



DPMPTSP
PROV. KALTIM

STANDAR PELAYANAN TAHUN 2022



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

3) Pelayanan Perizinan Berusaha Izin *Crossing* / Perlintasan Jalan

Proses Penyampaian Pelayanan (<i>service delivery</i>)		
NAMA PERANGKAT DAERAH	:	Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Provinsi Kalimantan Timur
JENIS PELAYANAN	:	Izin <i>crossing</i> /perlintasan jalan
1. PERSYARATAN	:	Sesuai dengan Norma Standar Peraturan dan Kriteria (NSPK) dari Kementerian Perhubungan
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 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.dpmptsp.kaltimprov.go.id c. Whatsapp di nomor 0851-7306-6557 d. Email yandu.dpmptspkaltim@gmail.com e. Melalui SP4N Lapor www.lapor.go.id 4. Layanan Pengaduan secara <i>online</i> / <i>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 22 Tahun 2009 Tentang Lalu Lintas dan Angkutan Jalan; 2. Undang-Undang Nomor 19 Tahun 2016 Tentang Perubahan Atas Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2008 Tentang Informasi dan Transaksi Elektronik; 3. Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2020 Tentang Cipta Kerja; 4. Peraturan Pemerintah Nomor 34 Tahun 2006 Tentang Jalan; 5. Peraturan Pemerintah Nomor 32 Tahun 2011 Tentang Manajemen Rekayasa, Analisis Dampak Serta Manajemen Lalu Lintas; 6. Peraturan Pemerintah Nomor 24 Tahun 2018 Tentang Perizinan Berusaha Secara Elektronik; 7. Peraturan Pemerintah Nomor 71 Tahun 2019 Tentang Penyelenggaraan Sistem dan Transaksi Elektronik; 8. Peraturan Pemerintah Nomor 5 Tahun 2021 Tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko; 9. Peraturan Pemerintah Nomor 6 Tahun 2021 Tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Di Daerah; 10. Peraturan Pemerintah Nomor 30 Tahun 2021 Tentang penyelenggaraan Bidang Lalu Lintas dan Angkutan Lalu Lintas;

		<ol style="list-style-type: none"> 11. Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 19 Tahun 2016 Tentang Pengelolaan Barang Milik Daerah; 12. Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 138 Tahun 2017 Tentang Penyelenggaraan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Daerah; 13. Peraturan Menteri Pekerjaan Umum dan Perumahan Rakyat Nomor 20 Tahun 2010 Tentang Pedoman Pemanfaatan dan Penggunaan Bagian-Bagian Jalan; 14. Peraturan Menteri Pekerjaan Umum Nomor 11/PRT/M/2010 Tentang Tata Cara dan Persyaratan Laik Fungsi; 15. Peraturan Menteri Pekerjaan Umum Nomor 19/PRT/M/2011 Tentang Persyaratan Teknis Jalan dan Perencanaan Jalan 16. Peraturan Menteri Perhubungan 17 tahun 2021 Tentang Penyelenggaraan Analisis Dampak Lalu Lintas; 17. Peraturan Arsip Nasional Republik Indonesia Nomor 5 Tahun 2021 Tentang Pedoman Umum Tata Naskah Dinas; 18. Peraturan Daerah Provinsi Kalimantan Timur Nomor 10 Tahun 2012 Tentang Penyelenggaraan Jalan Umum dan Jalan Khusus Untuk Kegiatan Pengangkutan Batubara Dan Kelapa Sawit; 19. Peraturan Daerah Provinsi Kalimantan Timur Nomor 01 Tahun 2021 Tentang Pembentukan dan Susunan Perangkat Daerah Provinsi Kalimantan Timur; 20. Peraturan Gubernur Kalimantan Timur Nomor 100 Tahun 2011 Tentang Pedoman Umum Pelaksanaan Standar Pelayanan Minimal Pemerintah Provinsi Kalimantan Timur; 21. Peraturan Gubernur Kalimantan Timur Nomor 43 Tahun 2013 Tentang Pelaksanaan Penyelenggaraan Jalan Umum dan Jalan Khusus Untuk Kegiatan Pengangkutan Batubara dan Kelapa Sawit; 22. Peraturan Gubernur Kalimantan Timur Nomor 8 Tahun 2021 Tentang Penyelenggaraan Pelayanan Terpadu Satu Pintu; 23. Surat Keputusan Gubernur Kalimantan Timur Nomor 622/K.295/2018 Tentang Penetapan Ruas-Ruas Jalan Menurut Statusnya Sebagai Jalan Provinsi; 24. 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>	<table border="0" style="width: 100%;"> <tr> <td style="vertical-align: top; width: 33%;"> <ul style="list-style-type: none"> ● Lapangan Parkir ● Ruang Tunggu ● Meja dan Kursi ● Layar TV Informasi ● Fasilitas Toilet ● Televisi ● Kotak Saran / Pengaduan ● Ruang Laktasi </td> <td style="vertical-align: top; width: 33%;"> <ul style="list-style-type: none"> ● Komputer ● Jaringan internet ● Sistem Aplikasi ● <i>Printer & Foto Copy</i> ● Telepon dan faximile ● <i>Display Room</i> ● Ruang Rapat ● Musholla ● Ruang <i>Back Office</i> </td> <td style="vertical-align: top; width: 33%;"> <ul style="list-style-type: none"> ● Lemari Arsip / <i>Filing Cabinet</i> ● Display informasi ● AC / Pendingin Ruangan ● Meja <i>help desk</i> ● Brosur/pamflet ● Loker Daftar & Ambil Berkas ● Pojok Bermain Anak-anak </td> </tr> </table>	<ul style="list-style-type: none"> ● Lapangan Parkir ● Ruang Tunggu ● Meja dan Kursi ● Layar TV Informasi ● Fasilitas Toilet ● Televisi ● Kotak Saran / Pengaduan ● Ruang Laktasi 	<ul style="list-style-type: none"> ● Komputer ● Jaringan internet ● Sistem Aplikasi ● <i>Printer & Foto Copy</i> ● Telepon dan faximile ● <i>Display Room</i> ● Ruang Rapat ● Musholla ● Ruang <i>Back Office</i> 	<ul style="list-style-type: none"> ● Lemari Arsip / <i>Filing Cabinet</i> ● Display informasi ● AC / Pendingin Ruangan ● Meja <i>help desk</i> ● Brosur/pamflet ● Loker Daftar & Ambil Berkas ● Pojok Bermain Anak-anak
<ul style="list-style-type: none"> ● Lapangan Parkir ● Ruang Tunggu ● Meja dan Kursi ● Layar TV Informasi ● Fasilitas Toilet ● Televisi ● Kotak Saran / Pengaduan ● Ruang Laktasi 	<ul style="list-style-type: none"> ● Komputer ● Jaringan internet ● Sistem Aplikasi ● <i>Printer & Foto Copy</i> ● Telepon dan faximile ● <i>Display Room</i> ● Ruang Rapat ● Musholla ● Ruang <i>Back Office</i> 	<ul style="list-style-type: none"> ● Lemari Arsip / <i>Filing Cabinet</i> ● Display informasi ● AC / Pendingin Ruangan ● Meja <i>help desk</i> ● Brosur/pamflet ● Loker Daftar & Ambil Berkas ● Pojok Bermain Anak-anak 			

<p>3. KOMPETENSI PELAKSANA</p>	<p>:</p>	<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
<p>4. PENGAWASAN INTERNAL</p>	<p>:</p>	<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
<p>5. JUMLAH PELAKSANA</p>	<p>:</p>	<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>
<p>6. JAMINAN PELAYANAN</p>	<p>:</p>	<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>
<p>7. JAMINAN KEAMANAN DAN KESELAMATAN PELAYANAN</p>	<p>:</p>	<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 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 laktasi, <i>Safety Toilet</i>.
<p>8. EVALUASI KINERJA PELAKSANA</p>	<p>:</p>	<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.