bidang Lalu Lintas dan Angkutan Jalan;14. Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 31 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Bidang Pelayanan;15. Peraturan Menteri Dalam Negeri Republik Indonesia Nomor 138 Tahun 2017 tentang Penyelenggaraan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Daerah;16. Peraturan Menteri Dalam Negeri Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2021 tentang Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu;17. Peraturan Menteri Perhubungan Republik Indonesia Nomor PM 12 Tahun 2021 tentang Standar Kegiatan Usaha dan Produk Pada Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko Sektor Transportasi;18. Peraturan Kepala Badan Koordinasi Penanaman Modal Republik Indonesia Nomor 3 Tahun 2021 tentang Sistem Perizinan Berbasis Risiko Terintegrasi Secara Elektronik;19. Peraturan Kepala Badan Koordinasi Penanaman Modal Republik Indonesia Nomor 4 Tahun 2021 tentang Pedoman Dan Tata Cara Pelayanan Perizinan berusaha Berbasis Risiko Dan Fasilitas Penanaman Modal;20. Peraturan Kepala Badan Koordinasi Penanaman Modal Republik Indonesia Nomor 5 Tahun 2021 tentang Pedoman

		<p>dan Tata Cara Pengawasan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko;</p> <p>21. Peraturan Arsip Nasional Republik Indonesia Nomor 5 Tahun 2021 Tentang Pedoman Umum Tata Naskah Dinas;</p> <p>22. Peraturan Daerah Provinsi Kalimantan Timur Nomor 01 Tahun 2021 Tentang Pembentukan dan Susunan Perangkat Daerah Provinsi Kalimantan Timur;</p> <p>23. Peraturan Gubernur Kalimantan Timur Nomor 100 Tahun 2011 Tentang Pedoman Umum Pelaksanaan Standar Pelayanan Minimal Pemerintah Provinsi Kalimantan Timur;</p> <p>24. Peraturan Gubernur Kalimantan Timur Nomor 8 Tahun 2021 Tentang Penyelenggaraan Pelayanan Terpadu Satu Pintu;</p> <p>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	:	<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 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 DPMPSTP 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 aplikasi E-PTSP divalidasi berdasarkan Persetujuan Permohonan, ditandatangani dalam bentuk <i>QR Code</i> dan tersimpan dalam aplikasi E-PTSP.▪ 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.