



WALI KOTA BAUBAU
PROVINSI SULAWESI TENGGARA
PERATURAN WALI KOTA BAUBAU
NOMOR : 13 TAHUN 2021

TENTANG
STANDAR PELAYANAN PADA DINAS PENANAMAN MODAL DAN
PELAYANAN TERPADU SATU PINTU KOTA BAUBAU

DENGAN RAHMAT TUHAN YANG MAHA ESA

WALI KOTA BAUBAU,

- Menimbang : a. bahwa dalam rangka meningkatkan kualitas pelayanan, ketaatan dan menjamin kepastian hukum bagi masyarakat dan aparat serta untuk melaksanakan ketentuan Pasal 1 ayat (1) Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 15 Tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan, maka perlu disusun Standar Pelayanan (SP) pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Baubau;
- b. bahwa berdasarkan pertimbangan sebagaimana dimaksud dalam huruf a, perlu menetapkan Peraturan Wali Kota tentang Standar Pelayanan pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Baubau.
- Mengingat : 1. Undang-Undang Nomor 28 Tahun 1999 tentang Penyelenggaraan Negara yang Bersih dan Bebas dari Korupsi, Kolusi dan Nepotisme (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 1999 Nomor 75, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 3851);
2. Undang-Undang Nomor 13 Tahun 2001 tentang Pembentukan Kota Bau-Bau (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2001 Nomor 93, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4120);
3. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2007 tentang Penanaman Modal (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2007 Nomor 67, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4724);
4. Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2008 tentang Informasi dan Transaksi Elektronik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2008 Nomor 58, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4843) sebagaimana telah diubah dengan Undang-Undang Nomor 19 Tahun 2016 tentang Perubahan atas Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2008 tentang Informasi dan Transaksi Elektronik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2016 Nomor 251, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5952);

5. Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2008 Nomor 61, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4846);
6. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2009 Nomor 112, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5038);
7. Undang-Undang Nomor 12 Tahun 2011 tentang Pembentukan Peraturan Perundang-undangan (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2011 Nomor 82, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5234) sebagaimana telah diubah dengan Undang-Undang Nomor 15 Tahun 2019 tentang Perubahan atas Undang-Undang Nomor 12 Tahun 2011 tentang Pembentukan Peraturan Perundang-undangan (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2019 Nomor 183, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 6398);
8. Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2014 Nomor 244, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5587), sebagaimana telah diubah beberapa kali terakhir dengan Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2020 tentang Cipta Kerja (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2020 Nomor 245, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 6573);
9. Undang-Undang Nomor 30 Tahun 2014 tentang Administrasi Pemerintahan (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2014 Nomor 292, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5601) sebagaimana telah diubah dengan Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2020 tentang Cipta Kerja (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2020 Nomor 245, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 6573);
10. Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2012 Nomor 215, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5357);
11. Peraturan Pemerintah Nomor 12 Tahun 2017 tentang Pembinaan dan Pengawasan Penyelenggaraan Pemerintahan Daerah (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2017 Nomor 73, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 6041);
12. Peraturan Pemerintah Nomor 24 Tahun 2018 tentang Pelayanan Perizinan Berusaha Terintegrasi secara Elektronik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2018 Nomor 90, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 6215);
13. Peraturan Presiden Nomor 97 Tahun 2014 tentang Penyelenggaraan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2014 Nomor 221);
14. Peraturan Presiden Nomor 91 Tahun 2017 Tentang Percepatan Pelaksanaan Berusaha (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2017 Nomor 210);

15. Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 20 Tahun 2008 tentang Pedoman Organisasi dan Tata kerja Unit Pelayanan Perizinan Terpadu di Daerah;
16. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 13 Tahun 2009 tentang Pedoman Peningkatan Kualitas Pelayanan Publik dengan Partisipasi Masyarakat;
17. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 15 Tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan;
18. Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 80 Tahun 2015 tentang Pembentukan Produk Hukum Daerah (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2015 Nomor 2036); sebagaimana telah diubah dengan Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 120 Tahun 2018 tentang Perubahan atas Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 80 Tahun 2015 tentang Pembentukan Produk Hukum Daerah;
19. Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 138 Tahun 2017 tentang Penyelenggaraan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Daerah;
20. Peraturan Badan Koordinasi Penanaman Modal Republik Indonesia Nomor 8 Tahun 2020 tentang Penilaian Kinerja Pelayanan Terpadu Satu Pintu dan Kinerja Percepatan Pelaksanaan Berusaha Pemerintah Daerah serta Kinerja Percepatan Pelaksanaan Berusaha Kementerian Negara/Lembaga;
21. Peraturan Daerah Kota Bau-Bau Nomor 5 Tahun 2016 tentang Pembentukan dan Susunan Perangkat Daerah Kota Bau-Bau;
22. Peraturan Wali Kota Baubau Nomor 6 Tahun 2018 tentang Pendelegasian Kewenangan Pelayanan Perizinan dan Non Perizinan dalam Rangka Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kepada Kepala Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Baubau (Berita Daerah Kota Baubau Tahun 2018 Nomor 6);
23. Peraturan Wali Kota Baubau Nomor 55 Tahun 2020 tentang Kode Etik Penyelenggaraan Pelayanan Publik di Lingkungan Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Baubau (Berita Daerah Kota Baubau Tahun 2020 Nomor 57).

MEMUTUSKAN :

Menetapkan : PERATURAN WALI KOTA TENTANG STANDAR PELAYANAN PADA DINAS PENANAMAN MODAL DAN PELAYANAN TERPADU SATU PINTU KOTA BAUBAU.

BAB I

KETENTUAN UMUM

Pasal 1

Dalam Peraturan Wali Kota ini yang dimaksud dengan :

1. Daerah adalah Kota Baubau;

2. Pemerintah Daerah adalah Wali Kota sebagai unsur penyelenggara pemerintah daerah yang memimpin pelaksanaan urusan pemerintahan yang menjadi kewenangan daerah otonom;
3. Wali Kota adalah Wali Kota Baubau;
4. Dinas adalah Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Baubau;
5. Kepala Dinas adalah Kepala Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Baubau;
6. Organisasi Perangkat Daerah yang selanjutnya disebut OPD adalah unit kerja perangkat daerah di lingkungan Pemerintah Kota Baubau yang meliputi Sekretariat Daerah, Sekretariat DPRD, Dinas Daerah, Lembaga Teknis Daerah, Kecamatan dan Kelurahan;
7. Izin adalah dokumen yang dikeluarkan oleh Kepala Dinas berdasarkan peraturan daerah atau peraturan lainnya yang merupakan bukti legalitas, menyatakan sah atau diperbolehkannya seseorang atau badan hukum untuk melakukan usaha atau kegiatan tertentu;
8. Perizinan Berusaha adalah legalitas yang diberikan kepada Pelaku Usaha untuk memulai dan menjalankan usaha dan/ atau kegiatannya;
9. Non Perizinan adalah segala bentuk kemudahan pelayanan, fasilitas fiskal, dan informasi mengenai penanaman modal dan perizinan, termasuk penanganan pengaduan, sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan;
10. Pelayanan Perizinan Terpadu adalah kegiatan penyelenggaraan perizinan dan non perizinan yang proses pengelolaannya mulai dari tahap permohonan sampai ke tahap terbitnya dokumen dilakukan melalui satu tempat dan satu pintu;
11. Biaya Pelayanan adalah segala biaya dengan nama atau sebutan apapun yang dikeluarkan oleh pemohon untuk memperoleh dokumen yang dikeluarkan oleh penyelenggara pelayanan yang besarnya dan tata cara pembayarannya telah ditetapkan sesuai dengan peraturan Daerah atau Peraturan Perundang-undangan lainnya;
12. Pelayanan Publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan dasar sesuai dengan hak-hak sipil setiap warga negara dan penduduk atas suatu barang, jasa dan atau pelayanan administrasi yang diselenggarakan oleh penyelenggara pelayanan publik;
13. Pengaduan Masyarakat adalah penyampaian keluhan, informasi, ketidakpuasaan oleh orang perorangan, kelompok atau badan hukum yang berkedudukan di Indonesia sebagai pengguna layanan perizinan dan nonperizinan serta informasi penanaman modal pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu sehubungan dengan adanya pelayanan yang tidak sesuai dengan Standar Pelayanan dan Standar Operasional Prosedur yang berlaku di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu;
14. Survey Kepuasan Masyarakat (SKM) yang selanjutnya disingkat SKM adalah pengukuran secara komprehensif kegiatan tentang tingkat kepuasan masyarakat yang diperoleh dari hasil pengukuran atas pendapat masyarakat dalam memperoleh pelayanan dari penyelenggara pelayanan publik;
15. Penyelenggara Pelayanan Publik yang selanjutnya disebut Penyelenggara adalah setiap institusi Penyelenggara Negara, korporasi, lembaga independen yang dibentuk berdasarkan Undang-undang untuk kegiatan pelayanan publik, dan badan hukum lain yang dibentuk semata-mata untuk kegiatan pelayanan publik. Pelaksana pelayanan Publik yang selanjutnya disebut Pelaksana adalah pejabat, pegawai, petugas, dan setiap orang yang bekerja di dalam organisasi penyelenggara yang bertugas melaksanakan tindakan atau serangkaian pelayanan publik;

16. Standar Pelayanan yang selanjutnya disingkat SP adalah tolok ukur yang dipergunakan sebagai pedoman penyelenggaraan pelayanan dan acuan penilaian kualitas pelayanan sebagai kewajiban dan janji Penyelenggara kepada masyarakat dalam rangka pelayanan yang berkualitas, cepat, mudah, terjangkau, dan terukur.

BAB II MAKSUD DAN TUJUAN

Pasal 2

Maksud ditetapkannya Standar Pelayanan (SP) adalah sebagai pedoman dan tolok ukur bagi aparatur, seluruh pihak termasuk bagi yang berkebutuhan khusus (disabilitas), kelompok dan badan hukum atau penerima pelayanan dalam proses penyelenggaraan pelayanan administratif di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Baubau.

Pasal 3

Tujuan ditetapkannya Standar Pelayanan (SP) adalah untuk :

- (1) Memberikan kepastian hukum bagi masyarakat untuk memperoleh pelayanan perizinan dan pengaduan yang diselenggarakan oleh Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Baubau;
- (2) Mewujudkan terselenggaranya pelayanan berkualitas;
- (3) Mewujudkan pelayanan yang cepat, murah, mudah, transparan, pasti, terjangkau dan tepat waktu.

BAB III RUANG LINGKUP

Pasal 4

Ruang lingkup Standar Pelayanan (SP) pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Baubau (perizinan dan non perizinan) meliputi :

- (1) Pelayanan administrasi bidang perizinan;
 - a. Sektor Pendidikan dan Kebudayaan
 1. Izin Pendirian atau Satuan Pendidikan
 2. Izin Penyelenggaraan Satuan Pendidikan Nonformal
 - b. Sektor Kesehatan
 1. Izin Praktik Tenaga Kesehatan
 2. Izin Kerja Tenaga Kesehatan
 3. Izin Mendirikan Rumah Sakit
 4. Izin Operasional Rumah Sakit
 5. Izin Operasional Klinik
 6. Izin Operasional Laboratorium Klinik Umum dan Khusus
 7. Izin Apotek
 8. Izin Toko Alat Kesehatan
 9. Izin Toko Obat

10. Sertifikat Higienis Sanitasi Pangan
 11. Izin Penyelenggaraan Pengendalian Vektor dan Binatang Pembawa Penyakit
 12. Sertifikat Produksi Pangan Industri Rumah Tangga
 13. Sertifikat Produksi Usaha Kecil dan Mikro Obat Tradisional
 14. Sertifikat Produksi Perusahaan Rumah Tangga (PRT) Alat Kesehatan dan PKRT
 15. Izin Penyelenggaraan Optikal
 16. Surat Terdaftar Penyakit Tradisional
 17. Izin Usaha Tukang Gigi
 18. Izin Usaha Salon Kecantikan
- c. Sektor Pekerjaan Umum dan Penataan Ruang
1. Izin Mendirikan Bangunan
 2. Sertifikat Laik Fungsi
 3. Izin Usaha Jasa Kontruksi
 4. Surat Izin Peil Banjir
- d. Sektor Perumahan dan Kawasan Pemukiman
1. Izin Pembangunan dan Pengembangan Perumahan
 2. Izin Rencana Fungsi dan Pemanfaatan Rusun
 3. Izin Pengubahan Rencana Fungsi dan Pemanfaatan Rusun
 4. Izin Pembangunan dan Pengembangan Permukiman
 5. Izin Pembangunan dan Pengembangan Kawasan Permukiman
- e. Sektor Sosial
1. Izin Pengumpulan Sumbangan
 2. Izin Penarikan Undian
- f. Sektor Ketenagakerjaan
1. Izin Usaha Lembaga Penempatan Tenaga Kerja Swasta
 2. Izin Lembaga Pelatihan Kerja (LPK)
- g. Sektor Lingkungan Hidup
1. Surat Pernyataan Kesanggupan Pengelolaan dan Pemantauan Lingkungan Hidup (SPPL)
 2. Izin Lingkungan
 3. Izin Pengelolaan Limbah Bahan Berbahaya dan Beracun (Limbah B3) untuk Usaha Jasa
 4. Izin Operasional Pengelolaan Limbah Bahan Berbahaya dan Beracun (Limbah B3) untuk Penghasil
 5. Izin Pembuangan Air Limbah
- h. Sektor Koperasi dan Usaha Kecil dan Menengah
1. Izin Koperasi Simpan Pinjam
 2. Izin Pembukaan Kantor Cabang Koperasi Simpan Pinjam
 3. Izin Pembukaan Kantor Cabang Pembentuk Koperasi Simpan Pinjam
 4. Izin Pembukaan Kantor Kas Koperasi Simpan Pinjam

- i. Sektor Kelautan dan Perikanan
 - 1. Surat Izin Usaha Perikanan (SIUP)
 - 2. Tanda Daftar Usaha Pengolahan Hasil Perikanan
 - j. Sektor Perhubungan
 - 1. Analisis Dampak Lalu Lintas (Andalalin)
 - 2. Izin Penyelenggaraan Angkutan Orang
 - 3. Izin Usaha Angkutan Laut Pelayaran Rakyat
 - 4. Izin Penyelenggaraan dan Pembangunan Fasilitas Parkir
 - k. Sektor Pertanian
 - 1. Izin Usaha Perkebunan
 - 2. Izin Usaha Tanaman Pangan
 - 3. Izin Usaha Holtikultura
 - 4. Izin Usaha Peternakan
 - 5. Pendaftaran Usaha Perkebunan
 - 6. Pendaftaran Usaha Tanaman Pangan
 - 7. Pendaftaran Usaha Budidaya Holtikultura
 - 8. Pendaftaran Usaha Peternakan
 - 9. Izin Usaha Rumah Potong Hewan
 - l. Sektor Perdagangan
 - 1. Izin Usaha Perdagangan
 - 2. Surat Tanda Pendaftaran Waralaba (STPW)
 - 3. Tanda Daftar Gudang
 - 4. Surat Izin Tempat Usaha Minuman Beralkohol
 - m. Sektor Perindustrian
 - 1. Izin Usaha Industri
 - 2. Izin Usaha Kawasan Industri
 - 3. Izin Perluasan
 - 4. Izin Usaha Depo Air Minum Isi Ulang
 - n. Sektor Pariwisata
 - 1. Tanda Daftar Usaha Pariwisata
 - 2. Izin Usaha Pusat Kebugaran
 - o. Sektor Komunikasi dan Informatika
 - Izin Penyelenggaraan Reklame
 - p. Pemanfaatan Pemakaian Kekayaan Daerah dan Fasilitas Umum
 - Izin Pemakaian Kekayaan Daerah
- (2) Pelayanan administrasi bidang non perizinan
- a. Penanganan Pengaduan
 - b. Pembukaan Kantor Cabang
 - c. Persetujuan Prinsip

BAB IV
KOMPONEN STANDAR PELAYANAN

Pasal 5

- (1) Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses penyampaian pelayanan (*service delivery*) meliputi :
 - a. persyaratan, adalah syarat (dokumen atau hal lain) yang harus dipenuhi dalam pengurusan masing-masing jenis perizinan;
 - b. sistem, mekanisme, dan prosedur, adalah tata cara pelayanan yang dibakukan bagi pemberi dan penerima pelayanan perizinan;
 - c. jangka waktu pelayanan adalah jangka waktu yang diperlukan untuk menyelesaikan seluruh proses pelayanan dari setiap jenis perizinan;
 - d. biaya/tarif adalah ongkos yang dikenakan kepada penerima layanan dalam mengurus dan/atau memperoleh pelayanan dari setiap jenis perizinan;
 - e. produk layanan, adalah hasil pelayanan yang diberikan dan diterima sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan yaitu berupa dokumen perizinan;
 - f. Penanganan pengaduan, saran, dan masukan adalah tata cara pelaksanaan penanganan pengaduan dan tindak lanjut.
- (2) Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses pengelolaan pelayanan diinternal organisasi (*manufacturing*) meliputi :
 - a. dasar hukum, adalah peraturan perundang-undangan yang menjadi dasar penyelenggaraan pelayanan masing-masing jenis perizinan;
 - b. sarana, prasarana, dan/atau fasilitas, adalah peralatan dan fasilitas yang diperlukan dalam penyelenggaraan pelayanan;
 - c. kompetensi pelaksana, adalah kemampuan yang harus dimiliki oleh pelaksana meliputi pengetahuan, keahlian, keterampilan, dan pengalaman;
 - d. pengawasan internal, adalah sistem pengendalian internal dan pengawasan langsung yang dilaksanakan oleh pimpinan satuan kerja atau atasan langsung pelaksana;
 - e. jumlah pelaksana, adalah tersedianya pelaksana untuk masing-masing jenis pelayanan perizinan sesuai dengan beban kerja;
 - f. jaminan pelaksana, adalah memberikan kepastian pelayanan dilaksanakan sesuai dengan Standar Pelayanan;
 - g. jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan, adalah dalam bentuk komitmen untuk memberikan rasa aman, bebas dari bahaya resiko, dan keragu-raguan;
 - h. evaluasi kinerja pelaksana, adalah penilaian untuk mengetahui seberapa jauh pelaksanaan kegiatan sesuai dengan Standar Pelayanan.
- (3) Uraian Komponen Standar pelayanan untuk masing-masing jenis perizinan dan non perizinan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dan ayat (2), tercantum dalam lampiran yang merupakan bagian yang tidak terpisahkan dari Peraturan Wali Kota ini.

BAB V
MAKLUMAT PELAYANAN

Pasal 6

- (1) Sebelum menerapkan Standar Pelayanan Kepala Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Baubau wajib menyusun dan menetapkan Maklumat Pelayanan;
- (2) Maklumat Pelayanan sebagaimana dimaksud pada ayat 1 merupakan pernyataan tertulis yang berisi kesanggupan dan kewajiban Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Baubau;
- (3) Maklumat Pelayanan sebagaimana dimaksud pada ayat (2) memuat :
 - a. Pernyataan janji dan kesanggupan untuk melaksanakan pelayanan sesuai dengan Standar Pelayanan;
 - b. Pernyataan memberikan pelayanan sesuai dengan kewajiban dan akan melakukan perbaikan secara terus menerus;
 - c. Pernyataan kesediaan untuk menerima sanksi, dan/atau memberikan kompensasi apabila pelayanan yang diberikan tidak sesuai standar.
- (4) Maklumat Pelayanan yang telah disusun wajib dipublikasikan secara luas, jelas dan terbuka kepada masyarakat, melalui berbagai media yang mudah diakses oleh masyarakat.

BAB VI
PENGORGANISASIAN DAN PENGENDALIAN

Pasal 7

- (1) Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu bertanggung jawab terhadap penyelenggaraan perizinan sesuai dengan Standar Pelayanan;
- (2) Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu menyampaikan laporan kinerja tahunan penerapan Standar Pelayanan kepada Wali Kota melalui Sekretaris Daerah;
- (3) Laporan kinerja tahunan sebagaimana dimaksud ayat (2) sebagai bahan Wali Kota untuk monitoring, evaluasi, dan pengembangan Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu.

Pasal 8

Untuk mewujudkan pelayanan yang berkualitas mengacu Standar Pelayanan yang berkelanjutan dilaksanakan monitoring, evaluasi, pengawasan, pembinaan, dan pengendalian oleh Sekretaris Daerah selaku penanggung jawab penyelenggaraan pelayanan secara umum yang secara operasional dikoordinasikan oleh Asisten Administrasi Umum serta secara teknis dibantu oleh Bagian Organisasi dan Tata Laksana sesuai tugas pokok dan fungsi berdasarkan Peraturan Perundang-undangan yang berlaku.

BAB VII
PENGEMBANGAN KAPASITAS

Pasal 9

Pengembangan kapasitas dapat berupa peningkatan kemampuan sistem aplikasi perizinan berbasis elektronik, peningkatan kelembagaan, Sumber Daya Manusia (SDM) dan keuangan sesuai peraturan perundang-undangan yang berlaku.

BAB VIII
PEMANTAUAN DAN EVALUASI

Pasal 10

- (1) Dalam rangka penilaian atas pencapaian kinerja pelayanan sebagai perbaikan berkelanjutan sesuai standar pelayanan, dilakukan pemantauan dan evaluasi untuk mendukung peningkatan kualitas pelayanan publik;
- (2) Pemantauan dan evaluasi dilakukan dengan memperhatikan pengaduan pelayanan publik yang diperoleh dari Survei Kepuasan Masyarakat (SKM).

BAB IX
PENDANAAN

Pasal 11

Dalam rangka penyusunan, penerapan, pencapaian kinerja/pelaporan, monitoring, evaluasi, pembinaan, pengawasan, pengembangan sistem, serta pengembangan kapasitas untuk mendukung penyelenggaraan Standar Pelayanan pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Baubau diperlukan biaya yang dibebankan pada Anggaran Pendapatan dan Belanja Daerah (APBD) Kota Baubau;

BAB X
KETENTUAN PENUTUP

Pasal 12

Peraturan Wali Kota ini mulai berlaku pada tanggal diundangkan

Agar setiap orang mengetahuinya, memerintahkan pengundangan Peraturan Wali Kota ini dengan penempatannya dalam Berita Daerah Kota Baubau.

Ditetapkan di Baubau
pada tanggal, 10 - Februari - 2021

WALI KOTA BAUBAU,



Diundangkan di Baubau
pada tanggal, 10 - Februari - 2021
SEKRETARIS DAERAH KOTA BAUBAU,



RONI MUHTAR

BERITA DAERAH KOTA BAUBAU TAHUN 2021 NOMOR .13 .

LAMPIRAN: PERATURAN WALIKOTA BAUBAU**NOMOR : 13 - TAHUN 2021****TANGGAL: 10 Februari - 2021****TENTANG: STANDAR PELAYANAN PADA DINAS PENANAMAN MODAL DAN PELAYANAN TERPADU SATU PINTU KOTA BAUBAU****STANDAR PELAYANAN
SEKTOR PENDIDIKAN DAN KEBUDAYAAN**

NO	KOMPONEN	URAIAN
<i>1</i>	<i>2</i>	<i>3</i>
1	Produk Pelayanan	IZIN PENDIRIAN ATAU SATUAN PENDIDIKAN
2	Persyaratan Pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Surat Permohonan Bermaterai 2. Nomor Induk Berusaha (NIB) 3. Izin Usaha dari OSS (Online Single Submission) 4. Notifikasi Perizinan dan Fasilitas dari OSS (Online Single Submission) 5. Surat Kuasa dari Pemilik Atas Pengurusan Izin (jika dikuasakan); 6. Surat Pernyataan Bermaterai tentang Kesanggupan Menaati Peraturan Perundang-Undangan yang Berlaku; 7. SK Penetapan Kepala Sekolah 8. Fotokopi Ijazah Calon Tenaga Kependidikan (Kepsek, Guru/Pengasuh dan Tenaga Administrasi) Minimal 1 (Satu) Orang Sarjana; 9. Fotokopi Kartu Tanda Penduduk Seluruh Tenaga Kependidikan (Kepala Sekolah, Guru dan Tenaga Administrasi) 10. Fotokopi Nomor Pokok Sekolah Nasional (NPSN) 11. Dokumen Rencana Induk Pengembangan (RIP) Minimal 3 (Tiga) Tahun; 12. Foto sarana dan Prasarana 13. Dokumen Jumlah Peserta Didik 14. Rincian Sumber Dana yang Tetap 15. Kurikulum Pembelajaran yang dilaksanakan 16. Fotokopi Buku Rekening Sekolah 17. Struktur organisasi dan uraian tugas 18. Fotokopi Izin Mendirikan Bangunan/Sertifikat Tanah/Surat Penyerahan Lahan/Gedung 19. Fotokopi Surat Izin Sebelumnya (apabila ada) 20. Pas Photo 4x6 21. Map Snelhektekter Plastik
3	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	<ol style="list-style-type: none"> 1. Pemohon mengajukan permohonan persetujuan pemenuhan komitmen izin melalui sistem SiCantik Cloud atau langsung ke Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Baubau; 2. Pemohon menyetorkan berkas permohonan persetujuan pemenuhan komitmen izin ke petugas Front Office untuk pemeriksaan berkas permohonan, apabila lengkap dan memenuhi persyaratan, pemohon menerima tanda terima berkas sebagai bukti pendaftaran izin; 3. Pemrosesan persetujuan pemenuhan komitmen izin oleh petugas dan Tim Teknis untuk diberikan rekomendasi/pertimbangan teknis; 4. Penerbitan/penolakan izin melalui sistem SiCantik Cloud; 5. Pengambilan/penyerahan surat izin/surat penolakan melalui petugas Front Office.
4	Jangka Waktu Pelayanan	<p>5 (Lima) Hari (Jam Pelayanan)</p> <p>Senin s.d Kamis : 08:00 s.d 16:00 Wita</p> <p>Jum'at : 08:00 s.d 17:00 Wita</p>
5	Biaya/Tarif	Tidak ada biaya (gratis)

NO	KOMPONEN	URAIAN
1	2	3
6	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Pengaduan dapat dilakukan secara tertulis melalui surat yang ditujukan kepada Kepala Dinas Penanaman Modal dan PTSP Kota Baubau, Jala Raya Palagimata No. Kota Baubau 2. Pengaduan, saran dan masukan secara langsung via: <ul style="list-style-type: none"> - Telepon : 085756062092/081341527767 - Fax : - - SMS/WA : 085756062092 - Email : baubaudpmptsp@gmail.com - Facebook : @dpmptsp kota baubau - Instagram : @dpmptspkotabaubau - Website : dpmptsp.baubaukota.go.id 3. Waktu penyelesaian aduan 3 (tiga) hari 4. Tindak lanjut penanganan pengaduan, saran dan masukan adalah : <ol style="list-style-type: none"> a. Verifikasi aduan; b. Mediasi; c. Koordinasi dan cek lokasi d. Sanksi.
7	Dasar Hukum	<ol style="list-style-type: none"> 1. Undang-Undang Nomor 20 Tahun 2003 tentang Sistem Pendidikan Nasional 2. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik; 3. Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah; 4. Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 24 Tahun 2018 tentang Pelayanan Perizinan Berusaha Terintegrasi Secara Elektronik 5. Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 66 Tahun 2020 tentang Pengelolaan dan Penyelenggaraan Pendidikan 6. Keputusan Menteri Pendidikan Nasional Nomor 060/2002 tentang Pedoman Pendirian sekolah 7. Peraturan Menteri Pendidikan nasional Nomor 24 tahun 2007 tentang Standar sarana dan Prasarana sekolah / Madrasah Pendidikan Umum 8. Peraturan Menteri Pendidikan dan Kebudayaan Nomor 81 Tahun 2013 tentang Pendirian Satuan Pendidikan Nonformal 9. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 15 Tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan 10. Peraturan Menteri Pendidikan Nasional Nomor 36 Tahun 2014 tentang Pedoman Pendirian, Perubahan dan Penutupan Satuan Pendidikan Dasar dan Menengah 11. Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 138 Tahun 2017 tentang Penyelenggaraan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Daerah 12. Peraturan Walikota Baubau Nomor 6 Tahun 2018 tentang Pendelegasian Kewenangan Pelayanan Perizinan dan Non Perizinan dalam Rangka Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kepada Kepala Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Baubau
8	Sarana dan Prasarana atau Fasilitas	<ol style="list-style-type: none"> 1. Sarana <ol style="list-style-type: none"> a. Kendaraan Bermotor Roda 2 dan Roda 4 b. Meja dan Kursi c. Komputer dan kelengkapan d. Aplikasi Pelayanan e. Alat Tulis Kantor f. Formulir g. CCTV

NO	KOMPONEN	URAIAN
1	2	3
		<ul style="list-style-type: none"> h. TV i. AC j. Loker Informasi k. Nomor Antrian Non Elektronik l. Buku Registrasi m. Buku peraturan perundang-undangan 2. Prasarana atau Fasilitas <ul style="list-style-type: none"> a. Loker Pelayanan b. Ruang Konsultasi dan Pengaduan c. Ruang Pendampingan dan Layanan Prioritas d. Toilet e. Ruang Menyusui f. Fasilitas Disabilitas g. Mushollah h. Ruang Tunggu i. Ruang Bermain Anak j. Lahan Parkir k. Ruang Tim Teknis l. Jaringan Wifi
9	Prosedur, Sistem dan Mekanisme	1. Memahami tugas dan fungsi pelayanan yang baik: <ul style="list-style-type: none"> a. Bimbingan Teknis PTSP; b. Bimbingan Teknis Excellent Service bagi front Office 2. Memiliki skill pengoperasian sistem berbasis informasi teknologi (IT); 3. Memiliki kemampuan menganalisa maksud dan tujuan pelayanan melalui aplikasi dan peraturan perundang-undangan;
10	Jumlah Pelaksana	Pelaksana Pelayanan terdiri dari : <ul style="list-style-type: none"> 1. Petugas Informasi 2. Petugas Loker Pendaftaran/Verifikasi Berkas; 3. Petugas Teknis; 4. Petugas Pencetak dan Penerbitan izin; 5. Petugas Pencatatan izin; 6. Pejabat Penandatanganan Izin; 7. Petugas Loker Penyerahan Izin.
11	Jaminan Pelayanan	Setiap pemohon mendapatkan pelayanan berdasarkan prosedur tetap yang diberikan oleh petugas berkompeten sesuai waktu penyelesaian izin dengan perilaku pelayanan ramah, cepat, tepat dan santun.
12	Pengawasan Internal	Dilakukan oleh : <ul style="list-style-type: none"> 1. Kepala Dinas Penanaman Modal dan PTSP Kota Baubau 2. Kepala Dinas Pendidikan dan Kebudayaan Kota Baubau 3. Kepala Bidang Pelayanan Perizinan dan Non Perizinan Usaha 4. Kepala Bidang Pengaduan dan Pelaporan Layanan 5. Kepala Bidang Pengendalian Pelaksanaan Penanaman Modal
13	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	1. Keamanan produk di jamin keasliannya dengan adanya tanda tangan pejabat berwenang dan tanda barcode; 2. Keselamatan dan kenyamanan dalam pelayanan sangat diutamakan dan bebas dari pungutan liar.
14	Evaluasi Kineja Pelaksana	1. IKM (Indeks Kepuasan Masyarakat); 2. Evaluasi Sistem Akuntabilitas Kinerja Pemerintah; 3. Sistem Informasi Perizinan; 4. Rapat Evaluasi yang dilaksanakan secara berkala; 5. Kotak saran dan kotak pengaduan.

STANDAR PELAYANAN
SEKTOR PENDIDIKAN DAN KEBUDAYAAN

NO	KOMPONEN	URAIAN
1	2	3
1	Produk Pelayanan	IZIN PENYELENGGARAAN SATUAN PENDIDIKAN NONFORMAL
2	Persyaratan Pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Surat Permohonan Bermaterai 2. Nomor Induk Berusaha (NIB) 3. Izin Operasional/Komersil dari OSS (Online Single Submission) 4. Notifikasi Perizinan dan Fasilitas dari OSS (Online Single Submission) 5. Surat Kuasa dari Pemilik Atas Pengurusan Izin (jika dikuasakan); 6. Surat Pernyataan Bermaterai tentang Kesanggupan Menaati Peraturan Perundang-Undangan yang Berlaku; 7. SK Penetapan Kepala Sekolah 8. Fotokopi Ijazah Calon Tenaga Kependidikan (Kepsek, Guru/Pengasuh dan Tenaga Administrasi) Minimal 1 (Satu) Orang Sarjana; 9. Fotokopi Kartu Tanda Penduduk Seluruh Tenaga Kependidikan (Kepala Sekolah, Guru dan Tenaga Administrasi) 10. Fotokopi Nomor Pokok Sekolah Nasional (NPSN) 11. Dokumen Rencana Induk Pengembangan (RIP) Minimal 3 (Tiga) Tahun; 12. Foto sarana dan Prasarana 13. Dokumen Jumlah Peserta Didik 14. Rincian Sumber Dana yang Tetap 15. Kurikulum Pembelajaran yang dilaksanakan 16. Fotokopi Buku Rekening Sekolah 17. Struktur organisasi dan uraian tugas 18. Fotokopi Izin Mendirikan Bangunan/Sertifikat Tanah/Surat Penyerahan Lahan/Gedung 19. Fotokopi Surat Izin Sebelumnya (apabila ada) 20. Pas Photo 4x6 21. Map Snelhektek Plastik
3	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	<ol style="list-style-type: none"> 1. Pemohon mengajukan permohonan persetujuan pemenuhan komitmen izin melalui sistem SiCantik Cloud atau langsung ke Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Baubau; 2. Pemohon menyetorkan berkas permohonan persetujuan pemenuhan komitmen izin ke petugas Front Office untuk pemeriksaan berkas permohonan, apabila lengkap dan memenuhi persyaratan, pemohon menerima tanda terima berkas sebagai bukti pendaftaran izin; 3. Pemrosesan persetujuan pemenuhan komitmen izin oleh petugas dan Tim Teknis untuk diberikan rekomendasi/pertimbangan teknis; 4. Penerbitan/penolakan izin melalui sistem SiCantik Cloud; 5. Pengambilan/penyerahan surat izin/surat penolakan melalui petugas Front Office.
4	Jangka Waktu Pelayanan	5 (Lima) Hari (Jam Pelayanan) Senin s.d Kamis : 08:00 s.d 16:00 Wita Jum'at : 08:00 s.d 17:00 Wita
5	Biaya/Tarif	Tidak ada biaya (gratis)
6	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Pengaduan dapat dilakukan secara tertulis melalui surat yang ditujukan kepada Kepala Dinas Penanaman Modal dan PTSP Kota Baubau, Jala Raya Palagimata No. Kota Baubau 2. Pengaduan, saran dan masukan secara langsung via: <ul style="list-style-type: none"> - Telepon : 085756062092/081341527767

NO	KOMPONEN	URAIAN
1	2	3
		<ul style="list-style-type: none"> - Fax : - - SMS/WA : 085756062092 - Email : baubaudpmptsp@gmail.com - Facebook : @dpmptsp kota baubau - Instagram : @dpmptspkotabaubau - Website : dpmptsp.baubaukota.go.id <p>3. Waktu penyelesaian aduan 3 (tiga) hari</p> <p>4. Tindak lanjut penanganan pengaduan, saran dan masukan adalah :</p> <ul style="list-style-type: none"> a. Verifikasi aduan; b. Mediasi; c. Koordinasi dan cek lokasi d. Sanksi.
7	Dasar Hukum	<ol style="list-style-type: none"> 1. Undang-Undang Nomor 20 Tahun 2003 tentang Sistem Pendidikan Nasional 2. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik; 3. Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah; 4. Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 24 Tahun 2018 tentang Pelayanan Perizinan Berusaha Terintegrasi Secara Elektronik 5. Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 66 Tahun 2020 tentang Pengelolaan dan Penyelenggaraan Pendidikan 6. Keputusan Menteri Pendidikan Nasional Nomor 060/2002 tentang Pedoman Pendirian sekolah 7. Peraturan Menteri Pendidikan nasional Nomor 24 tahun 2007 tentang Standar sarana dan Prasarana sekolah / Madrasah Pendidikan Umum 8. Peraturan Menteri Pendidikan dan Kebudayaan Nomor 81 Tahun 2013 tentang Pendirian Satuan Pendidikan Nonformal 9. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 15 Tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan 10. Peraturan Menteri Pendidikan Nasional Nomor 36 Tahun 2014 tentang Pedoman Pendirian, Perubahan dan Penutupan Satuan Pendidikan Dasar dan Menengah 11. Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 138 Tahun 2017 tentang Penyelenggaraan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Daerah 12. Peraturan Walikota Baubau Nomor 6 Tahun 2018 tentang Pendelegasian Kewenangan Pelayanan Perizinan dan Non Perizinan dalam Rangka Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kepada Kepala Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Baubau
8	Sarana dan Prasarana atau Fasilitas	<ol style="list-style-type: none"> 1. Sarana <ul style="list-style-type: none"> a. Kendaraan Bermotor Roda 2 dan Roda 4 b. Meja dan Kursi c. Komputer dan kelengkapan d. Aplikasi Pelayanan e. Alat Tulis Kantor f. Formulir g. CCTV h. TV i. AC j. Loker Informasi k. Nomor Antrian Non Elektronik l. Buku Registrasi m. Buku peraturan perundang-undangan

NO	KOMPONEN	URAIAN
1	2	3
		2. Prasarana atau Fasilitas <ol style="list-style-type: none"> a. Loker Pelayanan b. Ruang Konsultasi dan Pengaduan c. Ruang Pendampingan dan Layanan Prioritas d. Toilet e. Ruang Menyusui f. Fasilitas Disabilitas g. Mushollah h. Ruang Tunggu i. Ruang Bermain Anak j. Lahan Parkir k. Ruang Tim Teknis l. Jaringan Wifi
9	Prosedur, Sistem dan Mekanisme	<ol style="list-style-type: none"> 1. Memahami tugas dan fungsi pelayanan yang baik: <ol style="list-style-type: none"> a. Bimbingan Teknis PTSP; b. Bimbingan Teknis Excellent Service bagi front Office 2. Memiliki skill pengoperasian sistem berbasis informasi teknologi (IT); 3. Memiliki kemampuan menganalisa maksud dan tujuan pelayanan melalui aplikasi dan peraturan perundang-undangan;
10	Jumlah Pelaksana	Pelaksana Pelayanan terdiri dari : <ol style="list-style-type: none"> 1. Petugas Informasi 2. Petugas Loker Pendaftaran/Verifikasi Berkas; 3. Petugas Teknis; 4. Petugas Pencetak dan Penerbitan izin; 5. Petugas Pencatatan izin; 6. Pejabat Penandatanganan Izin; 7. Petugas Loker Penyerahan Izin.
11	Jaminan Pelayanan	Setiap pemohon mendapatkan pelayanan berdasarkan prosedur tetap yang diberikan oleh petugas berkompeten sesuai waktu penyelesaian izin dengan perilaku pelayanan ramah, cepat, tepat dan santun.
12	Pengawasan Internal	Dilakukan oleh : <ol style="list-style-type: none"> 1. Kepala Dinas Penanaman Modal dan PTSP Kota Baubau 2. Kepala Dinas Pendidikan dan Kebudayaan Kota Baubau 3. Kepala Bidang Pelayanan Perizinan dan Non Perizinan Usaha 4. Kepala Bidang Pengaduan dan Pelaporan Layanan 5. Kepala Bidang Pengendalian Pelaksanaan Penanaman Modal
13	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Keamanan produk di jamin keasliannya dengan adanya tanda tangan pejabat berwenang dan tanda barcode; 2. Keselamatan dan kenyamanan dalam pelayanan sangat diutamakan dan bebas dari pungutan liar.
14	Evaluasi Kineja Pelaksana	<ol style="list-style-type: none"> 1. IKM (Indeks Kepuasan Masyarakat); 2. Evaluasi Sistem Akuntabilitas Kinerja Pemerintah; 3. Sistem Informasi Perizinan; 4. Rapat Evaluasi yang dilaksanakan secara berkala; 5. Kotak saran dan kotak pengaduan.

**STANDAR PELAYANAN
SEKTOR KESEHATAN**

NO	KOMPONEN	URAIAN
1	2	3
1	Produk Pelayanan	IZIN APOTEK
2	Persyaratan Pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Surat Permohonan Bermeterai 2. Nomor Induk Berusaha (NIB) 3. Izin Usaha Dari OSS (Online Single Submission) 4. Izin Komersil/Operasional dari OSS (Online Single Submission) 5. Notifikasi Perizinan dan Fasilitas dari OSS (Online Single Submission) Usaha mikro kecil tidak perlu di lampirkan 6. Akta perjanjian kerjasama apoteker pengelola apotek dengan pemilik sarana apotek 7. Fotocopy Kartu Tanda Penduduk (KTP) 8. Fotocopy NPWP Apoteker 9. Fotocopy STR yang masih berlaku dan dilegalisir 10. Daftar sarana Prasarana Peralatan 11. Fotocopy Peta Lokasi dan Dena Bangunan 12. Foto copy surat Izin Apotek Sebelumnya (apabila ada) 13. Pas Photo 4x6 14. Map Snalhektek Plastik
3	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	<ol style="list-style-type: none"> 1. Pemohon mengajukan permohonan persetujuan pemenuhan komitmen izin melalui sistem SiCantik Cloud atau langsung ke Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Baubau; 2. Pemohon menyetorkan berkas permohonan persetujuan pemenuhan komitmen izin ke petugas Front Office untuk pemeriksaan berkas permohonan, apabila lengkap dan memenuhi persyaratan, pemohon menerima tanda terima berkas sebagai bukti pendaftaran izin; 3. Pemrosesan persetujuan pemenuhan komitmen izin oleh petugas dan Tim Teknis untuk diberikan rekomendasi/ pertimbangan teknis; 4. Penerbitan/penolakan izin melalui sistem SiCantik Cloud; 5. Pengambilan/penyerahan surat izin/surat penolakan melalui petugas Front Office.
4	Jangka Waktu Pelayanan	<p>5 (Lima) Hari (Jam Pelayanan)</p> <p>Senin s.d Kamis : 08:00 s.d 16:00 Wita</p> <p>Jum'at : 08:00 s.d 17:00 Wita</p>
5	Biaya/Tarif	Tidak ada biaya (gratis)
6	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Pengaduan dapat dilakukan secara tertulis melalui surat yang ditujukan kepada Kepala Dinas Penanaman Modal dan PTSP Kota Baubau, Jala Raya Palagimata No. Kota Baubau 2. Pengaduan, saran dan masukan secara langsung via: <ol style="list-style-type: none"> - Telepon : 085756062092/081341527767 - Fax : - - SMS/WA : 085756062092 - Email : baubaudpmptsp@gmail.com - Facebook : @dpmptsp kota baubau - Instagram : @dpmptspkotabaubau - Website : dpmptsp.baubaukota.go.id 3. Waktu penyelesaian aduan 3 (tiga) hari 4. Tindak lanjut penanganan pengaduan, saran dan masukan adalah : <ol style="list-style-type: none"> a. Verifikasi aduan; b. Mediasi; c. Koordinasi dan cek lokasi d. Sanksi.

NO	KOMPONEN	URAIAN
1	2	3
7	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 36 Tahun 2014 tentang Tenaga Kesehatan 5. Peraturan Pemerintah Nomor 51 Tahun 2009 tentang Pekerjaan Kefarmasian; 6. Peraturan Pemerintah Nomor 47 Tahun 2016 tentang Fasilitas Pelayanan Kesehatan 7. Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 24 Tahun 2018 tentang Pelayanan Perizinan Berusaha Terintegrasi Secara Elektronik 8. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 15 Tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan 9. Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 3 Tahun 2015 tentang Peredaran, Penyimpanan, Pemusnahan, dan Pelaporan Narkotika, Psikotropika, dan Prekursor Farmasi 10. Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 73 Tahun 2016 tentang Standar Pelayanan Kefarmasian di Apotek 11. Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 9 Tahun 2017 tentang Apotek 12. Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 138 Tahun 2017 tentang Penyelenggaraan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Daerah 13. Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 26 Tahun 2018 tentang Pelayanan Perizinan Berusaha Terintegrasi Secara Elektronik Sektor Kesehatan 14. Peraturan Walikota Baubau Nomor 6 Tahun 2018 tentang Pendelegasian Kewenangan Pelayanan Perizinan dan Non Perizinan dalam Rangka Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kepada Kepala Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Baubau
8	Sarana dan Prasarana atau Fasilitas	<ol style="list-style-type: none"> 1. Sarana <ol style="list-style-type: none"> a. Kendaraan Bermotor Roda 2 dan Roda 4 b. Meja dan Kursi c. Komputer dan kelengkapan d. Aplikasi Pelayanan e. Alat Tulis Kantor f. Formulir g. CCTV h. TV i. AC j. Loker Informasi k. Nomor Antrian Non Elektronik l. Buku Registrasi m. Buku peraturan perundang-undangan 2. Prasarana atau Fasilitas <ol style="list-style-type: none"> a. Loker Pelayanan b. Ruang Konsultasi dan Pengaduan c. Ruang Pendampingan dan Layanan Prioritas d. Toilet e. Ruang Menyusui f. Fasilitas Disabilitas g. Mushollah h. Ruang Tunggu i. Ruang Bermain Anak j. Lahan Parkir

NO	KOMPONEN	URAIAN
1	2	3
		k. Ruang Tim Teknis 1. Jaringan Wifi
9	Prosedur, Sistem dan Mekanisme	1. Memahami tugas dan fungsi pelayanan yang baik: a. Bimbingan Teknis PTSP; b. Bimbingan Teknis Excellent Service bagi front Office 2. Memiliki skill pengoperasian sistem berbasis informasi teknologi (IT); 3. Memiliki kemampuan menganalisa maksud dan tujuan pelayanan melalui aplikasi dan peraturan perundang-undangan;
10	Jumlah Pelaksana	Pelaksana Pelayanan terdiri dari : 1. Petugas Informasi 2. Petugas Locket Pendaftaran/Verifikasi Berkas; 3. Petugas Teknis; 4. Petugas Pencetak dan Penerbitan izin; 5. Petugas Pencatatan izin; 6. Pejabat Penandatanganan Izin; 7. Petugas Locket Penyerahan Izin.
11	Jaminan Pelayanan	Setiap pemohon mendapatkan pelayanan berdasarkan prosedur tetap yang diberikan oleh petugas berkompeten sesuai waktu penyelesaian izin dengan perilaku pelayanan ramah, cepat, tepat dan santun.
12	Pengawasan Internal	Dilakukan oleh : 1. Kepala Dinas Penanaman Modal dan PTSP Kota Baubau 2. Kepala Dinas Kesehatan Kota Baubau 3. Kepala Bidang Pelayanan Perizinan dan Non Perizinan Usaha 4. Kepala Bidang Pengaduan dan Pelaporan Layanan 5. Kepala Bidang Pengendalian Pelaksanaan Penanaman Modal
13	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	1. Keamanan produk di jamin keasliannya dengan adanya tanda tangan pejabat berwenang dan tanda barcode; 2. Keselamatan dan kenyamanan dalam pelayanan sangat diutamakan dan bebas dari pungutan liar.
14	Evaluasi Kineja Pelaksana	1. IKM (Indeks Kepuasan Masyarakat); 2. Evaluasi Sistem Akuntabilitas Kinerja Pemerintah; 3. Sistem Informasi Perizinan; 4. Rapat Evaluasi yang dilaksanakan secara berkala; 5. Kotak saran dan kotak pengaduan.

**STANDAR PELAYANAN
SEKTOR KESEHATAN**

NO	KOMPONEN	URAIAN
1	2	3
1	Produk Pelayanan	IZIN KERJA TENAGA KESEHATAN
2	Persyaratan Pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Fotokopi STR yang masih berlaku dan dilegalisir 2. Fotokopi Ijazah Profesi 3. Surat Keterangan Sehat dari Dokter yang Memiliki Surat Izin Praktek 4. Surat Pernyataan Memiliki Tempat Praktik 5. Surat Keterangan Pimpinan Fasilitas Pelayanan Kesehatan 6. Rekomendasi dari Organisasi Profesi; 7. Pas Photo 4x6; 8. Fotokopi Surat Izin Praktik Sebelumnya (apabila ada); 9. Fotokopi Kartu Tanda Penduduk (KTP); 10. SK Penempatan/Surat Tugas/Surat Pengantar dari Sarana Yankes Pemerintah
3	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	<ol style="list-style-type: none"> 1. Pemohon mengajukan permohonan persetujuan pemenuhan komitmen izin melalui sistem SiCantik Cloud atau langsung ke Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Baubau; 2. Pemohon menyetorkan berkas permohonan persetujuan pemenuhan komitmen izin ke petugas Front Office untuk pemeriksaan berkas permohonan, apabila lengkap dan memenuhi persyaratan, pemohon menerima tanda terima berkas sebagai bukti pendaftaran izin; 3. Pemrosesan persetujuan pemenuhan komitmen izin oleh petugas dan Tim Teknis untuk diberikan rekomendasi/ pertimbangan teknis; 4. Penerbitan/penolakan izin melalui sistem SiCantik Cloud; 5. Pengambilan/penyerahan surat izin/surat penolakan melalui petugas Front Office.
4	Jangka Waktu Pelayanan	<p>5 (Lima) Hari (Jam Pelayanan)</p> <p>Senin s.d Kamis : 08:00 s.d 16:00 Wita</p> <p>Jum'at : 08:00 s.d 17:00 Wita</p>
5	Biaya/Tarif	Tidak ada biaya (gratis)
6	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Pengaduan dapat dilakukan secara tertulis melalui surat yang ditujukan kepada Kepala Dinas Penanaman Modal dan PTSP Kota Baubau, Jala Raya Palagimata No. Kota Baubau 2. Pengaduan, saran dan masukan secara langsung via: <ul style="list-style-type: none"> - Telepon : 085756062092/081341527767 - Fax : - - SMS/WA : 085756062092 - Email : baubaudpmptsp@gmail.com - Facebook : @dpmptsp kota baubau - Instagram : @dpmptspkotabaubau - Website : dpmptsp.baubaukota.go.id 3. Waktu penyelesaian aduan 3 (tiga) hari 4. Tindak lanjut penanganan pengaduan, saran dan masukan adalah : <ol style="list-style-type: none"> a. Verifikasi aduan; b. Mediasi; c. Koordinasi dan cek lokasi d. Sanksi.
7	Dasar Hukum	<ol style="list-style-type: none"> 1. Undang-Undang Nomor 29 Tahun 2004 tentang Praktik Kedokteran 2. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik 3. Undang-Undang Nomor 36 Tahun 2009 tentang Kesehatan

NO	KOMPONEN	URAIAN
1	2	3
		<ol style="list-style-type: none"> 4. Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah 5. Undang-Undang 36 Tahun 2014 tentang Tenaga Kesehatan 6. Undang-Undang Nomor 38 Tahun 2014 tentang Keperawatan 7. Undang-Undang Nomor 4 Tahun 2019 tentang Kebidanan 8. Peraturan Pemerintah Nomor 32 Tahun 1996 tentang Tenaga Kesehatan 9. Peraturan Pemerintah Nomor 51 Tahun 2009 tentang Pekerjaan Kefarmasian; 10. Peraturan Pemerintah Nomor 47 Tahun 2016 tentang Fasilitas Pelayanan Kesehatan 11. Keputusan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 778/Menkes/SK/VIII/2008 tentang Pedoman Pelayanan Fisioterapi di Sarana Kesehatan 12. Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 54 Tahun 2012 tentang Penyelenggaraan Pekerjaan Teknisi Gigi 13. Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 19 Tahun 2013 tentang Penyelenggaraan Pekerjaan Refraksionis Optisien dan Optometris 14. Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 24 Tahun 2013 tentang Penyelenggaraan Pekerjaan dan Praktik Terapis Wicara 15. Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 26 Tahun 2013 tentang Penyelenggaraan Pekerjaan dan Praktik Tenaga Gizi 16. Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 46 Tahun 2013 tentang Registrasi Tenaga Kesehatan 17. Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 55 Tahun 2013 tentang Penyelenggaraan Pekerjaan Perekam Medis 18. Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 80 Tahun 2013 tentang Penyelenggaraan Pekerjaan dan Praktik Fisioterapis 19. Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 81 Tahun 2013 tentang Penyelenggaraan Pekerjaan Radiografer 20. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 15 Tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan 21. Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 138 Tahun 2017 tentang Penyelenggaraan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Daerah 22. Peraturan Walikota Baubau Nomor 6 Tahun 2018 tentang Pendelegasian Kewenangan Pelayanan Perizinan dan Non Perizinan dalam Rangka Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kepada Kepala Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Baubau
8	Sarana dan Prasarana atau Fasilitas	<ol style="list-style-type: none"> 1. Sarana <ol style="list-style-type: none"> a. Kendaraan Bermotor Roda 2 dan Roda 4 b. Meja dan Kursi c. Komputer dan kelengkapan d. Aplikasi Pelayanan e. Alat Tulis Kantor f. Formulir g. CCTV h. TV i. AC j. Loker Informasi k. Nomor Antrian Non Elektronik l. Buku peraturan perundang-undangan

NO	KOMPONEN	URAIAN
1	2	3
		2. Prasarana atau Fasilitas <ol style="list-style-type: none"> a. Loker Pelayanan b. Ruang Konsultasi dan Pengaduan c. Ruang Pendampingan dan Layanan Prioritas d. Toilet e. Ruang Menyusui f. Fasilitas Disabilitas g. Mushollah h. Ruang Tunggu i. Ruang Bermain Anak j. Lahan Parkir k. Ruang Tim Teknis l. Jaringan Wifi
9	Prosedur, Sistem dan Mekanisme	<ol style="list-style-type: none"> 1. Memahami tugas dan fungsi pelayanan yang baik: <ol style="list-style-type: none"> a. Bimbingan Teknis PTSP; b. Bimbingan Teknis Excellent Service bagi front Office 2. Memiliki skill pengoperasian sistem berbasis informasi teknologi (IT); 3. Memiliki kemampuan menganalisa maksud dan tujuan pelayanan melalui aplikasi dan peraturan perundang-undangan;
10	Jumlah Pelaksana	Pelaksana Pelayanan terdiri dari : <ol style="list-style-type: none"> 1. Petugas Informasi 2. Petugas Loker Pendaftaran/Verifikasi Berkas; 3. Petugas Teknis; 4. Petugas Pencetak dan Penerbitan izin; 5. Petugas Pencatatan izin; 6. Pejabat Penandatanganan Izin; 7. Petugas Loker Penyerahan Izin.
11	Jaminan Pelayanan	Setiap pemohon mendapatkan pelayanan berdasarkan prosedur tetap yang diberikan oleh petugas berkompeten sesuai waktu penyelesaian izin dengan perilaku pelayanan ramah, cepat, tepat dan santun.
12	Pengawasan Internal	Dilakukan oleh : <ol style="list-style-type: none"> 1. Kepala Dinas Penanaman Modal dan PTSP Kota Baubau 2. Kepala Dinas Kesehatan Kota Baubau 3. Kepala Bidang Pelayanan Perizinan dan Non Perizinan Tertentu 4. Kepala Bidang Pengaduan dan Pelaporan Layanan 5. Kepala Bidang Pengendalian Pelaksanaan Penanaman Modal
13	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Keamanan produk di jamin keasliannya dengan adanya tanda tangan pejabat berwenang dan tanda barcode; 2. Keselamatan dan kenyamanan dalam pelayanan sangat diutamakan dan bebas dari pungutan liar.
14	Evaluasi Kinerja Pelaksana	<ol style="list-style-type: none"> 1. IKM (Indeks Kepuasan Masyarakat); 2. Evaluasi Sistem Akuntabilitas Kinerja Pemerintah; 3. Sistem Informasi Perizinan; 4. Rapat Evaluasi yang dilaksanakan secara berkala; 5. Kotak saran dan kotak pengaduan.

**STANDAR PELAYANAN
SEKTOR KESEHATAN**

NO	KOMPONEN	URAIAN
<i>1</i>	<i>2</i>	<i>3</i>
1	Produk Pelayanan	IZIN KERJA TENAGA KESEHATAN
2	Persyaratan Pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Fotokopi STR yang masih berlaku dan dilegalisir 2. Fotokopi Ijazah Profesi 3. Surat Keterangan Sehat dari Dokter yang Memiliki Surat Izin Praktek 4. Surat Pernyataan Memiliki Tempat Praktik 5. Surat Keterangan Pimpinan Fasilitas Pelayanan Kesehatan 6. Rekomendasi dari Organisasi Profesi; 7. Pas Photo 4x6; 8. Fotokopi Surat Izin Praktik Sebelumnya (apabila ada); 9. Fotokopi Kartu Tanda Penduduk (KTP); 10. SK Penempatan/Surat Tugas/Surat Pengantar dari Sarana Yankes Pemerintah
3	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	<ol style="list-style-type: none"> 1. Pemohon mengajukan permohonan persetujuan pemenuhan komitmen izin melalui sistem SiCantik Cloud atau langsung ke Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Baubau; 2. Pemohon menyetorkan berkas permohonan persetujuan pemenuhan komitmen izin ke petugas Front Office untuk pemeriksaan berkas permohonan, apabila lengkap dan memenuhi persyaratan, pemohon menerima tanda terima berkas sebagai bukti pendaftaran izin; 3. Pemrosesan persetujuan pemenuhan komitmen izin oleh petugas dan Tim Teknis untuk diberikan rekomendasi/ pertimbangan teknis; 4. Penerbitan/penolakan izin melalui sistem SiCantik Cloud; 5. Pengambilan/penyerahan surat izin/surat penolakan melalui petugas Front Office.
4	Jangka Waktu Pelayanan	5 (Lima) Hari (Jam Pelayanan) Senin s.d Kamis : 08:00 s.d 16:00 Wita Jum'at : 08:00 s.d 17:00 Wita
5	Biaya/Tarif	Tidak ada biaya (gratis)

**STANDAR PELAYANAN
SEKTOR KESEHATAN**

NO	KOMPONEN	URAIAN
1	2	3
1	Produk Pelayanan	IZIN MENDIRIKAN RUMAH SAKIT
2	Persyaratan Pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Surat Permohonan Bermaterai 2. Surat Kuasa dari Pemilik atas Pengurusan Izin (Jika Dikuasakan) 3. Fotokopi Akta Pendirian/Perubahan Perusahaan (*jika berbadan hukum) 4. Fotokopi Kartu Tanda Penduduk (KTP) 5. Izin Lingkungan yang telah memenuhi komitmen dan berlaku efektif dari OSS (Online Single Submission) 6. Fotokopi Izin Mendirikan Bangunan (IMB) yang menyatakan sebagai Rumah Sakit 7. Dokumen Feasibility Study 8. Dokumen Sarana dan Prasarana Rumah Sakit 9. Pas Photo 4x6 10. Map Snelhektekter Plastik
3	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	<ol style="list-style-type: none"> 1. Pemohon mengajukan permohonan persetujuan pemenuhan komitmen izin melalui sistem SiCantik Cloud atau langsung ke Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Baubau; 2. Pemohon menyetorkan berkas permohonan persetujuan pemenuhan komitmen izin ke petugas Front Office untuk pemeriksaan berkas permohonan, apabila lengkap dan memenuhi persyaratan, pemohon menerima tanda terima berkas sebagai bukti pendaftaran izin; 3. Pemrosesan persetujuan pemenuhan komitmen izin oleh petugas dan Tim Teknis untuk diberikan rekomendasi/ pertimbangan teknis; 4. Penerbitan/penolakan izin melalui sistem SiCantik Cloud; 5. Pengambilan/penyerahan surat izin/surat penolakan melalui petugas Front Office.
4	Jangka Waktu Pelayanan	<p>5 (Lima) Hari (Jam Pelayanan)</p> <p>Senin s.d Kamis : 08:00 s.d 16:00 Wita</p> <p>Jum'at : 08:00 s.d 17:00 Wita</p>
5	Biaya/Tarif	Tidak ada biaya (gratis)
6	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Pengaduan dapat dilakukan secara tertulis melalui surat yang ditujukan kepada Kepala Dinas Penanaman Modal dan PTSP Kota Baubau, Jala Raya Palagimata No. Kota Baubau 2. Pengaduan, saran dan masukan secara langsung via: <ul style="list-style-type: none"> - Telepon : 085756062092/081341527767 - Fax : - - SMS/WA : 085756062092 - Email : baubaudpmptsp@gmail.com - Facebook : @dpmptsp kota baubau - Instagram : @dpmptspkotabaubau - Website : dpmptsp.baubaukota.go.id 3. Waktu penyelesaian aduan 3 (tiga) hari 4. Tindak lanjut penanganan pengaduan, saran dan masukan adalah : <ol style="list-style-type: none"> a. Verifikasi aduan; b. Mediasi; c. Koordinasi dan cek lokasi d. Sanksi.
7	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

NO	KOMPONEN	URAIAN
1	2	3
		<ol style="list-style-type: none"> 3. Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah 4. Undang-Undang 36 Tahun 2014 tentang Tenaga Kesehatan 5. Peraturan Pemerintah Nomor 51 Tahun 2009 tentang Pekerjaan Kefarmasian; 6. Peraturan Pemerintah Nomor 47 Tahun 2016 tentang Fasilitas Pelayanan Kesehatan 7. Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 24 Tahun 2018 tentang Pelayanan Perizinan Berusaha Terintegrasi Secara Elektronik 8. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 15 Tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan 9. Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 138 Tahun 2017 tentang Penyelenggaraan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Daerah 10. Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 26 Tahun 2018 tentang Pelayanan Perizinan Berusaha Terintegrasi Secara Elektronik Sektor Kesehatan 11. Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 3 Tahun 2020 tentang Klasifikasi dan Perizinan Rumah Sakit 12. Peraturan Walikota Baubau Nomor 6 Tahun 2018 tentang Pendelegasian Kewenangan Pelayanan Perizinan dan Non Perizinan dalam Rangka Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kepada Kepala Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Baubau
8	Sarana dan Prasarana atau Fasilitas	<ol style="list-style-type: none"> 1. Sarana <ol style="list-style-type: none"> a. Kendaraan Bermotor Roda 2 dan Roda 4 b. Meja dan Kursi c. Komputer dan kelengkapan d. Aplikasi Pelayanan e. Alat Tulis Kantor f. Formulir g. CCTV h. TV i. AC j. Loker Informasi k. Nomor Antrian Non Elektronik l. Buku Registrasi m. Buku peraturan perundang-undangan 2. Prasarana atau Fasilitas <ol style="list-style-type: none"> a. Loker Pelayanan b. Ruang Konsultasi dan Pengaduan c. Ruang Pendampingan dan Layanan Prioritas d. Toilet e. Ruang Menyusui f. Fasilitas Disabilitas g. Mushollah h. Ruang Tunggu i. Ruang Bermain Anak j. Lahan Parkir k. Ruang Tim Teknis l. Jaringan Wifi
9	Prosedur, Sistem dan Mekanisme	<ol style="list-style-type: none"> 1. Memahami tugas dan fungsi pelayanan yang baik: <ol style="list-style-type: none"> a. Bimbingan Teknis PTSP; b. Bimbingan Teknis Excellent Service bagi front Office 2. Memiliki skill pengoperasian sistem berbasis informasi teknologi (IT);

NO	KOMPONEN	URAIAN
<i>1</i>	<i>2</i>	<i>3</i>
		3. Memiliki kemampuan menganalisa maksud dan tujuan pelayanan melalui aplikasi dan peraturan perundang-undangan;
10	Jumlah Pelaksana	Pelaksana Pelayanan terdiri dari : 1. Petugas Informasi 2. Petugas Loker Pendaftaran/Verifikasi Berkas; 3. Petugas Teknis; 4. Petugas Pencetak dan Penerbitan izin; 5. Petugas Pencatatan izin; 6. Pejabat Penandatanganan Izin; 7. Petugas Loker Penyerahan Izin.
11	Jaminan Pelayanan	Setiap pemohon mendapatkan pelayanan berdasarkan prosedur tetap yang diberikan oleh petugas berkompoten sesuai waktu penyelesaian izin dengan perilaku pelayanan ramah, cepat, tepat dan santun.
12	Pengawasan Internal	Dilakukan oleh : 1. Kepala Dinas Penanaman Modal dan PTSP Kota Baubau 2. Kepala Dinas Kesehatan Kota Baubau 3. Kepala Bidang Pelayanan Perizinan dan Non Perizinan Usaha 4. Kepala Bidang Pengaduan dan Pelaporan Layanan 5. Kepala Bidang Pengendalian Pelaksanaan Penanaman Modal
13	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	1. Keamanan produk di jamin keasliannya dengan adanya tanda tangan pejabat berwenang dan tanda barcode; 2. Keselamatan dan kenyamanan dalam pelayanan sangat diutamakan dan bebas dari pungutan liar.
14	Evaluasi Kineja Pelaksana	1. IKM (Indeks Kepuasan Masyarakat); 2. Evaluasi Sistem Akuntabilitas Kinerja Pemerintah; 3. Sistem Informasi Perizinan; 4. Rapat Evaluasi yang dilaksanakan secara berkala; 5. Kotak saran dan kotak pengaduan.

**STANDAR PELAYANAN
SEKTOR KESEHATAN**

NO	KOMPONEN	URAIAN
1	2	3
1	Produk Pelayanan	IZIN OPERASIONAL KLINIK
2	Persyaratan Pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Surat Permohonan Bermaterai 2. Nomor Induk Berusaha (NIB) 3. Izin Komersil/Operasional dari OSS (Online Single Submission) 4. Notifikasi Perizinan dan Fasilitas dari OSS (Online Single Submission) 5. Surat Kuasa dari Pemilik atas Pengurusan Izin (Jika dikuasakan) 6. Fotokopi Akta Pendirian/Perubahan Perusahaan (*jika berbadan hukum) 7. Fotokopi Kartu Tanda Penduduk (KTP) 8. Izin Lingkungan yang telah memenuhi komitmen dan berlaku efektif dari OSS (Online Single Submission) 9. Fotokopi Izin Mendirikan Bangunan/Surat Perjanjian Sewa Menyewa Bangunan 10. Profil Klinik yang akan Didirikan, meliputi : <ol style="list-style-type: none"> a. Struktur Organisasi Kepengurusan, b. Peta Lokasi c. Denah Bangunan, d. Ketenagaan e. Sarana, Prasarana dan Peralatan f. Pelayanan yang Diberikan 11. Fotokopi Surat Izin Praktek Dokter (SIPD) Penanggung Jawab 12. Pas Photo 4x6 13. Map Snelhektek Plastik
3	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	<ol style="list-style-type: none"> 1. Pemohon mengajukan permohonan persetujuan pemenuhan komitmen izin melalui sistem SiCantik Cloud atau langsung ke Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Baubau; 2. Pemohon menyetorkan berkas permohonan persetujuan pemenuhan komitmen izin ke petugas Front Office untuk pemeriksaan berkas permohonan, apabila lengkap dan memenuhi persyaratan, pemohon menerima tanda terima berkas sebagai bukti pendaftaran izin; 3. Pemrosesan persetujuan pemenuhan komitmen izin oleh petugas dan Tim Teknis untuk diberikan rekomendasi/pertimbangan teknis; 4. Penerbitan/penolakan izin melalui sistem SiCantik Cloud; 5. Pengambilan/penyerahan surat izin/surat penolakan melalui petugas Front Office.
4	Jangka Waktu Pelayanan	<p>5 (Lima) Hari (Jam Pelayanan)</p> <p>Senin s.d Kamis : 08:00 s.d 16:00 Wita</p> <p>Jum'at : 08:00 s.d 17:00 Wita</p>
5	Biaya/Tarif	Tidak ada biaya (gratis)
6	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Pengaduan dapat dilakukan secara tertulis melalui surat yang ditujukan kepada Kepala Dinas Penanaman Modal dan PTSP Kota Baubau, Jala Raya Palagimata No. Kota Baubau 2. Pengaduan, saran dan masukan secara langsung via: <ul style="list-style-type: none"> - Telepon : 085756062092/081341527767 - Fax : - - SMS/WA : 085756062092 - Email : baubaudpmptsp@gmail.com - Facebook : @dpmptsp kota baubau - Instagram : @dpmptspkotabaubau - Website : dpmptsp.baubaukota.go.id

NO	KOMPONEN	URAIAN
1	2	3
		3. Waktu penyelesaian aduan 3 (tiga) hari 4. Tindak lanjut penanganan pengaduan, saran dan masukan adalah : a. Verifikasi aduan; b. Mediasi; c. Koordinasi dan cek lokasi d. Sanksi.
7	Dasar Hukum	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. Peraturan Pemerintah Nomor 47 Tahun 2016 tentang Fasilitas Pelayanan Kesehatan 5. Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 24 Tahun 2018 tentang Pelayanan Perizinan Berusaha Terintegrasi Secara Elektronik 6. Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 9 Tahun 2014 tentang Klinik 7. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 15 Tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan 8. Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 138 Tahun 2017 tentang Penyelenggaraan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Daerah 9. Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 26 Tahun 2018 tentang Pelayanan Perizinan Berusaha Terintegrasi Secara Elektronik Sektor Kesehatan 10. Peraturan Walikota Baubau Nomor 6 Tahun 2018 tentang Pendelegasian Kewenangan Pelayanan Perizinan dan Non Perizinan dalam Rangka Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kepada Kepala Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Baubau
8	Sarana dan Prasarana atau Fasilitas	1. Sarana a. Kendaraan Bermotor Roda 2 dan Roda 4 b. Meja dan Kursi c. Komputer dan kelengkapan d. Aplikasi Pelayanan e. Alat Tulis Kantor f. Formulir g. CCTV h. TV i. AC j. Loker Informasi k. Nomor Antrian Non Elektronik l. Buku Registrasi m. Buku peraturan perundang-undangan 2. Prasarana atau Fasilitas a. Loker Pelayanan b. Ruang Konsultasi dan Pengaduan c. Ruang Pendampingan dan Layanan Prioritas d. Toilet e. Ruang Menyusui f. Fasilitas Disabilitas g. Mushollah h. Ruang Tunggu i. Ruang Bermain Anak j. Lahan Parkir k. Ruang Tim Teknis

NO	KOMPONEN	URAIAN
1	2	3
		1. Jaringan Wifi
9	Prosedur, Sistem dan Mekanisme	<ol style="list-style-type: none"> 1. Memahami tugas dan fungsi pelayanan yang baik: <ol style="list-style-type: none"> a. Bimbingan Teknis PTSP; b. Bimbingan Teknis Excellent Service bagi front Office 2. Memiliki skill pengoperasian sistem berbasis informasi teknologi (IT); 3. Memiliki kemampuan menganalisa maksud dan tujuan pelayanan melalui aplikasi dan peraturan perundang-undangan;
10	Jumlah Pelaksana	<p>Pelaksana Pelayanan terdiri dari :</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Petugas Informasi 2. Petugas Loker Pendaftaran/Verifikasi Berkas; 3. Petugas Teknis; 4. Petugas Pencetak dan Penerbitan izin; 5. Petugas Pencatatan izin; 6. Pejabat Penandatanganan Izin; 7. Petugas Loker Penyerahan Izin.
11	Jaminan Pelayanan	Setiap pemohon mendapatkan pelayanan berdasarkan prosedur tetap yang diberikan oleh petugas berkompeten sesuai waktu penyelesaian izin dengan perilaku pelayanan ramah, cepat, tepat dan santun.
12	Pengawasan Internal	<p>Dilakukan oleh :</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Kepala Dinas Penanaman Modal dan PTSP Kota Baubau 2. Kepala Dinas Kesehatan Kota Baubau 3. Kepala Bidang Pelayanan Perizinan dan Non Perizinan Usaha 4. Kepala Bidang Pengaduan dan Pelaporan Layanan 5. Kepala Bidang Pengendalian Pelaksanaan Penanaman Modal
13	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Keamanan produk di jamin keasliannya dengan adanya tanda tangan pejabat berwenang dan tanda barcode; 2. Keselamatan dan kenyamanan dalam pelayanan sangat diutamakan dan bebas dari pungutan liar.
14	Evaluasi Kineja Pelaksana	<ol style="list-style-type: none"> 1. IKM (Indeks Kepuasan Masyarakat); 2. Evaluasi Sistem Akuntabilitas Kinerja Pemerintah; 3. Sistem Informasi Perizinan; 4. Rapat Evaluasi yang dilaksanakan secara berkala; 5. Kotak saran dan kotak pengaduan.

**STANDAR PELAYANAN
SEKTOR KESEHATAN**

NO	KOMPONEN	URAIAN
<i>1</i>	<i>2</i>	<i>3</i>
1	Produk Pelayanan	IZIN OPERASIONAL LABORATORIUM KLINIK UMUM DAN KHUSUS
2	Persyaratan Pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Surat Permohonan Bermaterai 2. Nomor Induk Berusaha (NIB) 3. Izin Komersil/Operasional dari OSS (Online Single Submission) 4. Notifikasi Perizinan dan Fasilitas dari OSS (Online Single Submission) 5. Surat Kuasa dari Pemilik atas Pengurusan Izin (Jika Dikuasakan) 6. Fotokopi Akta Pendirian/Perubahan Perusahaan (*jika berbadan hukum) 7. Fotokopi Kartu Tanda Penduduk (KTP) 8. Izin Lingkungan yang telah memenuhi komitmen dan berlaku efektif dari OSS (Online Single Submission) 9. Fotokopi Izin Mendirikan Bangunan/Surat Perjanjian Sewa Menyewa Bangunan 10. Profil Klinik yang akan Didirikan, meliputi : <ol style="list-style-type: none"> a. Struktur Organisasi Kepengurusan, b. Peta Lokasi c. Denah Bangunan d. Ketenagaan e. Sarana, Prasarana dan Peralatan f. Pelayanan yang Diberikan 11. Fotokopi Surat Izin Praktek Dokter (SIPD) Penanggung Jawab 12. Pas Photo 4x6 13. Map Snelhektek Plastik
3	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	<ol style="list-style-type: none"> 1. Pemohon mengajukan permohonan persetujuan pemenuhan komitmen izin melalui sistem SiCantik Cloud atau langsung ke Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Baubau; 2. Pemohon menyetorkan berkas permohonan persetujuan pemenuhan komitmen izin ke petugas Front Office untuk pemeriksaan berkas permohonan, apabila lengkap dan memenuhi persyaratan, pemohon menerima tanda terima berkas sebagai bukti pendaftaran izin; 3. Pemrosesan persetujuan pemenuhan komitmen izin oleh petugas dan Tim Teknis untuk diberikan rekomendasi/ pertimbangan teknis; 4. Penerbitan/penolakan izin melalui sistem SiCantik Cloud; 5. Pengambilan/penyerahan surat izin/surat penolakan melalui petugas Front Office.
4	Jangka Waktu Pelayanan	<p>5 (Lima) Hari (Jam Pelayanan)</p> <p>Senin s.d Kamis : 08:00 s.d 16:00 Wita</p> <p>Jum'at : 08:00 s.d 17:00 Wita</p>
5	Biaya/Tarif	Tidak ada biaya (gratis)
6	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Pengaduan dapat dilakukan secara tertulis melalui surat yang ditujukan kepada Kepala Dinas Penanaman Modal dan PTSP Kota Baubau, Jala Raya Palagimata No. Kota Baubau 2. Pengaduan, saran dan masukan secara langsung via: <ul style="list-style-type: none"> - Telepon : 085756062092/081341527767 - Fax : - - SMS/WA : 085756062092 - Email : baubaudpmptsp@gmail.com - Facebook : @dpmptsp kota baubau - Instagram : @dpmptspkotabaubau

NO	KOMPONEN	URAIAN
1	2	3
		<ul style="list-style-type: none"> - Website : dpmpstsp.baubaukota.go.id 3. Waktu penyelesaian aduan 3 (tiga) hari 4. Tindak lanjut penanganan pengaduan, saran dan masukan adalah : <ul style="list-style-type: none"> a. Verifikasi aduan; b. Mediasi; c. Koordinasi dan cek lokasi d. Sanksi.
7	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. Peraturan Pemerintah Nomor 47 Tahun 2016 tentang Fasilitas Pelayanan Kesehatan 5. Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 24 Tahun 2018 tentang Pelayanan Perizinan Berusaha Terintegrasi Secara Elektronik 6. Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 411/MENKES/PER/III/2010 tentang Laboratorium Klinik 7. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 15 Tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan 8. Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 138 Tahun 2017 tentang Penyelenggaraan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Daerah 9. Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 26 Tahun 2018 tentang Pelayanan Perizinan Berusaha Terintegrasi Secara Elektronik Sektor Kesehatan 10. Peraturan Walikota Baubau Nomor 6 Tahun 2018 tentang Pendelegasian Kewenangan Pelayanan Perizinan dan Non Perizinan dalam Rangka Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kepada Kepala Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Baubau
8	Sarana dan Prasarana atau Fasilitas	<ol style="list-style-type: none"> 1. Sarana <ul style="list-style-type: none"> a. Kendaraan Bermotor Roda 2 dan Roda 4 b. Meja dan Kursi c. Komputer dan kelengkapan d. Aplikasi Pelayanan e. Alat Tulis Kantor f. Formulir g. CCTV h. TV i. AC j. Loker Informasi k. Nomor Antrian Non Elektronik l. Buku Registrasi m. Buku peraturan perundang-undangan 2. Prasarana atau Fasilitas <ul style="list-style-type: none"> a. Loker Pelayanan b. Ruang Konsultasi dan Pengaduan c. Ruang Pendampingan dan Layanan Prioritas d. Toilet e. Ruang Menyusui f. Fasilitas Disabilitas g. Mushollah h. Ruang Tunggu i. Ruang Bermain Anak j. Lahan Parkir

NO	KOMPONEN	URAIAN
1	2	3
		k. Ruang Tim Teknis 1. Jaringan Wifi
9	Prosedur, Sistem dan Mekanisme	1. Memahami tugas dan fungsi pelayanan yang baik: a. Bimbingan Teknis PTSP; b. Bimbingan Teknis Excellent Service bagi front Office 2. Memiliki skill pengoperasian sistem berbasis informasi teknologi (IT); 3. Memiliki kemampuan menganalisa maksud dan tujuan pelayanan melalui aplikasi dan peraturan perundang-undangan;
10	Jumlah Pelaksana	Pelaksana Pelayanan terdiri dari : 1. Petugas Informasi 2. Petugas Locket Pendaftaran/Verifikasi Berkas; 3. Petugas Teknis; 4. Petugas Pencetak dan Penerbitan izin; 5. Petugas Pencatatan izin; 6. Pejabat Penandatanganan Izin; 7. Petugas Locket Penyerahan Izin.
11	Jaminan Pelayanan	Setiap pemohon mendapatkan pelayanan berdasarkan prosedur tetap yang diberikan oleh petugas berkompeten sesuai waktu penyelesaian izin dengan perilaku pelayanan ramah, cepat, tepat dan santun.
12	Pengawasan Internal	Dilakukan oleh : 1. Kepala Dinas Penanaman Modal dan PTSP Kota Baubau 2. Kepala Dinas Kesehatan Kota Baubau 3. Kepala Bidang Pelayanan Perizinan dan Non Perizinan Usaha 4. Kepala Bidang Pengaduan dan Pelaporan Layanan 5. Kepala Bidang Pengendalian Pelaksanaan Penanaman Modal
13	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	1. Keamanan produk di jamin keasliannya dengan adanya tanda tangan pejabat berwenang dan tanda barcode; 2. Keselamatan dan kenyamanan dalam pelayanan sangat diutamakan dan bebas dari pungutan liar.
14	Evaluasi Kineja Pelaksana	1. IKM (Indeks Kepuasan Masyarakat); 2. Evaluasi Sistem Akuntabilitas Kinerja Pemerintah; 3. Sistem Informasi Perizinan; 4. Rapat Evaluasi yang dilaksanakan secara berkala; 5. Kotak saran dan kotak pengaduan.

**STANDAR PELAYANAN
SEKTOR KESEHATAN**

NO	KOMPONEN	URAIAN
1	2	3
1	Produk Pelayanan	IZIN OPERASIONAL RUMAH SAKIT
2	Persyaratan Pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Surat Permohonan Bermaterai 2. Nomor Induk Berusaha (NIB) 3. Izin Komersil/Operasional dari OSS (Online Single Submission) 4. Notifikasi Perizinan dan Fasilitas dari OSS (Online Single Submission) 5. Surat Kuasa dari Pemilik atas Pengurusan Izin (Jika dikuasakan) 6. Fotokopi Akta Pendirian/Perubahan Perusahaan (*jika berbadan hukum) 7. Fotokopi Kartu Tanda Penduduk (KTP) 8. Izin Lingkungan yang telah memenuhi komitmen dan berlaku efektif dari OSS (Online Single Submission) 9. Fotokopi Izin Mendirikan Bangunan (IMB) yang menyatakan sebagai Rumah Sakit 10. Profil Rumah Sakit, meliputi : <ol style="list-style-type: none"> a. Visi dan misi b. Lingkup kegiatan c. Rencana strategis d. Struktur organisasi 11. Self Assessment, meliputi : <ol style="list-style-type: none"> a. Jenis pelayanan b. Sumber daya manusia c. Peralatan d. Bangunan dan prasarana rumah sakit 12. Sertifikat Kalibrasi Alat Kesehatan yang dikeluarkan oleh Lembaga yang terakreditasi 13. Sertifikat Akreditasi Rumah Sakit (Perpanjangan) 14. Fotokopi Surat Izin Praktek Dokter (SIPD) Penanggung Jawab 15. Fotokopi STR yang masih berlaku dan dilegalisir 16. Pas Photo 4x6 17. Map Snelhektekter Plastik
3	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	<ol style="list-style-type: none"> 1. Pemohon mengajukan permohonan persetujuan pemenuhan komitmen izin melalui sistem SiCantik Cloud atau langsung ke Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Baubau; 2. Pemohon menyetorkan berkas permohonan persetujuan pemenuhan komitmen izin ke petugas Front Office untuk pemeriksaan berkas permohonan, apabila lengkap dan memenuhi persyaratan, pemohon menerima tanda terima berkas sebagai bukti pendaftaran izin; 3. Pemrosesan persetujuan pemenuhan komitmen izin oleh petugas dan Tim Teknis untuk diberikan rekomendasi/ pertimbangan teknis; 4. Penerbitan/penolakan izin melalui sistem SiCantik Cloud; 5. Pengambilan/penyerahan surat izin/surat penolakan melalui petugas Front Office.
4	Jangka Waktu Pelayanan	<p>5 (Lima) Hari (Jam Pelayanan)</p> <p>Senin s.d Kamis : 08:00 s.d 16:00 Wita</p> <p>Jum'at : 08:00 s.d 17:00 Wita</p>
5	Biaya/Tarif	Tidak ada biaya (gratis)
6	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Pengaduan dapat dilakukan secara tertulis melalui surat yang ditujukan kepada Kepala Dinas Penanaman Modal dan PTSP Kota Baubau, Jala Raya Palagimata No. Kota Baubau 2. Pengaduan, saran dan masukan secara langsung via:

NO	KOMPONEN	URAIAN
1	2	3
		<ul style="list-style-type: none"> - Telepon : 085756062092/081341527767 - Fax : - - SMS/WA : 085756062092 - Email : baubaudpmptsp@gmail.com - Facebook : @dpmptsp kota baubau - Instagram : @dpmptspkotabaubau - Website : dpmptsp.baubaukota.go.id <p>3. Waktu penyelesaian aduan 3 (tiga) hari</p> <p>4. Tindak lanjut penanganan pengaduan, saran dan masukan adalah :</p> <ul style="list-style-type: none"> a. Verifikasi aduan; b. Mediasi; c. Koordinasi dan cek lokasi d. Sanksi.
7	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 36 Tahun 2014 tentang Tenaga Kesehatan 5. Peraturan Pemerintah Nomor 51 Tahun 2009 tentang Pekerjaan Kefarmasian; 6. Peraturan Pemerintah Nomor 47 Tahun 2016 tentang Fasilitas Pelayanan Kesehatan 7. Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 24 Tahun 2018 tentang Pelayanan Perizinan Berusaha Terintegrasi Secara Elektronik 8. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 15 Tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan 9. Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 138 Tahun 2017 tentang Penyelenggaraan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Daerah 10. Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 26 Tahun 2018 tentang Pelayanan Perizinan Berusaha Terintegrasi Secara Elektronik Sektor Kesehatan 11. Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 3 Tahun 2020 tentang Klasifikasi dan Perizinan Rumah Sakit 12. Peraturan Walikota Baubau Nomor 6 Tahun 2018 tentang Pendelegasian Kewenangan Pelayanan Perizinan dan Non Perizinan dalam Rangka Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kepada Kepala Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Baubau
8	Sarana dan Prasarana atau Fasilitas	<ol style="list-style-type: none"> 1. Sarana <ul style="list-style-type: none"> a. Kendaraan Bermotor Roda 2 dan Roda 4 b. Meja dan Kursi c. Komputer dan kelengkapan d. Aplikasi Pelayanan e. Alat Tulis Kantor f. Formulir g. CCTV h. TV i. AC j. Locket Informasi k. Nomor Antrian Non Elektronik l. Buku Registrasi m. Buku peraturan perundang-undangan 2. Prasarana atau Fasilitas <ul style="list-style-type: none"> a. Locket Pelayanan

NO	KOMPONEN	URAIAN
1	2	3
		<ul style="list-style-type: none"> b. Ruang Konsultasi dan Pengaduan c. Ruang Pendampingan dan Layanan Prioritas d. Toilet e. Ruang Menyusui f. Fasilitas Disabilitas g. Mushollah h. Ruang Tunggu i. Ruang Bermain Anak j. Lahan Parkir k. Ruang Tim Teknis l. Jaringan Wifi
9	Prosedur, Sistem dan Mekanisme	<ul style="list-style-type: none"> 1. Memahami tugas dan fungsi pelayanan yang baik: <ul style="list-style-type: none"> a. Bimbingan Teknis PTSP; b. Bimbingan Teknis Excellent Service bagi front Office 2. Memiliki skill pengoperasian sistem berbasis informasi teknologi (IT); 3. Memiliki kemampuan menganalisa maksud dan tujuan pelayanan melalui aplikasi dan peraturan perundang-undangan;
10	Jumlah Pelaksana	<p>Pelaksana Pelayanan terdiri dari :</p> <ul style="list-style-type: none"> 1. Petugas Informasi 2. Petugas Loker Pendaftaran/Verifikasi Berkas; 3. Petugas Teknis; 4. Petugas Pencetak dan Penerbitan izin; 5. Petugas Pencatatan izin; 6. Pejabat Penandatanganan Izin; 7. Petugas Loker Penyerahan Izin.
11	Jaminan Pelayanan	Setiap pemohon mendapatkan pelayanan berdasarkan prosedur tetap yang diberikan oleh petugas berkompeten sesuai waktu penyelesaian izin dengan perilaku pelayanan ramah, cepat, tepat dan santun.
12	Pengawasan Internal	<p>Dilakukan oleh :</p> <ul style="list-style-type: none"> 1. Kepala Dinas Penanaman Modal dan PTSP Kota Baubau 2. Kepala Dinas Kesehatan Kota Baubau 3. Kepala Bidang Pelayanan Perizinan dan Non Perizinan Usaha 4. Kepala Bidang Pengaduan dan Pelaporan Layanan 5. Kepala Bidang Pengendalian Pelaksanaan Penanaman Modal
13	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	<ul style="list-style-type: none"> 1. Keamanan produk di jamin keasliannya dengan adanya tanda tangan pejabat berwenang dan tanda barcode; 2. Keselamatan dan kenyamanan dalam pelayanan sangat diutamakan dan bebas dari pungutan liar.
14	Evaluasi Kinerja Pelaksana	<ul style="list-style-type: none"> 1. IKM (Indeks Kepuasan Masyarakat); 2. Evaluasi Sistem Akuntabilitas Kinerja Pemerintah; 3. Sistem Informasi Perizinan; 4. Rapat Evaluasi yang dilaksanakan secara berkala; 5. Kotak saran dan kotak pengaduan.

**STANDAR PELAYANAN
SEKTOR KESEHATAN**

NO	KOMPONEN	URAIAN
1	2	3
1	Produk Pelayanan	IZIN PENYELENGGARAAN OPTIKAL
2	Persyaratan Pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Surat Permohonan Bermeterai 2. Nomor Induk Berusaha (NIB) 3. Izin Usaha Dari OSS (Online Single Submission) 4. Notifikasi Perizinan dan Fasilitas dari OSS (Online Single 5. Surat Pernyataan kesediaan refraksionis optisien atau optometris untuk menjadi penanggung jawab pada optikal yang akan didirikan 6. Fotokopi STR yang masih berlaku dan dilegalisir bagi Refraksionis Optisien atau Optometris 7. Surat Izin Praktik Refraksionis Optisien atau Optometris 8. Daftar sarana dan peralatan yang akan digunakan 9. Fotokopi perjanjian kerja sama dengan laboratorium dispensing bagi optikal yang tidak memiliki laboratorium 10. Rekomendasi dari Organisasi Profesi 11. Fotocopy Kartu Tanda Penduduk (KTP) 12. Pas Photo 4x6 13. Map Snalhektek Plastik
3	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	<ol style="list-style-type: none"> 1. Pemohon mengajukan permohonan persetujuan pemenuhan komitmen izin melalui sistem SiCantik Cloud atau langsung ke Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Baubau; 2. Pemohon menyetorkan berkas permohonan persetujuan pemenuhan komitmen izin ke petugas Front Office untuk pemeriksaan berkas permohonan, apabila lengkap dan memenuhi persyaratan, pemohon menerima tanda terima berkas sebagai bukti pendaftaran izin; 3. Pemrosesan persetujuan pemenuhan komitmen izin oleh petugas dan Tim Teknis untuk diberikan rekomendasi/ pertimbangan teknis; 4. Penerbitan/penolakan izin melalui sistem SiCantik Cloud; 5. Pengambilan/penyerahan surat izin/surat penolakan melalui petugas Front Office.
4	Jangka Waktu Pelayanan	<p>5 (Lima) Hari (Jam Pelayanan)</p> <p>Senin s.d Kamis : 08:00 s.d 16:00 Wita</p> <p>Jum'at : 08:00 s.d 17:00 Wita</p>
5	Biaya/Tarif	Tidak ada biaya (gratis)
6	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Pengaduan dapat dilakukan secara tertulis melalui surat yang ditujukan kepada Kepala Dinas Penanaman Modal dan PTSP Kota Baubau, Jala Raya Palagimata No. Kota Baubau 2. Pengaduan, saran dan masukan secara langsung via: <ol style="list-style-type: none"> - Telepon : 085756062092/081341527767 - Fax : - - SMS/WA : 085756062092 - Email : baubaudpmptsp@gmail.com - Facebook : @dpmptsp kota baubau - Instagram : @dpmptspkotabaubau - Website : dpmptsp.baubaukota.go.id 3. Waktu penyelesaian aduan 3 (tiga) hari 4. Tindak lanjut penanganan pengaduan, saran dan masukan adalah : <ol style="list-style-type: none"> a. Verifikasi aduan; b. Mediasi; c. Koordinasi dan cek lokasi d. Sanksi.

NO	KOMPONEN	URAIAN
1	2	3
7	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 36 Tahun 2014 tentang Tenaga Kesehatan 5. Peraturan Pemerintah Nomor 47 Tahun 2016 tentang Fasilitas Pelayanan Kesehatan 6. Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 24 Tahun 2018 tentang Pelayanan Perizinan Berusaha Terintegrasi Secara Elektronik 7. Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 19 Tahun 2013 tentang Penyelenggaraan Pekerjaan Refraksionis Optisien dan Optometris 8. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 15 Tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan 9. Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 41 Tahun 2015 tentang Standar Pelayanan Refraksi Optisi/Optometri 10. Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 1 Tahun 2016 tentang Penyelenggaraan Optikal 11. Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 138 Tahun 2017 tentang Penyelenggaraan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Daerah 12. Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 26 Tahun 2018 tentang Pelayanan Perizinan Berusaha Terintegrasi Secara Elektronik Sektor Kesehatan 13. Peraturan Walikota Baubau Nomor 6 Tahun 2018 tentang Pendelegasian Kewenangan Pelayanan Perizinan dan Non Perizinan dalam Rangka Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kepada Kepala Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Baubau
8	Sarana dan Prasarana atau Fasilitas	<ol style="list-style-type: none"> 1. Sarana <ol style="list-style-type: none"> a. Kendaraan Bermotor Roda 2 dan Roda 4 b. Meja dan Kursi c. Komputer dan kelengkapan d. Aplikasi Pelayanan e. Alat Tulis Kantor f. Formulir g. CCTV h. TV i. AC j. Locket Informasi k. Nomor Antrian Non Elektronik l. Buku Registrasi m. Buku peraturan perundang-undangan 2. Prasarana atau Fasilitas <ol style="list-style-type: none"> a. Locket Pelayanan b. Ruang Konsultasi dan Pengaduan c. Ruang Pendampingan dan Layanan Prioritas d. Toilet e. Ruang Menyusui f. Fasilitas Disabilitas g. Mushollah h. Ruang Tunggu i. Ruang Bermain Anak j. Lahan Parkir k. Ruang Tim Teknis l. Jaringan Wifi

NO	KOMPONEN	URAIAN
1	2	3
9	Prosedur, Sistem dan Mekanisme	<ol style="list-style-type: none"> 1. Memahami tugas dan fungsi pelayanan yang baik: <ol style="list-style-type: none"> a. Bimbingan Teknis PTSP; b. Bimbingan Teknis Excellent Service bagi front Office 2. Memiliki skill pengoperasian sistem berbasis informasi teknologi (IT); 3. Memiliki kemampuan menganalisa maksud dan tujuan pelayanan melalui aplikasi dan peraturan perundang-undangan;
10	Jumlah Pelaksana	<p>Pelaksana Pelayanan terdiri dari :</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Petugas Informasi 2. Petugas Loker Pendaftaran/Verifikasi Berkas; 3. Petugas Teknis; 4. Petugas Pencetak dan Penerbitan izin; 5. Petugas Pencatatan izin; 6. Pejabat Penandatanganan Izin; 7. Petugas Loker Penyerahan Izin.
11	Jaminan Pelayanan	Setiap pemohon mendapatkan pelayanan berdasarkan prosedur tetap yang diberikan oleh petugas berkompeten sesuai waktu penyelesaian izin dengan perilaku pelayanan ramah, cepat, tepat dan santun.
12	Pengawasan Internal	<p>Dilakukan oleh :</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Kepala Dinas Penanaman Modal dan PTSP Kota Baubau 2. Kepala Dinas Kesehatan Kota Baubau 3. Kepala Bidang Pelayanan Perizinan dan Non Perizinan Usaha 4. Kepala Bidang Pengaduan dan Pelaporan Layanan 5. Kepala Bidang Pengendalian Pelaksanaan Penanaman Modal
13	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Keamanan produk di jamin keasliannya dengan adanya tanda tangan pejabat berwenang dan tanda barcode; 2. Keselamatan dan kenyamanan dalam pelayanan sangat diutamakan dan bebas dari pungutan liar.
14	Evaluasi Kineja Pelaksana	<ol style="list-style-type: none"> 1. IKM (Indeks Kepuasan Masyarakat); 2. Evaluasi Sistem Akuntabilitas Kinerja Pemerintah; 3. Sistem Informasi Perizinan; 4. Rapat Evaluasi yang dilaksanakan secara berkala; 5. Kotak saran dan kotak pengaduan.

**STANDAR PELAYANAN
SEKTOR KESEHATAN**

NO	KOMPONEN	URAIAN
1	2	3
1	Produk Pelayanan	IZIN PENYELENGGARAAN PENGENDALIAN VEKTOR DAN BINATANG PEMBAWA PENYAKIT
2	Persyaratan Pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Surat Permohonan Bermaterai 2. Nomor Induk Berusaha (NIB) 3. Izin Komersil/Operasional dari OSS (Online Single Submission) 4. Notifikasi Perizinan dan Fasilitas dari OSS (Online Single Submission) 5. Surat Kuasa dari Pemilik atas Pengurusan Izin (Jika Dikuasakan) 6. Fotokopi Akta Pendirian/Perubahan Perusahaan (*jika berbadan hukum) 7. Memiliki entomologi atau tenaga kesehatan yang terlatih bidang entomologi 8. Daftar persediaan bahan dan peralatan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan 9. Fotokopi Kartu Tanda Penduduk (KTP) 10. Pas Photo 4x6 11. Map Snelhektek Plastik
3	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	<ol style="list-style-type: none"> 1. Pemohon mengajukan permohonan persetujuan pemenuhan komitmen izin melalui sistem SiCantik Cloud atau langsung ke Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Baubau; 2. Pemohon menyetorkan berkas permohonan persetujuan pemenuhan komitmen izin ke petugas Front Office untuk pemeriksaan berkas permohonan, apabila lengkap dan memenuhi persyaratan, pemohon menerima tanda terima berkas sebagai bukti pendaftaran izin; 3. Pemrosesan persetujuan pemenuhan komitmen izin oleh petugas dan Tim Teknis untuk diberikan rekomendasi/pertimbangan teknis; 4. Penerbitan/penolakan izin melalui sistem SiCantik Cloud; 5. Pengambilan/penyerahan surat izin/surat penolakan melalui petugas Front Office.
4	Jangka Waktu Pelayanan	<p>5 (Lima) Hari (Jam Pelayanan)</p> <p>Senin s.d Kamis : 08:00 s.d 16:00 Wita</p> <p>Jum'at : 08:00 s.d 17:00 Wita</p>
5	Biaya/Tarif	Tidak ada biaya (gratis)
6	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Pengaduan dapat dilakukan secara tertulis melalui surat yang ditujukan kepada Kepala Dinas Penanaman Modal dan PTSP Kota Baubau, Jala Raya Palagimata No. Kota Baubau 2. Pengaduan, saran dan masukan secara langsung via: <ul style="list-style-type: none"> - Telepon : 085756062092/081341527767 - SMS/WA : 085756062092 - Email : baubaudpmptsp@gmail.com - Facebook : @dpmptsp kota baubau - Instagram : @dpmptspkotabaubau - Website : dpmptsp.baubaukota.go.id 3. Waktu penyelesaian aduan 3 (tiga) hari 4. Tindak lanjut penanganan pengaduan, saran dan masukan adalah : <ol style="list-style-type: none"> a. Verifikasi aduan; b. Mediasi; c. Koordinasi dan cek lokasi d. Sanksi.

NO	KOMPONEN	URAIAN
<i>1</i>	<i>2</i>	<i>3</i>
7	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 36 Tahun 2014 tentang Tenaga Kesehatan 5. Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 24 Tahun 2018 tentang Pelayanan Perizinan Berusaha Terintegrasi Secara Elektronik 6. Keputusan Menteri Kesehatan Nomor 1350/Menkes/SK/XII/2001 tentang Pengelolaan Pestisida 7. Keputusan Menteri Pertanian Nomor 42/Permentan/SR.140/5/2007 tentang Pengawasan Pestisida 8. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 15 Tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan 9. Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 138 Tahun 2017 tentang Penyelenggaraan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Daerah 10. Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 82 Tahun 2014 tentang Penanggulangan Penyakit Menular 11. Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 26 Tahun 2018 tentang Pelayanan Perizinan Berusaha Terintegrasi Secara Elektronik Sektor Kesehatan 12. Peraturan Walikota Baubau Nomor 6 Tahun 2018 tentang Pendelegasian Kewenangan Pelayanan Perizinan dan Non Perizinan dalam Rangka Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kepada Kepala Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Baubau
8	Sarana dan Prasarana atau Fasilitas	<ol style="list-style-type: none"> 1. Sarana <ol style="list-style-type: none"> a. Kendaraan Bermotor Roda 2 dan Roda 4 b. Meja dan Kursi c. Komputer dan kelengkapan d. Aplikasi Pelayanan e. Alat Tulis Kantor f. CCTV g. TV h. AC i. Loker Informasi j. Nomor Antrian Non Elektronik k. Buku Registrasi l. Buku peraturan perundang-undangan 2. Prasarana atau Fasilitas <ol style="list-style-type: none"> a. Loker Pelayanan b. Ruang Konsultasi dan Pengaduan c. Ruang Pendampingan dan Layanan Prioritas d. Toilet e. Ruang Menyusui f. Fasilitas Disabilitas g. Mushollah h. Ruang Tunggu i. Ruang Bermain Anak j. Lahan Parkir k. Ruang Tim Teknis l. Jaringan Wifi
9	Prosedur, Sistem dan Mekanisme	<ol style="list-style-type: none"> 1. Memahami tugas dan fungsi pelayanan yang baik: <ol style="list-style-type: none"> a. Bimbingan Teknis PTSP; b. Bimbingan Teknis Excellent Service bagi front Office

NO	KOMPONEN	URAIAN
1	2	3
		<ul style="list-style-type: none"> 2. Memiliki skill pengoperasian sistem berbasis informasi teknologi (IT); 3. Memiliki kemampuan menganalisa maksud dan tujuan pelayanan melalui aplikasi dan peraturan perundang-undangan;
10	Jumlah Pelaksana	<p>Pelaksana Pelayanan terdiri dari :</p> <ul style="list-style-type: none"> 1. Petugas Informasi 2. Petugas Loker Pendaftaran/Verifikasi Berkas; 3. Petugas Teknis; 4. Petugas Pencetak dan Penerbitan izin; 5. Petugas Pencatatan izin; 6. Pejabat Penandatanganan Izin; 7. Petugas Loker Penyerahan Izin.
11	Jaminan Pelayanan	Setiap pemohon mendapatkan pelayanan berdasarkan prosedur tetap yang diberikan oleh petugas berkompoten sesuai waktu penyelesaian izin dengan perilaku pelayanan ramah, cepat, tepat dan santun.
12	Pengawasan Internal	<p>Dilakukan oleh :</p> <ul style="list-style-type: none"> 1. Kepala Dinas Penanaman Modal dan PTSP Kota Baubau 2. Kepala Dinas Kesehatan Kota Baubau 3. Kepala Bidang Pelayanan Perizinan dan Non Perizinan Usaha 4. Kepala Bidang Pengaduan dan Pelaporan Layanan 5. Kepala Bidang Pengendalian Pelaksanaan Penanaman Modal
13	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	<ul style="list-style-type: none"> 1. Keamanan produk di jamin keasliannya dengan adanya tanda tangan pejabat berwenang dan tanda barcode; 2. Keselamatan dan kenyamanan dalam pelayanan sangat diutamakan dan bebas dari pungutan liar.
14	Evaluasi Kineja Pelaksana	<ul style="list-style-type: none"> 1. IKM (Indeks Kepuasan Masyarakat); 2. Evaluasi Sistem Akuntabilitas Kinerja Pemerintah; 3. Sistem Informasi Perizinan; 4. Rapat Evaluasi yang dilaksanakan secara berkala; 5. Kotak saran dan kotak pengaduan.

**STANDAR PELAYANAN
SEKTOR KESEHATAN**

NO	KOMPONEN	URAIAN
1	2	3
1	Produk Pelayanan	IZIN PRAKTIK TENAGA KESEHATAN
2	Persyaratan Pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Fotokopi STR yang masih berlaku dan dilegalisir 2. Fotokopi Ijazah Profesi 3. Surat Keterangan Sehat dari Dokter yang Memiliki Surat Izin Praktek 4. Surat Pernyataan Memiliki Tempat Praktik 5. Surat Keterangan Pimpinan Fasilitas Pelayanan Kesehatan 6. Rekomendasi dari Organisasi Profesi; 7. Pas Photo 4x6; 8. Fotokopi Surat Izin Praktik Sebelumnya (apabila ada); 9. Fotokopi Kartu Tanda Penduduk (KTP); 10. SK Penempatan/Surat Tugas/Surat Pengantar dari Sarana Yankes Pemerintah
3	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	<ol style="list-style-type: none"> 1. Pemohon mengajukan permohonan persetujuan pemenuhan komitmen izin melalui sistem SiCantik Cloud atau langsung ke Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Baubau; 2. Pemohon menyetorkan berkas permohonan persetujuan pemenuhan komitmen izin ke petugas Front Office untuk pemeriksaan berkas permohonan, apabila lengkap dan memenuhi persyaratan, pemohon menerima tanda terima berkas sebagai bukti pendaftaran izin; 3. Pemrosesan persetujuan pemenuhan komitmen izin oleh petugas dan Tim Teknis untuk diberikan rekomendasi/ pertimbangan teknis; 4. Penerbitan/penolakan izin melalui sistem SiCantik Cloud; 5. Pengambilan/penyerahan surat izin/surat penolakan melalui petugas Front Office.
4	Jangka Waktu Pelayanan	<p>5 (Lima) Hari (Jam Pelayanan)</p> <p>Senin s.d Kamis : 08:00 s.d 16:00 Wita</p> <p>Jum'at : 08:00 s.d 17:00 Wita</p>
5	Biaya/Tarif	Tidak ada biaya (gratis)
6	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Pengaduan dapat dilakukan secara tertulis melalui surat yang ditujukan kepada Kepala Dinas Penanaman Modal dan PTSP Kota Baubau, Jala Raya Palagimata No. Kota Baubau 2. Pengaduan, saran dan masukan secara langsung via: <ul style="list-style-type: none"> - Telepon : 085756062092/081341527767 - Fax : - - SMS/WA : 085756062092 - Email : baubaudpmptsp@gmail.com - Facebook : @dpmptsp kota baubau - Instagram : @dpmptspkotabaubau - Website : dpmptsp.baubaukota.go.id 3. Waktu penyelesaian aduan 3 (tiga) hari 4. Tindak lanjut penanganan pengaduan, saran dan masukan adalah : <ol style="list-style-type: none"> a. Verifikasi aduan; b. Mediasi; c. Koordinasi dan cek lokasi d. Sanksi.
7	Dasar Hukum	<ol style="list-style-type: none"> 1. Undang-Undang Nomor 29 Tahun 2004 tentang Praktik Kedokteran 2. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik 3. Undang-Undang Nomor 36 Tahun 2009 tentang Kesehatan

NO	KOMPONEN	URAIAN
1	2	3
		<ol style="list-style-type: none"> 4. Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah 5. Undang-Undang 36 Tahun 2014 tentang Tenaga Kesehatan 6. Undang-Undang Nomor 38 Tahun 2014 tentang Keperawatan 7. Undang-Undang Nomor 4 Tahun 2019 tentang Kebidanan 8. Peraturan Pemerintah Nomor 32 Tahun 1996 tentang Tenaga Kesehatan 9. Peraturan Pemerintah Nomor 51 Tahun 2009 tentang Pekerjaan Kefarmasian; 10. Peraturan Pemerintah Nomor 47 Tahun 2016 tentang Fasilitas Pelayanan Kesehatan 11. Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 2052/MENKES/PER/X/2011 tentang Izin Praktik dan Pelaksanaan Praktik Kedokteran 12. Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 46 Tahun 2013 tentang Registrasi Tenaga Kesehatan 13. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 15 Tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan 14. Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 42 Tahun 2015 tentang Izin dan Penyelenggaraan Praktik Ahli Teknologi Laboratorium Medik 15. Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 45 Tahun 2015 tentang Izin dan Penyelenggaraan Praktik Elektromedis 16. Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 18 Tahun 2016 tentang Izin dan Penyelenggaraan Praktik Penata Anestesi 17. Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 20 Tahun 2016 tentang Izin Penyelenggaraan Praktik Terapis Gigi dan Mulut 18. Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 31 Tahun 2016 tentang Perubahan atas Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 889/MENKES/PER/V/2011 tentang Registrasi, Izin Praktik dan Izin Kerja Tenaga Kefarmasian 19. Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 28 Tahun 2017 tentang Izin dan Penyelenggaraan Praktik Bidan 20. Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 138 Tahun 2017 tentang Penyelenggaraan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Daerah 21. Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 26 Tahun 2019 tentang Peraturan Pelaksana Undang-Undang Nomor 38 Tahun 2014 tentang Keperawatan 22. Peraturan Walikota Baubau Nomor 6 Tahun 2018 tentang Pendelegasian Kewenangan Pelayanan Perizinan dan Non Perizinan dalam Rangka Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kepada Kepala Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Baubau
8	Sarana dan Prasarana atau Fasilitas	<ol style="list-style-type: none"> 1. Sarana <ol style="list-style-type: none"> a. Kendaraan Bermotor Roda 2 dan Roda 4 b. Meja dan Kursi c. Komputer dan kelengkapan d. Aplikasi Pelayanan e. Alat Tulis Kantor f. Formulir g. CCTV h. TV i. AC j. Loket Informasi

NO	KOMPONEN	URAIAN
1	2	3
		<ul style="list-style-type: none"> k. Nomor Antrian Non Elektronik 1. Buku peraturan perundang-undangan 2. Prasarana atau Fasilitas <ul style="list-style-type: none"> a. Loker Pelayanan b. Ruang Konsultasi dan Pengaduan c. Ruang Pendampingan dan Layanan Prioritas d. Toilet e. Ruang Menyusui f. Fasilitas Disabilitas g. Mushollah h. Ruang Tunggu i. Ruang Bermain Anak j. Lahan Parkir k. Ruang Tim Teknis l. Jaringan Wifi
9	Prosedur, Sistem dan Mekanisme	<ul style="list-style-type: none"> 1. Memahami tugas dan fungsi pelayanan yang baik: <ul style="list-style-type: none"> a. Bimbingan Teknis PTSP; b. Bimbingan Teknis Excellent Service bagi front Office 2. Memiliki skill pengoperasian sistem berbasis informasi teknologi (IT); 3. Memiliki kemampuan menganalisa maksud dan tujuan pelayanan melalui aplikasi dan peraturan perundang-undangan;
10	Jumlah Pelaksana	<p>Pelaksana Pelayanan terdiri dari :</p> <ul style="list-style-type: none"> 1. Petugas Informasi 2. Petugas Loker Pendaftaran/Verifikasi Berkas; 3. Petugas Teknis; 4. Petugas Pencetak dan Penerbitan izin; 5. Petugas Pencatatan izin; 6. Pejabat Penandatanganan Izin; 7. Petugas Loker Penyerahan Izin.
11	Jaminan Pelayanan	Setiap pemohon mendapatkan pelayanan berdasarkan prosedur tetap yang diberikan oleh petugas berkompeten sesuai waktu penyelesaian izin dengan perilaku pelayanan ramah, cepat, tepat dan santun.
12	Pengawasan Internal	<p>Dilakukan oleh :</p> <ul style="list-style-type: none"> 1. Kepala Dinas Penanaman Modal dan PTSP Kota Baubau 2. Kepala Dinas Kesehatan Kota Baubau 3. Kepala Bidang Pelayanan Perizinan dan Non Perizinan Tertentu 4. Kepala Bidang Pengaduan dan Pelaporan Layanan 5. Kepala Bidang Pengendalian Pelaksanaan Penanaman Modal
13	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	<ul style="list-style-type: none"> 1. Keamanan produk di jamin keasliannya dengan adanya tanda tangan pejabat berwenang dan tanda barcode; 2. Keselamatan dan kenyamanan dalam pelayanan sangat diutamakan dan bebas dari pungutan liar.
14	Evaluasi Kinerja Pelaksana	<ul style="list-style-type: none"> 1. IKM (Indeks Kepuasan Masyarakat); 2. Evaluasi Sistem Akuntabilitas Kinerja Pemerintah; 3. Sistem Informasi Perizinan; 4. Rapat Evaluasi yang dilaksanakan secara berkala; 5. Kotak saran dan kotak pengaduan.

**STANDAR PELAYANAN
SEKTOR KESEHATAN**

NO	KOMPONEN	URAIAN
1	2	3
1	Produk Pelayanan	IZIN PRAKTIK TENAGA KESEHATAN
2	Persyaratan Pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Fotokopi STR yang masih berlaku dan dilegalisir 2. Fotokopi Ijazah Profesi 3. Surat Keterangan Sehat dari Dokter yang Memiliki Surat Izin Praktek 4. Surat Pernyataan Memiliki Tempat Praktik 5. Surat Keterangan Pimpinan Fasilitas Pelayanan Kesehatan 6. Rekomendasi dari Organisasi Profesi; 7. Pas Photo 4x6; 8. Fotokopi Surat Izin Praktik Sebelumnya (apabila ada); 9. Fotokopi Kartu Tanda Penduduk (KTP); 10. SK Penempatan/Surat Tugas/Surat Pengantar dari Sarana Yankes Pemerintah
3	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	<ol style="list-style-type: none"> 1. Pemohon mengajukan permohonan persetujuan pemenuhan komitmen izin melalui sistem SiCantik Cloud atau langsung ke Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Baubau; 2. Pemohon menyetorkan berkas permohonan persetujuan pemenuhan komitmen izin ke petugas Front Office untuk pemeriksaan berkas permohonan, apabila lengkap dan memenuhi persyaratan, pemohon menerima tanda terima berkas sebagai bukti pendaftaran izin; 3. Pemrosesan persetujuan pemenuhan komitmen izin oleh petugas dan Tim Teknis untuk diberikan rekomendasi/ pertimbangan teknis; 4. Penerbitan/penolakan izin melalui sistem SiCantik Cloud; 5. Pengambilan/penyerahan surat izin/surat penolakan melalui petugas Front Office.
4	Jangka Waktu Pelayanan	5 (Lima) Hari (Jam Pelayanan) Senin s.d Kamis : 08:00 s.d 16:00 Wita Jum'at : 08:00 s.d 17:00 Wita
5	Biaya/Tarif	Tidak ada biaya (gratis)

**STANDAR PELAYANAN
SEKTOR KESEHATAN**

NO	KOMPONEN	URAIAN
1	2	3
1	Produk Pelayanan	IZIN TOKO ALAT KESEHATAN
2	Persyaratan Pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Surat Permohonan Bermeterai 2. Nomor Induk Berusaha (NIB) 3. Izin Usaha dari OSS (Online Single Submission) 4. Izin Komersil/Operasional dari OSS (Online Single Submission) 5. Notifikasi Perizinan dan Fasilitas dari OSS (Online Single Submission) 6. Fotocopy Ijazah Tenaga Teknis Kefarmasian 7. Fotokopi Kartu Tanda Penduduk (KTP); 8. Fotocopy Surat Izin Praktik Tenaga Teknis Kefarmasian (SIPTTK) 9. Daftar dan Jenis Alat Kesehatan yang Edarkan 10. Fotokopi Peta Lokasi dan Denah Bangunan 11. Fotokopi Izin Mendirikan Bangunan/Surat Perjanjian Sewa Menyewa Bangunan 12. Fotokopi Surat Izin Sebelumnya (apabila ada) 13. Pas Photo 4x6 14. Map Snalhektek Plastik
3	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	<ol style="list-style-type: none"> 1. Pemohon mengajukan permohonan persetujuan pemenuhan komitmen izin melalui sistem SiCantik Cloud atau langsung ke Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Baubau; 2. Pemohon menyetorkan berkas permohonan persetujuan pemenuhan komitmen izin ke petugas Front Office untuk pemeriksaan berkas permohonan, apabila lengkap dan memenuhi persyaratan, pemohon menerima tanda terima berkas sebagai bukti pendaftaran izin; 3. Pemrosesan persetujuan pemenuhan komitmen izin oleh petugas dan Tim Teknis untuk diberikan rekomendasi/pertimbangan teknis; 4. Penerbitan/penolakan izin melalui sistem SiCantik Cloud; 5. Pengambilan/penyerahan surat izin/surat penolakan melalui petugas Front Office.
4	Jangka Waktu Pelayanan	<p>5 (Lima) Hari (Jam Pelayanan)</p> <p>Senin s.d Kamis : 08:00 s.d 16:00 Wita</p> <p>Jum'at : 08:00 s.d 17:00 Wita</p>
5	Biaya/Tarif	Tidak ada biaya (gratis)
6	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Pengaduan dapat dilakukan secara tertulis melalui surat yang ditujukan kepada Kepala Dinas Penanaman Modal dan PTSP Kota Baubau, Jala Raya Palagimata No. Kota Baubau 2. Pengaduan, saran dan masukan secara langsung via: <ol style="list-style-type: none"> - Telepon : 085756062092/081341527767 - Fax : - - SMS/WA : 085756062092 - Email : baubaudpmptsp@gmail.com - Facebook : @dpmptsp kota baubau - Instagram : @dpmptspkotabaubau - Website : dpmptsp.baubaukota.go.id 3. Waktu penyelesaian aduan 3 (tiga) hari 4. Tindak lanjut penanganan pengaduan, saran dan masukan adalah : <ol style="list-style-type: none"> a. Verifikasi aduan; b. Mediasi; c. Koordinasi dan cek lokasi d. Sanksi.

NO	KOMPONEN	URAIAN
1	2	3
7	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 36 Tahun 2014 tentang Tenaga Kesehatan 5. Peraturan Pemerintah Nomor 51 Tahun 2009 tentang Pekerjaan Kefarmasian; 6. Peraturan Pemerintah Nomor 47 Tahun 2016 tentang Fasilitas Pelayanan Kesehatan 7. Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 24 Tahun 2018 tentang Pelayanan Perizinan Berusaha Terintegrasi Secara Elektronik 8. Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 1191/MENKES/PER/VIII/2010 tentang Penyaluran Alat Kesehatan 9. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 15 Tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan 10. Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 3 Tahun 2015 tentang Peredaran, Penyimpanan, Pemusnahan, dan Pelaporan Narkotika, Psikotropika, dan Prekursor Farmasi 11. Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 138 Tahun 2017 tentang Penyelenggaraan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Daerah 12. Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 26 Tahun 2018 tentang Pelayanan Perizinan Berusaha Terintegrasi Secara Elektronik Sektor Kesehatan 13. Peraturan Walikota Baubau Nomor 6 Tahun 2018 tentang Pendelegasian Kewenangan Pelayanan Perizinan dan Non Perizinan dalam Rangka Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kepada Kepala Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Baubau
8	Sarana dan Prasarana atau Fasilitas	<ol style="list-style-type: none"> 1. Sarana <ol style="list-style-type: none"> a. Kendaraan Bermotor Roda 2 dan Roda 4 b. Meja dan Kursi c. Komputer dan kelengkapan d. Aplikasi Pelayanan e. Alat Tulis Kantor f. Formulir g. CCTV h. TV i. AC j. Loker Informasi k. Nomor Antrian Non Elektronik l. Buku Registrasi m. Buku peraturan perundang-undangan 2. Prasarana atau Fasilitas <ol style="list-style-type: none"> a. Loker Pelayanan b. Ruang Konsultasi dan Pengaduan c. Ruang Pendampingan dan Layanan Prioritas d. Toilet e. Ruang Menyusui f. Fasilitas Disabilitas g. Mushollah h. Ruang Tunggu i. Ruang Bermain Anak j. Lahan Parkir k. Ruang Tim Teknis l. Jaringan Wifi

NO	KOMPONEN	URAIAN
<i>1</i>	<i>2</i>	<i>3</i>
9	Prosedur, Sistem dan Mekanisme	<ol style="list-style-type: none"> 1. Memahami tugas dan fungsi pelayanan yang baik: <ol style="list-style-type: none"> a. Bimbingan Teknis PTSP; b. Bimbingan Teknis Excellent Service bagi front Office 2. Memiliki skill pengoperasian sistem berbasis informasi teknologi (IT); 3. Memiliki kemampuan menganalisa maksud dan tujuan pelayanan melalui aplikasi dan peraturan perundang-undangan;
10	Jumlah Pelaksana	<p>Pelaksana Pelayanan terdiri dari :</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Petugas Informasi 2. Petugas Loker Pendaftaran/Verifikasi Berkas; 3. Petugas Teknis; 4. Petugas Pencetak dan Penerbitan izin; 5. Petugas Pencatatan izin; 6. Pejabat Penandatanganan Izin; 7. Petugas Loker Penyerahan Izin.
11	Jaminan Pelayanan	Setiap pemohon mendapatkan pelayanan berdasarkan prosedur tetap yang diberikan oleh petugas berkompeten sesuai waktu penyelesaian izin dengan perilaku pelayanan ramah, cepat, tepat dan santun.
12	Pengawasan Internal	<p>Dilakukan oleh :</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Kepala Dinas Penanaman Modal dan PTSP Kota Baubau 2. Kepala Dinas Kesehatan Kota Baubau 3. Kepala Bidang Pelayanan Perizinan dan Non Perizinan Usaha 4. Kepala Bidang Pengaduan dan Pelaporan Layanan 5. Kepala Bidang Pengendalian Pelaksanaan Penanaman Modal
13	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Keamanan produk di jamin keasliannya dengan adanya tanda tangan pejabat berwenang dan tanda barcode; 2. Keselamatan dan kenyamanan dalam pelayanan sangat diutamakan dan bebas dari pungutan liar.
14	Evaluasi Kineja Pelaksana	<ol style="list-style-type: none"> 1. IKM (Indeks Kepuasan Masyarakat); 2. Evaluasi Sistem Akuntabilitas Kinerja Pemerintah; 3. Sistem Informasi Perizinan; 4. Rapat Evaluasi yang dilaksanakan secara berkala; 5. Kotak saran dan kotak pengaduan.

**STANDAR PELAYANAN
SEKTOR KESEHATAN**

NO	KOMPONEN	URAIAN
1	2	3
1	Produk Pelayanan	IZIN TOKO OBAT
2	Persyaratan Pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Surat Permohonan Bermeterai 2. Nomor Induk Berusaha (NIB) 3. Izin Usaha dari OSS (Online Single Submission) 4. Izin Komersil/Operasional dari OSS (Online Single Submission) 5. Notifikasi Perizinan dan Fasilitas dari OSS (Online Single Submission) 6. Fotocopy Ijazah Tenaga Teknis Kefarmasian 7. Fotokopi Kartu Tanda Penduduk (KTP); 8. Fotocopy Surat Izin Praktik Tenaga Teknis Kefarmasian (SIPPTK) 9. Surat Pernyataan Pemilik Tetap Patuh & Tidak Melanggar UU di Bidang Obat/Farmasi -Materai 6000 10. Surat Pernyataan Bekerja Sebagai Asisten Apoteker Penanggung Jawab Teknis Toko Obat Bermaterai 6000 11. Fotokopi Peta Lokasi dan Denah Bangunan 12. Akte perjanjian kerjasama antara asisten apoteker dengan pemilik sarana toko obat 13. Fotokopi Dokumen Kepemilikan Tanah 14. Fotokopi Surat Izin Sebelumnya (apabila ada) 15. Pas Photo 4x6 16. Map Snalhektek Plastik
3	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	<ol style="list-style-type: none"> 1. Pemohon mengajukan permohonan persetujuan pemenuhan komitmen izin melalui sistem SiCantik Cloud atau langsung ke Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Baubau; 2. Pemohon menyetorkan berkas permohonan persetujuan pemenuhan komitmen izin ke petugas Front Office untuk pemeriksaan berkas permohonan, apabila lengkap dan memenuhi persyaratan, pemohon menerima tanda terima berkas sebagai bukti pendaftaran izin; 3. Pemrosesan persetujuan pemenuhan komitmen izin oleh petugas dan Tim Teknis untuk diberikan rekomendasi/ pertimbangan teknis; 4. Penerbitan/penolakan izin melalui sistem SiCantik Cloud; 5. Pengambilan/penyerahan surat izin/surat penolakan melalui petugas Front Office.
4	Jangka Waktu Pelayanan	<p>5 (Lima) Hari (Jam Pelayanan)</p> <p>Senin s.d Kamis : 08:00 s.d 16:00 Wita</p> <p>Jum'at : 08:00 s.d 17:00 Wita</p>
5	Biaya/Tarif	Tidak ada biaya (gratis)
6	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Pengaduan dapat dilakukan secara tertulis melalui surat yang ditujukan kepada Kepala Dinas Penanaman Modal dan PTSP Kota Baubau, Jala Raya Palagimata No. Kota Baubau 2. Pengaduan, saran dan masukan secara langsung via: <ol style="list-style-type: none"> - Telepon : 085756062092/081341527767 - Fax : - - SMS/WA : 085756062092 - Email : baubaudpmptsp@gmail.com - Facebook : @dpmptsp kota baubau - Instagram : @dpmptspkotabaubau - Website : dpmptsp.baubaukota.go.id 3. Waktu penyelesaian aduan 3 (tiga) hari 4. Tindak lanjut penanganan pengaduan, saran dan masukan adalah :

NO	KOMPONEN	URAIAN
1	2	3
		<ul style="list-style-type: none"> a. Verifikasi aduan; b. Mediasi; c. Koordinasi dan cek lokasi d. Sanksi.
7	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 36 Tahun 2014 tentang Tenaga Kesehatan 5. Peraturan Pemerintah Nomor 51 Tahun 2009 tentang Pekerjaan Kefarmasian; 6. Peraturan Pemerintah Nomor 47 Tahun 2016 tentang Fasilitas Pelayanan Kesehatan 7. Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 24 Tahun 2018 tentang Pelayanan Perizinan Berusaha Terintegrasi Secara Elektronik 8. Peraturan Menteri Kesehatan Nomor : 167/KAB/B.VII/72 sebagaimana telah diubah dengan Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 1331/MENKES/SK/X/2002 tentang Pedagang Eceran Obat 9. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 15 Tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan 10. Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 3 Tahun 2015 tentang Peredaran, Penyimpanan, Pemusnahan, dan Pelaporan Narkotika, Psikotropika, dan Prekursor Farmasi 11. Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 138 Tahun 2017 tentang Penyelenggaraan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Daerah 12. Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 26 Tahun 2018 tentang Pelayanan Perizinan Berusaha Terintegrasi Secara Elektronik Sektor Kesehatan 13. Peraturan Walikota Baubau Nomor 6 Tahun 2018 tentang Pendelegasian Kewenangan Pelayanan Perizinan dan Non Perizinan dalam Rangka Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kepada Kepala Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Baubau
8	Sarana dan Prasarana atau Fasilitas	<ol style="list-style-type: none"> 1. Sarana <ul style="list-style-type: none"> a. Kendaraan Bermotor Roda 2 dan Roda 4 b. Meja dan Kursi c. Komputer dan kelengkapan d. Aplikasi Pelayanan e. Alat Tulis Kantor f. Formulir g. CCTV h. TV i. AC j. Loker Informasi k. Nomor Antrian Non Elektronik l. Buku Registrasi m. Buku peraturan perundang-undangan 2. Prasarana atau Fasilitas <ul style="list-style-type: none"> a. Loker Pelayanan b. Ruang Konsultasi dan Pengaduan c. Ruang Pendampingan dan Layanan Prioritas d. Toilet e. Ruang Menyusui f. Fasilitas Disabilitas

NO	KOMPONEN	URAIAN
1	2	3
		<ul style="list-style-type: none"> g. Mushollah h. Ruang Tunggu i. Ruang Bermain Anak j. Lahan Parkir k. Ruang Tim Teknis l. Jaringan Wifi
9	Prosedur, Sistem dan Mekanisme	<ol style="list-style-type: none"> 1. Memahami tugas dan fungsi pelayanan yang baik: <ul style="list-style-type: none"> a. Bimbingan Teknis PTSP; b. Bimbingan Teknis Excellent Service bagi front Office 2. Memiliki skill pengoperasian sistem berbasis informasi teknologi (IT); 3. Memiliki kemampuan menganalisa maksud dan tujuan pelayanan melalui aplikasi dan peraturan perundang-undangan;
10	Jumlah Pelaksana	<p>Pelaksana Pelayanan terdiri dari :</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Petugas Informasi 2. Petugas Loker Pendaftaran/Verifikasi Berkas; 3. Petugas Teknis; 4. Petugas Pencetak dan Penerbitan izin; 5. Petugas Pencatatan izin; 6. Pejabat Penandatanganan Izin; 7. Petugas Loker Penyerahan Izin.
11	Jaminan Pelayanan	Setiap pemohon mendapatkan pelayanan berdasarkan prosedur tetap yang diberikan oleh petugas berkompoten sesuai waktu penyelesaian izin dengan perilaku pelayanan ramah, cepat, tepat dan santun.
12	Pengawasan Internal	<p>Dilakukan oleh :</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Kepala Dinas Penanaman Modal dan PTSP Kota Baubau 2. Kepala Dinas Kesehatan Kota Baubau 3. Kepala Bidang Pelayanan Perizinan dan Non Perizinan Usaha 4. Kepala Bidang Pengaduan dan Pelaporan Layanan 5. Kepala Bidang Pengendalian Pelaksanaan Penanaman Modal
13	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Keamanan produk di jamin keasliannya dengan adanya tanda tangan pejabat berwenang dan tanda barcode; 2. Keselamatan dan kenyamanan dalam pelayanan sangat diutamakan dan bebas dari pungutan liar.
14	Evaluasi Kineja Pelaksana	<ol style="list-style-type: none"> 1. IKM (Indeks Kepuasan Masyarakat); 2. Evaluasi Sistem Akuntabilitas Kinerja Pemerintah; 3. Sistem Informasi Perizinan; 4. Rapat Evaluasi yang dilaksanakan secara berkala; 5. Kotak saran dan kotak pengaduan.

**STANDAR PELAYANAN
SEKTOR KESEHATAN**

NO	KOMPONEN	URAIAN
1	2	3
1	Produk Pelayanan	IZIN USAHA SALON KECANTIKAN
2	Persyaratan Pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Surat Permohonan Bermaterai 2. Nomor Induk Berusaha (NIB) 3. Izin Komersil/Operasional dari OSS (Online Single Submission) 4. Notifikasi Perizinan dan Fasilitas dari OSS (Online Single Submission) 5. Surat Kuasa dari Pemilik atas Pengurusan Izin (Jika Dikuasakan) 6. Fotokopi Akta Pendirian/Perubahan Perusahaan (*jika berbadan hukum) 7. Fotokopi Kartu Tanda Penduduk (KTP) 8. Izin Lingkungan yang telah memenuhi komitmen dan berlaku efektif dari OSS (Online Single Submission) 9. Fotokopi Izin Mendirikan Bangunan/Surat Perjanjian Sewa Menyewa Bangunan 10. Profil Salon Kecantikan yang akan Didirikan, meliputi : <ol style="list-style-type: none"> a. Struktur Organisasi Kepengurusan, b. Peta Lokasi c. Denah Bangunan, d. Ketenagaan e. Sarana, Prasarana dan Peralatan f. Pelayanan yang Diberikan 11. Fotokopi Surat Izin Praktek Tenaga Kesehatan Penanggung Jawab <i>Bagi usaha salon kecantikan yang memperkerjakan tenaga kesehatan</i> 12. Pas Photo 4x6 13. Map Snelhektekter Plastik
3	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	<ol style="list-style-type: none"> 1. Pemohon mengajukan permohonan persetujuan pemenuhan komitmen izin melalui sistem SiCantik Cloud atau langsung ke Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Baubau; 2. Pemohon menyetorkan berkas permohonan persetujuan pemenuhan komitmen izin ke petugas Front Office untuk pemeriksaan berkas permohonan, apabila lengkap dan memenuhi persyaratan, pemohon menerima tanda terima berkas sebagai bukti pendaftaran izin; 3. Pemrosesan persetujuan pemenuhan komitmen izin oleh petugas dan Tim Teknis untuk diberikan rekomendasi/ pertimbangan teknis; 4. Penerbitan/penolakan izin melalui sistem SiCantik Cloud; 5. Pengambilan/penyerahan surat izin/surat penolakan melalui petugas Front Office.
4	Jangka Waktu Pelayanan	<p>5 (Lima) Hari (Jam Pelayanan)</p> <p>Senin s.d Kamis : 08:00 s.d 16:00 Wita</p> <p>Jum'at : 08:00 s.d 17:00 Wita</p>
5	Biaya/Tarif	Tidak ada biaya (gratis)
6	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Pengaduan dapat dilakukan secara tertulis melalui surat yang ditujukan kepada Kepala Dinas Penanaman Modal dan PTSP Kota Baubau, Jala Raya Palagimata No. Kota Baubau 2. Pengaduan, saran dan masukan secara langsung via: <ul style="list-style-type: none"> - Telepon : 085756062092/081341527767 - Fax : - - SMS/WA : 085756062092 - Email : baubaudpmptsp@gmail.com

NO	KOMPONEN	URAIAN
1	2	3
		<ul style="list-style-type: none"> - Facebook : @dpmpstsp kota baubau - Instagram : @dpmpstspkotabaubau - Website : dpmpstsp.baubaukota.go.id 3. Waktu penyelesaian aduan 3 (tiga) hari 4. Tindak lanjut penanganan pengaduan, saran dan masukan adalah : <ul style="list-style-type: none"> a. Verifikasi aduan; b. Mediasi; c. Koordinasi dan cek lokasi d. Sanksi.
7	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. Peraturan Pemerintah Nomor 47 Tahun 2016 tentang Fasilitas Pelayanan Kesehatan 5. Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 24 Tahun 2018 tentang Pelayanan Perizinan Berusaha Terintegrasi Secara Elektronik 6. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 15 Tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan 7. Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 138 Tahun 2017 tentang Penyelenggaraan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Daerah 8. Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 26 Tahun 2018 tentang Pelayanan Perizinan Berusaha Terintegrasi Secara Elektronik Sektor Kesehatan 9. Peraturan Walikota Baubau Nomor 6 Tahun 2018 tentang Pendelegasian Kewenangan Pelayanan Perizinan dan Non Perizinan dalam Rangka Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kepada Kepala Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Baubau
8	Sarana dan Prasarana atau Fasilitas	<ol style="list-style-type: none"> 1. Sarana <ul style="list-style-type: none"> a. Kendaraan Bermotor Roda 2 dan Roda 4 b. Meja dan Kursi c. Komputer dan kelengkapan d. Aplikasi Pelayanan e. Alat Tulis Kantor f. Formulir g. CCTV h. TV i. AC j. Locket Informasi k. Nomor Antrian Non Elektronik l. Buku Registrasi m. Buku peraturan perundang-undangan 2. Prasarana atau Fasilitas <ul style="list-style-type: none"> a. Locket Pelayanan b. Ruang Konsultasi dan Pengaduan c. Ruang Pendampingan dan Layanan Prioritas d. Toilet e. Ruang Menyusui f. Fasilitas Disabilitas g. Mushollah h. Ruang Tunggu i. Ruang Bermain Anak j. Lahan Parkir

NO	KOMPONEN	URAIAN
1	2	3
		k. Ruang Tim Teknis 1. Jaringan Wifi
9	Prosedur, Sistem dan Mekanisme	1. Memahami tugas dan fungsi pelayanan yang baik: a. Bimbingan Teknis PTSP; b. Bimbingan Teknis Excellent Service bagi front Office 2. Memiliki skill pengoperasian sistem berbasis informasi teknologi (IT); 3. Memiliki kemampuan menganalisa maksud dan tujuan pelayanan melalui aplikasi dan peraturan perundang-undangan;
10	Jumlah Pelaksana	Pelaksana Pelayanan terdiri dari : 1. Petugas Informasi 2. Petugas Locket Pendaftaran/Verifikasi Berkas; 3. Petugas Teknis; 4. Petugas Pencetak dan Penerbitan izin; 5. Petugas Pencatatan izin; 6. Pejabat Penandatanganan Izin; 7. Petugas Locket Penyerahan Izin.
11	Jaminan Pelayanan	Setiap pemohon mendapatkan pelayanan berdasarkan prosedur tetap yang diberikan oleh petugas berkompeten sesuai waktu penyelesaian izin dengan perilaku pelayanan ramah, cepat, tepat dan santun.
12	Pengawasan Internal	Dilakukan oleh : 1. Kepala Dinas Penanaman Modal dan PTSP Kota Baubau 2. Kepala Dinas Kesehatan Kota Baubau 3. Kepala Bidang Pelayanan Perizinan dan Non Perizinan Usaha 4. Kepala Bidang Pengaduan dan Pelaporan Layanan 5. Kepala Bidang Pengendalian Pelaksanaan Penanaman Modal
13	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	1. Keamanan produk di jamin keasliannya dengan adanya tanda tangan pejabat berwenang dan tanda barcode; 2. Keselamatan dan kenyamanan dalam pelayanan sangat diutamakan dan bebas dari pungutan liar.
14	Evaluasi Kineja Pelaksana	1. IKM (Indeks Kepuasan Masyarakat); 2. Evaluasi Sistem Akuntabilitas Kinerja Pemerintah; 3. Sistem Informasi Perizinan; 4. Rapat Evaluasi yang dilaksanakan secara berkala; 5. Kotak saran dan kotak pengaduan.

**STANDAR PELAYANAN
SEKTOR KESEHATAN**

NO	KOMPONEN	URAIAN
1	2	3
1	Produk Pelayanan	IZIN USAHA TUKANG GIGI
2	Persyaratan Pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Surat Permohonan Bermeterai 2. Nomor Induk Berusaha (NIB) 3. Izin Usaha dari OSS (Online Single Submission) 4. Notifikasi Perizinan dan Fasilitas dari OSS (Online Single Submission) 5. Biodata Tukang Gigi 6. Surat Keterangan Sehat dari Dokter yang Memiliki Surat Izin Praktek 7. Rekomendasi dari Organisasi Profesi; 8. Pas Photo 4x6; 9. Fotokopi Kartu Tanda Penduduk (KTP); 10. Fotokopi Surat Izin Praktik Sebelumnya (apabila ada); 11. Pas Photo 4x6 12. Map Snalhektek Plastik
3	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	<ol style="list-style-type: none"> 1. Pemohon mengajukan permohonan persetujuan pemenuhan komitmen izin melalui sistem SiCantik Cloud atau langsung ke Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Baubau; 2. Pemohon menyetorkan berkas permohonan persetujuan pemenuhan komitmen izin ke petugas Front Office untuk pemeriksaan berkas permohonan, apabila lengkap dan memenuhi persyaratan, pemohon menerima tanda terima berkas sebagai bukti pendaftaran izin; 3. Pemrosesan persetujuan pemenuhan komitmen izin oleh petugas dan Tim Teknis untuk diberikan rekomendasi/ pertimbangan teknis; 4. Penerbitan/penolakan izin melalui sistem SiCantik Cloud; 5. Pengambilan/penyerahan surat izin/surat penolakan melalui petugas Front Office.
4	Jangka Waktu Pelayanan	<p>5 (Lima) Hari (Jam Pelayanan)</p> <p>Senin s.d Kamis : 08:00 s.d 16:00 Wita</p> <p>Jum'at : 08:00 s.d 17:00 Wita</p>
5	Biaya/Tarif	Tidak ada biaya (gratis)
6	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Pengaduan dapat dilakukan secara tertulis melalui surat yang ditujukan kepada Kepala Dinas Penanaman Modal dan PTSP Kota Baubau, Jala Raya Palagimata No. Kota Baubau 2. Pengaduan, saran dan masukan secara langsung via: <ol style="list-style-type: none"> - Telepon : 085756062092/081341527767 - Fax : - - SMS/WA : 085756062092 - Email : baubaudpmptsp@gmail.com - Facebook : @dpmptsp kota baubau - Instagram : @dpmptspkotabaubau - Website : dpmptsp.baubaukota.go.id 3. Waktu penyelesaian aduan 3 (tiga) hari 4. Tindak lanjut penanganan pengaduan, saran dan masukan adalah : <ol style="list-style-type: none"> a. Verifikasi aduan; b. Mediasi; c. Koordinasi dan cek lokasi d. Sanksi.
7	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

NO	KOMPONEN	URAIAN
1	2	3
		<ol style="list-style-type: none"> 3. Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah 4. Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 24 Tahun 2018 tentang Pelayanan Perizinan Berusaha Terintegrasi Secara Elektronik 5. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 15 Tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan 6. Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 39 Tahun 2014 tentang Pembinaan, Pengawasan dan Perizinan, Pekerjaan Tukang Gigi 7. Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 138 Tahun 2017 tentang Penyelenggaraan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Daerah 8. Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 26 Tahun 2018 tentang Pelayanan Perizinan Berusaha Terintegrasi Secara Elektronik Sektor Kesehatan 9. Peraturan Walikota Baubau Nomor 6 Tahun 2018 tentang Pendelegasian Kewenangan Pelayanan Perizinan dan Non Perizinan dalam Rangka Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kepada Kepala Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Baubau
8	Sarana dan Prasarana atau Fasilitas	<ol style="list-style-type: none"> 1. Sarana <ol style="list-style-type: none"> a. Kendaraan Bermotor Roda 2 dan Roda 4 b. Meja dan Kursi c. Komputer dan kelengkapan d. Aplikasi Pelayanan e. Alat Tulis Kantor f. Formulir g. CCTV h. TV i. AC j. Loker Informasi k. Nomor Antrian Non Elektronik l. Buku Registrasi m. Buku peraturan perundang-undangan 2. Prasarana atau Fasilitas <ol style="list-style-type: none"> a. Loker Pelayanan b. Ruang Konsultasi dan Pengaduan c. Ruang Pendampingan dan Layanan Prioritas d. Toilet e. Ruang Menyusui f. Fasilitas Disabilitas g. Mushollah h. Ruang Tunggu i. Ruang Bermain Anak j. Lahan Parkir k. Ruang Tim Teknis l. Jaringan Wifi
9	Prosedur, Sistem dan Mekanisme	<ol style="list-style-type: none"> 1. Memahami tugas dan fungsi pelayanan yang baik: <ol style="list-style-type: none"> a. Bimbingan Teknis PTSP; b. Bimbingan Teknis Excellent Service bagi front Office 2. Memiliki skill pengoperasian sistem berbasis informasi teknologi (IT); 3. Memiliki kemampuan menganalisa maksud dan tujuan pelayanan melalui aplikasi dan peraturan perundang-undangan;
10	Jumlah Pelaksana	Pelaksana Pelayanan terdiri dari : <ol style="list-style-type: none"> 1. Petugas Informasi

NO	KOMPONEN	URAIAN
<i>1</i>	<i>2</i>	<i>3</i>
		2. Petugas Loker Pendaftaran/Verifikasi Berkas; 3. Petugas Teknis; 4. Petugas Pencetak dan Penerbitan izin; 5. Petugas Pencatatan izin; 6. Pejabat Penandatanganan Izin; 7. Petugas Loker Penyerahan Izin.
11	Jaminan Pelayanan	Setiap pemohon mendapatkan pelayanan berdasarkan prosedur tetap yang diberikan oleh petugas berkompoten sesuai waktu penyelesaian izin dengan perilaku pelayanan ramah, cepat, tepat dan santun.
12	Pengawasan Internal	Dilakukan oleh : 1. Kepala Dinas Penanaman Modal dan PTSP Kota Baubau 2. Kepala Dinas Kesehatan Kota Baubau 3. Kepala Bidang Pelayanan Perizinan dan Non Perizinan Usaha 4. Kepala Bidang Pengaduan dan Pelaporan Layanan 5. Kepala Bidang Pengendalian Pelaksanaan Penanaman Modal
13	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	1. Keamanan produk di jamin keasliannya dengan adanya tanda tangan pejabat berwenang dan tanda barcode; 2. Keselamatan dan kenyamanan dalam pelayanan sangat diutamakan dan bebas dari pungutan liar.
14	Evaluasi Kineja Pelaksana	1. IKM (Indeks Kepuasan Masyarakat); 2. Evaluasi Sistem Akuntabilitas Kinerja Pemerintah; 3. Sistem Informasi Perizinan; 4. Rapat Evaluasi yang dilaksanakan secara berkala; 5. Kotak saran dan kotak pengaduan.

**STANDAR PELAYANAN
SEKTOR KESEHATAN**

NO	KOMPONEN	URAIAN
1	2	3
1	Produk Pelayanan	SERTIFIKAT HIGIENIS SANITASI PANGAN
2	Persyaratan Pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Surat Permohonan Bermeterai 2. Nomor Induk Berusaha (NIB); 3. Izin Usaha dari OSS (Online Single Submission); 4. Izin Komersil/Operasional dari OSS (Online Single Submission) 5. Notifikasi Perizinan dan Fasilitas dari OSS (Online Single Submission) <i>(Usaha Mikro Kecil tidak perlu dilampirkan)</i> 6. Fotokopi Hasil Laboratorium Hasil Pemeriksaan Pangan 7. Fotokopi Peta Lokasi dan Denah Bangunan 8. Fotokopi Izin Mendirikan Bangunan/Surat Perjanjian Sewa Menyewa Bangunan 9. Sertifikat Higienis Sanitasi Pangan Lama (*bagi Perpanjangan) 10. Fotokopi Kartu Tanda Penduduk (KTP) 11. Fotokopi NPWP 12. Pas Photo 4x6 13. Map Snalhektek Plastik
3	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	<ol style="list-style-type: none"> 1. Pemohon mengajukan permohonan persetujuan pemenuhan komitmen izin melalui sistem SiCantik Cloud atau langsung ke Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Baubau; 2. Pemohon menyetorkan berkas permohonan persetujuan pemenuhan komitmen izin ke petugas Front Office untuk pemeriksaan berkas permohonan, apabila lengkap dan memenuhi persyaratan, pemohon menerima tanda terima berkas sebagai bukti pendaftaran izin; 3. Pemrosesan persetujuan pemenuhan komitmen izin oleh petugas dan Tim Teknis untuk diberikan rekomendasi/pertimbangan teknis; 4. Penerbitan/penolakan izin melalui sistem SiCantik Cloud; 5. Pengambilan/penyerahan surat izin/surat penolakan melalui petugas Front Office.
4	Jangka Waktu Pelayanan	<p>5 (Lima) Hari (Jam Pelayanan)</p> <p>Senin s.d Kamis : 08:00 s.d 16:00 Wita</p> <p>Jum'at : 08:00 s.d 17:00 Wita</p>
5	Biaya/Tarif	Tidak ada biaya (gratis)
6	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Pengaduan dapat dilakukan secara tertulis melalui surat yang ditujukan kepada Kepala Dinas Penanaman Modal dan PTSP Kota Baubau, Jala Raya Palagimata No. Kota Baubau 2. Pengaduan, saran dan masukan secara langsung via: <ol style="list-style-type: none"> - Telepon : 085756062092/081341527767 - Fax : - - SMS/WA : 085756062092 - Email : baubaudpmptsp@gmail.com - Facebook : @dpmptsp kota baubau - Instagram : @dpmptspkotabaubau - Website : dpmptsp.baubaukota.go.id 3. Waktu penyelesaian aduan 3 (tiga) hari 4. Tindak lanjut penanganan pengaduan, saran dan masukan adalah : <ol style="list-style-type: none"> a. Verifikasi aduan; b. Mediasi; c. Koordinasi dan cek lokasi d. Sanksi.

NO	KOMPONEN	URAIAN
1	2	3
7	Dasar Hukum	<ol style="list-style-type: none"> 1. Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen 2. Undang-Undang Nomor 18 Tahun 2012 tentang Pangan 3. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik 4. Undang-Undang Nomor 36 Tahun 2009 tentang Kesehatan 5. Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah 6. Peraturan Pemerintah Nomor 28 Tahun 2004 tentang Keamanan, Mutu dan Gizi Pangan 7. Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 24 Tahun 2018 tentang Pelayanan Perizinan Berusaha Terintegrasi Secara Elektronik 8. Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 1096/MENKES/PER/VI/2011 tentang Higiene Sanitasi Jasaboga 9. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 15 Tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan 10. Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 138 Tahun 2017 tentang Penyelenggaraan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Daerah 11. Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 26 Tahun 2018 tentang Pelayanan Perizinan Berusaha Terintegrasi Secara Elektronik Sektor Kesehatan 12. Peraturan Walikota Baubau Nomor 6 Tahun 2018 tentang Pendelegasian Kewenangan Pelayanan Perizinan dan Non Perizinan dalam Rangka Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kepada Kepala Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Baubau
8	Sarana dan Prasarana atau Fasilitas	<ol style="list-style-type: none"> 1. Sarana <ol style="list-style-type: none"> a. Kendaraan Bermotor Roda 2 dan Roda 4 b. Meja dan Kursi c. Komputer dan kelengkapan d. Aplikasi Pelayanan e. Alat Tulis Kantor f. Formulir g. CCTV h. TV i. AC j. Loker Informasi k. Nomor Antrian Non Elektronik l. Buku Registrasi m. Buku peraturan perundang-undangan 2. Prasarana atau Fasilitas <ol style="list-style-type: none"> a. Loker Pelayanan b. Ruang Konsultasi dan Pengaduan c. Ruang Pendampingan dan Layanan Prioritas d. Toilet e. Ruang Menyusui f. Fasilitas Disabilitas g. Mushollah h. Ruang Tunggu i. Ruang Bermain Anak j. Lahan Parkir k. Ruang Tim Teknis l. Jaringan Wifi
9	Prosedur, Sistem dan Mekanisme	<ol style="list-style-type: none"> 1. Memahami tugas dan fungsi pelayanan yang baik: <ol style="list-style-type: none"> a. Bimbingan Teknis PTSP;

NO	KOMPONEN	URAIAN
1	2	3
		b. Bimbingan Teknis Excellent Service bagi front Office 2. Memiliki skill pengoperasian sistem berbasis informasi teknologi (IT); 3. Memiliki kemampuan menganalisa maksud dan tujuan pelayanan melalui aplikasi dan peraturan perundang-undangan;
10	Jumlah Pelaksana	Pelaksana Pelayanan terdiri dari : 1. Petugas Informasi 2. Petugas Loker Pendaftaran/Verifikasi Berkas; 3. Petugas Teknis; 4. Petugas Pencetak dan Penerbitan izin; 5. Petugas Pencatatan izin; 6. Pejabat Penandatanganan Izin; 7. Petugas Loker Penyerahan Izin.
11	Jaminan Pelayanan	Setiap pemohon mendapatkan pelayanan berdasarkan prosedur tetap yang diberikan oleh petugas berkompoten sesuai waktu penyelesaian izin dengan perilaku pelayanan ramah, cepat, tepat dan santun.
12	Pengawasan Internal	Dilakukan oleh : 1. Kepala Dinas Penanaman Modal dan PTSP Kota Baubau 2. Kepala Dinas Kesehatan Kota Baubau 3. Kepala Bidang Pelayanan Perizinan dan Non Perizinan Usaha 4. Kepala Bidang Pengaduan dan Pelaporan Layanan 5. Kepala Bidang Pengendalian Pelaksanaan Penanaman Modal
13	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	1. Keamanan produk di jamin keasliannya dengan adanya tanda tangan pejabat berwenang dan tanda barcode; 2. Keselamatan dan kenyamanan dalam pelayanan sangat diutamakan dan bebas dari pungutan liar.
14	Evaluasi Kineja Pelaksana	1. IKM (Indeks Kepuasan Masyarakat); 2. Evaluasi Sistem Akuntabilitas Kinerja Pemerintah; 3. Sistem Informasi Perizinan; 4. Rapat Evaluasi yang dilaksanakan secara berkala; 5. Kotak saran dan kotak pengaduan.

**STANDAR PELAYANAN
SEKTOR KESEHATAN**

NO	KOMPONEN	URAIAN
1	2	3
1	Produk Pelayanan	SERTIFIKAT PRODUKSI PANGAN INDUSTRI RUMAH TANGGA
2	Persyaratan Pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Surat Permohonan Bermeterai 2. Nomor Induk Berusaha (NIB); 3. Izin Usaha dari OSS (Online Single Submission); 4. Izin Komersil/Operasional dari OSS (Online Single Submission) 5. Notifikasi Perizinan dan Fasilitas dari OSS (Online Single Submission) <i>(Usaha Mikro Kecil tidak perlu dilampirkan)</i> 6. Fotokopi Sertifikat Penyuluhan Keamanan Pangan (PKP) 7. Label Pangan memenuhi Ketentuan Peraturan Perundang-Undangan 8. Fotokopi Peta Lokasi dan Denah Bangunan 9. Sertifikat Produksi Pangan Industri Rumah Tangga Lama (*bagi Perpanjangan) 10. Fotokopi Kartu Tanda Penduduk (KTP) 11. Fotokopi NPWP 12. Pas Photo 4x6 13. Map Snalhektek Plastik
3	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	<ol style="list-style-type: none"> 1. Pemohon mengajukan permohonan persetujuan pemenuhan komitmen izin melalui sistem SiCantik Cloud atau langsung ke Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Baubau; 2. Pemohon menyetorkan berkas permohonan persetujuan pemenuhan komitmen izin ke petugas Front Office untuk pemeriksaan berkas permohonan, apabila lengkap dan memenuhi persyaratan, pemohon menerima tanda terima berkas sebagai bukti pendaftaran izin; 3. Pemrosesan persetujuan pemenuhan komitmen izin oleh petugas dan Tim Teknis untuk diberikan rekomendasi/pertimbangan teknis; 4. Penerbitan/penolakan izin melalui sistem SiCantik Cloud; 5. Pengambilan/penyerahan surat izin/surat penolakan melalui petugas Front Office.
4	Jangka Waktu Pelayanan	<p>5 (Lima) Hari (Jam Pelayanan)</p> <p>Senin s.d Kamis : 08:00 s.d 16:00 Wita</p> <p>Jum'at : 08:00 s.d 17:00 Wita</p>
5	Biaya/Tarif	Tidak ada biaya (gratis)
6	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Pengaduan dapat dilakukan secara tertulis melalui surat yang ditujukan kepada Kepala Dinas Penanaman Modal dan PTSP Kota Baubau, Jala Raya Palagimata No. Kota Baubau 2. Pengaduan, saran dan masukan secara langsung via: <ol style="list-style-type: none"> - Telepon : 085756062092/081341527767 - Fax : - - SMS/WA : 085756062092 - Email : baubaudpmptsp@gmail.com - Facebook : @dpmptsp kota baubau - Instagram : @dpmptspkotabaubau - Website : dpmptsp.baubaukota.go.id 3. Waktu penyelesaian aduan 3 (tiga) hari 4. Tindak lanjut penanganan pengaduan, saran dan masukan adalah : <ol style="list-style-type: none"> a. Verifikasi aduan; b. Mediasi; c. Koordinasi dan cek lokasi d. Sanksi.

NO	KOMPONEN	URAIAN
1	2	3
7	Dasar Hukum	<ol style="list-style-type: none"> 1. Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen 2. Undang-Undang Nomor 18 Tahun 2012 tentang Pangan 3. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik 4. Undang-Undang Nomor 36 Tahun 2009 tentang Kesehatan 5. Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah 6. Peraturan Pemerintah Nomor 28 Tahun 2004 tentang Keamanan, Mutu dan Gizi Pangan 7. Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 24 Tahun 2018 tentang Pelayanan Perizinan Berusaha Terintegrasi Secara Elektronik 8. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 15 Tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan 9. Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 138 Tahun 2017 tentang Penyelenggaraan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Daerah 10. Peraturan Badan Pengawas Obat dan Makanan Nomor 22 Tahun 2018 tentang Pedoman Pemberian Sertifikat Produksi Pangan Industri Rumah Tangga 11. Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 26 Tahun 2018 tentang Pelayanan Perizinan Berusaha Terintegrasi Secara Elektronik Sektor Kesehatan 12. Peraturan Walikota Baubau Nomor 6 Tahun 2018 tentang Pendelegasian Kewenangan Pelayanan Perizinan dan Non Perizinan dalam Rangka Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kepada Kepala Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Baubau
8	Sarana dan Prasarana atau Fasilitas	<ol style="list-style-type: none"> 1. Sarana <ol style="list-style-type: none"> a. Kendaraan Bermotor Roda 2 dan Roda 4 b. Meja dan Kursi c. Komputer dan kelengkapan d. Aplikasi Pelayanan e. Alat Tulis Kantor f. Formulir g. CCTV h. TV i. AC j. Loker Informasi k. Nomor Antrian Non Elektronik l. Buku Registrasi m. Buku peraturan perundang-undangan 2. Prasarana atau Fasilitas <ol style="list-style-type: none"> a. Loker Pelayanan b. Ruang Konsultasi dan Pengaduan c. Ruang Pendampingan dan Layanan Prioritas d. Toilet e. Ruang Menyusui f. Fasilitas Disabilitas g. Mushollah h. Ruang Tunggu i. Ruang Bermain Anak j. Lahan Parkir k. Ruang Tim Teknis l. Jaringan Wifi
9	Prosedur, Sistem dan Mekanisme	<ol style="list-style-type: none"> 1. Memahami tugas dan fungsi pelayanan yang baik: <ol style="list-style-type: none"> a. Bimbingan Teknis PTSP;

NO	KOMPONEN	URAIAN
1	2	3
		b. Bimbingan Teknis Excellent Service bagi front Office 2. Memiliki skill pengoperasian sistem berbasis informasi teknologi (IT); 3. Memiliki kemampuan menganalisa maksud dan tujuan pelayanan melalui aplikasi dan peraturan perundang-undangan;
10	Jumlah Pelaksana	Pelaksana Pelayanan terdiri dari : 1. Petugas Informasi 2. Petugas Loker Pendaftaran/Verifikasi Berkas; 3. Petugas Teknis; 4. Petugas Pencetak dan Penerbitan izin; 5. Petugas Pencatatan izin; 6. Pejabat Penandatanganan Izin; 7. Petugas Loker Penyerahan Izin.
11	Jaminan Pelayanan	Setiap pemohon mendapatkan pelayanan berdasarkan prosedur tetap yang diberikan oleh petugas berkompoten sesuai waktu penyelesaian izin dengan perilaku pelayanan ramah, cepat, tepat dan santun.
12	Pengawasan Internal	Dilakukan oleh : 1. Kepala Dinas Penanaman Modal dan PTSP Kota Baubau 2. Kepala Dinas Kesehatan Kota Baubau 3. Kepala Bidang Pelayanan Perizinan dan Non Perizinan Usaha 4. Kepala Bidang Pengaduan dan Pelaporan Layanan 5. Kepala Bidang Pengendalian Pelaksanaan Penanaman Modal
13	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	1. Keamanan produk di jamin keasliannya dengan adanya tanda tangan pejabat berwenang dan tanda barcode; 2. Keselamatan dan kenyamanan dalam pelayanan sangat diutamakan dan bebas dari pungutan liar.
14	Evaluasi Kineja Pelaksana	1. IKM (Indeks Kepuasan Masyarakat); 2. Evaluasi Sistem Akuntabilitas Kinerja Pemerintah; 3. Sistem Informasi Perizinan; 4. Rapat Evaluasi yang dilaksanakan secara berkala; 5. Kotak saran dan kotak pengaduan.

**STANDAR PELAYANAN
SEKTOR KESEHATAN**

NO	KOMPONEN	URAIAN
1	2	3
1	Produk Pelayanan	SERTIFIKAT PRODUKSI PERUSAHAAN RUMAH TANGGA (PRT) ALAT KESEHATAN DAN PERBEKALAN KESEHATAN RUMAH TANGGA (PKRT)
2	Persyaratan Pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Surat Permohonan Bermeterai 2. Nomor Induk Berusaha (NIB) 3. Izin Usaha dari OSS (Online Single Submission); 4. Izin Komersil/Operasional dari OSS (Online Single Submission) 5. Notifikasi Perizinan dan Fasilitas dari OSS (Online Single Submission) <i>(Usaha Mikro Kecil tidak perlu dilampirkan)</i> 6. Fotokopi Izin Mendirikan Bangunan/Surat Perjanjian Sewa Menyewa Bangunan 7. Sertifikat Penyuluhan PRT Alat Kesehatan dan PKRT dari Dinas Kesehatan Provinsi 8. Daftar Peralatan Produksi 9. Daftar Alat Kesehatan dan/atau PKRT yang akan Diproduksi 10. Fotokopi Peta Lokasi dan Denah Bangunan 11. Fotokopi Kartu Tanda Penduduk (KTP) 12. Fotokopi NPWP 13. Fotokopi Surat Izin Sebelumnya (apabila ada) 14. Surat Kuasa dari Pemilik atau Pengurusan Izin (Jika dikuasakan) 15. Pas Photo 4x6 16. Map Snalhektek Plastik
3	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	<ol style="list-style-type: none"> 1. Pemohon mengajukan permohonan persetujuan pemenuhan komitmen izin melalui sistem SiCantik Cloud atau langsung ke Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Baubau; 2. Pemohon menyetorkan berkas permohonan persetujuan pemenuhan komitmen izin ke petugas Front Office untuk pemeriksaan berkas permohonan, apabila lengkap dan memenuhi persyaratan, pemohon menerima tanda terima berkas sebagai bukti pendaftaran izin; 3. Pemrosesan persetujuan pemenuhan komitmen izin oleh petugas dan Tim Teknis untuk diberikan rekomendasi/pertimbangan teknis; 4. Penerbitan/penolakan izin melalui sistem SiCantik Cloud; 5. Pengambilan/penyerahan surat izin/surat penolakan melalui petugas Front Office.
4	Jangka Waktu Pelayanan	5 (Lima) Hari (Jam Pelayanan) Senin s.d Kamis : 08:00 s.d 16:00 Wita Jum'at : 08:00 s.d 17:00 Wita
5	Biaya/Tarif	Tidak ada biaya (gratis)
6	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Pengaduan dapat dilakukan secara tertulis melalui surat yang ditujukan kepada Kepala Dinas Penanaman Modal dan PTSP Kota Baubau, Jala Raya Palagimata No. Kota Baubau 2. Pengaduan, saran dan masukan secara langsung via: <ul style="list-style-type: none"> - Telepon : 085756062092/081341527767 - Fax : - - SMS/WA : 085756062092 - Email : baubaudpmptsp@gmail.com - Facebook : @dpmptsp kota baubau - Instagram : @dpmptspkotabaubau - Website : dpmptsp.baubaukota.go.id 3. Waktu penyelesaian aduan 3 (tiga) hari

NO	KOMPONEN	URAIAN
1	2	3
		4. Tindak lanjut penanganan pengaduan, saran dan masukan adalah : <ol style="list-style-type: none"> a. Verifikasi aduan; b. Mediasi; c. Koordinasi dan cek lokasi d. Sanksi.
7	Dasar Hukum	<ol style="list-style-type: none"> 1. Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen 2. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik 3. Undang-Undang Nomor 36 Tahun 2009 tentang Kesehatan 4. Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah 5. Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 24 Tahun 2018 tentang Pelayanan Perizinan Berusaha Terintegrasi Secara Elektronik 6. Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 1189/MENKES/PER/VIII/2010 tentang Produksi Alat Kesehatan dan Perbekalan Kesehatan Rumah Tangga 7. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 15 Tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan 8. Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 138 Tahun 2017 tentang Penyelenggaraan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Daerah 9. Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 26 Tahun 2018 tentang Pelayanan Perizinan Berusaha Terintegrasi Secara Elektronik Sektor Kesehatan 10. Peraturan Walikota Baubau Nomor 6 Tahun 2018 tentang Pendelegasian Kewenangan Pelayanan Perizinan dan Non Perizinan dalam Rangka Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kepada Kepala Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Baubau
8	Sarana dan Prasarana atau Fasilitas	<ol style="list-style-type: none"> 1. Sarana <ol style="list-style-type: none"> a. Kendaraan Bermotor Roda 2 dan Roda 4 b. Meja dan Kursi c. Komputer dan kelengkapan d. Aplikasi Pelayanan e. Alat Tulis Kantor f. Formulir g. CCTV h. TV i. AC j. Locket Informasi k. Nomor Antrian Non Elektronik l. Buku peraturan perundang-undangan 2. Prasarana atau Fasilitas <ol style="list-style-type: none"> a. Locket Pelayanan b. Ruang Konsultasi dan Pengaduan c. Ruang Pendampingan dan Layanan Prioritas d. Toilet e. Ruang Menyusui f. Fasilitas Disabilitas g. Mushollah h. Ruang Tunggu i. Ruang Bermain Anak j. Lahan Parkir k. Ruang Tim Teknis l. Jaringan Wifi

NO	KOMPONEN	URAIAN
<i>1</i>	<i>2</i>	<i>3</i>
9	Prosedur, Sistem dan Mekanisme	<ol style="list-style-type: none"> 1. Memahami tugas dan fungsi pelayanan yang baik: <ol style="list-style-type: none"> a. Bimbingan Teknis PTSP; b. Bimbingan Teknis Excellent Service bagi front Office 2. Memiliki skill pengoperasian sistem berbasis informasi teknologi (IT); 3. Memiliki kemampuan menganalisa maksud dan tujuan pelayanan melalui aplikasi dan peraturan perundang-undangan;
10	Jumlah Pelaksana	<p>Pelaksana Pelayanan terdiri dari :</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Petugas Informasi 2. Petugas Loker Pendaftaran/Verifikasi Berkas; 3. Petugas Teknis; 4. Petugas Pencetak dan Penerbitan izin; 5. Petugas Pencatatan izin; 6. Pejabat Penandatanganan Izin; 7. Petugas Loker Penyerahan Izin.
11	Jaminan Pelayanan	Setiap pemohon mendapatkan pelayanan berdasarkan prosedur tetap yang diberikan oleh petugas berkompeten sesuai waktu penyelesaian izin dengan perilaku pelayanan ramah, cepat, tepat dan santun.
12	Pengawasan Internal	<p>Dilakukan oleh :</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Kepala Dinas Penanaman Modal dan PTSP Kota Baubau 2. Kepala Dinas Kesehatan Kota Baubau 3. Kepala Bidang Pelayanan Perizinan dan Non Perizinan Usaha 4. Kepala Bidang Pengaduan dan Pelaporan Layanan 5. Kepala Bidang Pengendalian Pelaksanaan Penanaman Modal
13	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Keamanan produk di jamin keasliannya dengan adanya tanda tangan pejabat berwenang dan tanda barcode; 2. Keselamatan dan kenyamanan dalam pelayanan sangat diutamakan dan bebas dari pungutan liar.
14	Evaluasi Kineja Pelaksana	<ol style="list-style-type: none"> 1. IKM (Indeks Kepuasan Masyarakat); 2. Evaluasi Sistem Akuntabilitas Kinerja Pemerintah; 3. Sistem Informasi Perizinan; 4. Rapat Evaluasi yang dilaksanakan secara berkala; 5. Kotak saran dan kotak pengaduan.

**STANDAR PELAYANAN
SEKTOR KESEHATAN**

NO	KOMPONEN	URAIAN
1	2	3
1	Produk Pelayanan	SERTIFIKAT PRODUKSI USAHA KECIL DAN MIKRO OBAT TRADISIONAL
2	Persyaratan Pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Surat Permohonan Bermeterai 2. Nomor Induk Berusaha (NIB); 3. Izin Usaha dari OSS (Online Single Submission); 4. Izin Komersil/Operasional dari OSS (Online Single Submission) 5. Notifikasi Perizinan dan Fasilitas dari OSS (Online Single Submission) <i>(Usaha Mikro Kecil tidak perlu dilampirkan)</i> 6. Surat Kuasa dari Pemilik atas Pengurusan Izin (Jika Dikuasakan) 7. Fotokopi Akta Pendirian/Perubahan Perusahaan (*jika berbadan hukum) 8. Susunan Direksi/Pengurus dan Komisaris/Badan Pengawas dalam hal permohonan bukan perseorangan 9. Fotokopi KTP/identitas pemohon dan/atau Direksi/Pengurus dan Komisaris/Badan Pengawas 10. Pernyataan pemohon dan/atau Direksi/Pengurus dan Komisaris/Badan Pengawas tidak pernah terlibat pelanggaran peraturan perundang-undangan di bidang farmasi 11. Fotokopi bukti penguasaan tanah dan bangunan 12. Fotokopi Nomor Pokok Wajib Pajak 13. Fotokopi Kartu Tanda Penduduk (KTP) 14. Pas Photo 4x6 15. Map Snalhektek Plastik
3	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	<ol style="list-style-type: none"> 1. Pemohon mengajukan permohonan persetujuan pemenuhan komitmen izin melalui sistem SiCantik Cloud atau langsung ke Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Baubau; 2. Pemohon menyetorkan berkas permohonan persetujuan pemenuhan komitmen izin ke petugas Front Office untuk pemeriksaan berkas permohonan, apabila lengkap dan memenuhi persyaratan, pemohon menerima tanda terima berkas sebagai bukti pendaftaran izin; 3. Pemrosesan persetujuan pemenuhan komitmen izin oleh petugas dan Tim Teknis untuk diberikan rekomendasi/pertimbangan teknis; 4. Penerbitan/penolakan izin melalui sistem SiCantik Cloud; 5. Pengambilan/penyerahan surat izin/surat penolakan melalui petugas Front Office.
4	Jangka Waktu Pelayanan	<p>5 (Lima) Hari (Jam Pelayanan)</p> <p>Senin s.d Kamis : 08:00 s.d 16:00 Wita</p> <p>Jum'at : 08:00 s.d 17:00 Wita</p>
5	Biaya/Tarif	Tidak ada biaya (gratis)
6	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Pengaduan dapat dilakukan secara tertulis melalui surat yang ditujukan kepada Kepala Dinas Penanaman Modal dan PTSP Kota Baubau, Jala Raya Palagimata No. Kota Baubau 2. Pengaduan, saran dan masukan secara langsung via: <ul style="list-style-type: none"> - Telepon : 085756062092/081341527767 - SMS/WA : 085756062092 - Email : baubaudpmptsp@gmail.com - Facebook : @dpmptsp kota baubau - Instagram : @dpmptspkotabaubau - Website : dpmptsp.baubaukota.go.id

NO	KOMPONEN	URAIAN
1	2	3
		3. Waktu penyelesaian aduan 3 (tiga) hari 4. Tindak lanjut penanganan pengaduan, saran dan masukan adalah : a. Verifikasi aduan; b. Mediasi; c. Koordinasi dan cek lokasi d. Sanksi.
7	Dasar Hukum	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. Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 24 Tahun 2018 tentang Pelayanan Perizinan Berusaha Terintegrasi Secara Elektronik 5. Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 006 Tahun 2012 tentang Industri dan Usaha Obat Tradisional 6. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 15 Tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan 7. Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 138 Tahun 2017 tentang Penyelenggaraan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Daerah 8. Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 26 Tahun 2018 tentang Pelayanan Perizinan Berusaha Terintegrasi Secara Elektronik Sektor Kesehatan 9. Peraturan Walikota Baubau Nomor 6 Tahun 2018 tentang Pendelegasian Kewenangan Pelayanan Perizinan dan Non Perizinan dalam Rangka Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kepada Kepala Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Baubau
8	Sarana dan Prasarana atau Fasilitas	1. Sarana a. Kendaraan Bermotor Roda 2 dan Roda 4 b. Meja dan Kursi c. Komputer dan kelengkapan d. Aplikasi Pelayanan e. Alat Tulis Kantor f. Formulir g. CCTV h. TV i. AC j. Loker Informasi k. Nomor Antrian Non Elektronik l. Buku Registrasi m. Buku peraturan perundang-undangan 2. Prasarana atau Fasilitas a. Loker Pelayanan b. Ruang Konsultasi dan Pengaduan c. Ruang Pendampingan dan Layanan Prioritas d. Toilet e. Ruang Menyusui f. Fasilitas Disabilitas g. Mushollah h. Ruang Tunggu i. Ruang Bermain Anak j. Lahan Parkir k. Ruang Tim Teknis l. Jaringan Wifi

NO	KOMPONEN	URAIAN
1	2	3
9	Prosedur, Sistem dan Mekanisme	<ol style="list-style-type: none"> 1. Memahami tugas dan fungsi pelayanan yang baik: <ol style="list-style-type: none"> a. Bimbingan Teknis PTSP; b. Bimbingan Teknis Excellent Service bagi front Office 2. Memiliki skill pengoperasian sistem berbasis informasi teknologi (IT); 3. Memiliki kemampuan menganalisa maksud dan tujuan pelayanan melalui aplikasi dan peraturan perundang-undangan;
10	Jumlah Pelaksana	<p>Pelaksana Pelayanan terdiri dari :</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Petugas Informasi 2. Petugas Loker Pendaftaran/Verifikasi Berkas; 3. Petugas Teknis; 4. Petugas Pencetak dan Penerbitan izin; 5. Petugas Pencatatan izin; 6. Pejabat Penandatanganan Izin; 7. Petugas Loker Penyerahan Izin.
11	Jaminan Pelayanan	Setiap pemohon mendapatkan pelayanan berdasarkan prosedur tetap yang diberikan oleh petugas berkompeten sesuai waktu penyelesaian izin dengan perilaku pelayanan ramah, cepat, tepat dan santun.
12	Pengawasan Internal	<p>Dilakukan oleh :</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Kepala Dinas Penanaman Modal dan PTSP Kota Baubau 2. Kepala Dinas Kesehatan Kota Baubau 3. Kepala Bidang Pelayanan Perizinan dan Non Perizinan Usaha 4. Kepala Bidang Pengaduan dan Pelaporan Layanan 5. Kepala Bidang Pengendalian Pelaksanaan Penanaman Modal
13	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Keamanan produk di jamin keasliannya dengan adanya tanda tangan pejabat berwenang dan tanda barcode; 2. Keselamatan dan kenyamanan dalam pelayanan sangat diutamakan dan bebas dari pungutan liar.
14	Evaluasi Kineja Pelaksana	<ol style="list-style-type: none"> 1. IKM (Indeks Kepuasan Masyarakat); 2. Evaluasi Sistem Akuntabilitas Kinerja Pemerintah; 3. Sistem Informasi Perizinan; 4. Rapat Evaluasi yang dilaksanakan secara berkala; 5. Kotak saran dan kotak pengaduan.

**STANDAR PELAYANAN
SEKTOR KESEHATAN**

NO	KOMPONEN	URAIAN
1	2	3
1	Produk Pelayanan	SURAT TERDAFTAR PENYAKIT TRADISIONAL
2	Persyaratan Pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Surat Permohonan Bermeterai 2. Nomor Induk Berusaha (NIB); 3. Izin Usaha dari OSS (Online Single Submission); 4. Izin Komersil/Operasional dari OSS (Online Single Submission) 5. Notifikasi Perizinan dan Fasilitas dari OSS (Online Single Submission) <i>(Usaha Mikro Kecil tidak perlu dilampirkan)</i> 6. Surat pernyataan mengenai metode atau teknik pelayanan yang diberikan 7. Surat keterangan lokasi tempat praktik dari lurah 8. Surat pengantar puskesmas 9. Surat rekomendasi dari asosiasi sejenis atau surat keterangan dari tempat kegiatan magang 10. Fotokopi Kartu Tanda Penduduk (KTP) 11. Pas Photo 4x6 12. Map Snalhektek Plastik
3	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	<ol style="list-style-type: none"> 1. Pemohon mengajukan permohonan persetujuan pemenuhan komitmen izin melalui sistem SiCantik Cloud atau langsung ke Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Baubau; 2. Pemohon menyetorkan berkas permohonan persetujuan pemenuhan komitmen izin ke petugas Front Office untuk pemeriksaan berkas permohonan, apabila lengkap dan memenuhi persyaratan, pemohon menerima tanda terima berkas sebagai bukti pendaftaran izin; 3. Pemrosesan persetujuan pemenuhan komitmen izin oleh petugas dan Tim Teknis untuk diberikan rekomendasi/pertimbangan teknis; 4. Penerbitan/penolakan izin melalui sistem SiCantik Cloud; 5. Pengambilan/penyerahan surat izin/surat penolakan melalui petugas Front Office.
4	Jangka Waktu Pelayanan	<p>5 (Lima) Hari (Jam Pelayanan)</p> <p>Senin s.d Kamis : 08:00 s.d 16:00 Wita</p> <p>Jum'at : 08:00 s.d 17:00 Wita</p>
5	Biaya/Tarif	Tidak ada biaya (gratis)
6	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Pengaduan dapat dilakukan secara tertulis melalui surat yang ditujukan kepada Kepala Dinas Penanaman Modal dan PTSP Kota Baubau, Jala Raya Palagimata No. Kota Baubau 2. Pengaduan, saran dan masukan secara langsung via: <ol style="list-style-type: none"> - Telepon : 085756062092/081341527767 - Fax : - - SMS/WA : 085756062092 - Email : baubaudpmptsp@gmail.com - Facebook : @dpmptsp kota baubau - Instagram : @dpmptspkotabaubau - Website : dpmptsp.baubaukota.go.id 3. Waktu penyelesaian aduan 3 (tiga) hari 4. Tindak lanjut penanganan pengaduan, saran dan masukan adalah : <ol style="list-style-type: none"> a. Verifikasi aduan; b. Mediasi; c. Koordinasi dan cek lokasi d. Sanksi.

NO	KOMPONEN	URAIAN
1	2	3
7	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. Peraturan Pemerintah Nomor 103 Tahun 2014 tentang Pelayanan Kesehatan Tradisional 5. Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 24 Tahun 2018 tentang Pelayanan Perizinan Berusaha Terintegrasi Secara Elektronik 6. Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 90 Tahun 2013 tentang Sentra Pengembangan dan Penerapan Pengobatan Tradisional 7. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 15 Tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan 8. Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 61 Tahun 2016 tentang Pelayanan Kesehatan Tradisional Empiris 9. Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 138 Tahun 2017 tentang Penyelenggaraan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Daerah 10. Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 26 Tahun 2018 tentang Pelayanan Perizinan Berusaha Terintegrasi Secara Elektronik Sektor Kesehatan 11. Peraturan Walikota Baubau Nomor 6 Tahun 2018 tentang Pendelegasian Kewenangan Pelayanan Perizinan dan Non Perizinan dalam Rangka Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kepada Kepala Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Baubau
8	Sarana dan Prasarana atau Fasilitas	<ol style="list-style-type: none"> 1. Sarana <ol style="list-style-type: none"> a. Kendaraan Bermotor Roda 2 dan Roda 4 b. Meja dan Kursi c. Komputer dan kelengkapan d. Aplikasi Pelayanan e. Alat Tulis Kantor f. Formulir g. CCTV h. TV i. AC j. Loker Informasi k. Nomor Antrian Non Elektronik l. Buku Registrasi m. Buku peraturan perundang-undangan 2. Prasarana atau Fasilitas <ol style="list-style-type: none"> a. Loker Pelayanan b. Ruang Konsultasi dan Pengaduan c. Ruang Pendampingan dan Layanan Prioritas d. Toilet e. Ruang Menyusui f. Fasilitas Disabilitas g. Mushollah h. Ruang Tunggu i. Ruang Bermain Anak j. Lahan Parkir k. Ruang Tim Teknis l. Jaringan Wifi
9	Prosedur, Sistem dan Mekanisme	<ol style="list-style-type: none"> 1. Memahami tugas dan fungsi pelayanan yang baik: <ol style="list-style-type: none"> a. Bimbingan Teknis PTSP; b. Bimbingan Teknis Excellent Service bagi front Office

NO	KOMPONEN	URAIAN
1	2	3
		<ul style="list-style-type: none"> 2. Memiliki skill pengoperasian sistem berbasis informasi teknologi (IT); 3. Memiliki kemampuan menganalisa maksud dan tujuan pelayanan melalui aplikasi dan peraturan perundang-undangan;
10	Jumlah Pelaksana	<p>Pelaksana Pelayanan terdiri dari :</p> <ul style="list-style-type: none"> 1. Petugas Informasi 2. Petugas Loker Pendaftaran/Verifikasi Berkas; 3. Petugas Teknis; 4. Petugas Pencetak dan Penerbitan izin; 5. Petugas Pencatatan izin; 6. Pejabat Penandatanganan Izin; 7. Petugas Loker Penyerahan Izin.
11	Jaminan Pelayanan	Setiap pemohon mendapatkan pelayanan berdasarkan prosedur tetap yang diberikan oleh petugas berkompoten sesuai waktu penyelesaian izin dengan perilaku pelayanan ramah, cepat, tepat dan santun.
12	Pengawasan Internal	<p>Dilakukan oleh :</p> <ul style="list-style-type: none"> 1. Kepala Dinas Penanaman Modal dan PTSP Kota Baubau 2. Kepala Dinas Kesehatan Kota Baubau 3. Kepala Bidang Pelayanan Perizinan dan Non Perizinan Usaha 4. Kepala Bidang Pengaduan dan Pelaporan Layanan 5. Kepala Bidang Pengendalian Pelaksanaan Penanaman Modal
13	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	<ul style="list-style-type: none"> 1. Keamanan produk di jamin keasliannya dengan adanya tanda tangan pejabat berwenang dan tanda barcode; 2. Keselamatan dan kenyamanan dalam pelayanan sangat diutamakan dan bebas dari pungutan liar.
14	Evaluasi Kineja Pelaksana	<ul style="list-style-type: none"> 1. IKM (Indeks Kepuasan Masyarakat); 2. Evaluasi Sistem Akuntabilitas Kinerja Pemerintah; 3. Sistem Informasi Perizinan; 4. Rapat Evaluasi yang dilaksanakan secara berkala; 5. Kotak saran dan kotak pengaduan.

STANDAR PELAYANAN
SEKTOR PEKERJAAN UMUM DAN PENATAAN RUANG

NO	KOMPONEN	URAIAN
1	2	3
1	Produk Pelayanan	IZIN MENDIRIKAN BANGUNAN
2	Persyaratan Pelayanan	<p>A. Bangunan Hunian :</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Surat Permohonan Bermaterai; 2. Rekomendasi dari Lurah Mengetahui Camat; 3. Fotokopi Bukti Lunas PBB Tahun Berjalan; 4. Pas Photo 4x6; 5. Surat Kuasa dari Pemilik atas Pengurusan Izin (Jika Dikuasakan); 6. Rencana Anggaran Biaya; 7. Gambar Rencana Bangunan; 8. Fotokopi Dokumen Kepemilikan Tanah; 9. Fotokopi Izin Mendirikan Bangunan (IMB) Lama; <i>*) Untuk alih fungsi, perubahan bentuk dan luas bangunan</i> 10. Fotokopi Kartu Tanda Penduduk (KTP); 11. Map plastic snelhecter dan Materai Rp. 10.000 masing-masing 3 (tiga) buah/lembar. <p>B. Bangunan Usaha :</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Surat Permohonan Bermaterai 2. Rekomendasi dari Lurah Mengetahui Camat; 3. Fotokopi Bukti Lunas PBB Tahun Berjalan; 4. Pas Photo 4x6; 5. Surat Kuasa dari Pemilik atas Pengurusan Izin (Jika Dikuasakan); 6. Rencana Anggaran Biaya; 7. Gambar Rencana Bangunan; 8. Fotokopi Dokumen Kepemilikan Tanah; 9. Fotokopi Izin Mendirikan Bangunan (IMB) Lama; <i>*) Untuk alih fungsi, perubahan bentuk dan luas bangunan</i> 10. Fotokopi Kartu Tanda Penduduk (KTP); 11. Surat Keterangan Tidak Keberatan dari Tetangga; <i>*) Khusus untuk gudang dan bidang usaha yang berdampak pada lingkungan</i> 12. Surat Keterangan Rencana Kota (SKRK) Oleh Dinas PU dan Penataan Ruang; 13. Persetujuan Pemenuhan Komitmen SPPL/UKL-UPL/AMDAL; <i>*) Khusus untuk bidang usaha yang kegiatan usahanya berdampak pada lingkungan</i> 14. Persetujuan Pemenuhan Komitmen Izin Lokasi; <i>*) Jika memenuhi syarat sesuai Permen ATR/BPN No. 14 Tahun 2018 tentang Izin Lokasi;</i> 15. Analisis Dampak Lalu Lintas; <i>*) Jika memenuhi syarat sesuai Peraturan Menteri Perhubungan No. 75 Tahun 2015</i> 16. Map plastic snelhecter dan Materai Rp. 10.000 masing-masing 3 (tiga) buah/lembar <p>C. Bangunan Perumahan/Real Estat :</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Surat Permohonan Bermaterai; 2. Rekomendasi dari Lurah Mengetahui Camat; 3. Fotokopi Bukti Lunas PBB Tahun Berjalan; 4. Pas Photo 4x6; 5. Surat Kuasa dari Pemilik atas Pengurusan Izin (Jika Dikuasakan); 6. Rencana Anggaran Biaya; 7. Gambar Rencana Bangunan; 8. Pengesahan Site Plan;

NO	KOMPONEN	URAIAN
1	2	3
		<p>9. Fotokopi Dokumen Kepemilikan Tanah;</p> <p>10. Fotokopi Kartu Tanda Penduduk (KTP);</p> <p>11. Surat Keterangan Rencana Kota (SKRK) Oleh Dinas PU dan Penataan Ruang;</p> <p>12. Persetujuan Pemenuhan Komitmen SPPL/UKL-UPL/AMDAL; *) Khusus untuk bidang usaha yang kegiatan usahanya berdampak pada lingkungan</p> <p>13. Fotokopi Akta Pendirian/Perubahan Perusahaan (*jika berbadan hukum)</p> <p>14. Persetujuan Pemenuhan Komitmen Izin Lokasi; *) Jika memenuhi syarat sesuai Permen ATR/BPN No. 14 Tahun 2018 tentang Izin Lokasi;</p> <p>15. Analisis Dampak Lalu Lintas; *) Jika memenuhi syarat sesuai Peraturan Menteri Perhubungan No. 75 Tahun 2015</p> <p>16. Map plastic snelhecter dan Materai Rp. 10.000 masing-masing 3 (tiga) buah/lembar</p> <p>D. Bangunan Fasilitas Sosial dan/atau Fasilitas Umum :</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Surat Permohonan Bermaterai; 2. Rekomendasi dari Lurah Mengetahui Camat; 3. Fotokopi Bukti Lunas PBB Tahun Berjalan; 4. Pas Photo 4x6; 5. Surat Kuasa dari Pemilik atas Pengurusan Izin (Jika Dikuasakan); 6. Rencana Anggaran Biaya; 7. Gambar Rencana Bangunan; 8. Fotokopi Dokumen Kepemilikan Tanah; 9. Fotokopi Izin Mendirikan Bangunan (IMB) Lama; *) Untuk alih fungsi, perubahan bentuk dan luas bangunan 10. Fotokopi Kartu Tanda Penduduk (KTP); 11. Surat Rekomendasi dari Forum Kerukunan Umat Beragama (FKUB) *) Khusus rumah ibadah 12. Map plastic snelhecter dan Materai Rp. 10.000 masing-masing 3 (tiga) buah/lembar <p>E. Bangunan Fasilitas Pemerintah :</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Surat Permohonan Bermaterai; 2. Rekomendasi dari Lurah Mengetahui Camat; 3. Rencana Anggaran Biaya; 4. Gambar Rencana Bangunan; 5. Fotokopi Dokumen Kepemilikan Tanah; 6. Fotokopi Kartu Tanda Penduduk (KTP); 7. Surat Keterangan Rencana Kota (SKRK) Oleh Dinas PU dan Penataan Ruang; 8. Persetujuan Pemenuhan Komitmen SPPL/UKL-UPL/AMDAL; *) Khusus untuk bidang usaha yang kegiatan usahanya berdampak pada lingkungan 9. Map plastic snelhecter dan Materai Rp. 10.000 masing-masing 3 (tiga) buah/lembar
3	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	<ol style="list-style-type: none"> 1. Pemohon mengajukan permohonan izin melalui sistem SiCantik Cloud atau langsung ke Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Baubau; 2. Pemohon menyetorkan berkas permohonan izin ke petugas Front Office untuk pemeriksaan berkas permohonan, apabila lengkap dan memenuhi persyaratan, pemohon menerima tanda terima berkas sebagai bukti pendaftaran izin;

NO	KOMPONEN	URAIAN
<i>1</i>	<i>2</i>	<i>3</i>
		3. Pemrosesan izin oleh petugas dan Tim Teknis untuk diberikan rekomendasi/pertimbangan teknis; 4. Pembayaran retribusi yang ditetapkan sesuai Peraturan Daerah pada Bank Sultra Cabang Baubau; 5. Penerbitan/penolakan izin melalui sistem SiCantik Cloud; 6. Pengambilan/penyerahan surat izin/surat penolakan melalui petugas Front Office.
4	Jangka Waktu Pelayanan	5 (Lima) Hari (Jam Pelayanan) Senin s.d Kamis : 08:00 s.d 16:00 Wita Jum'at : 08:00 s.d 17:00 Wita
5	Biaya/Tarif	Ada biaya/retribusi sesuai Peraturan Daerah

STANDAR PELAYANAN
SEKTOR PEKERJAAN UMUM DAN PENATAAN RUANG

NO	KOMPONEN	URAIAN
1	2	3
1	Produk Pelayanan	IZIN PEIL BANJIR
2	Persyaratan Pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Surat Permohonan Bermaterai; 2. Rekomendasi dari Lurah Mengetahui Camat; 3. Fotokopi Bukti Lunas PBB Tahun Berjalan; 4. Pas Photo 4x6; 5. Surat Kuasa dari Pemilik atas Pengurusan Izin (Jika Dikuasakan); 6. Gambar Rencana Bangunan; 7. Pengesahan Site Plan; 8. Fotokopi Dokumen Kepemilikan Tanah; 9. Persetujuan Pemenuhan Komitmen SPPL/UKL-UPL/AMDAL 10. Fotokopi Kartu Tanda Penduduk (KTP); 11. Map plastic snelhecter dan Materai Rp. 10.000 masing-masing 3 (tiga) buah/lembar.
3	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	<ol style="list-style-type: none"> 1. Pemohon mengajukan permohonan izin melalui sistem SiCantik Cloud atau langsung ke Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Baubau; 2. Pemohon menyetorkan berkas permohonan izin ke petugas Front Office untuk pemeriksaan berkas permohonan, apabila lengkap dan memenuhi persyaratan, pemohon menerima tanda terima berkas sebagai bukti pendaftaran izin; 3. Pemrosesan izin oleh petugas dan Tim Teknis untuk diberikan rekomendasi/pertimbangan teknis; 4. Pembayaran retribusi yang ditetapkan sesuai Peraturan Daerah pada Bank Sultra Cabang Baubau; 5. Penerbitan/penolakan izin melalui sistem SiCantik Cloud; 6. Pengambilan/penyerahan surat izin/surat penolakan melalui petugas Front Office.
4	Jangka Waktu Pelayanan	5 (Lima) Hari (Jam Pelayanan) Senin s.d Kamis : 08:00 s.d 16:00 Wita Jum'at : 08:00 s.d 17:00 Wita
5	Biaya/Tarif	Ada biaya/retribusi sesuai Peraturan Daerah
6	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Pengaduan dapat dilakukan secara tertulis melalui surat yang ditujukan kepada Kepala Dinas Penanaman Modal dan PTSP Kota Baubau, Jala Raya Palagimata No. Kota Baubau 2. Pengaduan, saran dan masukan secara langsung via: <ul style="list-style-type: none"> - Telepon : 085756062092/081341527767 - Fax : - - SMS/WA : 085756062092 - Email : baubaudpmptsp@gmail.com - Facebook : @dpmptsp kota baubau - Instagram : @dpmptspkotabaubau - Website : dpmptsp.baubaukota.go.id 3. Waktu penyelesaian aduan 3 (tiga) hari 4. Tindak lanjut penanganan pengaduan, saran dan masukan adalah : <ol style="list-style-type: none"> a. Verifikasi aduan; b. Mediasi; c. Koordinasi dan cek lokasi d. Sanksi.
7	Dasar Hukum	<ol style="list-style-type: none"> 1. Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 28 Tahun 2002 tentang Bangunan Gedung 2. Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 26 Tahun 2007 tentang Penataan Ruang

NO	KOMPONEN	URAIAN
1	2	3
		<ol style="list-style-type: none"> 3. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik; 4. Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah; 5. Peraturan Pemerintah Nomor 36 Tahun 2005 tentang Peraturan Pelaksana Undang-Undang Nomor 28 Tahun 2002 Tentang Bangunan Gedung 6. Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 15 Tahun 2010 tentang Penyelenggaraan Penataan Ruang 7. Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 24 Tahun 2018 tentang Pelayanan Perizinan Berusaha Terintegrasi Secara Elektronik 8. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 15 Tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan 9. Peraturan Menteri Pekerjaan Umum Dan Perumahan Rakyat Republik Indonesia Nomor 05/PRT/M/2016 tentang Izin Mendirikan Bangunan Gedung 10. Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 138 Tahun 2017 tentang Penyelenggaraan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Daerah 11. Peraturan Menteri Pekerjaan Umum dan Perumahan Rakyat Republik Indonesia Nomor 06/PRT/M/2017 tentang Perubahan Peraturan Menteri Pekerjaan Umum Dan Perumahan Rakyat Republik Indonesia Nomor 05/PRT/M/2016 tentang Izin Mendirikan Bangunan Gedung 12. Peraturan Menteri Pekerjaan Umum dan Perumahan Rakyat Republik Indonesia Nomor 19/PRT/M/2018 tentang Penyelenggaraan Izin Mendirikan Bangunan Gedung Melalui Pelayanan Perizinan Berusaha Terintegrasi Secara Elektronik 13. Keputusan Gubernur Sulawesi Tenggara Nomor 473 Tahun 2014 tentang Hasil Evaluasi Rancangan Peraturan Daerah Kota Bau-Bau tentang Rencana Tata Ruang Wilayah Kota Bau-Bau Tahun 2014-2034 14. Peraturan Daerah Kota Bau-Bau Nomor 2 Tahun 2009 tentang Garis Sempadan 15. Peraturan Daerah Kota Bau-Bau Nomor 4 Tahun 2014 tentang Rencana Tata Ruang Wilayah Kota Bau-Bau 2014-2034 16. Peraturan Daerah Kota Bau-Bau Nomor 4 Tahun 2015 tentang Bangunan Gedung 17. Peraturan Daerah Kota Baubau Nomor 9 Tahun 2017 tentang Penyelenggaraan Izin Mendirikan Bangunan 18. Peraturan Daerah Kota Baubau Nomor 7 Tahun 2018 tentang Retribusi Izin Mendirikan Bangunan 19. Peraturan Walikota Baubau Nomor 6 Tahun 2018 tentang Pendelegasian Kewenangan Pelayanan Perizinan dan Non Perizinan dalam Rangka Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kepada Kepala Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Baubau 20. Peraturan Walikota Baubau Nomor 66 Tahun 2018 tentang Penyelenggaraan Bangunan Gedung Kota Baubau
8	Sarana dan Prasarana atau Fasilitas	<ol style="list-style-type: none"> 1. Sarana <ol style="list-style-type: none"> a. Kendaraan Bermotor Roda 2 dan Roda 4 b. Meja dan Kursi c. Komputer dan kelengkapan d. Aplikasi Pelayanan

NO	KOMPONEN	URAIAN
1	2	3
		<ul style="list-style-type: none"> e. Alat Tulis Kantor f. Formulir g. CCTV h. TV i. AC j. Loker Informasi k. Nomor Antrian Non Elektronik l. Buku Registrasi m. Buku peraturan perundang-undangan <p>2. Prasarana atau Fasilitas</p> <ul style="list-style-type: none"> a. Loker Pelayanan b. Ruang Konsultasi dan Pengaduan c. Ruang Pendampingan dan Layanan Prioritas d. Toilet e. Ruang Menyusui f. Fasilitas Disabilitas g. Mushollah h. Ruang Tunggu i. Ruang Bermain Anak j. Lahan Parkir k. Ruang Tim Teknis l. Jaringan Wifi
9	Prosedur, Sistem dan Mekanisme	<ul style="list-style-type: none"> 1. Memahami tugas dan fungsi pelayanan yang baik: <ul style="list-style-type: none"> a. Bimbingan Teknis PTSP; b. Bimbingan Teknis Excellent Service bagi front Office 2. Memiliki skill pengoperasian sistem berbasis informasi teknologi (IT); 3. Memiliki kemampuan menganalisa maksud dan tujuan pelayanan melalui aplikasi dan peraturan perundang-undangan;
10	Jumlah Pelaksana	<p>Pelaksana Pelayanan terdiri dari :</p> <ul style="list-style-type: none"> 1. Petugas Informasi 2. Petugas Loker Pendaftaran/Verifikasi Berkas; 3. Petugas Teknis; 4. Petugas Pencetak dan Penerbitan izin; 5. Petugas Pencatatan izin; 6. Pejabat Penandatanganan Izin; 7. Petugas Loker Penyerahan Izin.
11	Jaminan Pelayanan	<p>Setiap pemohon mendapatkan pelayanan berdasarkan prosedur tetap yang diberikan oleh petugas berkompeten sesuai waktu penyelesaian izin dengan perilaku pelayanan ramah, cepat, tepat dan santun.</p>
12	Pengawasan Internal	<p>Dilakukan oleh :</p> <ul style="list-style-type: none"> 1. Kepala Dinas Penanaman Modal dan PTSP Kota Baubau 2. Kepala Dinas Pekerjaan Umum dan Penataan Ruang Kota Baubau 3. Kepala Bidang Pelayanan Perizinan dan Non Perizinan Tertentu 4. Kepala Bidang Pengaduan dan Pelaporan Layanan 5. Kepala Bidang Pengendalian Pelaksanaan Penanaman Modal
13	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	<ul style="list-style-type: none"> 1. Keamanan produk di jamin keasliannya dengan adanya tanda tangan pejabat berwenang dan tanda barcode; 2. Keselamatan dan kenyamanan dalam pelayanan sangat diutamakan dan bebas dari pungutan liar.
14	Evaluasi Kinerja Pelaksana	<ul style="list-style-type: none"> 1. IKM (Indeks Kepuasan Masyarakat); 2. Evaluasi Sistem Akuntabilitas Kinerja Pemerintah; 3. Sistem Informasi Perizinan; 4. Rapat Evaluasi yang dilaksanakan secara berkala; 5. Kotak saran dan kotak pengaduan.

STANDAR PELAYANAN
SEKTOR PEKERJAAN UMUM DAN PENATAAN RUANG

NO	KOMPONEN	URAIAN
1	2	3
1	Produk Pelayanan	IZIN USAHA JASA KONSTRUKSI
2	Persyaratan Pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Surat Permohonan Bermaterai 2. Nomor Induk Berusaha (NIB) 3. Izin Usaha dari OSS (Online Single Submission) 4. Notifikasi Perizinan dan Fasilitas dari OSS (Online Single Submission) 5. Fotokopi Sertifikat Badan Usaha (SBU) Terbaru 6. Fotokopi Akta Pendirian/Perubahan Perusahaan (*jika berbadan hukum) 7. Fotokopi NPWP Direktur dan Perusahaan 8. Fotokopi Kartu Tanda Penduduk (KTP) Direktur, Tenaga Tehnis dan Non Tehnis 9. Fotokopi Ijazah Terakhir Direktur, Tenaga Tehnis dan Non Tehnis 10. Denah dan Foto Kantor yang Memuat Papan Nama 11. Fotocopy Sertifikat / Ijazah Keahlian 12. Surat Kuasa dari Pemilik atas Pengurusan Izin (Jika Dikuasakan) 13. Pas Photo 4x6 14. Map Snelhekker Plastik
3	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	<ol style="list-style-type: none"> 1. Pemohon mengajukan permohonan persetujuan pemenuhan komitmen izin melalui sistem SiCantik Cloud atau langsung ke Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Baubau; 2. Pemohon menyetorkan berkas permohonan persetujuan pemenuhan komitmen izin ke petugas Front Office untuk pemeriksaan berkas permohonan, apabila lengkap dan memenuhi persyaratan, pemohon menerima tanda terima berkas sebagai bukti pendaftaran izin; 3. Pemrosesan persetujuan pemenuhan komitmen izin oleh petugas dan Tim Teknis untuk diberikan rekomendasi/ pertimbangan teknis; 4. Penerbitan/penolakan izin melalui sistem SiCantik Cloud; 5. Pengambilan/penyerahan surat izin/surat penolakan melalui petugas Front Office.
4	Jangka Waktu Pelayanan	<p>5 (Lima) Hari (Jam Pelayanan)</p> <p>Senin s.d Kamis : 08:00 s.d 16:00 Wita</p> <p>Jum'at : 08:00 s.d 17:00 Wita</p>
5	Biaya/Tarif	Tidak ada biaya (gratis)
6	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Pengaduan dapat dilakukan secara tertulis melalui surat yang ditujukan kepada Kepala Dinas Penanaman Modal dan PTSP Kota Baubau, Jala Raya Palagimata No. Kota Baubau 2. Pengaduan, saran dan masukan secara langsung via: <ul style="list-style-type: none"> - Telepon : 085756062092/081341527767 - Fax : - - SMS/WA : 085756062092 - Email : baubaudpmptsp@gmail.com - Facebook : @dpmptsp kota baubau - Instagram : @dpmptspkotabaubau - Website : dpmptsp.baubaukota.go.id 3. Waktu penyelesaian aduan 3 (tiga) hari 4. Tindak lanjut penanganan pengaduan, saran dan masukan adalah : <ol style="list-style-type: none"> a. Verifikasi aduan; b. Mediasi;

NO	KOMPONEN	URAIAN
1	2	3
		<ul style="list-style-type: none"> c. Koordinasi dan cek lokasi d. Sanksi.
7	Dasar Hukum	<ol style="list-style-type: none"> 1. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik; 2. Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah; 3. Undang-Undang Nomor 2 Tahun 2017 tentang Jasa Kontruksi 4. Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 24 Tahun 2018 tentang Pelayanan Perizinan Berusaha Terintegrasi Secara Elektronik 5. Peraturan Menteri Pekerjaan Umum Republik Indonesia Nomor 04/PRT/M/2011 tentang pedoman Persyaratan pemberian Izin Usaha Jasa Kontruksi Nasional 6. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 15 Tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan 7. Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 138 Tahun 2017 tentang Penyelenggaraan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Daerah 8. Peraturan Menteri Pekerjaan Umum dan Perumahan Rakyat Republik Indonesia Nomor 08/PRT/M/2019 tentang Pedoman Pelayanan Perizinan Usaha Jasa Konstruksi Nasional 9. Peraturan Menteri Pekerjaan Umum dan Perumahan Rakyat Republik Indonesia Nomor 14 Tahun 2020 tentang Standar dan Pedoman Pengadaan Jasa Konstruksi Melalui Penyedia 10. Peraturan Daerah Kota Bau-Bau Nomor 13 Tahun 2003 tentang Izin Usaha Kontruksi 11. Peraturan Walikota Baubau Nomor 6 Tahun 2018 tentang Pendelegasian Kewenangan Pelayanan Perizinan dan Non Perizinan dalam Rangka Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kepada Kepala Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Baubau
8	Sarana dan Prasarana atau Fasilitas	<ol style="list-style-type: none"> 1. Sarana <ul style="list-style-type: none"> a. Kendaraan Bermotor Roda 2 dan Roda 4 b. Meja dan Kursi c. Komputer dan kelengkapan d. Aplikasi Pelayanan e. Alat Tulis Kantor f. Formulir g. CCTV h. TV i. AC j. Locket Informasi k. Nomor Antrian Non Elektronik l. Buku Registrasi m. Buku peraturan perundang-undangan 2. Prasarana atau Fasilitas <ul style="list-style-type: none"> a. Locket Pelayanan b. Ruang Konsultasi dan Pengaduan c. Ruang Pendampingan dan Layanan Prioritas d. Toilet e. Ruang Menyusui f. Fasilitas Disabilitas g. Mushollah h. Ruang Tunggu i. Ruang Bermain Anak j. Lahan Parkir

NO	KOMPONEN	URAIAN
1	2	3
		k. Ruang Tim Teknis l. Jaringan Wifi
9	Prosedur, Sistem dan Mekanisme	1. Memahami tugas dan fungsi pelayanan yang baik: a. Bimbingan Teknis PTSP; b. Bimbingan Teknis Excellent Service bagi front Office 2. Memiliki skill pengoperasian sistem berbasis informasi teknologi (IT); 3. Memiliki kemampuan menganalisa maksud dan tujuan pelayanan melalui aplikasi dan peraturan perundang-undangan;
10	Jumlah Pelaksana	Pelaksana Pelayanan terdiri dari : 1. Petugas Informasi 2. Petugas Loker Pendaftaran/Verifikasi Berkas; 3. Petugas Teknis; 4. Petugas Pencetak dan Penerbitan izin; 5. Petugas Pencatatan izin; 6. Pejabat Penandatanganan Izin; 7. Petugas Loker Penyerahan Izin.
11	Jaminan Pelayanan	Setiap pemohon mendapatkan pelayanan berdasarkan prosedur tetap yang diberikan oleh petugas berkompeten sesuai waktu penyelesaian izin dengan perilaku pelayanan ramah, cepat, tepat dan santun.
12	Pengawasan Internal	Dilakukan oleh : 1. Kepala Dinas Penanaman Modal dan PTSP Kota Baubau 2. Kepala Dinas Pekerjaan Umum dan Penataan Ruang Kota Baubau 3. Kepala Bidang Pelayanan Perizinan dan Non Perizinan Usaha 4. Kepala Bidang Pengaduan dan Pelaporan Layanan 5. Kepala Bidang Pengendalian Pelaksanaan Penanaman Modal
13	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	1. Keamanan produk di jamin keasliannya dengan adanya tanda tangan pejabat berwenang dan tanda barcode; 2. Keselamatan dan kenyamanan dalam pelayanan sangat diutamakan dan bebas dari pungutan liar.
14	Evaluasi Kineja Pelaksana	1. IKM (Indeks Kepuasan Masyarakat); 2. Evaluasi Sistem Akuntabilitas Kinerja Pemerintah; 3. Sistem Informasi Perizinan; 4. Rapat Evaluasi yang dilaksanakan secara berkala; 5. Kotak saran dan kotak pengaduan.

STANDAR PELAYANAN
SEKTOR PEKERJAAN UMUM DAN PENATAAN RUANG

NO	KOMPONEN	URAIAN
1	2	3
1	Produk Pelayanan	SERTIFIKAT LAIK FUNGSI
2	Persyaratan Pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Surat Permohonan Bermaterai; 2. Pas Photo 4x6; 3. Surat Kuasa dari Pemilik atas Pengurusan Izin (Jika Dikuasakan) 4. Fotokopi Akta Pendirian/Perubahan Perusahaan (*jika berbadan hukum) 5. Fotokopi Dokumen Kepemilikan Tanah; 6. Izin Mendirikan Bangunan yang telah dimiliki 7. Gambar Rencana Bangunan; 8. Rencana Anggaran Biaya (RAB) 9. Pengesahan Site Plan 10. Surat Pernyataan Koordinator Direkti Pengawas dan Pengkaji Teknis 11. Laporan Direksi Pengawas oleh Pengawas yang mempunyai Izin Pelaku Teknis Bangunan (IPTB) 12. Laporan Kajian Teknis oleh pengkaji yang mempunyai Izin Pelaku Teknis Bangunan (IPTB) 13. Surat Keterangan Selesai Membangun 14. Fotokopi Kartu Tanda Penduduk (KTP); 15. Map plastic snelhecter dan Materai Rp. 10.000 masing-masing 3 (tiga) buah/lembar.
3	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	<ol style="list-style-type: none"> 1. Pemohon mengajukan permohonan izin melalui sistem SiCantik Cloud atau langsung ke Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Baubau; 2. Pemohon menyetorkan berkas permohonan izin ke petugas Front Office untuk pemeriksaan berkas permohonan, apabila lengkap dan memenuhi persyaratan, pemohon menerima tanda terima berkas sebagai bukti pendaftaran izin; 3. Pemrosesan izin oleh petugas dan Tim Teknis untuk diberikan rekomendasi/pertimbangan teknis; 4. Pembayaran retribusi yang ditetapkan sesuai Peraturan Daerah pada Bank Sultra Cabang Baubau; 5. Penerbitan/penolakan izin melalui sistem SiCantik Cloud; 6. Pengambilan/penyerahan surat izin/surat penolakan melalui petugas Front Office.
4	Jangka Waktu Pelayanan	<p>5 (Lima) Hari (Jam Pelayanan)</p> <p>Senin s.d Kamis : 08:00 s.d 16:00 Wita</p> <p>Jum'at : 08:00 s.d 17:00 Wita</p>
5	Biaya/Tarif	Ada biaya/retribusi sesuai Peraturan Daerah
6	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Pengaduan dapat dilakukan secara tertulis melalui surat yang ditujukan kepada Kepala Dinas Penanaman Modal dan PTSP Kota Baubau, Jala Raya Palagimata No. Kota Baubau 2. Pengaduan, saran dan masukan secara langsung via: <ol style="list-style-type: none"> - Telepon : 085756062092/081341527767 - Fax : - - SMS/WA : 085756062092 - Email : baubaudpmptsp@gmail.com - Facebook : @dpmptsp kota baubau - Instagram : @dpmptspkotabaubau - Website : dpmptsp.baubaukota.go.id 3. Waktu penyelesaian aduan 3 (tiga) hari 4. Tindak lanjut penanganan pengaduan, saran dan masukan adalah : <ol style="list-style-type: none"> a. Verifikasi aduan; b. Mediasi;

NO	KOMPONEN	URAIAN
1	2	3
		c. Koordinasi dan cek lokasi d. Sanksi.
7	Dasar Hukum	<ol style="list-style-type: none"> 1. Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 28 Tahun 2002 tentang Bangunan Gedung 2. Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 26 Tahun 2007 tentang Penataan Ruang 3. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik; 4. Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah; 5. Peraturan Pemerintah Nomor 36 Tahun 2005 tentang Peraturan Pelaksana Undang-Undang Nomor 28 Tahun 2002 Tentang Bangunan Gedung 6. Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 15 Tahun 2010 tentang Penyelenggaraan Penataan Ruang 7. Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 24 Tahun 2018 tentang Pelayanan Perizinan Berusaha Terintegrasi Secara Elektronik 8. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 15 Tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan 9. Peraturan Menteri Pekerjaan Umum Dan Perumahan Rakyat Republik Indonesia Nomor 05/PRT/M/2016 tentang Izin Mendirikan Bangunan Gedung 10. Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 138 Tahun 2017 tentang Penyelenggaraan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Daerah 11. Peraturan Menteri Pekerjaan Umum dan Perumahan Rakyat Republik Indonesia Nomor 06/PRT/M/2017 tentang Perubahan Peraturan Menteri Pekerjaan Umum Dan Perumahan Rakyat Republik Indonesia Nomor 05/PRT/M/2016 tentang Izin Mendirikan Bangunan Gedung 12. Peraturan Menteri Pekerjaan Umum dan Perumahan Rakyat Republik Indonesia Nomor 19/PRT/M/2018 tentang Penyelenggaraan Izin Mendirikan Bangunan Gedung Melalui Pelayanan Perizinan Berusaha Terintegrasi Secara Elektronik 13. Peraturan Menteri Pekerjaan Umum dan Perumahan Rakyat Nomor 3 Tahun 2020 tentang Perubahan atas Peraturan Menteri Pekerjaan Umum dan Perumahan Rakyat Nomor 27/PRT/M/2018 tentang Sertifikat Laik Fungsi Bangunan Gedung 14. Keputusan Gubernur Sulawesi Tenggara Nomor 473 Tahun 2014 tentang Hasil Evaluasi Rancangan Peraturan Daerah Kota Bau-Bau tentang Rencana Tata Ruang Wilayah Kota Bau-Bau Tahun 2014-2034 15. Peraturan Daerah Kota Bau-Bau Nomor 2 Tahun 2009 tentang Garis Sempadan 16. Peraturan Daerah Kota Bau-Bau Nomor 4 Tahun 2014 tentang Rencana Tata Ruang Wilayah Kota Bau-Bau 2014-2034 17. Peraturan Daerah Kota Bau-Bau Nomor 4 Tahun 2015 tentang Bangunan Gedung 18. Peraturan Daerah Kota Baubau Nomor 9 Tahun 2017 tentang Penyelenggaraan Izin Mendirikan Bangunan 19. Peraturan Daerah Kota Baubau Nomor 7 Tahun 2018 tentang Retribusi Izin Mendirikan Bangunan

NO	KOMPONEN	URAIAN
1	2	3
		<p>20. Peraturan Walikota Baubau Nomor 6 Tahun 2018 tentang Pendelegasian Kewenangan Pelayanan Perizinan dan Non Perizinan dalam Rangka Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kepada Kepala Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Baubau</p> <p>21. Peraturan Walikota Baubau Nomor 66 Tahun 2018 tentang Penyelenggaraan Bangunan Gedung Kota Baubau</p>
8	Sarana dan Prasarana atau Fasilitas	<p>1. Sarana</p> <ol style="list-style-type: none"> Kendaraan Bermotor Roda 2 dan Roda 4 Meja dan Kursi Komputer dan kelengkapan Aplikasi Pelayanan Alat Tulis Kantor Formulir CCTV TV AC Loket Informasi Nomor Antrian Non Elektronik Buku Registrasi Buku peraturan perundang-undangan <p>2. Prasarana atau Fasilitas</p> <ol style="list-style-type: none"> Loket Pelayanan Ruang Konsultasi dan Pengaduan Ruang Pendampingan dan Layanan Prioritas Toilet Ruang Menyusui Fasilitas Disabilitas Mushollah Ruang Tunggu Ruang Bermain Anak Lahan Parkir Ruang Tim Teknis Jaringan Wifi
9	Prosedur, Sistem dan Mekanisme	<ol style="list-style-type: none"> Memahami tugas dan fungsi pelayanan yang baik: <ol style="list-style-type: none"> Bimbingan Teknis PTSP; Bimbingan Teknis Excellent Service bagi front Office Memiliki skill pengoperasian sistem berbasis informasi teknologi (IT); Memiliki kemampuan menganalisa maksud dan tujuan pelayanan melalui aplikasi dan peraturan perundang-undangan;
10	Jumlah Pelaksana	<p>Pelaksana Pelayanan terdiri dari :</p> <ol style="list-style-type: none"> Petugas Informasi Petugas Loket Pendaftaran/Verifikasi Berkas; Petugas Teknis; Petugas Pencetak dan Penerbitan izin; Petugas Pencatatan izin; Pejabat Penandatanganan Izin; Petugas Loket Penyerahan Izin.
11	Jaminan Pelayanan	<p>Setiap pemohon mendapatkan pelayanan berdasarkan prosedur tetap yang diberikan oleh petugas berkompoten sesuai waktu penyelesaian izin dengan perilaku pelayanan ramah, cepat, tepat dan santun.</p>
12	Pengawasan Internal	<p>Dilakukan oleh :</p> <ol style="list-style-type: none"> Kepala Dinas Penanaman Modal dan PTSP Kota Baubau Kepala Dinas Pekerjaan Umum dan Penataan Ruang Kota Baubau

NO	KOMPONEN	URAIAN
<i>1</i>	<i>2</i>	<i>3</i>
		3. Kepala Bidang Pelayanan Perizinan dan Non Perizinan Tertentu 4. Kepala Bidang Pengaduan dan Pelaporan Layanan 5. Kepala Bidang Pengendalian Pelaksanaan Penanaman Modal
13	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	1. Keamanan produk di jamin keasliannya dengan adanya tanda tangan pejabat berwenang dan tanda barcode; 2. Keselamatan dan kenyamanan dalam pelayanan sangat diutamakan dan bebas dari pungutan liar.
14	Evaluasi Kineja Pelaksana	1. IKM (Indeks Kepuasan Masyarakat); 2. Evaluasi Sistem Akuntabilitas Kinerja Pemerintah; 3. Sistem Informasi Perizinan; 4. Rapat Evaluasi yang dilaksanakan secara berkala; 5. Kotak saran dan kotak pengaduan.

STANDAR PELAYANAN
SEKTOR PERUMAHAN DAN KAWASAN PERMUKIMAN

NO	KOMPONEN	URAIAN
1	2	3
1	Produk Pelayanan	IZIN PEMBANGUNAN DAN PENGEMBANGAN KAWASAN PERMUKIMAN
2	Persyaratan Pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Surat Permohonan Bermaterai; 2. Pas Photo 4x6; 3. Surat Kuasa dari Pemilik atas Pengurusan Izin (Jika Dikuasakan); 4. Gambar Rencana Bangunan; 5. Pengesahan Site Plan; 6. Fotokopi Dokumen Kepemilikan Tanah; 7. Fotokopi Kartu Tanda Penduduk (KTP); 8. Surat Keterangan Rencana Kota (SKRK) Oleh Dinas PU dan Penataan Ruang; 9. Persetujuan Pemenuhan Komitmen SPPL/UKL-UPL/AMDAL; <i>*) Khusus untuk bidang usaha yang kegiatan usahanya berdampak pada lingkungan</i> 10. Fotokopi Akta Pendirian/Perubahan Perusahaan (*jika berbadan hukum) 11. Persetujuan Pemenuhan Komitmen Izin Lokasi; <i>*) Jika memenuhi syarat sesuai Permen ATR/BPN No. 14 Tahun 2018 tentang Izin Lokasi;</i> 12. Analisis Dampak Lalu Lintas; <i>*) Jika memenuhi syarat sesuai Peraturan Menteri Perhubungan No. 75 Tahun 2015</i> 13. Map plastic snelhecter dan Materai Rp. 10.000 masing-masing 3 (tiga) buah/lembar
3	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	<ol style="list-style-type: none"> 1. Pemohon mengajukan permohonan izin melalui sistem SiCantik Cloud atau langsung ke Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Baubau; 2. Pemohon menyetorkan berkas permohonan izin ke petugas Front Office untuk pemeriksaan berkas permohonan, apabila lengkap dan memenuhi persyaratan, pemohon menerima tanda terima berkas sebagai bukti pendaftaran izin; 3. Pemrosesan izin oleh petugas dan Tim Teknis untuk diberikan rekomendasi/pertimbangan teknis; 4. Pembayaran retribusi yang ditetapkan sesuai Peraturan Daerah pada Bank Sultra Cabang Baubau; 5. Penerbitan/penolakan izin melalui sistem SiCantik Cloud; 6. Pengambilan/penyerahan surat izin/surat penolakan melalui petugas Front Office.
4	Jangka Waktu Pelayanan	<p>5 (Lima) Hari (Jam Pelayanan)</p> <p>Senin s.d Kamis : 08:00 s.d 16:00 Wita</p> <p>Jum'at : 08:00 s.d 17:00 Wita</p>
5	Biaya/Tarif	Tidak ada biaya (gratis)
6	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Pengaduan dapat dilakukan secara tertulis melalui surat yang ditujukan kepada Kepala Dinas Penanaman Modal dan PTSP Kota Baubau, Jala Raya Palagimata No. Kota Baubau 2. Pengaduan, saran dan masukan secara langsung via: <ul style="list-style-type: none"> - Telepon : 085756062092/081341527767 - Fax : - - SMS/WA : 085756062092 - Email : baubaudpmptsp@gmail.com - Facebook : @dpmptsp kota baubau - Instagram : @dpmptspkotabaubau - Website : dpmptsp.baubaukota.go.id 3. Waktu penyelesaian aduan 3 (tiga) hari

NO	KOMPONEN	URAIAN
1	2	3
		4. Tindak lanjut penanganan pengaduan, saran dan masukan adalah : <ol style="list-style-type: none"> a. Verifikasi aduan; b. Mediasi; c. Koordinasi dan cek lokasi d. Sanksi.
7	Dasar Hukum	<ol style="list-style-type: none"> 1. Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 28 Tahun 2002 tentang Bangunan Gedung 2. Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 26 Tahun 2007 tentang Penataan Ruang 3. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik; 4. Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah; 5. Undang-Undang Nomor 1 Tahun 2011 tentang Perumahan dan Kawasan Permukiman 6. Undang-Undang Nomor 20 Tahun 2011 tentang Rumah Susun 7. Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 15 Tahun 2010 tentang Penyelenggaraan Penataan Ruang 8. Peraturan Pemerintah Nomor 14 Tahun 2016 tentang Penyelenggaraan Perumahan dan Kawasan Permukiman 9. Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 24 Tahun 2018 tentang Pelayanan Perizinan Berusaha Terintegrasi Secara Elektronik 10. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 15 Tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan 11. Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 138 Tahun 2017 tentang Penyelenggaraan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Daerah 12. Peraturan Menteri Pekerjaan Umum dan Perumahan Rakyat Nomor 12 Tahun 2020 tentang Peran Masyarakat dalam Penyelenggaraan Perumahan dan Kawasan Permukiman 13. Keputusan Gubernur Sulawesi Tenggara Nomor 473 Tahun 2014 tentang Hasil Evaluasi Rancangan Peraturan Daerah Kota Bau-Bau tentang Rencana Tata Ruang Wilayah Kota Bau-Bau Tahun 2014-2034 14. Peraturan Daerah Kota Bau-Bau Nomor 2 Tahun 2009 tentang Garis Sempadan 15. Peraturan Daerah Kota Bau-Bau Nomor 4 Tahun 2014 tentang Rencana Tata Ruang Wilayah Kota Bau-Bau 2014-2034 16. Peraturan Walikota Baubau Nomor 6 Tahun 2018 tentang Pendelegasian Kewenangan Pelayanan Perizinan dan Non Perizinan dalam Rangka Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kepada Kepala Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Baubau
8	Sarana dan Prasarana atau Fasilitas	<ol style="list-style-type: none"> 1. Sarana <ol style="list-style-type: none"> a. Kendaraan Bermotor Roda 2 dan Roda 4 b. Meja dan Kursi c. Komputer dan kelengkapan d. Aplikasi Pelayanan e. Alat Tulis Kantor f. Formulir g. CCTV h. TV i. AC j. Loker Informasi

NO	KOMPONEN	URAIAN
1	2	3
		<ul style="list-style-type: none"> k. Nomor Antrian Non Elektronik l. Buku Registrasi m. Buku peraturan perundang-undangan 2. Prasarana atau Fasilitas <ul style="list-style-type: none"> a. Loker Pelayanan b. Ruang Konsultasi dan Pengaduan c. Ruang Pendampingan dan Layanan Prioritas d. Toilet e. Ruang Menyusui f. Fasilitas Disabilitas g. Mushollah h. Ruang Tunggu i. Ruang Bermain Anak j. Lahan Parkir k. Ruang Tim Teknis l. Jaringan Wifi
9	Prosedur, Sistem dan Mekanisme	1. Memahami tugas dan fungsi pelayanan yang baik: <ul style="list-style-type: none"> a. Bimbingan Teknis PTSP; b. Bimbingan Teknis Excellent Service bagi front Office 2. Memiliki skill pengoperasian sistem berbasis informasi teknologi (IT); 3. Memiliki kemampuan menganalisa maksud dan tujuan pelayanan melalui aplikasi dan peraturan perundang-undangan;
10	Jumlah Pelaksana	Pelaksana Pelayanan terdiri dari : <ul style="list-style-type: none"> 1. Petugas Informasi 2. Petugas Loker Pendaftaran/Verifikasi Berkas; 3. Petugas Teknis; 4. Petugas Pencetak dan Penerbitan izin; 5. Petugas Pencatatan izin; 6. Pejabat Penandatanganan Izin; 7. Petugas Loker Penyerahan Izin.
11	Jaminan Pelayanan	Setiap pemohon mendapatkan pelayanan berdasarkan prosedur tetap yang diberikan oleh petugas berkompoten sesuai waktu penyelesaian izin dengan perilaku pelayanan ramah, cepat, tepat dan santun.
12	Pengawasan Internal	Dilakukan oleh : <ul style="list-style-type: none"> 1. Kepala Dinas Penanaman Modal dan PTSP Kota Baubau 2. Kepala Dinas Perumahan dan Kawasan Permukiman Kota Baubau 3. Kepala Bidang Pelayanan Perizinan dan Non Perizinan Tertentu 4. Kepala Bidang Pengaduan dan Pelaporan Layanan 5. Kepala Bidang Pengendalian Pelaksanaan Penanaman Modal
13	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	1. Keamanan produk di jamin keasliannya dengan adanya tanda tangan pejabat berwenang dan tanda barcode; 2. Keselamatan dan kenyamanan dalam pelayanan sangat diutamakan dan bebas dari pungutan liar.
14	Evaluasi Kineja Pelaksana	1. IKM (Indeks Kepuasan Masyarakat); 2. Evaluasi Sistem Akuntabilitas Kinerja Pemerintah; 3. Sistem Informasi Perizinan; 4. Rapat Evaluasi yang dilaksanakan secara berkala; 5. Kotak saran dan kotak pengaduan.

STANDAR PELAYANAN
SEKTOR PERUMAHAN DAN KAWASAN PERMUKIMAN

NO	KOMPONEN	URAIAN
1	2	3
1	Produk Pelayanan	IZIN PEMBANGUNAN DAN PENGEMBANGAN PERMUKIMAN
2	Persyaratan Pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Surat Permohonan Bermaterai; 2. Pas Photo 4x6; 3. Surat Kuasa dari Pemilik atas Pengurusan Izin (Jika Dikuasakan); 4. Gambar Rencana Bangunan; 5. Pengesahan Site Plan; 6. Fotokopi Dokumen Kepemilikan Tanah; 7. Fotokopi Kartu Tanda Penduduk (KTP); 8. Surat Keterangan Rencana Kota (SKRK) Oleh Dinas PU dan Penataan Ruang; 9. Persetujuan Pemenuhan Komitmen SPPL/UKL-UPL/AMDAL; <i>*) Khusus untuk bidang usaha yang kegiatan usahanya berdampak pada lingkungan</i> 10. Fotokopi Akta Pendirian/Perubahan Perusahaan (*jika berbadan hukum) 11. Persetujuan Pemenuhan Komitmen Izin Lokasi; <i>*) Jika memenuhi syarat sesuai Permen ATR/BPN No. 14 Tahun 2018 tentang Izin Lokasi;</i> 12. Analisis Dampak Lalu Lintas; <i>*) Jika memenuhi syarat sesuai Peraturan Menteri Perhubungan No. 75 Tahun 2015</i> 13. Map plastic snelhecter dan Materai Rp. 10.000 masing-masing 3 (tiga) buah/lembar
3	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	<ol style="list-style-type: none"> 1. Pemohon mengajukan permohonan izin melalui sistem SiCantik Cloud atau langsung ke Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Baubau; 2. Pemohon menyetorkan berkas permohonan izin ke petugas Front Office untuk pemeriksaan berkas permohonan, apabila lengkap dan memenuhi persyaratan, pemohon menerima tanda terima berkas sebagai bukti pendaftaran izin; 3. Pemrosesan izin oleh petugas dan Tim Teknis untuk diberikan rekomendasi/pertimbangan teknis; 4. Pembayaran retribusi yang ditetapkan sesuai Peraturan Daerah pada Bank Sultra Cabang Baubau; 5. Penerbitan/penolakan izin melalui sistem SiCantik Cloud; 6. Pengambilan/penyerahan surat izin/surat penolakan melalui petugas Front Office.
4	Jangka Waktu Pelayanan	<p>5 (Lima) Hari (Jam Pelayanan)</p> <p>Senin s.d Kamis : 08:00 s.d 16:00 Wita</p> <p>Jum'at : 08:00 s.d 17:00 Wita</p>
5	Biaya/Tarif	Tidak ada biaya (gratis)
6	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Pengaduan dapat dilakukan secara tertulis melalui surat yang ditujukan kepada Kepala Dinas Penanaman Modal dan PTSP Kota Baubau, Jala Raya Palagimata No. Kota Baubau 2. Pengaduan, saran dan masukan secara langsung via: <ul style="list-style-type: none"> - Telepon : 085756062092/081341527767 - Fax : - - SMS/WA : 085756062092 - Email : baubaudpmptsp@gmail.com - Facebook : @dpmptsp kota baubau - Instagram : @dpmptspkotabaubau - Website : dpmptsp.baubaukota.go.id 3. Waktu penyelesaian aduan 3 (tiga) hari

NO	KOMPONEN	URAIAN
1	2	3
		4. Tindak lanjut penanganan pengaduan, saran dan masukan adalah : <ol style="list-style-type: none"> a. Verifikasi aduan; b. Mediasi; c. Koordinasi dan cek lokasi d. Sanksi.
7	Dasar Hukum	<ol style="list-style-type: none"> 1. Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 28 Tahun 2002 tentang Bangunan Gedung 2. Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 26 Tahun 2007 tentang Penataan Ruang 3. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik; 4. Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah; 5. Undang-Undang Nomor 1 Tahun 2011 tentang Perumahan dan Kawasan Permukiman 6. Undang-Undang Nomor 20 Tahun 2011 tentang Rumah Susun 7. Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 15 Tahun 2010 tentang Penyelenggaraan Penataan Ruang 8. Peraturan Pemerintah Nomor 14 Tahun 2016 tentang Penyelenggaraan Perumahan dan Kawasan Permukiman 9. Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 24 Tahun 2018 tentang Pelayanan Perizinan Berusaha Terintegrasi Secara Elektronik 10. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 15 Tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan 11. Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 138 Tahun 2017 tentang Penyelenggaraan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Daerah 12. Peraturan Menteri Pekerjaan Umum dan Perumahan Rakyat Nomor 12 Tahun 2020 tentang Peran Masyarakat dalam Penyelenggaraan Perumahan dan Kawasan Permukiman 13. Keputusan Gubernur Sulawesi Tenggara Nomor 473 Tahun 2014 tentang Hasil Evaluasi Rancangan Peraturan Daerah Kota Bau-Bau tentang Rencana Tata Ruang Wilayah Kota Bau-Bau Tahun 2014-2034 14. Peraturan Daerah Kota Bau-Bau Nomor 2 Tahun 2009 tentang Garis Sempadan 15. Peraturan Daerah Kota Bau-Bau Nomor 4 Tahun 2014 tentang Rencana Tata Ruang Wilayah Kota Bau-Bau 2014-2034 16. Peraturan Walikota Baubau Nomor 6 Tahun 2018 tentang Pendelegasian Kewenangan Pelayanan Perizinan dan Non Perizinan dalam Rangka Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kepada Kepala Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Baubau
8	Sarana dan Prasarana atau Fasilitas	<ol style="list-style-type: none"> 1. Sarana <ol style="list-style-type: none"> a. Kendaraan Bermotor Roda 2 dan Roda 4 b. Meja dan Kursi c. Komputer dan kelengkapan d. Aplikasi Pelayanan e. Alat Tulis Kantor f. Formulir g. CCTV h. TV i. AC j. Loker Informasi

NO	KOMPONEN	URAIAN
1	2	3
		k. Nomor Antrian Non Elektronik l. Buku Registrasi m. Buku peraturan perundang-undangan 2. Prasarana atau Fasilitas a. Loker Pelayanan b. Ruang Konsultasi dan Pengaduan c. Ruang Pendampingan dan Layanan Prioritas d. Toilet e. Ruang Menyusui f. Fasilitas Disabilitas g. Mushollah h. Ruang Tunggu i. Ruang Bermain Anak j. Lahan Parkir k. Ruang Tim Teknis l. Jaringan Wifi
9	Prosedur, Sistem dan Mekanisme	1. Memahami tugas dan fungsi pelayanan yang baik: a. Bimbingan Teknis PTSP; b. Bimbingan Teknis Excellent Service bagi front Office 2. Memiliki skill pengoperasian sistem berbasis informasi teknologi (IT); 3. Memiliki kemampuan menganalisa maksud dan tujuan pelayanan melalui aplikasi dan peraturan perundang-undangan;
10	Jumlah Pelaksana	Pelaksana Pelayanan terdiri dari : 1. Petugas Informasi 2. Petugas Loker Pendaftaran/Verifikasi Berkas; 3. Petugas Teknis; 4. Petugas Pencetak dan Penerbitan izin; 5. Petugas Pencatatan izin; 6. Pejabat Penandatanganan Izin; 7. Petugas Loker Penyerahan Izin.
11	Jaminan Pelayanan	Setiap pemohon mendapatkan pelayanan berdasarkan prosedur tetap yang diberikan oleh petugas berkompeten sesuai waktu penyelesaian izin dengan perilaku pelayanan ramah, cepat, tepat dan santun.
12	Pengawasan Internal	Dilakukan oleh : 1. Kepala Dinas Penanaman Modal dan PTSP Kota Baubau 2. Kepala Dinas Perumahan dan Kawasan Permukiman Kota Baubau 3. Kepala Bidang Pelayanan Perizinan dan Non Perizinan Tertentu 4. Kepala Bidang Pengaduan dan Pelaporan Layanan 5. Kepala Bidang Pengendalian Pelaksanaan Penanaman Modal
13	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	1. Keamanan produk di jamin keasliannya dengan adanya tanda tangan pejabat berwenang dan tanda barcode; 2. Keselamatan dan kenyamanan dalam pelayanan sangat diutamakan dan bebas dari pungutan liar.
14	Evaluasi Kineja Pelaksana	1. IKM (Indeks Kepuasan Masyarakat); 2. Evaluasi Sistem Akuntabilitas Kinerja Pemerintah; 3. Sistem Informasi Perizinan; 4. Rapat Evaluasi yang dilaksanakan secara berkala; 5. Kotak saran dan kotak pengaduan.

STANDAR PELAYANAN
SEKTOR PERUMAHAN DAN KAWASAN PERMUKIMAN

NO	KOMPONEN	URAIAN
1	2	3
1	Produk Pelayanan	IZIN PEMBANGUNAN DAN PENGEMBANGAN PERUMAHAN
2	Persyaratan Pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Surat Permohonan Bermaterai; 2. Pas Photo 4x6; 3. Surat Kuasa dari Pemilik atas Pengurusan Izin (Jika Dikuasakan); 4. Gambar Rencana Bangunan; 5. Pengesahan Site Plan; 6. Fotokopi Dokumen Kepemilikan Tanah; 7. Fotokopi Kartu Tanda Penduduk (KTP); 8. Surat Keterangan Rencana Kota (SKRK) Oleh Dinas PU dan Penataan Ruang; 9. Persetujuan Pemenuhan Komitmen SPPL/UKL-UPL/AMDAL; <i>*) Khusus untuk bidang usaha yang kegiatan usahanya berdampak pada lingkungan</i> 10. Fotokopi Akta Pendirian/Perubahan Perusahaan (*jika berbadan hukum) 11. Persetujuan Pemenuhan Komitmen Izin Lokasi; <i>*) Jika memenuhi syarat sesuai Permen ATR/BPN No. 14 Tahun 2018 tentang Izin Lokasi;</i> 12. Analisis Dampak Lalu Lintas; <i>*) Jika memenuhi syarat sesuai Peraturan Menteri Perhubungan No. 75 Tahun 2015</i> 13. Map plastic snelhecter dan Materai Rp. 10.000 masing-masing 3 (tiga) buah/lembar
3	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	<ol style="list-style-type: none"> 1. Pemohon mengajukan permohonan izin melalui sistem SiCantik Cloud atau langsung ke Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Baubau; 2. Pemohon menyetorkan berkas permohonan izin ke petugas Front Office untuk pemeriksaan berkas permohonan, apabila lengkap dan memenuhi persyaratan, pemohon menerima tanda terima berkas sebagai bukti pendaftaran izin; 3. Pemrosesan izin oleh petugas dan Tim Teknis untuk diberikan rekomendasi/pertimbangan teknis; 4. Pembayaran retribusi yang ditetapkan sesuai Peraturan Daerah pada Bank Sultra Cabang Baubau; 5. Penerbitan/penolakan izin melalui sistem SiCantik Cloud; 6. Pengambilan/penyerahan surat izin/surat penolakan melalui petugas Front Office.
4	Jangka Waktu Pelayanan	<p>5 (Lima) Hari (Jam Pelayanan)</p> <p>Senin s.d Kamis : 08:00 s.d 16:00 Wita</p> <p>Jum'at : 08:00 s.d 17:00 Wita</p>
5	Biaya/Tarif	Tidak ada biaya (gratis)
6	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Pengaduan dapat dilakukan secara tertulis melalui surat yang ditujukan kepada Kepala Dinas Penanaman Modal dan PTSP Kota Baubau, Jala Raya Palagimata No. Kota Baubau 2. Pengaduan, saran dan masukan secara langsung via: <ol style="list-style-type: none"> - Telepon : 085756062092/081341527767 - Fax : - - SMS/WA : 085756062092 - Email : baubaudpmptsp@gmail.com - Facebook : @dpmptsp kota baubau - Instagram : @dpmptspkotabaubau - Website : dpmptsp.baubaukota.go.id 3. Waktu penyelesaian aduan 3 (tiga) hari

NO	KOMPONEN	URAIAN
1	2	3
		4. Tindak lanjut penanganan pengaduan, saran dan masukan adalah : <ol style="list-style-type: none"> a. Verifikasi aduan; b. Mediasi; c. Koordinasi dan cek lokasi d. Sanksi.
7	Dasar Hukum	<ol style="list-style-type: none"> 1. Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 28 Tahun 2002 tentang Bangunan Gedung 2. Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 26 Tahun 2007 tentang Penataan Ruang 3. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik; 4. Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah; 5. Undang-Undang Nomor 1 Tahun 2011 tentang Perumahan dan Kawasan Permukiman 6. Undang-Undang Nomor 20 Tahun 2011 tentang Rumah Susun 7. Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 15 Tahun 2010 tentang Penyelenggaraan Penataan Ruang 8. Peraturan Pemerintah Nomor 14 Tahun 2016 tentang Penyelenggaraan Perumahan dan Kawasan Permukiman 9. Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 24 Tahun 2018 tentang Pelayanan Perizinan Berusaha Terintegrasi Secara Elektronik 10. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 15 Tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan 11. Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 138 Tahun 2017 tentang Penyelenggaraan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Daerah 12. Peraturan Menteri Pekerjaan Umum dan Perumahan Rakyat Nomor 12 Tahun 2020 tentang Peran Masyarakat dalam Penyelenggaraan Perumahan dan Kawasan Permukiman 13. Keputusan Gubernur Sulawesi Tenggara Nomor 473 Tahun 2014 tentang Hasil Evaluasi Rancangan Peraturan Daerah Kota Bau-Bau tentang Rencana Tata Ruang Wilayah Kota Bau-Bau Tahun 2014-2034 14. Peraturan Daerah Kota Bau-Bau Nomor 2 Tahun 2009 tentang Garis Sempadan 15. Peraturan Daerah Kota Bau-Bau Nomor 4 Tahun 2014 tentang Rencana Tata Ruang Wilayah Kota Bau-Bau 2014-2034 16. Peraturan Walikota Baubau Nomor 6 Tahun 2018 tentang Pendelegasian Kewenangan Pelayanan Perizinan dan Non Perizinan dalam Rangka Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kepada Kepala Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Baubau
8	Sarana dan Prasarana atau Fasilitas	<ol style="list-style-type: none"> 1. Sarana <ol style="list-style-type: none"> a. Kendaraan Bermotor Roda 2 dan Roda 4 b. Meja dan Kursi c. Komputer dan kelengkapan d. Aplikasi Pelayanan e. Alat Tulis Kantor f. Formulir g. CCTV h. TV i. AC j. Loker Informasi

NO	KOMPONEN	URAIAN
1	2	3
		<ul style="list-style-type: none"> k. Nomor Antrian Non Elektronik l. Buku Registrasi m. Buku peraturan perundang-undangan 2. Prasarana atau Fasilitas <ul style="list-style-type: none"> a. Loker Pelayanan b. Ruang Konsultasi dan Pengaduan c. Ruang Pendampingan dan Layanan Prioritas d. Toilet e. Ruang Menyusui f. Fasilitas Disabilitas g. Mushollah h. Ruang Tunggu i. Ruang Bermain Anak j. Lahan Parkir k. Ruang Tim Teknis l. Jaringan Wifi
9	Prosedur, Sistem dan Mekanisme	1. Memahami tugas dan fungsi pelayanan yang baik: <ul style="list-style-type: none"> a. Bimbingan Teknis PTSP; b. Bimbingan Teknis Excellent Service bagi front Office 2. Memiliki skill pengoperasian sistem berbasis informasi teknologi (IT); 3. Memiliki kemampuan menganalisa maksud dan tujuan pelayanan melalui aplikasi dan peraturan perundang-undangan;
10	Jumlah Pelaksana	Pelaksana Pelayanan terdiri dari : <ul style="list-style-type: none"> 1. Petugas Informasi 2. Petugas Loker Pendaftaran/Verifikasi Berkas; 3. Petugas Teknis; 4. Petugas Pencetak dan Penerbitan izin; 5. Petugas Pencatatan izin; 6. Pejabat Penandatanganan Izin; 7. Petugas Loker Penyerahan Izin.
11	Jaminan Pelayanan	Setiap pemohon mendapatkan pelayanan berdasarkan prosedur tetap yang diberikan oleh petugas berkompoten sesuai waktu penyelesaian izin dengan perilaku pelayanan ramah, cepat, tepat dan santun.
12	Pengawasan Internal	Dilakukan oleh : <ul style="list-style-type: none"> 1. Kepala Dinas Penanaman Modal dan PTSP Kota Baubau 2. Kepala Dinas Perumahan dan Kawasan Permukiman Kota Baubau 3. Kepala Bidang Pelayanan Perizinan dan Non Perizinan Tertentu 4. Kepala Bidang Pengaduan dan Pelaporan Layanan 5. Kepala Bidang Pengendalian Pelaksanaan Penanaman Modal
13	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	1. Keamanan produk di jamin keasliannya dengan adanya tanda tangan pejabat berwenang dan tanda barcode; 2. Keselamatan dan kenyamanan dalam pelayanan sangat diutamakan dan bebas dari pungutan liar.
14	Evaluasi Kineja Pelaksana	1. IKM (Indeks Kepuasan Masyarakat); 2. Evaluasi Sistem Akuntabilitas Kinerja Pemerintah; 3. Sistem Informasi Perizinan; 4. Rapat Evaluasi yang dilaksanakan secara berkala; 5. Kotak saran dan kotak pengaduan.

STANDAR PELAYANAN
SEKTOR PERUMAHAN DAN KAWASAN PERMUKIMAN

NO	KOMPONEN	URAIAN
<i>1</i>	<i>2</i>	<i>3</i>
1	Produk Pelayanan	IZIN PENGUBAHAN RENCANA FUNGSI DAN PEMANFAATAN RUSUN
2	Persyaratan Pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Surat Permohonan Bermaterai; 2. Pas Photo 4x6; 3. Surat Kuasa dari Pemilik atas Pengurusan Izin (Jika Dikuasakan); 4. Fotokopi Akta Pendirian/Perubahan Perusahaan (*jika berbadan hukum) 5. Fotokopi Dokumen Kepemilikan Tanah 6. Fotokopi Izin Mendirikan Bangunan (IMB) 7. Map plastic snelhecter dan Materai Rp. 10.000 masing-masing 3 (tiga) buah/lembar
3	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	<ol style="list-style-type: none"> 1. Pemohon mengajukan permohonan izin melalui sistem SiCantik Cloud atau langsung ke Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Baubau; 2. Pemohon menyetorkan berkas permohonan izin ke petugas Front Office untuk pemeriksaan berkas permohonan, apabila lengkap dan memenuhi persyaratan, pemohon menerima tanda terima berkas sebagai bukti pendaftaran izin; 3. Pemrosesan izin oleh petugas dan Tim Teknis untuk diberikan rekomendasi/pertimbangan teknis; 4. Pembayaran retribusi yang ditetapkan sesuai Peraturan Daerah pada Bank Sultra Cabang Baubau; 5. Penerbitan/penolakan izin melalui sistem SiCantik Cloud; 6. Pengambilan/penyerahan surat izin/surat penolakan melalui petugas Front Office.
4	Jangka Waktu Pelayanan	5 (Lima) Hari (Jam Pelayanan) Senin s.d Kamis : 08:00 s.d 16:00 Wita Jum'at : 08:00 s.d 17:00 Wita
5	Biaya/Tarif	Tidak ada biaya (gratis)
6	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Pengaduan dapat dilakukan secara tertulis melalui surat yang ditujukan kepada Kepala Dinas Penanaman Modal dan PTSP Kota Baubau, Jala Raya Palagimata No. Kota Baubau 2. Pengaduan, saran dan masukan secara langsung via: <ul style="list-style-type: none"> - Telepon : 085756062092/081341527767 - Fax : - - SMS/WA : 085756062092 - Email : baubaudpmptsp@gmail.com - Facebook : @dpmptsp kota baubau - Instagram : @dpmptspkotabaubau - Website : dpmptsp.baubaukota.go.id 3. Waktu penyelesaian aduan 3 (tiga) hari 4. Tindak lanjut penanganan pengaduan, saran dan masukan adalah : <ol style="list-style-type: none"> a. Verifikasi aduan; b. Mediasi; c. Koordinasi dan cek lokasi d. Sanksi.
7	Dasar Hukum	<ol style="list-style-type: none"> 1. Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 28 Tahun 2002 tentang Bangunan Gedung 2. Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 26 Tahun 2007 tentang Penataan Ruang 3. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik;

NO	KOMPONEN	URAIAN
1	2	3
		<ol style="list-style-type: none"> 4. Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah; 5. Undang-Undang Nomor 1 Tahun 2011 tentang Perumahan dan Kawasan Permukiman 6. Undang-Undang Nomor 20 Tahun 2011 tentang Rumah Susun 7. Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 15 Tahun 2010 tentang Penyelenggaraan Penataan Ruang 8. Peraturan Pemerintah Nomor 14 Tahun 2016 tentang Penyelenggaraan Perumahan dan Kawasan Permukiman 9. Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 24 Tahun 2018 tentang Pelayanan Perizinan Berusaha Terintegrasi Secara Elektronik 10. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 15 Tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan 11. Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 138 Tahun 2017 tentang Penyelenggaraan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Daerah 12. Peraturan Menteri Pekerjaan Umum dan Perumahan Rakyat Nomor 12 Tahun 2020 tentang Peran Masyarakat dalam Penyelenggaraan Perumahan dan Kawasan Permukiman 13. Keputusan Gubernur Sulawesi Tenggara Nomor 473 Tahun 2014 tentang Hasil Evaluasi Rancangan Peraturan Daerah Kota Bau-Bau tentang Rencana Tata Ruang Wilayah Kota Bau-Bau Tahun 2014-2034 14. Peraturan Daerah Kota Bau-Bau Nomor 2 Tahun 2009 tentang Garis Sempadan 15. Peraturan Daerah Kota Bau-Bau Nomor 4 Tahun 2014 tentang Rencana Tata Ruang Wilayah Kota Bau-Bau 2014-2034 16. Peraturan Walikota Baubau Nomor 6 Tahun 2018 tentang Pendelegasian Kewenangan Pelayanan Perizinan dan Non Perizinan dalam Rangka Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kepada Kepala Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Baubau
8	Sarana dan Prasarana atau Fasilitas	<ol style="list-style-type: none"> 1. Sarana <ol style="list-style-type: none"> a. Kendaraan Bermotor Roda 2 dan Roda 4 b. Meja dan Kursi c. Komputer dan kelengkapan d. Aplikasi Pelayanan e. Alat Tulis Kantor f. Formulir g. CCTV h. TV i. AC j. Loker Informasi k. Nomor Antrian Non Elektronik l. Buku Registrasi m. Buku peraturan perundang-undangan 2. Prasarana atau Fasilitas <ol style="list-style-type: none"> a. Loker Pelayanan b. Ruang Konsultasi dan Pengaduan c. Ruang Pendampingan dan Layanan Prioritas d. Toilet e. Ruang Menyusui f. Fasilitas Disabilitas g. Mushollah h. Ruang Tunggu

NO	KOMPONEN	URAIAN
1	2	3
		<ul style="list-style-type: none"> i. Ruang Bermain Anak j. Lahan Parkir k. Ruang Tim Teknis l. Jaringan Wifi
9	Prosedur, Sistem dan Mekanisme	<ol style="list-style-type: none"> 1. Memahami tugas dan fungsi pelayanan yang baik: <ul style="list-style-type: none"> a. Bimbingan Teknis PTSP; b. Bimbingan Teknis Excellent Service bagi front Office 2. Memiliki skill pengoperasian sistem berbasis informasi teknologi (IT); 3. Memiliki kemampuan menganalisa maksud dan tujuan pelayanan melalui aplikasi dan peraturan perundang-undangan;
10	Jumlah Pelaksana	<p>Pelaksana Pelayanan terdiri dari :</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Petugas Informasi 2. Petugas Loker Pendaftaran/Verifikasi Berkas; 3. Petugas Teknis; 4. Petugas Pencetak dan Penerbitan izin; 5. Petugas Pencatatan izin; 6. Pejabat Penandatanganan Izin; 7. Petugas Loker Penyerahan Izin.
11	Jaminan Pelayanan	Setiap pemohon mendapatkan pelayanan berdasarkan prosedur tetap yang diberikan oleh petugas berkompeten sesuai waktu penyelesaian izin dengan perilaku pelayanan ramah, cepat, tepat dan santun.
12	Pengawasan Internal	<p>Dilakukan oleh :</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Kepala Dinas Penanaman Modal dan PTSP Kota Baubau 2. Kepala Dinas Perumahan dan Kawasan Permukiman Kota Baubau 3. Kepala Bidang Pelayanan Perizinan dan Non Perizinan Tertentu 4. Kepala Bidang Pengaduan dan Pelaporan Layanan 5. Kepala Bidang Pengendalian Pelaksanaan Penanaman Modal
13	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Keamanan produk di jamin keasliannya dengan adanya tanda tangan pejabat berwenang dan tanda barcode; 2. Keselamatan dan kenyamanan dalam pelayanan sangat diutamakan dan bebas dari pungutan liar.
14	Evaluasi Kineja Pelaksana	<ol style="list-style-type: none"> 1. IKM (Indeks Kepuasan Masyarakat); 2. Evaluasi Sistem Akuntabilitas Kinerja Pemerintah; 3. Sistem Informasi Perizinan; 4. Rapat Evaluasi yang dilaksanakan secara berkala; 5. Kotak saran dan kotak pengaduan.

STANDAR PELAYANAN
SEKTOR PERUMAHAN DAN KAWASAN PERMUKIMAN

NO	KOMPONEN	URAIAN
<i>1</i>	<i>2</i>	<i>3</i>
1	Produk Pelayanan	IZIN RENCANA FUNGSI DAN PEMANFAATAN RUSUN
2	Persyaratan Pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Surat Permohonan Bermaterai; 2. Pas Photo 4x6; 3. Surat Kuasa dari Pemilik atas Pengurusan Izin (Jika Dikuasakan); 4. Fotokopi Akta Pendirian/Perubahan Perusahaan (*jika berbadan hukum) 5. Fotokopi Dokumen Kepemilikan Tanah 6. Fotokopi Izin Mendirikan Bangunan (IMB) 7. Map plastic snelhecter dan Materai Rp. 10.000 masing-masing 3 (tiga) buah/lembar
3	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	<ol style="list-style-type: none"> 1. Pemohon mengajukan permohonan izin melalui sistem SiCantik Cloud atau langsung ke Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Baubau; 2. Pemohon menyetorkan berkas permohonan izin ke petugas Front Office untuk pemeriksaan berkas permohonan, apabila lengkap dan memenuhi persyaratan, pemohon menerima tanda terima berkas sebagai bukti pendaftaran izin; 3. Pemrosesan izin oleh petugas dan Tim Teknis untuk diberikan rekomendasi/pertimbangan teknis; 4. Pembayaran retribusi yang ditetapkan sesuai Peraturan Daerah pada Bank Sultra Cabang Baubau; 5. Penerbitan/penolakan izin melalui sistem SiCantik Cloud; 6. Pengambilan/penyerahan surat izin/surat penolakan melalui petugas Front Office.
4	Jangka Waktu Pelayanan	5 (Lima) Hari (Jam Pelayanan) Senin s.d Kamis : 08:00 s.d 16:00 Wita Jum'at : 08:00 s.d 17:00 Wita
5	Biaya/Tarif	Tidak ada biaya (gratis)
6	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Pengaduan dapat dilakukan secara tertulis melalui surat yang ditujukan kepada Kepala Dinas Penanaman Modal dan PTSP Kota Baubau, Jala Raya Palagimata No. Kota Baubau 2. Pengaduan, saran dan masukan secara langsung via: <ul style="list-style-type: none"> - Telepon : 085756062092/081341527767 - Fax : - - SMS/WA : 085756062092 - Email : baubaudpmptsp@gmail.com - Facebook : @dpmptsp kota baubau - Instagram : @dpmptspkotabaubau - Website : dpmptsp.baubaukota.go.id 3. Waktu penyelesaian aduan 3 (tiga) hari 4. Tindak lanjut penanganan pengaduan, saran dan masukan adalah : <ol style="list-style-type: none"> a. Verifikasi aduan; b. Mediasi; c. Koordinasi dan cek lokasi d. Sanksi.
7	Dasar Hukum	<ol style="list-style-type: none"> 1. Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 28 Tahun 2002 tentang Bangunan Gedung 2. Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 26 Tahun 2007 tentang Penataan Ruang 3. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik; 4. Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah;

NO	KOMPONEN	URAIAN
1	2	3
		<ol style="list-style-type: none"> 5. Undang-Undang Nomor 1 Tahun 2011 tentang Perumahan dan Kawasan Permukiman 6. Undang-Undang Nomor 20 Tahun 2011 tentang Rumah Susun 7. Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 15 Tahun 2010 tentang Penyelenggaraan Penataan Ruang 8. Peraturan Pemerintah Nomor 14 Tahun 2016 tentang Penyelenggaraan Perumahan dan Kawasan Permukiman 9. Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 24 Tahun 2018 tentang Pelayanan Perizinan Berusaha Terintegrasi Secara Elektronik 10. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 15 Tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan 11. Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 138 Tahun 2017 tentang Penyelenggaraan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Daerah 12. Peraturan Menteri Pekerjaan Umum dan Perumahan Rakyat Nomor 12 Tahun 2020 tentang Peran Masyarakat dalam Penyelenggaraan Perumahan dan Kawasan Permukiman 13. Keputusan Gubernur Sulawesi Tenggara Nomor 473 Tahun 2014 tentang Hasil Evaluasi Rancangan Peraturan Daerah Kota Bau-Bau tentang Rencana Tata Ruang Wilayah Kota Bau-Bau Tahun 2014-2034 14. Peraturan Daerah Kota Bau-Bau Nomor 2 Tahun 2009 tentang Garis Sempadan 15. Peraturan Daerah Kota Bau-Bau Nomor 4 Tahun 2014 tentang Rencana Tata Ruang Wilayah Kota Bau-Bau 2014-2034 16. Peraturan Walikota Baubau Nomor 6 Tahun 2018 tentang Pendelegasian Kewenangan Pelayanan Perizinan dan Non Perizinan dalam Rangka Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kepada Kepala Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Baubau
8	Sarana dan Prasarana atau Fasilitas	<ol style="list-style-type: none"> 1. Sarana <ol style="list-style-type: none"> a. Kendaraan Bermotor Roda 2 dan Roda 4 b. Meja dan Kursi c. Komputer dan kelengkapan d. Aplikasi Pelayanan e. Alat Tulis Kantor f. Formulir g. CCTV h. TV i. AC j. Loker Informasi k. Nomor Antrian Non Elektronik l. Buku Registrasi m. Buku peraturan perundang-undangan 2. Prasarana atau Fasilitas <ol style="list-style-type: none"> a. Loker Pelayanan b. Ruang Konsultasi dan Pengaduan c. Ruang Pendampingan dan Layanan Prioritas d. Toilet e. Ruang Menyusui f. Fasilitas Disabilitas g. Mushollah h. Ruang Tunggu i. Ruang Bermain Anak j. Lahan Parkir

NO	KOMPONEN	URAIAN
1	2	3
		k. Ruang Tim Teknis l. Jaringan Wifi
9	Prosedur, Sistem dan Mekanisme	1. Memahami tugas dan fungsi pelayanan yang baik: a. Bimbingan Teknis PTSP; b. Bimbingan Teknis Excellent Service bagi front Office 2. Memiliki skill pengoperasian sistem berbasis informasi teknologi (IT); 3. Memiliki kemampuan menganalisa maksud dan tujuan pelayanan melalui aplikasi dan peraturan perundang-undangan;
10	Jumlah Pelaksana	Pelaksana Pelayanan terdiri dari : 1. Petugas Informasi 2. Petugas Loker Pendaftaran/Verifikasi Berkas; 3. Petugas Teknis; 4. Petugas Pencetak dan Penerbitan izin; 5. Petugas Pencatatan izin; 6. Pejabat Penandatanganan Izin; 7. Petugas Loker Penyerahan Izin.
11	Jaminan Pelayanan	Setiap pemohon mendapatkan pelayanan berdasarkan prosedur tetap yang diberikan oleh petugas berkompeten sesuai waktu penyelesaian izin dengan perilaku pelayanan ramah, cepat, tepat dan santun.
12	Pengawasan Internal	Dilakukan oleh : 1. Kepala Dinas Penanaman Modal dan PTSP Kota Baubau 2. Kepala Dinas Perumahan dan Kawasan Permukiman Kota Baubau 3. Kepala Bidang Pelayanan Perizinan dan Non Perizinan Tertentu 4. Kepala Bidang Pengaduan dan Pelaporan Layanan 5. Kepala Bidang Pengendalian Pelaksanaan Penanaman Modal
13	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	1. Keamanan produk di jamin keasliannya dengan adanya tanda tangan pejabat berwenang dan tanda barcode; 2. Keselamatan dan kenyamanan dalam pelayanan sangat diutamakan dan bebas dari pungutan liar.
14	Evaluasi Kinerja Pelaksana	1. IKM (Indeks Kepuasan Masyarakat); 2. Evaluasi Sistem Akuntabilitas Kinerja Pemerintah; 3. Sistem Informasi Perizinan; 4. Rapat Evaluasi yang dilaksanakan secara berkala; 5. Kotak saran dan kotak pengaduan.

**STANDAR PELAYANAN
SEKTOR SOSIAL**

NO	KOMPONEN	URAIAN
1	2	3
1	Produk Pelayanan	IZIN PENGUMPULAN SUMBANGAN
2	Persyaratan Pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Surat Permohonan Bermaterai 2. Fotokopi Kartu Tanda Penduduk (KTP) Kependudukan/Kepanitian 3. Fotokopi Akta Pendirian/Perubahan Perusahaan (*jika berbadan hukum) 4. Fotokopi NPWP Pribadi dan Perusahaan 5. Struktur Organisasi dan Susunan Kependudukan/Kepanitian 6. Pakta Integritas 7. Pas Photo 4x6 8. Map Snelhekte Plastik
3	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	<ol style="list-style-type: none"> 1. Pemohon mengajukan permohonan persetujuan pemenuhan komitmen izin melalui sistem SiCantik Cloud atau langsung ke Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Baubau; 2. Pemohon menyetorkan berkas permohonan persetujuan pemenuhan komitmen izin ke petugas Front Office untuk pemeriksaan berkas permohonan, apabila lengkap dan memenuhi persyaratan, pemohon menerima tanda terima berkas sebagai bukti pendaftaran izin; 3. Pemrosesan persetujuan pemenuhan komitmen izin oleh petugas dan Tim Teknis untuk diberikan rekomendasi/pertimbangan teknis; 4. Penerbitan/penolakan izin melalui sistem SiCantik Cloud; 5. Pengambilan/penyerahan surat izin/surat penolakan melalui petugas Front Office.
4	Jangka Waktu Pelayanan	<p>5 (Lima) Hari (Jam Pelayanan)</p> <p>Senin s.d Kamis : 08:00 s.d 16:00 Wita</p> <p>Jum'at : 08:00 s.d 17:00 Wita</p>
5	Biaya/Tarif	Tidak ada biaya (gratis)
6	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Pengaduan dapat dilakukan secara tertulis melalui surat yang ditujukan kepada Kepala Dinas Penanaman Modal dan PTSP Kota Baubau, Jala Raya Palagimata No. Kota Baubau 2. Pengaduan, saran dan masukan secara langsung via: <ul style="list-style-type: none"> - Telepon : 085756062092/081341527767 - Fax : - - SMS/WA : 085756062092 - Email : baubaudpmptsp@gmail.com - Facebook : @dpmptsp kota baubau - Instagram : @dpmptspkotabaubau - Website : dpmptsp.baubaukota.go.id 3. Waktu penyelesaian aduan 3 (tiga) hari 4. Tindak lanjut penanganan pengaduan, saran dan masukan adalah : <ol style="list-style-type: none"> a. Verifikasi aduan; b. Mediasi; c. Koordinasi dan cek lokasi d. Sanksi.
7	Dasar Hukum	<ol style="list-style-type: none"> 1. Undang-Undang Nomor 9 Tahun 1961 tentang Pengumpulan Uang atau Barang 2. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik 3. Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah 4. Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 84 Tahun 1980 tentang Pelaksanaan Pengumpulan Uang atau Barang

NO	KOMPONEN	URAIAN
1	2	3
		<ol style="list-style-type: none"> 5. Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 24 Tahun 2018 tentang Pelayanan Perizinan Berusaha Terintegrasi Secara Elektronik 6. Keputusan Menteri Sosial Republik Indonesia Nomor 1/HUK/1995 tentang Pengumpulan Sumbangan untuk Korban Bencana 7. Keputusan Menteri Sosial Republik Indonesia Nomor 56/HUK/1996 tentang Pelaksanaan Pengumpulan Sumbangan oleh Masyarakat 8. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 15 Tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan 9. Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 138 Tahun 2017 tentang Penyelenggaraan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Daerah 10. Peraturan Walikota Baubau Nomor 6 Tahun 2018 tentang Pendelegasian Kewenangan Pelayanan Perizinan dan Non Perizinan dalam Rangka Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kepada Kepala Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Baubau
8	Sarana dan Prasarana atau Fasilitas	<ol style="list-style-type: none"> 1. Sarana <ol style="list-style-type: none"> a. Kendaraan Bermotor Roda 2 dan Roda 4 b. Meja dan Kursi c. Komputer dan kelengkapan d. Aplikasi Pelayanan e. Alat Tulis Kantor f. Formulir g. CCTV h. TV i. AC j. Loket Informasi k. Nomor Antrian Non Elektronik l. Buku Registrasi m. Buku peraturan perundang-undangan 2. Prasarana atau Fasilitas <ol style="list-style-type: none"> a. Loket Pelayanan b. Ruang Konsultasi dan Pengaduan c. Ruang Pendampingan dan Layanan Prioritas d. Toilet e. Ruang Menyusui f. Fasilitas Disabilitas g. Mushollah h. Ruang Tunggu i. Ruang Bermain Anak j. Lahan Parkir k. Ruang Tim Teknis l. Jaringan Wifi
9	Prosedur, Sistem dan Mekanisme	<ol style="list-style-type: none"> 1. Memahami tugas dan fungsi pelayanan yang baik: <ol style="list-style-type: none"> a. Bimbingan Teknis PTSP; b. Bimbingan Teknis Excellent Service bagi front Office 2. Memiliki skill pengoperasian sistem berbasis informasi teknologi (IT); 3. Memiliki kemampuan menganalisa maksud dan tujuan pelayanan melalui aplikasi dan peraturan perundang-undangan;
10	Jumlah Pelaksana	<p>Pelaksana Pelayanan terdiri dari :</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Petugas Informasi 2. Petugas Loket Pendaftaran/Verifikasi Berkas; 3. Petugas Teknis;

NO	KOMPONEN	URAIAN
<i>1</i>	<i>2</i>	<i>3</i>
		4. Petugas Pencetak dan Penerbitan izin; 5. Petugas Pencatatan izin; 6. Pejabat Penandatangan Izin; 7. Petugas Loker Penyerahan Izin.
11	Jaminan Pelayanan	Setiap pemohon mendapatkan pelayanan berdasarkan prosedur tetap yang diberikan oleh petugas berkompoten sesuai waktu penyelesaian izin dengan perilaku pelayanan ramah, cepat, tepat dan santun.
12	Pengawasan Internal	Dilakukan oleh : 1. Kepala Dinas Penanaman Modal dan PTSP Kota Baubau 2. Kepala Dinas Sosial Kota Baubau 3. Kepala Bidang Pelayanan Perizinan dan Non Perizinan Usaha 4. Kepala Bidang Pengaduan dan Pelaporan Layanan 5. Kepala Bidang Pengendalian Pelaksanaan Penanaman Modal
13	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	1. Keamanan produk di jamin keasliannya dengan adanya tanda tangan pejabat berwenang dan tanda barcode; 2. Keselamatan dan kenyamanan dalam pelayanan sangat diutamakan dan bebas dari pungutan liar.
14	Evaluasi Kineja Pelaksana	1. IKM (Indeks Kepuasan Masyarakat); 2. Evaluasi Sistem Akuntabilitas Kinerja Pemerintah; 3. Sistem Informasi Perizinan; 4. Rapat Evaluasi yang dilaksanakan secara berkala; 5. Kotak saran dan kotak pengaduan.

**STANDAR PELAYANAN
SEKTOR SOSIAL**

NO	KOMPONEN	URAIAN
1	2	3
1	Produk Pelayanan	IZIN PENARIKAN UNDIAN
2	Persyaratan Pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Surat Permohonan Bermaterai 2. Fotokopi Kartu Tanda Penduduk (KTP) Kependudukan/Kepanitian 3. Fotokopi Akta Pendirian/Perubahan Perusahaan (*jika berbadan hukum) 4. Fotokopi NPWP Pribadi dan Perusahaan 5. Struktur Organisasi dan Susunan Kependudukan/Kepanitian 6. Pakta Integritas 7. Pas Photo 4x6 8. Map Snelhekteer Plastik
3	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	<ol style="list-style-type: none"> 1. Pemohon mengajukan permohonan persetujuan pemenuhan komitmen izin melalui sistem SiCantik Cloud atau langsung ke Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Baubau; 2. Pemohon menyetorkan berkas permohonan persetujuan pemenuhan komitmen izin ke petugas Front Office untuk pemeriksaan berkas permohonan, apabila lengkap dan memenuhi persyaratan, pemohon menerima tanda terima berkas sebagai bukti pendaftaran izin; 3. Pemrosesan persetujuan pemenuhan komitmen izin oleh petugas dan Tim Teknis untuk diberikan rekomendasi/pertimbangan teknis; 4. Penerbitan/penolakan izin melalui sistem SiCantik Cloud; 5. Pengambilan/penyerahan surat izin/surat penolakan melalui petugas Front Office.
4	Jangka Waktu Pelayanan	<p>5 (Lima) Hari (Jam Pelayanan)</p> <p>Senin s.d Kamis : 08:00 s.d 16:00 Wita</p> <p>Jum'at : 08:00 s.d 17:00 Wita</p>
5	Biaya/Tarif	Tidak ada biaya (gratis)
6	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Pengaduan dapat dilakukan secara tertulis melalui surat yang ditujukan kepada Kepala Dinas Penanaman Modal dan PTSP Kota Baubau, Jala Raya Palagimata No. Kota Baubau 2. Pengaduan, saran dan masukan secara langsung via: <ul style="list-style-type: none"> - Telepon : 085756062092/081341527767 - Fax : - - SMS/WA : 085756062092 - Email : baubaudpmptsp@gmail.com - Facebook : @dpmptsp kota baubau - Instagram : @dpmptspkotabaubau - Website : dpmptsp.baubaukota.go.id 3. Waktu penyelesaian aduan 3 (tiga) hari 4. Tindak lanjut penanganan pengaduan, saran dan masukan adalah : <ol style="list-style-type: none"> a. Verifikasi aduan; b. Mediasi; c. Koordinasi dan cek lokasi d. Sanksi.
7	Dasar Hukum	<ol style="list-style-type: none"> 1. Undang-Undang Nomor 22 Tahun 1954 tentang Undian 2. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik 3. Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah 4. Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 24 Tahun 2018 tentang Pelayanan Perizinan Berusaha Terintegrasi Secara Elektronik

NO	KOMPONEN	URAIAN
1	2	3
		5. Keputusan Presiden Republik Indonesia Nomor 48 Tahun 1973 tentang Penertiban Penyelenggaraan Undian 6. Keputusan Menteri Sosial Republik Indonesia Nomor 73/HUK/2002 tentang Petunjuk Pelaksanaan Pemberian Izin dan Penyelenggaraan Undian Gratis 7. Peraturan Menteri Sosial Republik Indonesia Nomor 13/HUK/2005 tentang Izin Undian 8. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 15 Tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan 9. Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 138 Tahun 2017 tentang Penyelenggaraan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Daerah 10. Peraturan Walikota Baubau Nomor 6 Tahun 2018 tentang Pendelegasian Kewenangan Pelayanan Perizinan dan Non Perizinan dalam Rangka Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kepada Kepala Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Baubau
8	Sarana dan Prasarana atau Fasilitas	1. Sarana <ol style="list-style-type: none"> a. Kendaraan Bermotor Roda 2 dan Roda 4 b. Meja dan Kursi c. Komputer dan kelengkapan d. Aplikasi Pelayanan e. Alat Tulis Kantor f. Formulir g. CCTV h. TV i. AC j. Loker Informasi k. Nomor Antrian Non Elektronik l. Buku Registrasi m. Buku peraturan perundang-undangan 2. Prasarana atau Fasilitas <ol style="list-style-type: none"> a. Loker Pelayanan b. Ruang Konsultasi dan Pengaduan c. Ruang Pendampingan dan Layanan Prioritas d. Toilet e. Ruang Menyusui f. Fasilitas Disabilitas g. Mushollah h. Ruang Tunggu i. Ruang Bermain Anak j. Lahan Parkir k. Ruang Tim Teknis l. Jaringan Wifi
9	Prosedur, Sistem dan Mekanisme	1. Memahami tugas dan fungsi pelayanan yang baik: <ol style="list-style-type: none"> a. Bimbingan Teknis PTSP; b. Bimbingan Teknis Excellent Service bagi front Office 2. Memiliki skill pengoperasian sistem berbasis informasi teknologi (IT); 3. Memiliki kemampuan menganalisa maksud dan tujuan pelayanan melalui aplikasi dan peraturan perundang-undangan;
10	Jumlah Pelaksana	Pelaksana Pelayanan terdiri dari : <ol style="list-style-type: none"> 1. Petugas Informasi 2. Petugas Loker Pendaftaran/Verifikasi Berkas; 3. Petugas Teknis; 4. Petugas Pencetak dan Penerbitan izin; 5. Petugas Pencatatan izin;

NO	KOMPONEN	URAIAN
<i>1</i>	<i>2</i>	<i>3</i>
		6. Pejabat Penandatanganan Izin; 7. Petugas Loker Penyerahan Izin.
11	Jaminan Pelayanan	Setiap pemohon mendapatkan pelayanan berdasarkan prosedur tetap yang diberikan oleh petugas berkompoten sesuai waktu penyelesaian izin dengan perilaku pelayanan ramah, cepat, tepat dan santun.
12	Pengawasan Internal	Dilakukan oleh : 1. Kepala Dinas Penanaman Modal dan PTSP Kota Baubau 2. Kepala Dinas Sosial Kota Baubau 3. Kepala Bidang Pelayanan Perizinan dan Non Perizinan Usaha 4. Kepala Bidang Pengaduan dan Pelaporan Layanan 5. Kepala Bidang Pengendalian Pelaksanaan Penanaman Modal
13	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	1. Keamanan produk di jamin keasliannya dengan adanya tanda tangan pejabat berwenang dan tanda barcode; 2. Keselamatan dan kenyamanan dalam pelayanan sangat diutamakan dan bebas dari pungutan liar.
14	Evaluasi Kineja Pelaksana	1. IKM (Indeks Kepuasan Masyarakat); 2. Evaluasi Sistem Akuntabilitas Kinerja Pemerintah; 3. Sistem Informasi Perizinan; 4. Rapat Evaluasi yang dilaksanakan secara berkala; 5. Kotak saran dan kotak pengaduan.

**STANDAR PELAYANAN
SEKTOR KETENAGAKERJAAN**

NO	KOMPONEN	URAIAN
1	2	3
1	Produk Pelayanan	IZIN USAHA LEMBAGA PENEMPATAN TENAGA KERJA SWASTA
2	Persyaratan Pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Surat Permohonan Bermaterai 2. Nomor Induk Berusaha (NIB); 3. Izin Usaha dari OSS (Online Single Submission); 4. Notifikasi Perizinan dan Fasilitas dari OSS (Online Single Submission); 5. Surat Kuasa dari Pemilik Atas Pengurusan Izin (jika dikuasakan); 6. Fotokopi Kartu Tanda Penduduk (KTP) 7. Fotokopi Akta Pendirian/Perubahan Perusahaan (*jika berbadan hukum) 8. Fotokopi Izin Mendirikan Bangunan/Surat Perjanjian Sewa Menyewa Bangunan 9. Surat Pernyataan dari Penanggung Jawab bahwa Tidak Merangkap Jabatan sebagai Penanggung Jawab pada LPTKS Lain 10. Rencana Kerja LPTKS Paling Singkat 1 (Satu) Tahun Ke Depan 11. Bagan Struktur Organisasi dan Personil 12. Fotokopi Bukti Wajib Laport Ketenagakerjaan yang masih berlaku 13. Pas Photo 4x6 14. Map Snelhekteer Plastik
3	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	<ol style="list-style-type: none"> 1. Pemohon mengajukan permohonan persetujuan pemenuhan komitmen izin melalui sistem SiCantik Cloud atau langsung ke Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Baubau; 2. Pemohon menyetorkan berkas permohonan persetujuan pemenuhan komitmen izin ke petugas Front Office untuk pemeriksaan berkas permohonan, apabila lengkap dan memenuhi persyaratan, pemohon menerima tanda terima berkas sebagai bukti pendaftaran izin; 3. Pemrosesan persetujuan pemenuhan komitmen izin oleh petugas dan Tim Teknis untuk diberikan rekomendasi/ pertimbangan teknis; 4. Penerbitan/penolakan izin melalui sistem SiCantik Cloud; 5. Pengambilan/penyerahan surat izin/surat penolakan melalui petugas Front Office.
4	Jangka Waktu Pelayanan	<p>5 (Lima) Hari (Jam Pelayanan)</p> <p>Senin s.d Kamis : 08:00 s.d 16:00 Wita</p> <p>Jum'at : 08:00 s.d 17:00 Wita</p>
5	Biaya/Tarif	Tidak ada biaya (gratis)
6	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Pengaduan dapat dilakukan secara tertulis melalui surat yang ditujukan kepada Kepala Dinas Penanaman Modal dan PTSP Kota Baubau, Jala Raya Palagimata No. Kota Baubau 2. Pengaduan, saran dan masukan secara langsung via: <ul style="list-style-type: none"> - Telepon : 085756062092/081341527767 - Fax : - - SMS/WA : 085756062092 - Email : baubaudpmptsp@gmail.com - Facebook : @dpmptsp kota baubau - Instagram : @dpmptspkotabaubau - Website : dpmptsp.baubaukota.go.id 3. Waktu penyelesaian aduan 3 (tiga) hari

NO	KOMPONEN	URAIAN
1	2	3
		4. Tindak lanjut penanganan pengaduan, saran dan masukan adalah : <ol style="list-style-type: none"> a. Verifikasi aduan; b. Mediasi; c. Koordinasi dan cek lokasi d. Sanksi.
7	Dasar Hukum	<ol style="list-style-type: none"> 1. Undang-Undang Nomor 13 Tahun 2003 tentang Ketenagakerjaan 2. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik 3. Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah 4. Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 24 Tahun 2018 tentang Pelayanan Perizinan Berusaha Terintegrasi Secara Elektronik 5. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 15 Tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan 6. Peraturan Menteri Ketenagakerjaan Republik Indonesia Nomor 39 Tahun 2016 tentang Penempatan Tenaga Kerja 7. Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 138 Tahun 2017 tentang Penyelenggaraan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Daerah 8. Peraturan Walikota Baubau Nomor 6 Tahun 2018 tentang Pendelegasian Kewenangan Pelayanan Perizinan dan Non Perizinan dalam Rangka Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kepada Kepala Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Baubau
8	Sarana dan Prasarana atau Fasilitas	<ol style="list-style-type: none"> 1. Sarana <ol style="list-style-type: none"> a. Kendaraan Bermotor Roda 2 dan Roda 4 b. Meja dan Kursi c. Komputer dan kelengkapan d. Aplikasi Pelayanan e. Alat Tulis Kantor f. Formulir g. CCTV h. TV i. AC j. Loker Informasi k. Nomor Antrian Non Elektronik l. Buku Registrasi m. Buku peraturan perundang-undangan 2. Prasarana atau Fasilitas <ol style="list-style-type: none"> a. Loker Pelayanan b. Ruang Konsultasi dan Pengaduan c. Ruang Pendampingan dan Layanan Prioritas d. Toilet e. Ruang Menyusui f. Fasilitas Disabilitas g. Mushollah h. Ruang Tunggu i. Ruang Bermain Anak j. Lahan Parkir k. Ruang Tim Teknis l. Jaringan Wifi
9	Prosedur, Sistem dan Mekanisme	<ol style="list-style-type: none"> 1. Memahami tugas dan fungsi pelayanan yang baik: <ol style="list-style-type: none"> a. Bimbingan Teknis PTSP; b. Bimbingan Teknis Excellent Service bagi front Office

NO	KOMPONEN	URAIAN
1	2	3
		<ul style="list-style-type: none"> 2. Memiliki skill pengoperasian sistem berbasis informasi teknologi (IT); 3. Memiliki kemampuan menganalisa maksud dan tujuan pelayanan melalui aplikasi dan peraturan perundang-undangan;
10	Jumlah Pelaksana	<p>Pelaksana Pelayanan terdiri dari :</p> <ul style="list-style-type: none"> 1. Petugas Informasi 2. Petugas Loker Pendaftaran/Verifikasi Berkas; 3. Petugas Teknis; 4. Petugas Pencetak dan Penerbitan izin; 5. Petugas Pencatatan izin; 6. Pejabat Penandatanganan Izin; 7. Petugas Loker Penyerahan Izin.
11	Jaminan Pelayanan	Setiap pemohon mendapatkan pelayanan berdasarkan prosedur tetap yang diberikan oleh petugas berkompoten sesuai waktu penyelesaian izin dengan perilaku pelayanan ramah, cepat, tepat dan santun.
12	Pengawasan Internal	<p>Dilakukan oleh :</p> <ul style="list-style-type: none"> 1. Kepala Dinas Penanaman Modal dan PTSP Kota Baubau 2. Kepala Dinas Tenaga Kerja Kota Baubau 3. Kepala Bidang Pelayanan Perizinan dan Non Perizinan Usaha 4. Kepala Bidang Pengaduan dan Pelaporan Layanan 5. Kepala Bidang Pengendalian Pelaksanaan Penanaman Modal
13	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	<ul style="list-style-type: none"> 1. Keamanan produk di jamin keasliannya dengan adanya tanda tangan pejabat berwenang dan tanda barcode; 2. Keselamatan dan kenyamanan dalam pelayanan sangat diutamakan dan bebas dari pungutan liar.
14	Evaluasi Kineja Pelaksana	<ul style="list-style-type: none"> 1. IKM (Indeks Kepuasan Masyarakat); 2. Evaluasi Sistem Akuntabilitas Kinerja Pemerintah; 3. Sistem Informasi Perizinan; 4. Rapat Evaluasi yang dilaksanakan secara berkala; 5. Kotak saran dan kotak pengaduan.

**STANDAR PELAYANAN
SEKTOR KETENAGAKERJAAN**

NO	KOMPONEN	URAIAN
1	2	3
1	Produk Pelayanan	IZIN LEMBAGA PELATIHAN KERJA
2	Persyaratan Pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Surat Permohonan Bermaterai 2. Nomor Induk Berusaha (NIB); 3. Izin Usaha dari OSS (Online Single Submission); 4. Notifikasi Perizinan dan Fasilitas dari OSS (Online Single Submission); 5. Surat Kuasa dari Pemilik Atas Pengurusan Izin (jika dikuasakan); 6. Fotocopy Akta Pendirian Yayasan/Lembaga; 7. Fotokopi Izin Mendirikan Bangunan/Surat Perjanjian Sewa Menyewa Bangunan 8. Rekomendasi dari Lurah Mengetahui Camat; 9. Daftar Riwayat Hidup Penanggung Jawab LPK yang Tercantum dalam Akta yang Dilengkapi dengan Identitas Diri dan Pas Foto Ukuran 4 x 6 sebanyak 3 (Tiga) Lembar Berlatar Belakang Merah 10. Pas Photo 4x6 11. Map Snelhekte Plastik 12. Profil Lembaga Pelatihan Kerja meliputi : <ol style="list-style-type: none"> a. Struktur Organisasi dan Uraian Tugas b. Daftar Riwayat Hidup Instruktur dan Tenaga Pelatihan c. Program Kerja LPK dan Rencana Pembiayaan selama 3 (Tiga) Tahun d. Program Pelatihan Kerja Berbasis Kompetensi e. Kapasitas Pelatihan Pertahun f. Daftar Sarana dan Prasarana Pelatihan
3	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	<ol style="list-style-type: none"> 1. Pemohon mengajukan permohonan persetujuan pemenuhan komitmen izin melalui sistem SiCantik Cloud atau langsung ke Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Baubau; 2. Pemohon menyetorkan berkas permohonan persetujuan pemenuhan komitmen izin ke petugas Front Office untuk pemeriksaan berkas permohonan, apabila lengkap dan memenuhi persyaratan, pemohon menerima tanda terima berkas sebagai bukti pendaftaran izin; 3. Pemrosesan persetujuan pemenuhan komitmen izin oleh petugas dan Tim Teknis untuk diberikan rekomendasi/ pertimbangan teknis; 4. Penerbitan/penolakan izin melalui sistem SiCantik Cloud; 5. Pengambilan/penyerahan surat izin/surat penolakan melalui petugas Front Office.
4	Jangka Waktu Pelayanan	<p>5 (Lima) Hari (Jam Pelayanan)</p> <p>Senin s.d Kamis : 08:00 s.d 16:00 Wita</p> <p>Jum'at : 08:00 s.d 17:00 Wita</p>
5	Biaya/Tarif	Tidak ada biaya (gratis)
6	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Pengaduan dapat dilakukan secara tertulis melalui surat yang ditujukan kepada Kepala Dinas Penanaman Modal dan PTSP Kota Baubau, Jala Raya Palagimata No. Kota Baubau 2. Pengaduan, saran dan masukan secara langsung via: <ul style="list-style-type: none"> - Telepon : 085756062092/081341527767 - Fax : - - SMS/WA : 085756062092 - Email : baubaudpmptsp@gmail.com - Facebook : @dpmptsp kota baubau - Instagram : @dpmptspkotabaubau - Website : dpmptsp.baubaukota.go.id

NO	KOMPONEN	URAIAN
1	2	3
		3. Waktu penyelesaian aduan 3 (tiga) hari 4. Tindak lanjut penanganan pengaduan, saran dan masukan adalah : a. Verifikasi aduan; b. Mediasi; c. Koordinasi dan cek lokasi d. Sanksi.
7	Dasar Hukum	1. Undang-Undang Nomor 13 Tahun 2003 tentang Ketenagakerjaan 2. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik 3. Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah 4. Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 24 Tahun 2018 tentang Pelayanan Perizinan Berusaha Terintegrasi Secara Elektronik 5. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 15 Tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan 6. Peraturan Menteri Ketenagakerjaan Republik Indonesia Nomor 17 Tahun 2016 tentang Tata Cara Perizinan dan Pendaftaran Lembaga Pelatihan Kerja 7. Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 138 Tahun 2017 tentang Penyelenggaraan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Daerah 8. Peraturan Walikota Baubau Nomor 6 Tahun 2018 tentang Pendelegasian Kewenangan Pelayanan Perizinan dan Non Perizinan dalam Rangka Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kepada Kepala Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Baubau
8	Sarana dan Prasarana atau Fasilitas	1. Sarana a. Kendaraan Bermotor Roda 2 dan Roda 4 b. Meja dan Kursi c. Komputer dan kelengkapan d. Aplikasi Pelayanan e. Alat Tulis Kantor f. Formulir g. CCTV h. TV i. AC j. Loker Informasi k. Nomor Antrian Non Elektronik l. Buku Registrasi m. Buku peraturan perundang-undangan 2. Prasarana atau Fasilitas a. Loker Pelayanan b. Ruang Konsultasi dan Pengaduan c. Ruang Pendampingan dan Layanan Prioritas d. Toilet e. Ruang Menyusui f. Fasilitas Disabilitas g. Mushollah h. Ruang Tunggu i. Ruang Bermain Anak j. Lahan Parkir k. Ruang Tim Teknis l. Jaringan Wifi
9	Prosedur, Sistem dan Mekanisme	1. Memahami tugas dan fungsi pelayanan yang baik: a. Bimbingan Teknis PTSP;

NO	KOMPONEN	URAIAN
<i>1</i>	<i>2</i>	<i>3</i>
		b. Bimbingan Teknis Excellent Service bagi front Office 2. Memiliki skill pengoperasian sistem berbasis informasi teknologi (IT); 3. Memiliki kemampuan menganalisa maksud dan tujuan pelayanan melalui aplikasi dan peraturan perundang-undangan;
10	Jumlah Pelaksana	Pelaksana Pelayanan terdiri dari : 1. Petugas Informasi 2. Petugas Loker Pendaftaran/Verifikasi Berkas; 3. Petugas Teknis; 4. Petugas Pencetak dan Penerbitan izin; 5. Petugas Pencatatan izin; 6. Pejabat Penandatanganan Izin; 7. Petugas Loker Penyerahan Izin.
11	Jaminan Pelayanan	Setiap pemohon mendapatkan pelayanan berdasarkan prosedur tetap yang diberikan oleh petugas berkompoten sesuai waktu penyelesaian izin dengan perilaku pelayanan ramah, cepat, tepat dan santun.
12	Pengawasan Internal	Dilakukan oleh : 1. Kepala Dinas Penanaman Modal dan PTSP Kota Baubau 2. Kepala Dinas Tenaga Kerja Kota Baubau 3. Kepala Bidang Pelayanan Perizinan dan Non Perizinan Usaha 4. Kepala Bidang Pengaduan dan Pelaporan Layanan 5. Kepala Bidang Pengendalian Pelaksanaan Penanaman Modal
13	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	1. Keamanan produk di jamin keasliannya dengan adanya tanda tangan pejabat berwenang dan tanda barcode; 2. Keselamatan dan kenyamanan dalam pelayanan sangat diutamakan dan bebas dari pungutan liar.
14	Evaluasi Kineja Pelaksana	1. IKM (Indeks Kepuasan Masyarakat); 2. Evaluasi Sistem Akuntabilitas Kinerja Pemerintah; 3. Sistem Informasi Perizinan; 4. Rapat Evaluasi yang dilaksanakan secara berkala; 5. Kotak saran dan kotak pengaduan.

**STANDAR PELAYANAN
SEKTOR LINGKUNGAN HIDUP**

NO	KOMPONEN	URAIAN
<i>1</i>	<i>2</i>	<i>3</i>
1	Produk Pelayanan	IZIN LINGKUNGAN
2	Persyaratan Pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Surat Permohonan Bermaterai 2. Surat Keterangan Rencana Kota (SKRK) Oleh Dinas PU dan Penataan Ruang 3. Dokumen UKL-UPL/AMDAL 4. Nomor Induk Berusaha (NIB) 5. Fotokopi Persetujuan Prinsip 6. Fotokopi Dokumen Kepemilikan Tanah 7. Fotokopi Akta Pendirian/Perubahan Perusahaan (*jika berbadan hukum) 8. Rekomendasi dari Lurah Mengetahui Camat 9. Fotokopi Kartu Tanda Penduduk (KTP) 10. Pas Photo 4x6 11. Map Snelhektek Plastik
3	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	<ol style="list-style-type: none"> 1. Pemohon mengajukan permohonan persetujuan pemenuhan komitmen izin melalui sistem SiCantik Cloud atau langsung ke Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Baubau; 2. Pemohon menyetorkan berkas permohonan persetujuan pemenuhan komitmen izin ke petugas Front Office untuk pemeriksaan berkas permohonan, apabila lengkap dan memenuhi persyaratan, pemohon menerima tanda terima berkas sebagai bukti pendaftaran izin; 3. Pemrosesan persetujuan pemenuhan komitmen izin oleh petugas dan Tim Teknis untuk diberikan rekomendasi/ pertimbangan teknis; 4. Penerbitan/penolakan izin melalui sistem SiCantik Cloud; 5. Pengambilan/penyerahan surat izin/surat penolakan melalui petugas Front Office.
4	Jangka Waktu Pelayanan	<p>5 (Lima) Hari (Jam Pelayanan)</p> <p>Senin s.d Kamis : 08:00 s.d 16:00 Wita</p> <p>Jum'at : 08:00 s.d 17:00 Wita</p>
5	Biaya/Tarif	Tidak ada biaya (gratis)
6	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Pengaduan dapat dilakukan secara tertulis melalui surat yang ditujukan kepada Kepala Dinas Penanaman Modal dan PTSP Kota Baubau, Jala Raya Palagimata No. Kota Baubau 2. Pengaduan, saran dan masukan secara langsung via: <ul style="list-style-type: none"> - Telepon : 085756062092/081341527767 - Fax : - - SMS/WA : 085756062092 - Email : baubaudpmptsp@gmail.com - Facebook : @dpmptsp kota baubau - Instagram : @dpmptspkotabaubau - Website : dpmptsp.baubaukota.go.id 3. Waktu penyelesaian aduan 3 (tiga) hari 4. Tindak lanjut penanganan pengaduan, saran dan masukan adalah : <ol style="list-style-type: none"> a. Verifikasi aduan; b. Mediasi; c. Koordinasi dan cek lokasi d. Sanksi.
7	Dasar Hukum	<ol style="list-style-type: none"> 1. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik; 2. Undang-Undang Nomor 32 Tahun 2009 tentang Perlindungan dan Pengelolaan Lingkungan Hidup

NO	KOMPONEN	URAIAN
1	2	3
		<ol style="list-style-type: none"> 3. Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah; 4. Peraturan Pemerintah Nomor 27 Tahun 2012 tentang Izin Lingkungan 5. Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 24 Tahun 2018 tentang Pelayanan Perizinan Berusaha Terintegrasi Secara Elektronik 6. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 15 Tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan 7. Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 138 Tahun 2017 tentang Penyelenggaraan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Daerah 8. Peraturan Menteri Lingkungan Hidup dan Kehutanan Nomor P.25/Menlhk/Setjen/Kum.1/7/2018 tentang Pedoman Penetapan Jenis Rencana Usaha dan/atau Kegiatan yang Wajib Memiliki Upaya Pengelolaan Lingkungan Hidup dan Upaya Pemantauan Lingkungan Hidup dan SPPL 9. Peraturan Menteri Lingkungan Hidup dan Kehutanan Nomor P.26/Menlhk/Setjen/Kum.1/7/2018 tentang Pedoman Penyusunan dan Penilaian Serta Pemeriksaan Dokumen Lingkungan Hidup dalam Pelaksanaan Pelayanan Perizinan Berusaha Terintegrasi Secara Elektronik 10. Peraturan Menteri Lingkungan Hidup dan Kehutanan Nomor P.38/Menlhk/Setjen/Kum.1/7/2019 tentang Jenis Rencana Usaha dan/atau Kegiatan yang Wajib Memiliki Analisis Mengenai Dampak Lingkungan Hidup 11. Peraturan Menteri Lingkungan Hidup dan Kehutanan Nomor P.5/Menlhk/Setjen/Kum.1/1/2020 tentang Perubahan Atas Peraturan Menteri Lingkungan Hidup dan Kehutanan Nomor P.22/Menlhk/Setjen/Kum.1/7/2018 tentang Norma, Standar, Prosedur, dan Kriteria Pelayan Perizinan Terintegrasi Secara Elektronik Lingkup Kementerian Lingkungan Hidup Dan Kehutanan 12. Peraturan Walikota Baubau Nomor 6 Tahun 2018 tentang Pendelegasian Kewenangan Pelayanan Perizinan dan Non Perizinan dalam Rangka Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kepada Kepala Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Baubau
8	Sarana dan Prasarana atau Fasilitas	<ol style="list-style-type: none"> 1. Sarana <ol style="list-style-type: none"> a. Kendaraan Bermotor Roda 2 dan Roda 4 b. Meja dan Kursi c. Komputer dan kelengkapan d. Aplikasi Pelayanan e. Alat Tulis Kantor f. Formulir g. CCTV h. TV i. AC j. Locket Informasi k. Nomor Antrian Non Elektronik l. Buku Registrasi m. Buku peraturan perundang-undangan 2. Prasarana atau Fasilitas <ol style="list-style-type: none"> a. Locket Pelayanan b. Ruang Konsultasi dan Pengaduan c. Ruang Pendampingan dan Layanan Prioritas d. Toilet e. Ruang Menyusui

NO	KOMPONEN	URAIAN
<i>1</i>	<i>2</i>	<i>3</i>
		<ul style="list-style-type: none"> f. Fasilitas Disabilitas g. Mushollah h. Ruang Tunggu i. Ruang Bermain Anak j. Lahan Parkir k. Ruang Tim Teknis l. Jaringan Wifi
9	Prosedur, Sistem dan Mekanisme	<ol style="list-style-type: none"> 1. Memahami tugas dan fungsi pelayanan yang baik: <ul style="list-style-type: none"> a. Bimbingan Teknis PTSP; b. Bimbingan Teknis Excellent Service bagi front Office 2. Memiliki skill pengoperasian sistem berbasis informasi teknologi (IT); 3. Memiliki kemampuan menganalisa maksud dan tujuan pelayanan melalui aplikasi dan peraturan perundang-undangan;
10	Jumlah Pelaksana	<p>Pelaksana Pelayanan terdiri dari :</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Petugas Informasi 2. Petugas Loker Pendaftaran/Verifikasi Berkas; 3. Petugas Teknis; 4. Petugas Pencetak dan Penerbitan izin; 5. Petugas Pencatatan izin; 6. Pejabat Penandatanganan Izin; 7. Petugas Loker Penyerahan Izin.
11	Jaminan Pelayanan	Setiap pemohon mendapatkan pelayanan berdasarkan prosedur tetap yang diberikan oleh petugas berkompeten sesuai waktu penyelesaian izin dengan perilaku pelayanan ramah, cepat, tepat dan santun.
12	Pengawasan Internal	<p>Dilakukan oleh :</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Kepala Dinas Penanaman Modal dan PTSP Kota Baubau 2. Kepala Dinas Lingkungan Hidup Kota Baubau 3. Kepala Bidang Pelayanan Perizinan dan Non Perizinan Usaha 4. Kepala Bidang Pengaduan dan Pelaporan Layanan 5. Kepala Bidang Pengendalian Pelaksanaan Penanaman Modal
13	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Keamanan produk di jamin keasliannya dengan adanya tanda tangan pejabat berwenang dan tanda barcode; 2. Keselamatan dan kenyamanan dalam pelayanan sangat diutamakan dan bebas dari pungutan liar.
14	Evaluasi Kinerja Pelaksana	<ol style="list-style-type: none"> 1. IKM (Indeks Kepuasan Masyarakat); 2. Evaluasi Sistem Akuntabilitas Kinerja Pemerintah; 3. Sistem Informasi Perizinan; 4. Rapat Evaluasi yang dilaksanakan secara berkala; 5. Kotak saran dan kotak pengaduan.

**STANDAR PELAYANAN
SEKTOR LINGKUNGAN HIDUP**

NO	KOMPONEN	URAIAN
1	2	3
1	Produk Pelayanan	IZIN OPERASIONAL PENGELOLAAN LIMBAH BAHAN BERBAHAYA DAN BERACUN (LIMBAH B3) UNTUK PENGHASIL
2	Persyaratan Pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Surat Permohonan Bermaterai 2. Nomor Induk Berusaha (NIB) 3. Izin Usaha dari OSS (Online Single Submission); 4. Izin Komersil/Operasional dari OSS (Online Single Submission) 5. Notifikasi Perizinan dan Fasilitas dari OSS (Online Single Submission) 6. Izin Lingkungan yang telah Memenuhi Komitmen dan Berlaku Efektif dari OSS (Online Single Submission) 7. Pernyataan Pemenuhan Komitmen yang Ditanda Tangan Paling Rendah Setingkat Manajer yang Membidangi Urusan Lingkungan 8. Dokumen Teknis, meliputi : <ol style="list-style-type: none"> a. Keterangan tentang Lokasi; b. Jenis Limbah B3 yang dikelola; c. Sumber, karakteristik dan kode Limbah B3 yang akan dikelola d. Lay out dan desain konstruksi lokasi dan/atau bangunan Pengelolaan Limbah B3; e. Uji kualitas lingkungan; f. Uraian pengelolaan Limbah B3 yang dihasilkan dari proses Pengelolaan Limbah B3 yang dilengkapi dengan keterangan dalam bentuk narasi; g. Diagram alir proses Pengelolaan Limbah B3 yang dilengkapi dengan keterangan dalam bentuk narasi; h. Jenis dan spesifikasi peralatan Pengelolaan Limbah B3; i. Fasilitas Pengendalian Pencemaran apabila menghasilkan polutan pencemar lingkungan; j. Perlengkapan sistem tanggap darurat; k. Tata letak saluran drainase untuk penyimpanan Limbah B3 fasa cair; *) l. Asuransi pencemaran lingkungan hidup; m. Laboratorium analisis dan/atau alat analisis Limbah B3; n. Laporan realisasi kegiatan Pengelolaan Limbah B3; dan o. Izin Pengelolaan Limbah B3 yang dimiliki; 9. Fotokopi Kartu Tanda Penduduk (KTP) 10. Pas Photo 4x6 11. Map Snelhektekter Plastik
3	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	<ol style="list-style-type: none"> 1. Pemohon mengajukan permohonan persetujuan pemenuhan komitmen izin melalui sistem SiCantik Cloud atau langsung ke Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Baubau; 2. Pemohon menyetorkan berkas permohonan persetujuan pemenuhan komitmen izin ke petugas Front Office untuk pemeriksaan berkas permohonan, apabila lengkap dan memenuhi persyaratan, pemohon menerima tanda terima berkas sebagai bukti pendaftaran izin; 3. Pemrosesan persetujuan pemenuhan komitmen izin oleh petugas dan Tim Teknis untuk diberikan rekomendasi/ pertimbangan teknis; 4. Penerbitan/penolakan izin melalui sistem SiCantik Cloud; 5. Pengambilan/penyerahan surat izin/surat penolakan melalui petugas Front Office.
4	Jangka Waktu Pelayanan	5 (Lima) Hari (Jam Pelayanan)

NO	KOMPONEN	URAIAN
1	2	3
		<p>Senin s.d Kamis : 08:00 s.d 16:00 Wita</p> <p>Jum'at : 08:00 s.d 17:00 Wita</p>
5	Biaya/Tarif	Tidak ada biaya (gratis)
6	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Pengaduan dapat dilakukan secara tertulis melalui surat yang ditujukan kepada Kepala Dinas Penanaman Modal dan PTSP Kota Baubau, Jala Raya Palagimata No. Kota Baubau 2. Pengaduan, saran dan masukan secara langsung via: <ul style="list-style-type: none"> - Telepon : 085756062092/081341527767 - Fax : - - SMS/WA : 085756062092 - Email : baubaudpmptsp@gmail.com - Facebook : @dpmptsp kota baubau - Instagram : @dpmptspkotabaubau - Website : dpmptsp.baubaukota.go.id 3. Waktu penyelesaian aduan 3 (tiga) hari 4. Tindak lanjut penanganan pengaduan, saran dan masukan adalah : <ol style="list-style-type: none"> a. Verifikasi aduan; b. Mediasi; c. Koordinasi dan cek lokasi d. Sanksi.
7	Dasar Hukum	<ol style="list-style-type: none"> 1. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik; 2. Undang-Undang Nomor 32 Tahun 2009 tentang Perlindungan dan Pengelolaan Lingkungan Hidup 3. Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah; 4. Peraturan Pemerintah Nomor 27 Tahun 2012 tentang Izin Lingkungan 5. Peraturan Pemerintah Nomor 101 Tahun 2014 tentang Pengelolaan Limbah Bahan Berbahaya dan Beracun 6. Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 24 Tahun 2018 tentang Pelayanan Perizinan Berusaha Terintegrasi Secara Elektronik 7. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 15 Tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan 8. Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 138 Tahun 2017 tentang Penyelenggaraan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Daerah 9. Peraturan Menteri Lingkungan Hidup dan Kehutanan Nomor P.95/MENLHK/SETJEN/KUM.1/11/2018 tentang Perizinan Pengelolaan Limbah Bahan Berbahaya dan Beracun Terintegrasi dengan Izin Lingkungan Melalui Pelayanan Perizinan Berusaha Terintegrasi Secara Elektronik 10. Peraturan Menteri Lingkungan Hidup dan Kehutanan Nomor P.5/MENLHK/SETJEN/KUM.1/1/2020 tentang Perubahan Atas Peraturan Menteri Lingkungan Hidup dan Kehutanan Nomor P.22/MENLHK/SETJEN/KUM.1/7/2018 tentang Norma, Standar, Prosedur, dan Kriteria Pelayan Perizinan Terintegrasi Secara Elektronik Lingkup Kementerian Lingkungan Hidup Dan Kehutanan 11. Peraturan Menteri Lingkungan Hidup dan Kehutanan Nomor P.12/MENLHK/SETJEN/PLB.3/5/2020 tentang Penyimpanan Limbah Bahan Berbahaya dan Beracun 12. Peraturan Walikota Baubau Nomor 6 Tahun 2018 tentang Pendelegasian Kewenangan Pelayanan Perizinan dan Non Perizinan dalam Rangka Pelayanan Terpadu Satu Pintu

NO	KOMPONEN	URAIAN
1	2	3
		Kepada Kepala Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Baubau
8	Sarana dan Prasarana atau Fasilitas	<ol style="list-style-type: none"> 1. Sarana <ol style="list-style-type: none"> a. Kendaraan Bermotor Roda 2 dan Roda 4 b. Meja dan Kursi c. Komputer dan kelengkapan d. Aplikasi Pelayanan e. Alat Tulis Kantor f. Formulir g. CCTV h. TV i. AC j. Loker Informasi k. Nomor Antrian Non Elektronik l. Buku Registrasi m. Buku peraturan perundang-undangan 2. Prasarana atau Fasilitas <ol style="list-style-type: none"> a. Loker Pelayanan b. Ruang Konsultasi dan Pengaduan c. Ruang Pendampingan dan Layanan Prioritas d. Toilet e. Ruang Menyusui f. Fasilitas Disabilitas g. Mushollah h. Ruang Tunggu i. Ruang Bermain Anak j. Lahan Parkir k. Ruang Tim Teknis l. Jaringan Wifi
9	Prosedur, Sistem dan Mekanisme	<ol style="list-style-type: none"> 1. Memahami tugas dan fungsi pelayanan yang baik: <ol style="list-style-type: none"> a. Bimbingan Teknis PTSP; b. Bimbingan Teknis Excellent Service bagi front Office 2. Memiliki skill pengoperasian sistem berbasis informasi teknologi (IT); 3. Memiliki kemampuan menganalisa maksud dan tujuan pelayanan melalui aplikasi dan peraturan perundang-undangan;
10	Jumlah Pelaksana	<p>Pelaksana Pelayanan terdiri dari :</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Petugas Informasi 2. Petugas Loker Pendaftaran/Verifikasi Berkas; 3. Petugas Teknis; 4. Petugas Pencetak dan Penerbitan izin; 5. Petugas Pencatatan izin; 6. Pejabat Penandatanganan Izin; 7. Petugas Loker Penyerahan Izin.
11	Jaminan Pelayanan	Setiap pemohon mendapatkan pelayanan berdasarkan prosedur tetap yang diberikan oleh petugas berkompeten sesuai waktu penyelesaian izin dengan perilaku pelayanan ramah, cepat, tepat dan santun.
12	Pengawasan Internal	<p>Dilakukan oleh :</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Kepala Dinas Penanaman Modal dan PTSP Kota Baubau 2. Kepala Dinas Lingkungan Hidup Kota Baubau 3. Kepala Bidang Pelayanan Perizinan dan Non Perizinan Usaha 4. Kepala Bidang Pengaduan dan Pelaporan Layanan 5. Kepala Bidang Pengendalian Pelaksanaan Penanaman Modal
13	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Keamanan produk di jamin keasliannya dengan adanya tanda tangan pejabat berwenang dan tanda barcode; 2. Keselamatan dan kenyamanan dalam pelayanan sangat diutamakan dan bebas dari pungutan liar.

NO	KOMPONEN	URAIAN
<i>1</i>	<i>2</i>	<i>3</i>
14	Evaluasi Kinerja Pelaksana	<ol style="list-style-type: none">1. IKM (Indeks Kepuasan Masyarakat);2. Evaluasi Sistem Akuntabilitas Kinerja Pemerintah;3. Sistem Informasi Perizinan;4. Rapat Evaluasi yang dilaksanakan secara berkala;5. Kotak saran dan kotak pengaduan.

**STANDAR PELAYANAN
SEKTOR LINGKUNGAN HIDUP**

NO	KOMPONEN	URAIAN
1	2	3
1	Produk Pelayanan	IZIN PEMBUANGAN AIR LIMBAH
2	Persyaratan Pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Surat Permohonan Bermaterai 2. Izin Komersil/Operasional dari OSS (Online Single Submission) 3. Notifikasi Perizinan dan Fasilitas dari OSS (Online Single Submission) 4. Izin Lingkungan yang telah Memenuhi Komitmen dan Berlaku Efektif dari OSS (Online Single Submission) 5. Pernyataan Pemenuhan Komitmen yang Ditanda Tangan Paling Rendah Setingkat Manajer yang Membidangi Urusan Lingkungan 6. Dokumen Teknis sesuai dengan Kegiatan Pembuangan dan/atau Pemanfaatan Air Limbah yang dimohonkan <ol style="list-style-type: none"> a. Kegiatan pembuangan Air Limbah ke air permukaan terdiri atas: <ol style="list-style-type: none"> 1) kajian pembuangan Air Limbah ke air permukaan; 2) informasi mengenai tata letak industri keseluruhan dan penandaan unit yang berkaitan dengan pengelolaan Air Limbah; 3) neraca air dan Air Limbah yang menggambarkan keseluruhan sistem yang berkaitan dengan pengelolaan Air Limbah; 4) informasi mengenai deskripsi sistem IPAL; 5) informasi yang menjelaskan upaya yang dilakukan dalam melakukan pengelolaan Air Limbah; 6) informasi uraian penanganan kondisi darurat Pencemaran Air; 7) prosedur operasional standar tanggap darurat IPAL 8) pakta integritas. b. Kegiatan pembuangan Air Limbah ke laut terdiri atas: <ol style="list-style-type: none"> 1) kajian pembuangan Air Limbah ke laut; 2) informasi mengenai tata letak industri keseluruhan dan penandaan unit yang berkaitan dengan pengelolaan Air Limbah; 3) neraca air menggambarkan keseluruhan sistem pengelolaan Air Limbah; 4) informasi mengenai deskripsi dari sistem pengolahan IPAL; 5) informasi yang menjelaskan upaya yang dilakukan dalam pengelolaan Air Limbah; 6) informasi uraian penanganan kondisi darurat Pencemaran Laut; 7) prosedur operasional standar tanggap darurat tanggap darurat IPAL; dan 8) pakta integritas c. Pemanfaatan Air Limbah secara aplikasi ke tanah terdiri atas: <ol style="list-style-type: none"> 1) informasi mengenai produksi; 2) neraca massa air dan Air Limbah; 3) rencana pengelolaan Air Limbah; 4) rona lingkungan pada lokasi pemanfaatan Air Limbah ke tanah; dan 5) pakta integritas 7. Fotokopi Kartu Tanda Penduduk (KTP) 8. Pas Photo 4x6 9. Map Snelhekte Plastik

NO	KOMPONEN	URAIAN
1	2	3
3	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	<ol style="list-style-type: none"> 1. Pemohon mengajukan permohonan persetujuan pemenuhan komitmen izin melalui sistem SiCantik Cloud atau langsung ke Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Baubau; 2. Pemohon menyetorkan berkas permohonan persetujuan pemenuhan komitmen izin ke petugas Front Office untuk pemeriksaan berkas permohonan, apabila lengkap dan memenuhi persyaratan, pemohon menerima tanda terima berkas sebagai bukti pendaftaran izin; 3. Pemrosesan persetujuan pemenuhan komitmen izin oleh petugas dan Tim Teknis untuk diberikan rekomendasi/pertimbangan teknis; 4. Penerbitan/penolakan izin melalui sistem SiCantik Cloud; 5. Pengambilan/penyerahan surat izin/surat penolakan melalui petugas Front Office.
4	Jangka Waktu Pelayanan	<p>5 (Lima) Hari (Jam Pelayanan)</p> <p>Senin s.d Kamis : 08:00 s.d 16:00 Wita</p> <p>Jum'at : 08:00 s.d 17:00 Wita</p>
5	Biaya/Tarif	Tidak ada biaya (gratis)
6	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Pengaduan dapat dilakukan secara tertulis melalui surat yang ditujukan kepada Kepala Dinas Penanaman Modal dan PTSP Kota Baubau, Jala Raya Palagimata No. Kota Baubau 2. Pengaduan, saran dan masukan secara langsung via: <ul style="list-style-type: none"> - Telepon : 085756062092/081341527767 - Fax : - - SMS/WA : 085756062092 - Email : baubaudpmptsp@gmail.com - Facebook : @dpmptsp kota baubau - Instagram : @dpmptspkotabaubau - Website : dpmptsp.baubaukota.go.id 3. Waktu penyelesaian aduan 3 (tiga) hari 4. Tindak lanjut penanganan pengaduan, saran dan masukan adalah : <ol style="list-style-type: none"> a. Verifikasi aduan; b. Mediasi; c. Koordinasi dan cek lokasi d. Sanksi.
7	Dasar Hukum	<ol style="list-style-type: none"> 1. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik; 2. Undang-Undang Nomor 32 Tahun 2009 tentang Perlindungan dan Pengelolaan Lingkungan Hidup 3. Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah; 4. Peraturan Pemerintah Nomor 27 Tahun 2012 tentang Izin Lingkungan 5. Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 24 Tahun 2018 tentang Pelayanan Perizinan Berusaha Terintegrasi Secara Elektronik 6. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 15 Tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan 7. Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 138 Tahun 2017 tentang Penyelenggaraan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Daerah 8. Peraturan Menteri Lingkungan Hidup dan Kehutanan Nomor P.5/MENLHK/SETJEN/KUM.1/1/2020 tentang Perubahan Atas Peraturan Menteri Lingkungan Hidup dan Kehutanan Nomor P.22/MENLHK/SETJEN/KUM.1/7/2018 tentang Norma, Standar, Prosedur, dan Kriteria Pelayan Perizinan

NO	KOMPONEN	URAIAN
1	2	3
		<p>Terintegrasi Secara Elektronik Lingkup Kementerian Lingkungan Hidup Dan Kehutanan</p> <p>9. Peraturan Menteri Lingkungan Hidup dan Kehutanan Nomor P.102/MENLHK/SETJEN/KUM.1/11/2018 tentang Tata Cara Perizinan Pembuangan Air Limbah Melalui Pelayanan Perizinan Berusaha Terintegrasi Secara Elektronik</p> <p>10. Peraturan Walikota Baubau Nomor 6 Tahun 2018 tentang Pendelegasian Kewenangan Pelayanan Perizinan dan Non Perizinan dalam Rangka Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kepada Kepala Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Baubau</p>
8	Sarana dan Prasarana atau Fasilitas	<p>1. Sarana</p> <ol style="list-style-type: none"> a. Kendaraan Bermotor Roda 2 dan Roda 4 b. Meja dan Kursi c. Komputer dan kelengkapan d. Aplikasi Pelayanan e. Alat Tulis Kantor f. Formulir g. CCTV h. TV i. AC j. Loker Informasi k. Nomor Antrian Non Elektronik l. Buku Registrasi m. Buku peraturan perundang-undangan <p>2. Prasarana atau Fasilitas</p> <ol style="list-style-type: none"> a. Loker Pelayanan b. Ruang Konsultasi dan Pengaduan c. Ruang Pendampingan dan Layanan Prioritas d. Toilet e. Ruang Menyusui f. Fasilitas Disabilitas g. Mushollah h. Ruang Tunggu i. Ruang Bermain Anak j. Lahan Parkir k. Ruang Tim Teknis l. Jaringan Wifi
9	Prosedur, Sistem dan Mekanisme	<ol style="list-style-type: none"> 1. Memahami tugas dan fungsi pelayanan yang baik: <ol style="list-style-type: none"> a. Bimbingan Teknis PTSP; b. Bimbingan Teknis Excellent Service bagi front Office 2. Memiliki skill pengoperasian sistem berbasis informasi teknologi (IT); 3. Memiliki kemampuan menganalisa maksud dan tujuan pelayanan melalui aplikasi dan peraturan perundang-undangan;
10	Jumlah Pelaksana	<p>Pelaksana Pelayanan terdiri dari :</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Petugas Informasi 2. Petugas Loker Pendaftaran/Verifikasi Berkas; 3. Petugas Teknis; 4. Petugas Pencetak dan Penerbitan izin; 5. Petugas Pencatatan izin; 6. Pejabat Penandatanganan Izin; 7. Petugas Loker Penyerahan Izin.
11	Jaminan Pelayanan	<p>Setiap pemohon mendapatkan pelayanan berdasarkan prosedur tetap yang diberikan oleh petugas berkompeten sesuai waktu penyelesaian izin dengan perilaku pelayanan ramah, cepat, tepat dan santun.</p>

NO	KOMPONEN	URAIAN
<i>1</i>	<i>2</i>	<i>3</i>
12	Pengawasan Internal	Dilakukan oleh : 1. Kepala Dinas Penanaman Modal dan PTSP Kota Baubau 2. Kepala Dinas Lingkungan Hidup Kota Baubau 3. Kepala Bidang Pelayanan Perizinan dan Non Perizinan Usaha 4. Kepala Bidang Pengaduan dan Pelaporan Layanan 5. Kepala Bidang Pengendalian Pelaksanaan Penanaman Modal
13	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	1. Keamanan produk di jamin keasliannya dengan adanya tanda tangan pejabat berwenang dan tanda barcode; 2. Keselamatan dan kenyamanan dalam pelayanan sangat diutamakan dan bebas dari pungutan liar.
14	Evaluasi Kineja Pelaksana	1. IKM (Indeks Kepuasan Masyarakat); 2. Evaluasi Sistem Akuntabilitas Kinerja Pemerintah; 3. Sistem Informasi Perizinan; 4. Rapat Evaluasi yang dilaksanakan secara berkala; 5. Kotak saran dan kotak pengaduan.

**STANDAR PELAYANAN
SEKTOR LINGKUNGAN HIDUP**

NO	KOMPONEN	URAIAN
1	2	3
1	Produk Pelayanan	IZIN PENGELOLAAN LIMBAH BAHAN BERBAHAYA DAN BERACUN (LIMBAH B3) UNTUK USAHA JASA
2	Persyaratan Pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Surat Permohonan Bermaterai 2. Nomor Induk Berusaha (NIB) 3. Izin Usaha dari OSS (Online Single Submission); 4. Izin Komersil/Operasional dari OSS (Online Single Submission) 5. Notifikasi Perizinan dan Fasilitas dari OSS (Online Single Submission) 6. Izin Lingkungan yang telah Memenuhi Komitmen dan Berlaku Efektif dari OSS (Online Single Submission) 7. Pernyataan Pemenuhan Komitmen yang Ditanda Tangan Paling Rendah Setingkat Manajer yang Membidangi Urusan Lingkungan 8. Dokumen Teknis, meliputi : <ol style="list-style-type: none"> a. Keterangan tentang Lokasi; b. Jenis Limbah B3 yang dikelola; c. Sumber, karakteristik dan kode Limbah B3 yang akan dikelola d. Lay out dan desain konstruksi lokasi dan/atau bangunan Pengelolaan Limbah B3; e. Uji kualitas lingkungan; f. Uraian pengelolaan Limbah B3 yang dihasilkan dari proses Pengelolaan Limbah B3 yang dilengkapi dengan keterangan dalam bentuk narasi; g. Diagram alir proses Pengelolaan Limbah B3 yang dilengkapi dengan keterangan dalam bentuk narasi; h. Jenis dan spesifikasi peralatan Pengelolaan Limbah B3; i. Fasilitas Pengendalian Pencemaran apabila menghasilkan polutan pencemar lingkungan; j. Perlengkapan sistem tanggap darurat; k. Tata letak saluran drainase untuk penyimpanan Limbah B3 fasa cair; *) l. Asuransi pencemaran lingkungan hidup; m. Laboratorium analisis dan/atau alat analisis Limbah B3; n. Laporan realisasi kegiatan Pengelolaan Limbah B3; dan o. Izin Pengelolaan Limbah B3 yang dimiliki; 9. Fotokopi Kartu Tanda Penduduk (KTP) 10. Pas Photo 4x6 11. Map Snelhektekter Plastik
3	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	<ol style="list-style-type: none"> 1. Pemohon mengajukan permohonan persetujuan pemenuhan komitmen izin melalui sistem SiCantik Cloud atau langsung ke Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Baubau; 2. Pemohon menyetorkan berkas permohonan persetujuan pemenuhan komitmen izin ke petugas Front Office untuk pemeriksaan berkas permohonan, apabila lengkap dan memenuhi persyaratan, pemohon menerima tanda terima berkas sebagai bukti pendaftaran izin; 3. Pemrosesan persetujuan pemenuhan komitmen izin oleh petugas dan Tim Teknis untuk diberikan rekomendasi/ pertimbangan teknis; 4. Penerbitan/penolakan izin melalui sistem SiCantik Cloud; 5. Pengambilan/penyerahan surat izin/surat penolakan melalui petugas Front Office.
4	Jangka Waktu Pelayanan	5 (Lima) Hari (Jam Pelayanan)

NO	KOMPONEN	URAIAN
1	2	3
		<p>Senin s.d Kamis : 08:00 s.d 16:00 Wita</p> <p>Jum'at : 08:00 s.d 17:00 Wita</p>
5	Biaya/Tarif	Tidak ada biaya (gratis)
6	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Pengaduan dapat dilakukan secara tertulis melalui surat yang ditujukan kepada Kepala Dinas Penanaman Modal dan PTSP Kota Baubau, Jala Raya Palagimata No. Kota Baubau 2. Pengaduan, saran dan masukan secara langsung via: <ul style="list-style-type: none"> - Telepon : 085756062092/081341527767 - Fax : - - SMS/WA : 085756062092 - Email : baubaudpmptsp@gmail.com - Facebook : @dpmptsp kota baubau - Instagram : @dpmptspkotabaubau - Website : dpmptsp.baubaukota.go.id 3. Waktu penyelesaian aduan 3 (tiga) hari 4. Tindak lanjut penanganan pengaduan, saran dan masukan adalah : <ol style="list-style-type: none"> a. Verifikasi aduan; b. Mediasi; c. Koordinasi dan cek lokasi d. Sanksi.
7	Dasar Hukum	<ol style="list-style-type: none"> 1. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik; 2. Undang-Undang Nomor 32 Tahun 2009 tentang Perlindungan dan Pengelolaan Lingkungan Hidup 3. Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah; 4. Peraturan Pemerintah Nomor 27 Tahun 2012 tentang Izin Lingkungan 5. Peraturan Pemerintah Nomor 101 Tahun 2014 tentang Pengelolaan Limbah Bahan Berbahaya dan Beracun 6. Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 24 Tahun 2018 tentang Pelayanan Perizinan Berusaha Terintegrasi Secara Elektronik 7. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 15 Tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan 8. Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 138 Tahun 2017 tentang Penyelenggaraan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Daerah 9. Peraturan Menteri Lingkungan Hidup dan Kehutanan Nomor P.95/MENLHK/SETJEN/KUM.1/11/2018 tentang Perizinan Pengelolaan Limbah Bahan Berbahaya dan Beracun Terintegrasi dengan Izin Lingkungan Melalui Pelayanan Perizinan Berusaha Terintegrasi Secara Elektronik 10. Peraturan Menteri Lingkungan Hidup dan Kehutanan Nomor P.5/MENLHK/SETJEN/KUM.1/1/2020 tentang Perubahan Atas Peraturan Menteri Lingkungan Hidup dan Kehutanan Nomor P.22/MENLHK/SETJEN/KUM.1/7/2018 tentang Norma, Standar, Prosedur, dan Kriteria Pelayan Perizinan Terintegrasi Secara Elektronik Lingkup Kementerian Lingkungan Hidup Dan Kehutanan 11. Peraturan Menteri Lingkungan Hidup dan Kehutanan Nomor P.12/MENLHK/SETJEN/PLB.3/5/2020 tentang Penyimpanan Limbah Bahan Berbahaya dan Beracun 12. Peraturan Walikota Baubau Nomor 6 Tahun 2018 tentang Pendelegasian Kewenangan Pelayanan Perizinan dan Non Perizinan dalam Rangka Pelayanan Terpadu Satu Pintu

NO	KOMPONEN	URAIAN
1	2	3
		Kepada Kepala Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Baubau
8	Sarana dan Prasarana atau Fasilitas	<ol style="list-style-type: none"> 1. Sarana <ol style="list-style-type: none"> a. Kendaraan Bermotor Roda 2 dan Roda 4 b. Meja dan Kursi c. Komputer dan kelengkapan d. Aplikasi Pelayanan e. Alat Tulis Kantor f. Formulir g. CCTV h. TV i. AC j. Loker Informasi k. Nomor Antrian Non Elektronik l. Buku Registrasi m. Buku peraturan perundang-undangan 2. Prasarana atau Fasilitas <ol style="list-style-type: none"> a. Loker Pelayanan b. Ruang Konsultasi dan Pengaduan c. Ruang Pendampingan dan Layanan Prioritas d. Toilet e. Ruang Menyusui f. Fasilitas Disabilitas g. Mushollah h. Ruang Tunggu i. Ruang Bermain Anak j. Lahan Parkir k. Ruang Tim Teknis l. Jaringan Wifi
9	Prosedur, Sistem dan Mekanisme	<ol style="list-style-type: none"> 1. Memahami tugas dan fungsi pelayanan yang baik: <ol style="list-style-type: none"> a. Bimbingan Teknis PTSP; b. Bimbingan Teknis Excellent Service bagi front Office 2. Memiliki skill pengoperasian sistem berbasis informasi teknologi (IT); 3. Memiliki kemampuan menganalisa maksud dan tujuan pelayanan melalui aplikasi dan peraturan perundang-undangan;
10	Jumlah Pelaksana	<p>Pelaksana Pelayanan terdiri dari :</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Petugas Informasi 2. Petugas Loker Pendaftaran/Verifikasi Berkas; 3. Petugas Teknis; 4. Petugas Pencetak dan Penerbitan izin; 5. Petugas Pencatatan izin; 6. Pejabat Penandatanganan Izin; 7. Petugas Loker Penyerahan Izin.
11	Jaminan Pelayanan	Setiap pemohon mendapatkan pelayanan berdasarkan prosedur tetap yang diberikan oleh petugas berkompeten sesuai waktu penyelesaian izin dengan perilaku pelayanan ramah, cepat, tepat dan santun.
12	Pengawasan Internal	<p>Dilakukan oleh :</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Kepala Dinas Penanaman Modal dan PTSP Kota Baubau 2. Kepala Dinas Lingkungan Hidup Kota Baubau 3. Kepala Bidang Pelayanan Perizinan dan Non Perizinan Usaha 4. Kepala Bidang Pengaduan dan Pelaporan Layanan 5. Kepala Bidang Pengendalian Pelaksanaan Penanaman Modal
13	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Keamanan produk di jamin keasliannya dengan adanya tanda tangan pejabat berwenang dan tanda barcode; 2. Keselamatan dan kenyamanan dalam pelayanan sangat diutamakan dan bebas dari pungutan liar.

NO	KOMPONEN	URAIAN
<i>1</i>	<i>2</i>	<i>3</i>
14	Evaluasi Kinerja Pelaksana	<ol style="list-style-type: none">1. IKM (Indeks Kepuasan Masyarakat);2. Evaluasi Sistem Akuntabilitas Kinerja Pemerintah;3. Sistem Informasi Perizinan;4. Rapat Evaluasi yang dilaksanakan secara berkala;5. Kotak saran dan kotak pengaduan.

**STANDAR PELAYANAN
SEKTOR LINGKUNGAN HIDUP**

NO	KOMPONEN	URAIAN
1	2	3
1	Produk Pelayanan	SURAT PERNYATAAN KESANGGUPAN PENGELOLAAN DAN PEMANTAUAN LINGKUNGAN HIDUP
2	Persyaratan Pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Surat Permohonan Bermaterai 2. Surat Keterangan Rencana Kota (SKRK) Oleh Dinas PU dan Penataan Ruang 3. Dokumen SPPL 4. Nomor Induk Berusaha (NIB) 5. Fotokopi Persetujuan Prinsip 6. Fotokopi Dokumen Kepemilikan Tanah 7. Fotokopi Akta Pendirian/Perubahan Perusahaan (*jika berbadan hukum) 8. Rekomendasi dari Lurah Mengetahui Camat 9. Fotokopi Kartu Tanda Penduduk (KTP) 10. Pas Photo 4x6 11. Map Snelhekker Plastik
3	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	<ol style="list-style-type: none"> 1. Pemohon mengajukan permohonan persetujuan pemenuhan komitmen izin melalui sistem SiCantik Cloud atau langsung ke Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Baubau; 2. Pemohon menyetorkan berkas permohonan persetujuan pemenuhan komitmen izin ke petugas Front Office untuk pemeriksaan berkas permohonan, apabila lengkap dan memenuhi persyaratan, pemohon menerima tanda terima berkas sebagai bukti pendaftaran izin; 3. Pemrosesan persetujuan pemenuhan komitmen izin oleh petugas dan Tim Teknis untuk diberikan rekomendasi/ pertimbangan teknis; 4. Penerbitan/penolakan izin melalui sistem SiCantik Cloud; 5. Pengambilan/penyerahan surat izin/surat penolakan melalui petugas Front Office.
4	Jangka Waktu Pelayanan	<p>5 (Lima) Hari (Jam Pelayanan)</p> <p>Senin s.d Kamis : 08:00 s.d 16:00 Wita</p> <p>Jum'at : 08:00 s.d 17:00 Wita</p>
5	Biaya/Tarif	Tidak ada biaya (gratis)
6	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Pengaduan dapat dilakukan secara tertulis melalui surat yang ditujukan kepada Kepala Dinas Penanaman Modal dan PTSP Kota Baubau, Jala Raya Palagimata No. Kota Baubau 2. Pengaduan, saran dan masukan secara langsung via: <ul style="list-style-type: none"> - Telepon : 085756062092/081341527767 - Fax : - - SMS/WA : 085756062092 - Email : baubaudpmptsp@gmail.com - Facebook : @dpmptsp kota baubau - Instagram : @dpmptspkotabaubau - Website : dpmptsp.baubaukota.go.id 3. Waktu penyelesaian aduan 3 (tiga) hari 4. Tindak lanjut penanganan pengaduan, saran dan masukan adalah : <ol style="list-style-type: none"> a. Verifikasi aduan; b. Mediasi; c. Koordinasi dan cek lokasi d. Sanksi.
7	Dasar Hukum	<ol style="list-style-type: none"> 1. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik; 2. Undang-Undang Nomor 32 Tahun 2009 tentang Perlindungan dan Pengelolaan Lingkungan Hidup

NO	KOMPONEN	URAIAN
1	2	3
		<ol style="list-style-type: none"> 3. Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah; 4. Peraturan Pemerintah Nomor 27 Tahun 2012 tentang Izin Lingkungan 5. Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 24 Tahun 2018 tentang Pelayanan Perizinan Berusaha Terintegrasi Secara Elektronik 6. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 15 Tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan 7. Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 138 Tahun 2017 tentang Penyelenggaraan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Daerah 8. Peraturan Menteri Lingkungan Hidup dan Kehutanan Nomor P.25/Menlhk/Setjen/Kum.1/7/2018 tentang Pedoman Penetapan Jenis Rencana Usaha dan/atau Kegiatan yang Wajib Memiliki Upaya Pengelolaan Lingkungan Hidup dan Upaya Pemantauan Lingkungan Hidup dan SPPL 9. Peraturan Menteri Lingkungan Hidup dan Kehutanan Nomor P.26/Menlhk/Setjen/Kum.1/7/2018 tentang Pedoman Penyusunan dan Penilaian Serta Pemeriksaan Dokumen Lingkungan Hidup dalam Pelaksanaan Pelayanan Perizinan Berusaha Terintegrasi Secara Elektronik 10. Peraturan Menteri Lingkungan Hidup dan Kehutanan Nomor P.38/Menlhk/Setjen/Kum.1/7/2019 tentang Jenis Rencana Usaha dan/atau Kegiatan yang Wajib Memiliki Analisis Mengenai Dampak Lingkungan Hidup 11. Peraturan Menteri Lingkungan Hidup dan Kehutanan Nomor P.5/Menlhk/Setjen/Kum.1/1/2020 tentang Perubahan Atas Peraturan Menteri Lingkungan Hidup dan Kehutanan Nomor P.22/Menlhk/Setjen/Kum.1/7/2018 tentang Norma, Standar, Prosedur, dan Kriteria Pelayan Perizinan Terintegrasi Secara Elektronik Lingkup Kementerian Lingkungan Hidup Dan Kehutanan 12. Peraturan Walikota Baubau Nomor 6 Tahun 2018 tentang Pendelegasian Kewenangan Pelayanan Perizinan dan Non Perizinan dalam Rangka Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kepada Kepala Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Baubau
8	Sarana dan Prasarana atau Fasilitas	<ol style="list-style-type: none"> 1. Sarana <ol style="list-style-type: none"> a. Kendaraan Bermotor Roda 2 dan Roda 4 b. Meja dan Kursi c. Komputer dan kelengkapan d. Aplikasi Pelayanan e. Alat Tulis Kantor f. Formulir g. CCTV h. TV i. AC j. Loker Informasi k. Nomor Antrian Non Elektronik l. Buku Registrasi m. Buku peraturan perundang-undangan 2. Prasarana atau Fasilitas <ol style="list-style-type: none"> a. Loker Pelayanan b. Ruang Konsultasi dan Pengaduan c. Ruang Pendampingan dan Layanan Prioritas d. Toilet e. Ruang Menyusui

NO	KOMPONEN	URAIAN
1	2	3
		<ul style="list-style-type: none"> f. Fasilitas Disabilitas g. Mushollah h. Ruang Tunggu i. Ruang Bermain Anak j. Lahan Parkir k. Ruang Tim Teknis l. Jaringan Wifi
9	Prosedur, Sistem dan Mekanisme	<ul style="list-style-type: none"> 1. Memahami tugas dan fungsi pelayanan yang baik: <ul style="list-style-type: none"> a. Bimbingan Teknis PTSP; b. Bimbingan Teknis Excellent Service bagi front Office 2. Memiliki skill pengoperasian sistem berbasis informasi teknologi (IT); 3. Memiliki kemampuan menganalisa maksud dan tujuan pelayanan melalui aplikasi dan peraturan perundang-undangan;
10	Jumlah Pelaksana	<p>Pelaksana Pelayanan terdiri dari :</p> <ul style="list-style-type: none"> 1. Petugas Informasi 2. Petugas Loker Pendaftaran/Verifikasi Berkas; 3. Petugas Teknis; 4. Petugas Pencetak dan Penerbitan izin; 5. Petugas Pencatatan izin; 6. Pejabat Penandatanganan Izin; 7. Petugas Loker Penyerahan Izin.
11	Jaminan Pelayanan	Setiap pemohon mendapatkan pelayanan berdasarkan prosedur tetap yang diberikan oleh petugas berkompeten sesuai waktu penyelesaian izin dengan perilaku pelayanan ramah, cepat, tepat dan santun.
12	Pengawasan Internal	<p>Dilakukan oleh :</p> <ul style="list-style-type: none"> 1. Kepala Dinas Penanaman Modal dan PTSP Kota Baubau 2. Kepala Dinas Lingkungan Hidup Kota Baubau 3. Kepala Bidang Pelayanan Perizinan dan Non Perizinan Usaha 4. Kepala Bidang Pengaduan dan Pelaporan Layanan 5. Kepala Bidang Pengendalian Pelaksanaan Penanaman Modal
13	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	<ul style="list-style-type: none"> 1. Keamanan produk di jamin keasliannya dengan adanya tanda tangan pejabat berwenang dan tanda barcode; 2. Keselamatan dan kenyamanan dalam pelayanan sangat diutamakan dan bebas dari pungutan liar.
14	Evaluasi Kinerja Pelaksana	<ul style="list-style-type: none"> 1. IKM (Indeks Kepuasan Masyarakat); 2. Evaluasi Sistem Akuntabilitas Kinerja Pemerintah; 3. Sistem Informasi Perizinan; 4. Rapat Evaluasi yang dilaksanakan secara berkala; 5. Kotak saran dan kotak pengaduan.

STANDAR PELAYANAN
SEKTOR KOPERASI DAN USAHA KECIL DAN MENENGAH

NO	KOMPONEN	URAIAN
<i>1</i>	<i>2</i>	<i>3</i>
1	Produk Pelayanan	IZIN KOPERASI SIMPAN PINJAM
2	Persyaratan Pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Surat Permohonan Bermaterai 2. Nomor Induk Berusaha (NIB) 3. Izin Usaha dari OSS (Online Single Submission) 4. Notifikasi Perizinan dan Fasilitas dari OSS (Online Single Submission) 5. Fotokopi Akta Pendirian/Perubahan Perusahaan (*jika berbadan hukum) 6. Fotokopi Izin Mendirikan Bangunan/Surat Perjanjian Sewa Menyewa Bangunan 7. Profil Koperasi 8. Dokumen Anggaran Dasar dan Anggaran Rumah Tangga Koperasi 9. Fotokopi Surat Bukti Penyetoran Modal Sekurang-Kurangnya Simpanan Pokok 10. Fotokopi Berita Acara dan Daftar Hadir Rapat Pembentukan Koperasi 11. Dokumen Rencana Awal Kegiatan Usaha Koperasi (Rencana 3 Tahun) 12. Fotokopi Nomor Pokok Wajib Pajak atas Nama Koperasi 13. Fotokopi Nomor Rekening atas Nama Koperasi 14. Susunan Pengurus dan Pengawas (Struktur Organisasi) Koperasi 15. Daftar Riwayat Hidup Pengurus dan Pengawas Koperasi 16. Fotokopi Kartu Tanda Penduduk (KTP) Pengurus dan Pengawas Koperasi 17. Fotokopi Denah Lokasi 18. Fotokopi Surat Izin Sebelumnya (apabila ada); 19. Pas Photo 4x6 20. Map Snelhektek Plastik
3	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	<ol style="list-style-type: none"> 1. Pemohon mengajukan permohonan persetujuan pemenuhan komitmen izin melalui sistem SiCantik Cloud atau langsung ke Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Baubau; 2. Pemohon menyetorkan berkas permohonan persetujuan pemenuhan komitmen izin ke petugas Front Office untuk pemeriksaan berkas permohonan, apabila lengkap dan memenuhi persyaratan, pemohon menerima tanda terima berkas sebagai bukti pendaftaran izin; 3. Pemrosesan persetujuan pemenuhan komitmen izin oleh petugas dan Tim Teknis untuk diberikan rekomendasi/pertimbangan teknis; 4. Penerbitan/penolakan izin melalui sistem SiCantik Cloud; 5. Pengambilan/penyerahan surat izin/surat penolakan melalui petugas Front Office.
4	Jangka Waktu Pelayanan	<p>5 (Lima) Hari (Jam Pelayanan)</p> <p>Senin s.d Kamis : 08:00 s.d 16:00 Wita</p> <p>Jum'at : 08:00 s.d 17:00 Wita</p>
5	Biaya/Tarif	Tidak ada biaya (gratis)
6	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Pengaduan dapat dilakukan secara tertulis melalui surat yang ditujukan kepada Kepala Dinas Penanaman Modal dan PTSP Kota Baubau, Jala Raya Palagimata No. Kota Baubau 2. Pengaduan, saran dan masukan secara langsung via: <ul style="list-style-type: none"> - Telepon : 085756062092/081341527767 - SMS/WA : 085756062092 - Email : baubaudpmptsp@gmail.com

NO	KOMPONEN	URAIAN
1	2	3
		<ul style="list-style-type: none"> - Facebook : @dpmpstsp kota baubau - Instagram : @dpmpstspkotabaubau - Website : dpmpstsp.baubaukota.go.id 3. Waktu penyelesaian aduan 3 (tiga) hari 4. Tindak lanjut penanganan pengaduan, saran dan masukan adalah : <ul style="list-style-type: none"> a. Verifikasi aduan; b. Mediasi; c. Koordinasi dan cek lokasi d. Sanksi.
7	Dasar Hukum	<ol style="list-style-type: none"> 1. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 1992 tentang Perkoperasian 2. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik; 3. Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah; 4. Peraturan Pemerintah Nomor 4 Tahun 1994 tentang Persyaratan dan Tata Cara Pengesahan Akta Pendirian dan Perubahan Anggaran Dasar Koperasi 5. Peraturan Pemerintah Nomor 9 Tahun 1995 tentang Pelaksanaan Kegiatan Usaha Simpan Pinjam oleh Koperasi 6. Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 24 Tahun 2018 tentang Pelayanan Perizinan Berusaha Terintegrasi Secara Elektronik 7. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 15 Tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan 8. Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 138 Tahun 2017 tentang Penyelenggaraan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Daerah 9. Peraturan Menteri Koperasi dan Usaha Kecil dan Menengah Nomor 09 Tahun 2018 tentang Penyelenggaraan dan Pembinaan Koperasi 10. Peraturan Menteri Koperasi dan Usaha Kecil dan Menengah Nomor 05 Tahun 2019 tentang Perubahan atas Peraturan Menteri Koperasi dan Usaha Kecil dan Menengah Nomor 11 Tahun 2018 tentang Perizinan Usaha Sipan Pinjam Koperasi 11. Peraturan Walikota Baubau Nomor 6 Tahun 2018 tentang Pendelegasian Kewenangan Pelayanan Perizinan dan Non Perizinan dalam Rangka Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kepada Kepala Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Baubau
8	Sarana dan Prasarana atau Fasilitas	<ol style="list-style-type: none"> 1. Sarana <ul style="list-style-type: none"> a. Kendaraan Bermotor Roda 2 dan Roda 4 b. Meja dan Kursi c. Komputer dan kelengkapan d. Aplikasi Pelayanan e. Alat Tulis Kantor f. Formulir g. CCTV h. TV i. AC j. Loker Informasi k. Nomor Antrian Non Elektronik l. Buku Registrasi m. Buku peraturan perundang-undangan 2. Prasarana atau Fasilitas <ul style="list-style-type: none"> a. Loker Pelayanan b. Ruang Konsultasi dan Pengaduan

NO	KOMPONEN	URAIAN
1	2	3
		<ul style="list-style-type: none"> c. Ruang Pendampingan dan Layanan Prioritas d. Toilet e. Ruang Menyusui f. Fasilitas Disabilitas g. Mushollah h. Ruang Tunggu i. Ruang Bermain Anak j. Lahan Parkir k. Ruang Tim Teknis l. Jaringan Wifi
9	Prosedur, Sistem dan Mekanisme	<ul style="list-style-type: none"> 1. Memahami tugas dan fungsi pelayanan yang baik: <ul style="list-style-type: none"> a. Bimbingan Teknis PTSP; b. Bimbingan Teknis Excellent Service bagi front Office 2. Memiliki skill pengoperasian sistem berbasis informasi teknologi (IT); 3. Memiliki kemampuan menganalisa maksud dan tujuan pelayanan melalui aplikasi dan peraturan perundang-undangan;
10	Jumlah Pelaksana	<p>Pelaksana Pelayanan terdiri dari :</p> <ul style="list-style-type: none"> 1. Petugas Informasi 2. Petugas Loker Pendaftaran/Verifikasi Berkas; 3. Petugas Teknis; 4. Petugas Pencetak dan Penerbitan izin; 5. Petugas Pencatatan izin; 6. Pejabat Penandatanganan Izin; 7. Petugas Loker Penyerahan Izin.
11	Jaminan Pelayanan	Setiap pemohon mendapatkan pelayanan berdasarkan prosedur tetap yang diberikan oleh petugas berkompeten sesuai waktu penyelesaian izin dengan perilaku pelayanan ramah, cepat, tepat dan santun.
12	Pengawasan Internal	<p>Dilakukan oleh :</p> <ul style="list-style-type: none"> 1. Kepala Dinas Penanaman Modal dan PTSP Kota Baubau 2. Kepala Dinas Koperasi dan Usaha Kecil dan Menengah Kota Baubau 3. Kepala Bidang Pelayanan Perizinan dan Non Perizinan Usaha 4. Kepala Bidang Pengaduan dan Pelaporan Layanan 5. Kepala Bidang Pengendalian Pelaksanaan Penanaman Modal
13	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	<ul style="list-style-type: none"> 1. Keamanan produk di jamin keasliannya dengan adanya tanda tangan pejabat berwenang dan tanda barcode; 2. Keselamatan dan kenyamanan dalam pelayanan sangat diutamakan dan bebas dari pungutan liar.
14	Evaluasi Kineja Pelaksana	<ul style="list-style-type: none"> 1. IKM (Indeks Kepuasan Masyarakat); 2. Evaluasi Sistem Akuntabilitas Kinerja Pemerintah; 3. Sistem Informasi Perizinan; 4. Rapat Evaluasi yang dilaksanakan secara berkala; 5. Kotak saran dan kotak pengaduan.

STANDAR PELAYANAN
SEKTOR KOPERASI DAN USAHA KECIL DAN MENENGAH

NO	KOMPONEN	URAIAN
1	2	3
1	Produk Pelayanan	IZIN PEMBUKAAN KANTOR CABANG KOPERASI SIMPAN PINJAM
2	Persyaratan Pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Surat Permohonan Bermaterai 2. Nomor Induk Berusaha (NIB) 3. Izin Usaha dari OSS (Online Single Submission) 4. Notifikasi Perizinan dan Fasilitas dari OSS (Online Single Submission) 5. Fotokopi Akta Pendirian/Perubahan Perusahaan (*jika berbadan hukum) 6. Fotokopi Izin Mendirikan Bangunan/Surat Perjanjian Sewa Menyewa Bangunan 7. Profil Koperasi Cabang 8. Dokumen Anggaran Dasar dan Anggaran Rumah Tangga Koperasi Kantor Cabang 9. Fotokopi Surat Bukti Penyetoran Modal Sekurang-Kurangnya Simpanan Pokok Kantor Cabang 10. Fotokopi Berita Acara dan Daftar Hadir Rapat Pembentukan Koperasi Kantor Cabang 11. Dokumen Rencana Awal Kegiatan Usaha Koperasi (Rencana 3 Tahun) Kantor Cabang 12. Fotokopi Nomor Pokok Wajib Pajak atas Nama Koperasi Kantor Cabang 13. Fotokopi Nomor Rekening atas Nama Koperasi Kantor Cabang 14. Susunan Pengurus dan Pengawas (Struktur Organisasi) Koperasi Kantor Cabang 15. Daftar Riwayat Hidup Pengurus dan Pengawas Koperasi 16. Fotokopi Kartu Tanda Penduduk (KTP) Pengurus dan Pengawas Koperasi Kantor Cabang 17. Fotokopi Denah Lokasi 18. Fotokopi Surat Izin Sebelumnya (apabila ada); 19. Pas Photo 4x6 20. Map Snelhekte Plastik
3	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	<ol style="list-style-type: none"> 1. Pemohon mengajukan permohonan persetujuan pemenuhan komitmen izin melalui sistem SiCantik Cloud atau langsung ke Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Baubau; 2. Pemohon menyetorkan berkas permohonan persetujuan pemenuhan komitmen izin ke petugas Front Office untuk pemeriksaan berkas permohonan, apabila lengkap dan memenuhi persyaratan, pemohon menerima tanda terima berkas sebagai bukti pendaftaran izin; 3. Pemrosesan persetujuan pemenuhan komitmen izin oleh petugas dan Tim Teknis untuk diberikan rekomendasi/ pertimbangan teknis; 4. Penerbitan/penolakan izin melalui sistem SiCantik Cloud; 5. Pengambilan/penyerahan surat izin/surat penolakan melalui petugas Front Office.
4	Jangka Waktu Pelayanan	<p>5 (Lima) Hari (Jam Pelayanan)</p> <p>Senin s.d Kamis : 08:00 s.d 16:00 Wita</p> <p>Jum'at : 08:00 s.d 17:00 Wita</p>
5	Biaya/Tarif	Tidak ada biaya (gratis)
6	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Pengaduan dapat dilakukan secara tertulis melalui surat yang ditujukan kepada Kepala Dinas Penanaman Modal dan PTSP Kota Baubau, Jala Raya Palagimata No. Kota Baubau 2. Pengaduan, saran dan masukan secara langsung via:

NO	KOMPONEN	URAIAN
1	2	3
		<ul style="list-style-type: none"> - Telepon : 085756062092/081341527767 - SMS/WA : 085756062092 - Email : baubaudpmptsp@gmail.com - Facebook : @dpmptsp kota baubau - Instagram : @dpmptspkotabaubau - Website : dpmptsp.baubaukota.go.id <p>3. Waktu penyelesaian aduan 3 (tiga) hari</p> <p>4. Tindak lanjut penanganan pengaduan, saran dan masukan adalah :</p> <ul style="list-style-type: none"> a. Verifikasi aduan; b. Mediasi; c. Koordinasi dan cek lokasi d. Sanksi.
7	Dasar Hukum	<ol style="list-style-type: none"> 1. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 1992 tentang Perkoperasian 2. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik; 3. Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah; 4. Peraturan Pemerintah Nomor 4 Tahun 1994 tentang Persyaratan dan Tata Cara Pengesahan Akta Pendirian dan Perubahan Anggaran Dasar Koperasi 5. Peraturan Pemerintah Nomor 9 Tahun 1995 tentang Pelaksanaan Kegiatan Usaha Simpan Pinjam oleh Koperasi 6. Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 24 Tahun 2018 tentang Pelayanan Perizinan Berusaha Terintegrasi Secara Elektronik 7. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 15 Tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan 8. Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 138 Tahun 2017 tentang Penyelenggaraan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Daerah 9. Peraturan Menteri Koperasi dan Usaha Kecil dan Menengah Nomor 09 Tahun 2018 tentang Penyelenggaraan dan Pembinaan Koperasi 10. Peraturan Menteri Koperasi dan Usaha Kecil dan Menengah Nomor 05 Tahun 2019 tentang Perubahan atas Peraturan Menteri Koperasi dan Usaha Kecil dan Menengah Nomor 11 Tahun 2018 tentang Perizinan Usaha Sipan Pinjam Koperasi 11. Peraturan Walikota Baubau Nomor 6 Tahun 2018 tentang Pendelegasian Kewenangan Pelayanan Perizinan dan Non Perizinan dalam Rangka Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kepada Kepala Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Baubau
8	Sarana dan Prasarana atau Fasilitas	<ol style="list-style-type: none"> 1. Sarana <ul style="list-style-type: none"> a. Kendaraan Bermotor Roda 2 dan Roda 4 b. Meja dan Kursi c. Komputer dan kelengkapan d. Aplikasi Pelayanan e. Alat Tulis Kantor f. Formulir g. CCTV h. TV i. AC j. Loker Informasi k. Nomor Antrian Non Elektronik l. Buku Registrasi m. Buku peraturan perundang-undangan

NO	KOMPONEN	URAIAN
1	2	3
		2. Prasarana atau Fasilitas <ol style="list-style-type: none"> a. Loker Pelayanan b. Ruang Konsultasi dan Pengaduan c. Ruang Pendampingan dan Layanan Prioritas d. Toilet e. Ruang Menyusui f. Fasilitas Disabilitas g. Mushollah h. Ruang Tunggu i. Ruang Bermain Anak j. Lahan Parkir k. Ruang Tim Teknis l. Jaringan Wifi
9	Prosedur, Sistem dan Mekanisme	<ol style="list-style-type: none"> 1. Memahami tugas dan fungsi pelayanan yang baik: <ol style="list-style-type: none"> a. Bimbingan Teknis PTSP; b. Bimbingan Teknis Excellent Service bagi front Office 2. Memiliki skill pengoperasian sistem berbasis informasi teknologi (IT); 3. Memiliki kemampuan menganalisa maksud dan tujuan pelayanan melalui aplikasi dan peraturan perundang-undangan;
10	Jumlah Pelaksana	Pelaksana Pelayanan terdiri dari : <ol style="list-style-type: none"> 1. Petugas Informasi 2. Petugas Loker Pendaftaran/Verifikasi Berkas; 3. Petugas Teknis; 4. Petugas Pencetak dan Penerbitan izin; 5. Petugas Pencatatan izin; 6. Pejabat Penandatanganan Izin; 7. Petugas Loker Penyerahan Izin.
11	Jaminan Pelayanan	Setiap pemohon mendapatkan pelayanan berdasarkan prosedur tetap yang diberikan oleh petugas berkompeten sesuai waktu penyelesaian izin dengan perilaku pelayanan ramah, cepat, tepat dan santun.
12	Pengawasan Internal	Dilakukan oleh : <ol style="list-style-type: none"> 1. Kepala Dinas Penanaman Modal dan PTSP Kota Baubau 2. Kepala Dinas Koperasi dan Usaha Kecil dan Menengah Kota Baubau 3. Kepala Bidang Pelayanan Perizinan dan Non Perizinan Usaha 4. Kepala Bidang Pengaduan dan Pelaporan Layanan 5. Kepala Bidang Pengendalian Pelaksanaan Penanaman Modal
13	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Keamanan produk di jamin keasliannya dengan adanya tanda tangan pejabat berwenang dan tanda barcode; 2. Keselamatan dan kenyamanan dalam pelayanan sangat diutamakan dan bebas dari pungutan liar.
14	Evaluasi Kinerja Pelaksana	<ol style="list-style-type: none"> 1. IKM (Indeks Kepuasan Masyarakat); 2. Evaluasi Sistem Akuntabilitas Kinerja Pemerintah; 3. Sistem Informasi Perizinan; 4. Rapat Evaluasi yang dilaksanakan secara berkala; 5. Kotak saran dan kotak pengaduan.

STANDAR PELAYANAN
SEKTOR KOPERASI DAN USAHA KECIL DAN MENENGAH

NO	KOMPONEN	URAIAN
<i>1</i>	<i>2</i>	<i>3</i>
1	Produk Pelayanan	IZIN PEMBUKAAN KANTOR CABANG PEMBENTUK KOPERASI SIMPAN PINJAM
2	Persyaratan Pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Surat Permohonan Bermaterai 2. Nomor Induk Berusaha (NIB) 3. Izin Usaha dari OSS (Online Single Submission) 4. Notifikasi Perizinan dan Fasilitas dari OSS (Online Single Submission) 5. Fotokopi Akta Pendirian/Perubahan Perusahaan (*jika berbadan hukum) 6. Fotokopi Izin Mendirikan Bangunan/Surat Perjanjian Sewa Menyewa Bangunan 7. Profil Koperasi Cabang 8. Dokumen Anggaran Dasar dan Anggaran Rumah Tangga Koperasi Kantor Cabang 9. Fotokopi Surat Bukti Penyetoran Modal Sekurang-Kurangnya Simpanan Pokok Kantor Cabang 10. Fotokopi Berita Acara dan Daftar Hadir Rapat Pembentukan Koperasi Kantor Cabang 11. Dokumen Rencana Awal Kegiatan Usaha Koperasi (Rencana 3 Tahun) Kantor Cabang 12. Fotokopi Nomor Pokok Wajib Pajak atas Nama Koperasi Kantor Cabang 13. Fotokopi Nomor Rekening atas Nama Koperasi Kantor Cabang 14. Susunan Pengurus dan Pengawas (Struktur Organisasi) Koperasi Kantor Cabang 15. Daftar Riwayat Hidup Pengurus dan Pengawas Koperasi 16. Fotokopi Kartu Tanda Penduduk (KTP) Pengurus dan Pengawas Koperasi Kantor Cabang 17. Fotokopi Denah Lokasi 18. Fotokopi Surat Izin Sebelumnya (apabila ada); 19. Pas Photo 4x6 20. Map Snelhektekter Plastik
3	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	<ol style="list-style-type: none"> 1. Pemohon mengajukan permohonan persetujuan pemenuhan komitmen izin melalui sistem SiCantik Cloud atau langsung ke Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Baubau; 2. Pemohon menyetorkan berkas permohonan persetujuan pemenuhan komitmen izin ke petugas Front Office untuk pemeriksaan berkas permohonan, apabila lengkap dan memenuhi persyaratan, pemohon menerima tanda terima berkas sebagai bukti pendaftaran izin; 3. Pemrosesan persetujuan pemenuhan komitmen izin oleh petugas dan Tim Teknis untuk diberikan rekomendasi/ pertimbangan teknis; 4. Penerbitan/penolakan izin melalui sistem SiCantik Cloud; 5. Pengambilan/penyerahan surat izin/surat penolakan melalui petugas Front Office.
4	Jangka Waktu Pelayanan	<p>5 (Lima) Hari (Jam Pelayanan)</p> <p>Senin s.d Kamis : 08:00 s.d 16:00 Wita</p> <p>Jum'at : 08:00 s.d 17:00 Wita</p>
5	Biaya/Tarif	Tidak ada biaya (gratis)
6	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Pengaduan dapat dilakukan secara tertulis melalui surat yang ditujukan kepada Kepala Dinas Penanaman Modal dan PTSP Kota Baubau, Jala Raya Palagimata No. Kota Baubau 2. Pengaduan, saran dan masukan secara langsung via:

NO	KOMPONEN	URAIAN
1	2	3
		<ul style="list-style-type: none"> - Telepon : 085756062092/081341527767 - SMS/WA : 085756062092 - Email : baubaudpmptsp@gmail.com - Facebook : @dpmptsp kota baubau - Instagram : @dpmptspkotabaubau - Website : dpmptsp.baubaukota.go.id <p>3. Waktu penyelesaian aduan 3 (tiga) hari</p> <p>4. Tindak lanjut penanganan pengaduan, saran dan masukan adalah :</p> <ul style="list-style-type: none"> a. Verifikasi aduan; b. Mediasi; c. Koordinasi dan cek lokasi d. Sanksi.
7	Dasar Hukum	<ol style="list-style-type: none"> 1. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 1992 tentang Perkoperasian 2. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik; 3. Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah; 4. Peraturan Pemerintah Nomor 4 Tahun 1994 tentang Persyaratan dan Tata Cara Pengesahan Akta Pendirian dan Perubahan Anggaran Dasar Koperasi 5. Peraturan Pemerintah Nomor 9 Tahun 1995 tentang Pelaksanaan Kegiatan Usaha Simpan Pinjam oleh Koperasi 6. Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 24 Tahun 2018 tentang Pelayanan Perizinan Berusaha Terintegrasi Secara Elektronik 7. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 15 Tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan 8. Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 138 Tahun 2017 tentang Penyelenggaraan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Daerah 9. Peraturan Menteri Koperasi dan Usaha Kecil dan Menengah Nomor 09 Tahun 2018 tentang Penyelenggaraan dan Pembinaan Koperasi 10. Peraturan Menteri Koperasi dan Usaha Kecil dan Menengah Nomor 05 Tahun 2019 tentang Perubahan atas Peraturan Menteri Koperasi dan Usaha Kecil dan Menengah Nomor 11 Tahun 2018 tentang Perizinan Usaha Sipan Pinjam Koperasi 11. Peraturan Walikota Baubau Nomor 6 Tahun 2018 tentang Pendelegasian Kewenangan Pelayanan Perizinan dan Non Perizinan dalam Rangka Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kepada Kepala Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Baubau
8	Sarana dan Prasarana atau Fasilitas	<ol style="list-style-type: none"> 1. Sarana <ul style="list-style-type: none"> a. Kendaraan Bermotor Roda 2 dan Roda 4 b. Meja dan Kursi c. Komputer dan kelengkapan d. Aplikasi Pelayanan e. Alat Tulis Kantor f. Formulir g. CCTV h. TV i. AC j. Loker Informasi k. Nomor Antrian Non Elektronik l. Buku Registrasi m. Buku peraturan perundang-undangan

NO	KOMPONEN	URAIAN
1	2	3
		2. Prasarana atau Fasilitas <ol style="list-style-type: none"> a. Loker Pelayanan b. Ruang Konsultasi dan Pengaduan c. Ruang Pendampingan dan Layanan Prioritas d. Toilet e. Ruang Menyusui f. Fasilitas Disabilitas g. Mushollah h. Ruang Tunggu i. Ruang Bermain Anak j. Lahan Parkir k. Ruang Tim Teknis l. Jaringan Wifi
9	Prosedur, Sistem dan Mekanisme	<ol style="list-style-type: none"> 1. Memahami tugas dan fungsi pelayanan yang baik: <ol style="list-style-type: none"> a. Bimbingan Teknis PTSP; b. Bimbingan Teknis Excellent Service bagi front Office 2. Memiliki skill pengoperasian sistem berbasis informasi teknologi (IT); 3. Memiliki kemampuan menganalisa maksud dan tujuan pelayanan melalui aplikasi dan peraturan perundang-undangan;
10	Jumlah Pelaksana	Pelaksana Pelayanan terdiri dari : <ol style="list-style-type: none"> 1. Petugas Informasi 2. Petugas Loker Pendaftaran/Verifikasi Berkas; 3. Petugas Teknis; 4. Petugas Pencetak dan Penerbitan izin; 5. Petugas Pencatatan izin; 6. Pejabat Penandatanganan Izin; 7. Petugas Loker Penyerahan Izin.
11	Jaminan Pelayanan	Setiap pemohon mendapatkan pelayanan berdasarkan prosedur tetap yang diberikan oleh petugas berkompeten sesuai waktu penyelesaian izin dengan perilaku pelayanan ramah, cepat, tepat dan santun.
12	Pengawasan Internal	Dilakukan oleh : <ol style="list-style-type: none"> 1. Kepala Dinas Penanaman Modal dan PTSP Kota Baubau 2. Kepala Dinas Koperasi dan Usaha Kecil dan Menengah Kota Baubau 3. Kepala Bidang Pelayanan Perizinan dan Non Perizinan Usaha 4. Kepala Bidang Pengaduan dan Pelaporan Layanan 5. Kepala Bidang Pengendalian Pelaksanaan Penanaman Modal
13	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Keamanan produk di jamin keasliannya dengan adanya tanda tangan pejabat berwenang dan tanda barcode; 2. Keselamatan dan kenyamanan dalam pelayanan sangat diutamakan dan bebas dari pungutan liar.
14	Evaluasi Kinerja Pelaksana	<ol style="list-style-type: none"> 1. IKM (Indeks Kepuasan Masyarakat); 2. Evaluasi Sistem Akuntabilitas Kinerja Pemerintah; 3. Sistem Informasi Perizinan; 4. Rapat Evaluasi yang dilaksanakan secara berkala; 5. Kotak saran dan kotak pengaduan.

STANDAR PELAYANAN
SEKTOR KOPERASI DAN USAHA KECIL DAN MENENGAH

NO	KOMPONEN	URAIAN
1	2	3
1	Produk Pelayanan	IZIN PEMBUKAAN KANTOR KAS KOPERASI SIMPAN PINJAM
2	Persyaratan Pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Surat Permohonan Bermaterai 2. Nomor Induk Berusaha (NIB) 3. Izin Usaha dari OSS (Online Single Submission) 4. Notifikasi Perizinan dan Fasilitas dari OSS (Online Single Submission) 5. Fotokopi Akta Pendirian/Perubahan Perusahaan (*jika berbadan hukum) 6. Fotokopi Izin Mendirikan Bangunan/Surat Perjanjian Sewa Menyewa Bangunan 7. Profil Koperasi Kas 8. Dokumen Anggaran Dasar dan Anggaran Rumah Tangga Koperasi Kantor Kas 9. Fotokopi Surat Bukti Penyetoran Modal Sekurang-Kurangnya Simpanan Pokok Kantor Kas 10. Fotokopi Berita Acara dan Daftar Hadir Rapat Pembentukan Koperasi Kantor Kas 11. Dokumen Rencana Awal Kegiatan Usaha Koperasi (Rencana 3 Tahun) Kantor Kas 12. Fotokopi Nomor Pokok Wajib Pajak atas Nama Koperasi Kantor Kas 13. Fotokopi Nomor Rekening atas Nama Koperasi Kantor Kas 14. Susunan Pengurus dan Pengawas (Struktur Organisasi) Koperasi Kantor Kas 15. Daftar Riwayat Hidup Pengurus dan Pengawas Koperasi Kantor Kas 16. Fotokopi Kartu Tanda Penduduk (KTP) Pengurus dan Pengawas Koperasi Kantor Kas 17. Fotokopi Denah Lokasi 18. Fotokopi Surat Izin Sebelumnya (apabila ada); 19. Pas Photo 4x6 20. Map Snelhekteer Plastik
3	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	<ol style="list-style-type: none"> 1. Pemohon mengajukan permohonan persetujuan pemenuhan komitmen izin melalui sistem SiCantik Cloud atau langsung ke Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Baubau; 2. Pemohon menyetorkan berkas permohonan persetujuan pemenuhan komitmen izin ke petugas Front Office untuk pemeriksaan berkas permohonan, apabila lengkap dan memenuhi persyaratan, pemohon menerima tanda terima berkas sebagai bukti pendaftaran izin; 3. Pemrosesan persetujuan pemenuhan komitmen izin oleh petugas dan Tim Teknis untuk diberikan rekomendasi/ pertimbangan teknis; 4. Penerbitan/penolakan izin melalui sistem SiCantik Cloud; 5. Pengambilan/penyerahan surat izin/surat penolakan melalui petugas Front Office.
4	Jangka Waktu Pelayanan	5 (Lima) Hari (Jam Pelayanan) Senin s.d Kamis : 08:00 s.d 16:00 Wita Jum'at : 08:00 s.d 17:00 Wita
5	Biaya/Tarif	Tidak ada biaya (gratis)
6	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Pengaduan dapat dilakukan secara tertulis melalui surat yang ditujukan kepada Kepala Dinas Penanaman Modal dan PTSP Kota Baubau, Jala Raya Palagimata No. Kota Baubau 2. Pengaduan, saran dan masukan secara langsung via: <ul style="list-style-type: none"> - Telepon : 085756062092/081341527767

NO	KOMPONEN	URAIAN
1	2	3
		<ul style="list-style-type: none"> - Fax : - - SMS/WA : 085756062092 - Email : baubaudpmptsp@gmail.com - Facebook : @dpmptsp kota baubau - Instagram : @dpmptspkotabaubau - Website : dpmptsp.baubaukota.go.id <p>3. Waktu penyelesaian aduan 3 (tiga) hari</p> <p>4. Tindak lanjut penanganan pengaduan, saran dan masukan adalah :</p> <ul style="list-style-type: none"> a. Verifikasi aduan; b. Mediasi; c. Koordinasi dan cek lokasi d. Sanksi.
7	Dasar Hukum	<ol style="list-style-type: none"> 1. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 1992 tentang Perkoperasian 2. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik; 3. Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah; 4. Peraturan Pemerintah Nomor 4 Tahun 1994 tentang Persyaratan dan Tata Cara Pengesahan Akta Pendirian dan Perubahan Anggaran Dasar Koperasi 5. Peraturan Pemerintah Nomor 9 Tahun 1995 tentang Pelaksanaan Kegiatan Usaha Simpan Pinjam oleh Koperasi 6. Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 24 Tahun 2018 tentang Pelayanan Perizinan Berusaha Terintegrasi Secara Elektronik 7. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 15 Tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan 8. Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 138 Tahun 2017 tentang Penyelenggaraan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Daerah 9. Peraturan Menteri Koperasi dan Usaha Kecil dan Menengah Nomor 09 Tahun 2018 tentang Penyelenggaraan dan Pembinaan Koperasi 10. Peraturan Menteri Koperasi dan Usaha Kecil dan Menengah Nomor 05 Tahun 2019 tentang Perubahan atas Peraturan Menteri Koperasi dan Usaha Kecil dan Menengah Nomor 11 Tahun 2018 tentang Perizinan Usaha Sipan Pinjam Koperasi 11. Peraturan Walikota Baubau Nomor 6 Tahun 2018 tentang Pendelegasian Kewenangan Pelayanan Perizinan dan Non Perizinan dalam Rangka Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kepada Kepala Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Baubau
8	Sarana dan Prasarana atau Fasilitas	<ol style="list-style-type: none"> 1. Sarana <ul style="list-style-type: none"> a. Kendaraan Bermotor Roda 2 dan Roda 4 b. Meja dan Kursi c. Komputer dan kelengkapan d. Aplikasi Pelayanan e. Alat Tulis Kantor f. Formulir g. CCTV h. TV i. AC j. Loker Informasi k. Nomor Antrian Non Elektronik l. Buku Registrasi m. Buku peraturan perundang-undangan

NO	KOMPONEN	URAIAN
1	2	3
		2. Prasarana atau Fasilitas <ol style="list-style-type: none"> a. Loker Pelayanan b. Ruang Konsultasi dan Pengaduan c. Ruang Pendampingan dan Layanan Prioritas d. Toilet e. Ruang Menyusui f. Fasilitas Disabilitas g. Mushollah h. Ruang Tunggu i. Ruang Bermain Anak j. Lahan Parkir k. Ruang Tim Teknis l. Jaringan Wifi
9	Prosedur, Sistem dan Mekanisme	<ol style="list-style-type: none"> 1. Memahami tugas dan fungsi pelayanan yang baik: <ol style="list-style-type: none"> a. Bimbingan Teknis PTSP; b. Bimbingan Teknis Excellent Service bagi front Office 2. Memiliki skill pengoperasian sistem berbasis informasi teknologi (IT); 3. Memiliki kemampuan menganalisa maksud dan tujuan pelayanan melalui aplikasi dan peraturan perundang-undangan;
10	Jumlah Pelaksana	Pelaksana Pelayanan terdiri dari : <ol style="list-style-type: none"> 1. Petugas Informasi 2. Petugas Loker Pendaftaran/Verifikasi Berkas; 3. Petugas Teknis; 4. Petugas Pencetak dan Penerbitan izin; 5. Petugas Pencatatan izin; 6. Pejabat Penandatanganan Izin; 7. Petugas Loker Penyerahan Izin.
11	Jaminan Pelayanan	Setiap pemohon mendapatkan pelayanan berdasarkan prosedur tetap yang diberikan oleh petugas berkompeten sesuai waktu penyelesaian izin dengan perilaku pelayanan ramah, cepat, tepat dan santun.
12	Pengawasan Internal	Dilakukan oleh : <ol style="list-style-type: none"> 1. Kepala Dinas Penanaman Modal dan PTSP Kota Baubau 2. Kepala Dinas Koperasi dan Usaha Kecil dan Menengah Kota Baubau 3. Kepala Bidang Pelayanan Perizinan dan Non Perizinan Usaha 4. Kepala Bidang Pengaduan dan Pelaporan Layanan 5. Kepala Bidang Pengendalian Pelaksanaan Penanaman Modal
13	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Keamanan produk di jamin keasliannya dengan adanya tanda tangan pejabat berwenang dan tanda barcode; 2. Keselamatan dan kenyamanan dalam pelayanan sangat diutamakan dan bebas dari pungutan liar.
14	Evaluasi Kinerja Pelaksana	<ol style="list-style-type: none"> 1. IKM (Indeks Kepuasan Masyarakat); 2. Evaluasi Sistem Akuntabilitas Kinerja Pemerintah; 3. Sistem Informasi Perizinan; 4. Rapat Evaluasi yang dilaksanakan secara berkala; 5. Kotak saran dan kotak pengaduan.

**STANDAR PELAYANAN
SEKTOR KELAUTAN DAN PERIKANAN**

NO	KOMPONEN	URAIAN
1	2	3
1	Produk Pelayanan	TANDA DAFTAR USAHA PENGOLAHAN HASIL PERIKANAN
2	Persyaratan Pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Surat Permohonan Bermaterai 2. Nomor Induk Berusaha (NIB) 3. Izin Usaha dari OSS (Online Single Submission) 4. Notifikasi Perizinan dan Fasilitas dari OSS (Online Single Submission) 5. Surat Kuasa dari Pemilik atas Pengurusan Izin (Jika Dikuasakan) 6. Fotokopi Akta Pendirian/Perubahan Perusahaan (*jika berbadan hukum) 7. Fotokopi Peta Lokasi dan Denah Bangunan 8. Rencana Usaha yang memuat : <ol style="list-style-type: none"> a. Jenis Usaha b. Sumber dan Nilai investasi c. Jenis dan Asal Bahan Baku d. Wilayah Pemasaran 9. Izin Lingkungan yang telah memenuhi komitmen dan berlaku efektif dari OSS (Online Single Submission) 10. Fotokopi Izin Mendirikan Bangunan/Surat Perjanjian Sewa Menyewa Bangunan 11. Fotokopi Kartu Tanda Penduduk (KTP) 12. Fotokopi NPWP 13. Pas Photo 4x6 14. Map Snelhektekter Plastik
3	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	<ol style="list-style-type: none"> 1. Pemohon mengajukan permohonan persetujuan pemenuhan komitmen izin melalui sistem SiCantik Cloud atau langsung ke Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Baubau; 2. Pemohon menyetorkan berkas permohonan persetujuan pemenuhan komitmen izin ke petugas Front Office untuk pemeriksaan berkas permohonan, apabila lengkap dan memenuhi persyaratan, pemohon menerima tanda terima berkas sebagai bukti pendaftaran izin; 3. Pemrosesan persetujuan pemenuhan komitmen izin oleh petugas dan Tim Teknis untuk diberikan rekomendasi/pertimbangan teknis; 4. Penerbitan/penolakan izin melalui sistem SiCantik Cloud; 5. Pengambilan/penyerahan surat izin/surat penolakan melalui petugas Front Office.
4	Jangka Waktu Pelayanan	<p>5 (Lima) Hari (Jam Pelayanan)</p> <p>Senin s.d Kamis : 08:00 s.d 16:00 Wita</p> <p>Jum'at : 08:00 s.d 17:00 Wita</p>
5	Biaya/Tarif	Tidak ada biaya (gratis)
6	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Pengaduan dapat dilakukan secara tertulis melalui surat yang ditujukan kepada Kepala Dinas Penanaman Modal dan PTSP Kota Baubau, Jala Raya Palagimata No. Kota Baubau 2. Pengaduan, saran dan masukan secara langsung via: <ul style="list-style-type: none"> - Telepon : 085756062092/081341527767 - Fax : - - SMS/WA : 085756062092 - Email : baubaudpmptsp@gmail.com - Facebook : @dpmptsp kota baubau - Instagram : @dpmptspkotabaubau - Website : dpmptsp.baubaukota.go.id 3. Waktu penyelesaian aduan 3 (tiga) hari

NO	KOMPONEN	URAIAN
1	2	3
		4. Tindak lanjut penanganan pengaduan, saran dan masukan adalah : <ol style="list-style-type: none"> a. Verifikasi aduan; b. Mediasi; c. Koordinasi dan cek lokasi d. Sanksi.
7	Dasar Hukum	<ol style="list-style-type: none"> 1. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik; 2. Undang-Undang Nomor 45 Tahun 2009 tentang Perubahan atas Undang-Undang Nomor 31 Tahun 2004 tentang Perikanan 3. Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah; 4. Peraturan Pemerintah Nomor 28 Tahun 2017 tentang Pembudidayaan Ikan 5. Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 24 Tahun 2018 tentang Pelayanan Perizinan Berusaha Terintegrasi Secara Elektronik 6. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 15 Tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan 7. Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 138 Tahun 2017 tentang Penyelenggaraan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Daerah 8. Peraturan Menteri Kelautan dan Perikanan Nomor 67/PERMEN-KP/2018 tentang Usaha Pengolahan Ikan 9. Peraturan Walikota Baubau Nomor 6 Tahun 2018 tentang Pendelegasian Kewenangan Pelayanan Perizinan dan Non Perizinan dalam Rangka Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kepada Kepala Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Baubau
8	Sarana dan Prasarana atau Fasilitas	<ol style="list-style-type: none"> 1. Sarana <ol style="list-style-type: none"> a. Kendaraan Bermotor Roda 2 dan Roda 4 b. Meja dan Kursi c. Komputer dan kelengkapan d. Aplikasi Pelayanan e. Alat Tulis Kantor f. Formulir g. CCTV h. TV i. AC j. Loker Informasi k. Nomor Antrian Non Elektronik l. Buku Registrasi m. Buku peraturan perundang-undangan 2. Prasarana atau Fasilitas <ol style="list-style-type: none"> a. Loker Pelayanan b. Ruang Konsultasi dan Pengaduan c. Ruang Pendampingan dan Layanan Prioritas d. Toilet e. Ruang Menyusui f. Fasilitas Disabilitas g. Mushollah h. Ruang Tunggu i. Ruang Bermain Anak j. Lahan Parkir k. Ruang Tim Teknis l. Jaringan Wifi

NO	KOMPONEN	URAIAN
<i>1</i>	<i>2</i>	<i>3</i>
9	Prosedur, Sistem dan Mekanisme	<ol style="list-style-type: none"> 1. Memahami tugas dan fungsi pelayanan yang baik: <ol style="list-style-type: none"> a. Bimbingan Teknis PTSP; b. Bimbingan Teknis Excellent Service bagi front Office 2. Memiliki skill pengoperasian sistem berbasis informasi teknologi (IT); 3. Memiliki kemampuan menganalisa maksud dan tujuan pelayanan melalui aplikasi dan peraturan perundang-undangan;
10	Jumlah Pelaksana	<p>Pelaksana Pelayanan terdiri dari :</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Petugas Informasi 2. Petugas Loker Pendaftaran/Verifikasi Berkas; 3. Petugas Teknis; 4. Petugas Pencetak dan Penerbitan izin; 5. Petugas Pencatatan izin; 6. Pejabat Penandatanganan Izin; 7. Petugas Loker Penyerahan Izin.
11	Jaminan Pelayanan	Setiap pemohon mendapatkan pelayanan berdasarkan prosedur tetap yang diberikan oleh petugas berkompeten sesuai waktu penyelesaian izin dengan perilaku pelayanan ramah, cepat, tepat dan santun.
12	Pengawasan Internal	<p>Dilakukan oleh :</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Kepala Dinas Penanaman Modal dan PTSP Kota Baubau 2. Kepala Dinas Perikanan Kota Baubau 3. Kepala Bidang Pelayanan Perizinan dan Non Perizinan Usaha 4. Kepala Bidang Pengaduan dan Pelaporan Layanan 5. Kepala Bidang Pengendalian Pelaksanaan Penanaman Modal
13	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Keamanan produk di jamin keasliannya dengan adanya tanda tangan pejabat berwenang dan tanda barcode; 2. Keselamatan dan kenyamanan dalam pelayanan sangat diutamakan dan bebas dari pungutan liar.
14	Evaluasi Kineja Pelaksana	<ol style="list-style-type: none"> 1. IKM (Indeks Kepuasan Masyarakat); 2. Evaluasi Sistem Akuntabilitas Kinerja Pemerintah; 3. Sistem Informasi Perizinan; 4. Rapat Evaluasi yang dilaksanakan secara berkala; 5. Kotak saran dan kotak pengaduan.

**STANDAR PELAYANAN
SEKTOR KELAUTAN DAN PERIKANAN**

NO	KOMPONEN	URAIAN
1	2	3
1	Produk Pelayanan	SURAT IZIN USAHA PERIKANAN
2	Persyaratan Pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Surat Permohonan Bermaterai 2. Nomor Induk Berusaha (NIB) 3. Izin Usaha dari OSS (Online Single Submission) 4. Notifikasi Perizinan dan Fasilitas dari OSS (Online Single Submission) 5. Fotokopi Akta Pendirian/Perubahan Perusahaan (*jika berbadan hukum) 6. Fotokopi Peta Lokasi dan Denah Bangunan 7. Fotokopi Kartu Tanda Penduduk (KTP) 8. Fotokopi NPWP 9. Pas Photo 4x6 10. Map Snelhektek Plastik
3	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	<ol style="list-style-type: none"> 1. Pemohon mengajukan permohonan persetujuan pemenuhan komitmen izin melalui sistem SiCantik Cloud atau langsung ke Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Baubau; 2. Pemohon menyetorkan berkas permohonan persetujuan pemenuhan komitmen izin ke petugas Front Office untuk pemeriksaan berkas permohonan, apabila lengkap dan memenuhi persyaratan, pemohon menerima tanda terima berkas sebagai bukti pendaftaran izin; 3. Pemrosesan persetujuan pemenuhan komitmen izin oleh petugas dan Tim Teknis untuk diberikan rekomendasi/pertimbangan teknis; 4. Penerbitan/penolakan izin melalui sistem SiCantik Cloud; 5. Pengambilan/penyerahan surat izin/surat penolakan melalui petugas Front Office.
4	Jangka Waktu Pelayanan	<p>5 (Lima) Hari (Jam Pelayanan)</p> <p>Senin s.d Kamis : 08:00 s.d 16:00 Wita</p> <p>Jum'at : 08:00 s.d 17:00 Wita</p>
5	Biaya/Tarif	Ada biaya/retribusi sesuai Peraturan Daerah
6	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Pengaduan dapat dilakukan secara tertulis melalui surat yang ditujukan kepada Kepala Dinas Penanaman Modal dan PTSP Kota Baubau, Jala Raya Palagimata No. Kota Baubau 2. Pengaduan, saran dan masukan secara langsung via: <ul style="list-style-type: none"> - Telepon : 085756062092/081341527767 - Fax : - - SMS/WA : 085756062092 - Email : baubaudpmptsp@gmail.com - Facebook : @dpmptsp kota baubau - Instagram : @dpmptspkotabaubau - Website : dpmptsp.baubaukota.go.id 3. Waktu penyelesaian aduan 3 (tiga) hari 4. Tindak lanjut penanganan pengaduan, saran dan masukan adalah : <ol style="list-style-type: none"> a. Verifikasi aduan; b. Mediasi; c. Koordinasi dan cek lokasi d. Sanksi.
7	Dasar Hukum	<ol style="list-style-type: none"> 1. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik; 2. Undang-Undang Nomor 45 Tahun 2009 tentang Perubahan atas Undang-Undang Nomor 31 Tahun 2004 tentang Perikanan

NO	KOMPONEN	URAIAN
1	2	3
		<ol style="list-style-type: none"> 3. Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah; 4. Peraturan Pemerintah Nomor 28 Tahun 2017 tentang Pembudidayaan Ikan 5. Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 24 Tahun 2018 tentang Pelayanan Perizinan Berusaha Terintegrasi Secara Elektronik 6. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 15 Tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan 7. Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 138 Tahun 2017 tentang Penyelenggaraan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Daerah 8. Peraturan Menteri Kelautan dan Perikanan Nomor 67/PERMEN-KP/2018 tentang Usaha Pengolahan Ikan 9. Peraturan Walikota Baubau Nomor 6 Tahun 2018 tentang Pendelegasian Kewenangan Pelayanan Perizinan dan Non Perizinan dalam Rangka Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kepada Kepala Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Baubau
8	Sarana dan Prasarana atau Fasilitas	<ol style="list-style-type: none"> 1. Sarana <ol style="list-style-type: none"> a. Kendaraan Bermotor Roda 2 dan Roda 4 b. Meja dan Kursi c. Komputer dan kelengkapan d. Aplikasi Pelayanan e. Alat Tulis Kantor f. Formulir g. CCTV h. TV i. AC j. Locket Informasi k. Nomor Antrian Non Elektronik l. Buku Registrasi m. Buku peraturan perundang-undangan 2. Prasarana atau Fasilitas <ol style="list-style-type: none"> a. Locket Pelayanan b. Ruang Konsultasi dan Pengaduan c. Ruang Pendampingan dan Layanan Prioritas d. Toilet e. Ruang Menyusui f. Fasilitas Disabilitas g. Mushollah h. Ruang Tunggu i. Ruang Bermain Anak j. Lahan Parkir k. Ruang Tim Teknis l. Jaringan Wifi
9	Prosedur, Sistem dan Mekanisme	<ol style="list-style-type: none"> 1. Memahami tugas dan fungsi pelayanan yang baik: <ol style="list-style-type: none"> a. Bimbingan Teknis PTSP; b. Bimbingan Teknis Excellent Service bagi front Office 2. Memiliki skill pengoperasian sistem berbasis informasi teknologi (IT); 3. Memiliki kemampuan menganalisa maksud dan tujuan pelayanan melalui aplikasi dan peraturan perundang-undangan;
10	Jumlah Pelaksana	<p>Pelaksana Pelayanan terdiri dari :</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Petugas Informasi 2. Petugas Locket Pendaftaran/Verifikasi Berkas; 3. Petugas Teknis;

NO	KOMPONEN	URAIAN
<i>1</i>	<i>2</i>	<i>3</i>
		<ul style="list-style-type: none"> 4. Petugas Pencetak dan Penerbitan izin; 5. Petugas Pencatatan izin; 6. Pejabat Penandatanganan Izin; 7. Petugas Loker Penyerahan Izin.
11	Jaminan Pelayanan	Setiap pemohon mendapatkan pelayanan berdasarkan prosedur tetap yang diberikan oleh petugas berkompoten sesuai waktu penyelesaian izin dengan perilaku pelayanan ramah, cepat, tepat dan santun.
12	Pengawasan Internal	<p>Dilakukan oleh :</p> <ul style="list-style-type: none"> 1. Kepala Dinas Penanaman Modal dan PTSP Kota Baubau 2. Kepala Dinas Perikanan Kota Baubau 3. Kepala Bidang Pelayanan Perizinan dan Non Perizinan Usaha 4. Kepala Bidang Pengaduan dan Pelaporan Layanan 5. Kepala Bidang Pengendalian Pelaksanaan Penanaman Modal
13	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	<ul style="list-style-type: none"> 1. Keamanan produk di jamin keasliannya dengan adanya tanda tangan pejabat berwenang dan tanda barcode; 2. Keselamatan dan kenyamanan dalam pelayanan sangat diutamakan dan bebas dari pungutan liar.
14	Evaluasi Kineja Pelaksana	<ul style="list-style-type: none"> 1. IKM (Indeks Kepuasan Masyarakat); 2. Evaluasi Sistem Akuntabilitas Kinerja Pemerintah; 3. Sistem Informasi Perizinan; 4. Rapat Evaluasi yang dilaksanakan secara berkala; 5. Kotak saran dan kotak pengaduan.

**STANDAR PELAYANAN
SEKTOR PERHUBUNGAN**

NO	KOMPONEN	URAIAN
1	2	3
1	Produk Pelayanan	ANALISIS DAMPAK LALU LINTAS
2	Persyaratan Pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Surat Permohonan Bermaterai 2. Nomor Induk Berusaha (NIB) 3. Izin Usaha dari OSS (Online Single Submission) 4. Notifikasi Perizinan dan Fasilitas dari OSS (Online Single Submission) 5. Fotokopi Akta Pendirian/Perubahan Perusahaan (*jika berbadan hukum) 6. Surat Keterangan Rencana Kota (SKRK) Oleh Dinas PU dan Penataan Ruang 7. Dokumen Analisis Dampak Lalu Lintas 8. Fotokopi Kartu Tanda Penduduk (KTP) 9. Fotokopi NPWP 10. Pas Photo 4x6 11. Map Snelhektekter Plastik
3	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	<ol style="list-style-type: none"> 1. Pemohon mengajukan permohonan persetujuan pemenuhan komitmen izin melalui sistem SiCantik Cloud atau langsung ke Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Baubau; 2. Pemohon menyetorkan berkas permohonan persetujuan pemenuhan komitmen izin ke petugas Front Office untuk pemeriksaan berkas permohonan, apabila lengkap dan memenuhi persyaratan, pemohon menerima tanda terima berkas sebagai bukti pendaftaran izin; 3. Pemrosesan persetujuan pemenuhan komitmen izin oleh petugas dan Tim Teknis untuk diberikan rekomendasi/ pertimbangan teknis; 4. Penerbitan/penolakan izin melalui sistem SiCantik Cloud; 5. Pengambilan/penyerahan surat izin/surat penolakan melalui petugas Front Office.
4	Jangka Waktu Pelayanan	<p>5 (Lima) Hari (Jam Pelayanan)</p> <p>Senin s.d Kamis : 08:00 s.d 16:00 Wita</p> <p>Jum'at : 08:00 s.d 17:00 Wita</p>
5	Biaya/Tarif	Tidak ada biaya (gratis)
6	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Pengaduan dapat dilakukan secara tertulis melalui surat yang ditujukan kepada Kepala Dinas Penanaman Modal dan PTSP Kota Baubau, Jala Raya Palagimata No. Kota Baubau 2. Pengaduan, saran dan masukan secara langsung via: <ul style="list-style-type: none"> - Telepon : 085756062092/081341527767 - Fax : - - SMS/WA : 085756062092 - Email : baubaudpmptsp@gmail.com - Facebook : @dpmptsp kota baubau - Instagram : @dpmptspkotabaubau - Website : dpmptsp.baubaukota.go.id 3. Waktu penyelesaian aduan 3 (tiga) hari 4. Tindak lanjut penanganan pengaduan, saran dan masukan adalah : <ol style="list-style-type: none"> a. Verifikasi aduan; b. Mediasi; c. Koordinasi dan cek lokasi d. Sanksi.
7	Dasar Hukum	<ol style="list-style-type: none"> 1. Undang-Undang Nomor 22 Tahun 2009 tentang Lalu Lintas dan Angkutan Jalan 2. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik;

NO	KOMPONEN	URAIAN
1	2	3
		<ol style="list-style-type: none"> 3. Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah 4. Peraturan Pemerintah Nomor 74 Tahun 2014 tentang Angkutan Jalan 5. Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 24 Tahun 2018 tentang Pelayanan Perizinan Berusaha Terintegrasi Secara Elektronik 6. Keputusan Menteri Nomor 69 Tahun 1993 tentang Penyelenggaraan Angkutan Barang di Jalan 7. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 15 Tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan 8. Peraturan Menteri Perhubungan Republik Indonesia Nomor PM 75 Tahun 2015 tentang Penyelenggaraan Analisis Dampak Lalu Lintas 9. Peraturan Menteri Nomor 108 Tahun 2017 tentang Angkutan Orang dengan Kendaraan Bermotor Umum Tidak Dalam Trayek 10. Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 138 Tahun 2017 tentang Penyelenggaraan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Daerah 11. Peraturan Menteri Perhubungan Nomor PM 88 Tahun 2018 tentang Norma, Standar, Prosedur, dan Kriteria Perizinan Berusaha Terintegrasi Sektor Perhubungan di Bidang Darat 12. Peraturan Menteri Perhubungan Republik Indonesia Nomor PM 24 Tahun 2020 tentang Integrasi Pelayanan Perizinan Berusaha Secara Elektronik Sektor Perhubungan 13. Peraturan Walikota Baubau Nomor 6 Tahun 2018 tentang Pendelegasian Kewenangan Pelayanan Perizinan dan Non Perizinan dalam Rangka Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kepada Kepala Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Baubau
8	Sarana dan Prasarana atau Fasilitas	<ol style="list-style-type: none"> 1. Sarana <ol style="list-style-type: none"> a. Kendaraan Bermotor Roda 2 dan Roda 4 b. Meja dan Kursi c. Komputer dan kelengkapan d. Aplikasi Pelayanan e. Alat Tulis Kantor f. Formulir g. CCTV h. TV i. AC j. Loker Informasi k. Nomor Antrian Non Elektronik l. Buku peraturan perundang-undangan 2. Prasarana atau Fasilitas <ol style="list-style-type: none"> a. Loker Pelayanan b. Ruang Konsultasi dan Pengaduan c. Ruang Pendampingan dan Layanan Prioritas d. Toilet e. Ruang Menyusui f. Fasilitas Disabilitas g. Mushollah h. Ruang Tunggu i. Ruang Bermain Anak j. Lahan Parkir k. Ruang Tim Teknis l. Jaringan Wifi

NO	KOMPONEN	URAIAN
<i>1</i>	<i>2</i>	<i>3</i>
9	Prosedur, Sistem dan Mekanisme	<ol style="list-style-type: none"> 1. Memahami tugas dan fungsi pelayanan yang baik: <ol style="list-style-type: none"> a. Bimbingan Teknis PTSP; b. Bimbingan Teknis Excellent Service bagi front Office 2. Memiliki skill pengoperasian sistem berbasis informasi teknologi (IT); 3. Memiliki kemampuan menganalisa maksud dan tujuan pelayanan melalui aplikasi dan peraturan perundang-undangan;
10	Jumlah Pelaksana	<p>Pelaksana Pelayanan terdiri dari :</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Petugas Informasi 2. Petugas Loker Pendaftaran/Verifikasi Berkas; 3. Petugas Teknis; 4. Petugas Pencetak dan Penerbitan izin; 5. Petugas Pencatatan izin; 6. Pejabat Penandatanganan Izin; 7. Petugas Loker Penyerahan Izin.
11	Jaminan Pelayanan	Setiap pemohon mendapatkan pelayanan berdasarkan prosedur tetap yang diberikan oleh petugas berkompeten sesuai waktu penyelesaian izin dengan perilaku pelayanan ramah, cepat, tepat dan santun.
12	Pengawasan Internal	<p>Dilakukan oleh :</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Kepala Dinas Penanaman Modal dan PTSP Kota Baubau 2. Kepala Dinas Perhubungan Kota Baubau 3. Kepala Bidang Pelayanan Perizinan dan Non Perizinan Usaha 4. Kepala Bidang Pengaduan dan Pelaporan Layanan 5. Kepala Bidang Pengendalian Pelaksanaan Penanaman Modal
13	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Keamanan produk di jamin keasliannya dengan adanya tanda tangan pejabat berwenang dan tanda barcode; 2. Keselamatan dan kenyamanan dalam pelayanan sangat diutamakan dan bebas dari pungutan liar.
14	Evaluasi Kineja Pelaksana	<ol style="list-style-type: none"> 1. IKM (Indeks Kepuasan Masyarakat); 2. Evaluasi Sistem Akuntabilitas Kinerja Pemerintah; 3. Sistem Informasi Perizinan; 4. Rapat Evaluasi yang dilaksanakan secara berkala; 5. Kotak saran dan kotak pengaduan.

**STANDAR PELAYANAN
SEKTOR PERHUBUNGAN**

NO	KOMPONEN	URAIAN
<i>1</i>	<i>2</i>	<i>3</i>
1	Produk Pelayanan	IZIN PENYELENGGARAAN ANGKUTAN ORANG
2	Persyaratan Pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Surat Permohonan Bermaterai 2. Nomor Induk Berusaha (NIB) 3. Izin Usaha dari OSS (Online Single Submission) 4. Notifikasi Perizinan dan Fasilitas dari OSS (Online Single Submission) 5. Fotokopi Akta Pendirian/Perubahan Perusahaan (*jika berbadan hukum) 6. Fotokopi STNK 7. Fotokopi Buku Uji Kendaraan Bermotor 8. Pernyataan kesanggupan untuk memiliki atau menguasai 5 (lima) kendaraan bermotor 9. Pernyataan kesanggupan untuk menyediakan fasilitas penyimpanan kendaraan 10. Fotokopi Kartu Tanda Penduduk (KTP) 11. Fotokopi NPWP 12. Pas Photo 4x6 13. Map Snelhekker Plastik
3	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	<ol style="list-style-type: none"> 1. Pemohon mengajukan permohonan persetujuan pemenuhan komitmen izin melalui sistem SiCantik Cloud atau langsung ke Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Baubau; 2. Pemohon menyetorkan berkas permohonan persetujuan pemenuhan komitmen izin ke petugas Front Office untuk pemeriksaan berkas permohonan, apabila lengkap dan memenuhi persyaratan, pemohon menerima tanda terima berkas sebagai bukti pendaftaran izin; 3. Pemrosesan persetujuan pemenuhan komitmen izin oleh petugas dan Tim Teknis untuk diberikan rekomendasi/ pertimbangan teknis; 4. Penerbitan/penolakan izin melalui sistem SiCantik Cloud; 5. Pengambilan/penyerahan surat izin/surat penolakan melalui petugas Front Office.
4	Jangka Waktu Pelayanan	<p>5 (Lima) Hari (Jam Pelayanan)</p> <p>Senin s.d Kamis : 08:00 s.d 16:00 Wita</p> <p>Jum'at : 08:00 s.d 17:00 Wita</p>
5	Biaya/Tarif	Ada biaya/retribusi sesuai Peraturan Daerah
6	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Pengaduan dapat dilakukan secara tertulis melalui surat yang ditujukan kepada Kepala Dinas Penanaman Modal dan PTSP Kota Baubau, Jala Raya Palagimata No. Kota Baubau 2. Pengaduan, saran dan masukan secara langsung via: <ul style="list-style-type: none"> - Telepon : 085756062092/081341527767 - Fax : - - SMS/WA : 085756062092 - Email : baubaudpmptsp@gmail.com - Facebook : @dpmptsp kota baubau - Instagram : @dpmptspkotabaubau - Website : dpmptsp.baubaukota.go.id 3. Waktu penyelesaian aduan 3 (tiga) hari 4. Tindak lanjut penanganan pengaduan, saran dan masukan adalah : <ol style="list-style-type: none"> a. Verifikasi aduan; b. Mediasi; c. Koordinasi dan cek lokasi d. Sanksi.

NO	KOMPONEN	URAIAN
1	2	3
7	Dasar Hukum	<ol style="list-style-type: none"> 1. Undang-Undang Nomor 22 Tahun 2009 tentang Lalu Lintas dan Angkutan Jalan 2. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik; 3. Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah 4. Peraturan Pemerintah Nomor 74 Tahun 2014 tentang Angkutan Jalan 5. Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 24 Tahun 2018 tentang Pelayanan Perizinan Berusaha Terintegrasi Secara Elektronik 6. Keputusan Menteri Nomor 69 Tahun 1993 tentang Penyelenggaraan Angkutan Barang di Jalan 7. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 15 Tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan 8. Peraturan Menteri Nomor 108 Tahun 2017 tentang Angkutan Orang dengan Kendaraan Bermotor Umum Tidak Dalam Trayek 9. Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 138 Tahun 2017 tentang Penyelenggaraan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Daerah 10. Peraturan Menteri Perhubungan Nomor PM 88 Tahun 2018 tentang Norma, Standar, Prosedur, dan Kriteria Perizinan Berusaha Terintegrasi Sektor Perhubungan di Bidang Darat 11. Peraturan Menteri Perhubungan Republik Indonesia Nomor PM 24 Tahun 2020 tentang Integrasi Pelayanan Perizinan Berusaha Secara Elektronik Sektor Perhubungan 12. Peraturan Walikota Baubau Nomor 6 Tahun 2018 tentang Pendelegasian Kewenangan Pelayanan Perizinan dan Non Perizinan dalam Rangka Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kepada Kepala Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Baubau
8	Sarana dan Prasarana atau Fasilitas	<ol style="list-style-type: none"> 1. Sarana <ol style="list-style-type: none"> a. Kendaraan Bermotor Roda 2 dan Roda 4 b. Meja dan Kursi c. Komputer dan kelengkapan d. Aplikasi Pelayanan e. Alat Tulis Kantor f. Formulir g. CCTV h. TV i. AC j. Loker Informasi k. Nomor Antrian Non Elektronik l. Buku Registrasi m. Buku peraturan perundang-undangan 2. Prasarana atau Fasilitas <ol style="list-style-type: none"> a. Loker Pelayanan b. Ruang Konsultasi dan Pengaduan c. Ruang Pendampingan dan Layanan Prioritas d. Toilet e. Ruang Menyusui f. Fasilitas Disabilitas g. Mushollah h. Ruang Tunggu i. Ruang Bermain Anak j. Lahan Parkir

NO	KOMPONEN	URAIAN
1	2	3
		k. Ruang Tim Teknis 1. Jaringan Wifi
9	Prosedur, Sistem dan Mekanisme	1. Memahami tugas dan fungsi pelayanan yang baik: a. Bimbingan Teknis PTSP; b. Bimbingan Teknis Excellent Service bagi front Office 2. Memiliki skill pengoperasian sistem berbasis informasi teknologi (IT); 3. Memiliki kemampuan menganalisa maksud dan tujuan pelayanan melalui aplikasi dan peraturan perundang-undangan;
10	Jumlah Pelaksana	Pelaksana Pelayanan terdiri dari : 1. Petugas Informasi 2. Petugas Locket Pendaftaran/Verifikasi Berkas; 3. Petugas Teknis; 4. Petugas Pencetak dan Penerbitan izin; 5. Petugas Pencatatan izin; 6. Pejabat Penandatanganan Izin; 7. Petugas Locket Penyerahan Izin.
11	Jaminan Pelayanan	Setiap pemohon mendapatkan pelayanan berdasarkan prosedur tetap yang diberikan oleh petugas berkompeten sesuai waktu penyelesaian izin dengan perilaku pelayanan ramah, cepat, tepat dan santun.
12	Pengawasan Internal	Dilakukan oleh : 1. Kepala Dinas Penanaman Modal dan PTSP Kota Baubau 2. Kepala Dinas Perhubungan Kota Baubau 3. Kepala Bidang Pelayanan Perizinan dan Non Perizinan Usaha 4. Kepala Bidang Pengaduan dan Pelaporan Layanan 5. Kepala Bidang Pengendalian Pelaksanaan Penanaman Modal
13	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	1. Keamanan produk di jamin keasliannya dengan adanya tanda tangan pejabat berwenang dan tanda barcode; 2. Keselamatan dan kenyamanan dalam pelayanan sangat diutamakan dan bebas dari pungutan liar.
14	Evaluasi Kineja Pelaksana	1. IKM (Indeks Kepuasan Masyarakat); 2. Evaluasi Sistem Akuntabilitas Kinerja Pemerintah; 3. Sistem Informasi Perizinan; 4. Rapat Evaluasi yang dilaksanakan secara berkala; 5. Kotak saran dan kotak pengaduan.

**STANDAR PELAYANAN
SEKTOR PERHUBUNGAN**

NO	KOMPONEN	URAIAN
1	2	3
1	Produk Pelayanan	IZIN PENYELENGGARAAN DAN PEMBANGUNAN FASILITAS PARKIR
2	Persyaratan Pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Surat Permohonan Bermaterai 2. Nomor Induk Berusaha (NIB) 3. Izin Usaha dari OSS (Online Single Submission) 4. Notifikasi Perizinan dan Fasilitas dari OSS (Online Single Submission) 5. Fotokopi Akta Pendirian/Perubahan Perusahaan (*jika berbadan hukum) 6. Surat Keterangan Rencana Kota (SKRK) Oleh Dinas PU dan Penataan Ruang 7. Fotokopi Izin Mendirikan Bangunan/Surat Perjanjian Sewa Menyewa Bangunan 8. Izin Lingkungan yang telah memenuhi komitmen dan berlaku efektif dari OSS (Online Single Submission) 9. Dokumen Kepemilikan Tanah 10. Peta lokasi tempat fasilitas parkir untuk umum 11. Denah marka parkir, luas area parkir dan perhitungan kapasitas parkir 12. Analisis Dampak Lalu Lintas <i>*) Jika memenuhi syarat sesuai Peraturan Menteri Perhubungan No. 75 Tahun 2015</i> 13. Fotokopi Kartu Tanda Penduduk (KTP) 14. Fotokopi NPWP 15. Pas Photo 4x6 16. Map Snelhekker Plastik
3	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	<ol style="list-style-type: none"> 1. Pemohon mengajukan permohonan persetujuan pemenuhan komitmen izin melalui sistem SiCantik Cloud atau langsung ke Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Baubau; 2. Pemohon menyetorkan berkas permohonan persetujuan pemenuhan komitmen izin ke petugas Front Office untuk pemeriksaan berkas permohonan, apabila lengkap dan memenuhi persyaratan, pemohon menerima tanda terima berkas sebagai bukti pendaftaran izin; 3. Pemrosesan persetujuan pemenuhan komitmen izin oleh petugas dan Tim Teknis untuk diberikan rekomendasi/ pertimbangan teknis; 4. Penerbitan/penolakan izin melalui sistem SiCantik Cloud; 5. Pengambilan/penyerahan surat izin/surat penolakan melalui petugas Front Office.
4	Jangka Waktu Pelayanan	<p>5 (Lima) Hari (Jam Pelayanan)</p> <p>Senin s.d Kamis : 08:00 s.d 16:00 Wita</p> <p>Jum'at : 08:00 s.d 17:00 Wita</p>
5	Biaya/Tarif	Tidak ada biaya (gratis)
6	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Pengaduan dapat dilakukan secara tertulis melalui surat yang ditujukan kepada Kepala Dinas Penanaman Modal dan PTSP Kota Baubau, Jala Raya Palagimata No. Kota Baubau 2. Pengaduan, saran dan masukan secara langsung via: <ul style="list-style-type: none"> - Telepon : 085756062092/081341527767 - Fax : - - SMS/WA : 085756062092 - Email : baubaudpmptsp@gmail.com - Facebook : @dpmptsp kota baubau - Instagram : @dpmptspkotabaubau - Website : dpmptsp.baubaukota.go.id

NO	KOMPONEN	URAIAN
1	2	3
		3. Waktu penyelesaian aduan 3 (tiga) hari 4. Tindak lanjut penanganan pengaduan, saran dan masukan adalah : a. Verifikasi aduan; b. Mediasi; c. Koordinasi dan cek lokasi d. Sanksi.
7	Dasar Hukum	1. Undang-Undang Nomor 22 Tahun 2009 tentang Lalu Lintas dan Angkutan Jalan 2. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik; 3. Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah 4. Peraturan Pemerintah Nomor 74 Tahun 2014 tentang Angkutan Jalan 5. Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 24 Tahun 2018 tentang Pelayanan Perizinan Berusaha Terintegrasi Secara Elektronik 6. Keputusan Menteri Nomor 69 Tahun 1993 tentang Penyelenggaraan Angkutan Barang di Jalan 7. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 15 Tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan 8. Peraturan Menteri Nomor 108 Tahun 2017 tentang Angkutan Orang dengan Kendaraan Bermotor Umum Tidak Dalam Trayek 9. Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 138 Tahun 2017 tentang Penyelenggaraan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Daerah 10. Peraturan Menteri Perhubungan Nomor PM 88 Tahun 2018 tentang Norma, Standar, Prosedur, dan Kriteria Perizinan Berusaha Terintegrasi Sektor Perhubungan di Bidang Darat 11. Peraturan Menteri Perhubungan Republik Indonesia Nomor PM 24 Tahun 2020 tentang Integrasi Pelayanan Perizinan Berusaha Secara Elektronik Sektor Perhubungan 12. Peraturan Walikota Baubau Nomor 6 Tahun 2018 tentang Pendelegasian Kewenangan Pelayanan Perizinan dan Non Perizinan dalam Rangka Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kepada Kepala Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Baubau
8	Sarana dan Prasarana atau Fasilitas	1. Sarana a. Kendaraan Bermotor Roda 2 dan Roda 4 b. Meja dan Kursi c. Komputer dan kelengkapan d. Aplikasi Pelayanan e. Alat Tulis Kantor f. Formulir g. CCTV h. TV i. AC j. Locket Informasi k. Nomor Antrian Non Elektronik l. Buku Registrasi m. Buku peraturan perundang-undangan 2. Prasarana atau Fasilitas a. Locket Pelayanan b. Ruang Konsultasi dan Pengaduan c. Ruang Pendampingan dan Layanan Prioritas

NO	KOMPONEN	URAIAN
1	2	3
		<ul style="list-style-type: none"> d. Toilet e. Ruang Menyusui f. Fasilitas Disabilitas g. Mushollah h. Ruang Tunggu i. Ruang Bermain Anak j. Lahan Parkir k. Ruang Tim Teknis l. Jaringan Wifi
9	Prosedur, Sistem dan Mekanisme	<ul style="list-style-type: none"> 1. Memahami tugas dan fungsi pelayanan yang baik: <ul style="list-style-type: none"> a. Bimbingan Teknis PTSP; b. Bimbingan Teknis Excellent Service bagi front Office 2. Memiliki skill pengoperasian sistem berbasis informasi teknologi (IT); 3. Memiliki kemampuan menganalisa maksud dan tujuan pelayanan melalui aplikasi dan peraturan perundang-undangan;
10	Jumlah Pelaksana	<p>Pelaksana Pelayanan terdiri dari :</p> <ul style="list-style-type: none"> 1. Petugas Informasi 2. Petugas Loker Pendaftaran/Verifikasi Berkas; 3. Petugas Teknis; 4. Petugas Pencetak dan Penerbitan izin; 5. Petugas Pencatatan izin; 6. Pejabat Penandatanganan Izin; 7. Petugas Loker Penyerahan Izin.
11	Jaminan Pelayanan	Setiap pemohon mendapatkan pelayanan berdasarkan prosedur tetap yang diberikan oleh petugas berkompeten sesuai waktu penyelesaian izin dengan perilaku pelayanan ramah, cepat, tepat dan santun.
12	Pengawasan Internal	<p>Dilakukan oleh :</p> <ul style="list-style-type: none"> 1. Kepala Dinas Penanaman Modal dan PTSP Kota Baubau 2. Kepala Dinas Perhubungan Kota Baubau 3. Kepala Bidang Pelayanan Perizinan dan Non Perizinan Usaha 4. Kepala Bidang Pengaduan dan Pelaporan Layanan 5. Kepala Bidang Pengendalian Pelaksanaan Penanaman Modal
13	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	<ul style="list-style-type: none"> 1. Keamanan produk di jamin keasliannya dengan adanya tanda tangan pejabat berwenang dan tanda barcode; 2. Keselamatan dan kenyamanan dalam pelayanan sangat diutamakan dan bebas dari pungutan liar.
14	Evaluasi Kineja Pelaksana	<ul style="list-style-type: none"> 1. IKM (Indeks Kepuasan Masyarakat); 2. Evaluasi Sistem Akuntabilitas Kinerja Pemerintah; 3. Sistem Informasi Perizinan; 4. Rapat Evaluasi yang dilaksanakan secara berkala; 5. Kotak saran dan kotak pengaduan.

**STANDAR PELAYANAN
SEKTOR PERHUBUNGAN**

NO	KOMPONEN	URAIAN
1	2	3
1	Produk Pelayanan	IZIN USAHA ANGKUTAN LAUT PELAYARAN RAKYAT
2	Persyaratan Pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Surat Permohonan Bermaterai 2. Nomor Induk Berusaha (NIB) 3. Izin Usaha dari OSS (Online Single Submission) 4. Notifikasi Perizinan dan Fasilitas dari OSS (Online Single Submission) 5. Fotokopi Akta Pendirian/Perubahan Perusahaan (*jika berbadan hukum) 6. Fotocopi Sertifikat Kelaikan Kapal dan Sungai 7. Fotokopi Kartu Tanda Penduduk (KTP) 8. Fotokopi NPWP 9. Pas Photo 4x6 10. Map Snelhekteer Plastik
3	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	<ol style="list-style-type: none"> 1. Pemohon mengajukan permohonan persetujuan pemenuhan komitmen izin melalui sistem SiCantik Cloud atau langsung ke Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Baubau; 2. Pemohon menyetorkan berkas permohonan persetujuan pemenuhan komitmen izin ke petugas Front Office untuk pemeriksaan berkas permohonan, apabila lengkap dan memenuhi persyaratan, pemohon menerima tanda terima berkas sebagai bukti pendaftaran izin; 3. Pemrosesan persetujuan pemenuhan komitmen izin oleh petugas dan Tim Teknis untuk diberikan rekomendasi/pertimbangan teknis; 4. Penerbitan/penolakan izin melalui sistem SiCantik Cloud; 5. Pengambilan/penyerahan surat izin/surat penolakan melalui petugas Front Office.
4	Jangka Waktu Pelayanan	<p>5 (Lima) Hari (Jam Pelayanan)</p> <p>Senin s.d Kamis : 08:00 s.d 16:00 Wita</p> <p>Jum'at : 08:00 s.d 17:00 Wita</p>
5	Biaya/Tarif	Tidak ada biaya (gratis)
6	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Pengaduan dapat dilakukan secara tertulis melalui surat yang ditujukan kepada Kepala Dinas Penanaman Modal dan PTSP Kota Baubau, Jala Raya Palagimata No. Kota Baubau 2. Pengaduan, saran dan masukan secara langsung via: <ul style="list-style-type: none"> - Telepon : 085756062092/081341527767 - Fax : - - SMS/WA : 085756062092 - Email : baubaudpmptsp@gmail.com - Facebook : @dpmptsp kota baubau - Instagram : @dpmptspkotabaubau - Website : dpmptsp.baubaukota.go.id 3. Waktu penyelesaian aduan 3 (tiga) hari 4. Tindak lanjut penanganan pengaduan, saran dan masukan adalah : <ol style="list-style-type: none"> a. Verifikasi aduan; b. Mediasi; c. Koordinasi dan cek lokasi d. Sanksi.
7	Dasar Hukum	<ol style="list-style-type: none"> 1. Undang-Undang Nomor 17 Tahun 2008 tentang Pelayanan 2. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik; 3. Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah

NO	KOMPONEN	URAIAN
1	2	3
		<ol style="list-style-type: none"> 4. Peraturan Pemerintah Nomor 20 Tahun 2010 tentang Angkutan di Perairan 5. Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 24 Tahun 2018 tentang Pelayanan Perizinan Berusaha Terintegrasi Secara Elektronik 6. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 15 Tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan 7. Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 138 Tahun 2017 tentang Penyelenggaraan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Daerah 8. Peraturan Menteri Perhubungan Nomor PM 89 Tahun 2018 tentang Norma, Standar, Prosedur, dan Kriteria Perizinan Berusaha Terintegrasi Sektor Perhubungan di Bidang Laut 9. Peraturan Menteri Perhubungan Republik Indonesia Nomor PM 24 Tahun 2020 tentang Integrasi Pelayanan Perizinan Berusaha Secara Elektronik Sektor Perhubungan 10. Peraturan Walikota Baubau Nomor 6 Tahun 2018 tentang Pendelegasian Kewenangan Pelayanan Perizinan dan Non Perizinan dalam Rangka Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kepada Kepala Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Baubau
8	Sarana dan Prasarana atau Fasilitas	<ol style="list-style-type: none"> 1. Sarana <ol style="list-style-type: none"> a. Kendaraan Bermotor Roda 2 dan Roda 4 b. Meja dan Kursi c. Komputer dan kelengkapan d. Aplikasi Pelayanan e. Alat Tulis Kantor f. Formulir g. CCTV h. TV i. AC j. Loker Informasi k. Nomor Antrian Non Elektronik l. Buku Registrasi m. Buku peraturan perundang-undangan 2. Prasarana atau Fasilitas <ol style="list-style-type: none"> a. Loker Pelayanan b. Ruang Konsultasi dan Pengaduan c. Ruang Pendampingan dan Layanan Prioritas d. Toilet e. Ruang Menyusui f. Fasilitas Disabilitas g. Mushollah h. Ruang Tunggu i. Ruang Bermain Anak j. Lahan Parkir k. Ruang Tim Teknis l. Jaringan Wifi
9	Prosedur, Sistem dan Mekanisme	<ol style="list-style-type: none"> 1. Memahami tugas dan fungsi pelayanan yang baik: <ol style="list-style-type: none"> a. Bimbingan Teknis PTSP; b. Bimbingan Teknis Excellent Service bagi front Office 2. Memiliki skill pengoperasian sistem berbasis informasi teknologi (IT); 3. Memiliki kemampuan menganalisa maksud dan tujuan pelayanan melalui aplikasi dan peraturan perundang-undangan;
10	Jumlah Pelaksana	<p>Pelaksana Pelayanan terdiri dari :</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Petugas Informasi

NO	KOMPONEN	URAIAN
<i>1</i>	<i>2</i>	<i>3</i>
		2. Petugas Loker Pendaftaran/Verifikasi Berkas; 3. Petugas Teknis; 4. Petugas Pencetak dan Penerbitan izin; 5. Petugas Pencatatan izin; 6. Pejabat Penandatanganan Izin; 7. Petugas Loker Penyerahan Izin.
11	Jaminan Pelayanan	Setiap pemohon mendapatkan pelayanan berdasarkan prosedur tetap yang diberikan oleh petugas berkompoten sesuai waktu penyelesaian izin dengan perilaku pelayanan ramah, cepat, tepat dan santun.
12	Pengawasan Internal	Dilakukan oleh : 1. Kepala Dinas Penanaman Modal dan PTSP Kota Baubau 2. Kepala Dinas Perhubungan Kota Baubau 3. Kepala Bidang Pelayanan Perizinan dan Non Perizinan Usaha 4. Kepala Bidang Pengaduan dan Pelaporan Layanan 5. Kepala Bidang Pengendalian Pelaksanaan Penanaman Modal
13	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	1. Keamanan produk di jamin keasliannya dengan adanya tanda tangan pejabat berwenang dan tanda barcode; 2. Keselamatan dan kenyamanan dalam pelayanan sangat diutamakan dan bebas dari pungutan liar.
14	Evaluasi Kineja Pelaksana	1. IKM (Indeks Kepuasan Masyarakat); 2. Evaluasi Sistem Akuntabilitas Kinerja Pemerintah; 3. Sistem Informasi Perizinan; 4. Rapat Evaluasi yang dilaksanakan secara berkala; 5. Kotak saran dan kotak pengaduan.

**STANDAR PELAYANAN
SEKTOR PERTANIAN**

NO	KOMPONEN	URAIAN
1	2	3
1	Produk Pelayanan	PENDAFTARAN USAHA TANAMAN PANGAN
2	Persyaratan Pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Surat Permohonan Bermaterai 2. Nomor Induk Berusaha (NIB) 3. Izin Usaha dari OSS (Online Single Submission) 4. Notifikasi Perizinan dan Fasilitas dari OSS (Online Single Submission) 5. Fotokopi Akta Pendirian/Perubahan Perusahaan (*jika berbadan hukum) 6. Persetujuan Pemenuhan Komitmen SPPL/UKL-UPL/AMDAL 7. Persetujuan Pemenuhan Komitmen Izin Lokasi 8. Fotokopi Kartu Tanda Penduduk (KTP) 9. Fotokopi NPWP 10. Pas Photo 4x6 11. Map Snelhektekter Plastik
3	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	<ol style="list-style-type: none"> 1. Pemohon mengajukan permohonan persetujuan pemenuhan komitmen izin melalui sistem SiCantik Cloud atau langsung ke Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Baubau; 2. Pemohon menyetorkan berkas permohonan persetujuan pemenuhan komitmen izin ke petugas Front Office untuk pemeriksaan berkas permohonan, apabila lengkap dan memenuhi persyaratan, pemohon menerima tanda terima berkas sebagai bukti pendaftaran izin; 3. Pemrosesan persetujuan pemenuhan komitmen izin oleh petugas dan Tim Teknis untuk diberikan rekomendasi/pertimbangan teknis; 4. Penerbitan/penolakan izin melalui sistem SiCantik Cloud; 5. Pengambilan/penyerahan surat izin/surat penolakan melalui petugas Front Office.
4	Jangka Waktu Pelayanan	<p>5 (Lima) Hari (Jam Pelayanan)</p> <p>Senin s.d Kamis : 08:00 s.d 16:00 Wita</p> <p>Jum'at : 08:00 s.d 17:00 Wita</p>
5	Biaya/Tarif	Tidak ada biaya (gratis)
6	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Pengaduan dapat dilakukan secara tertulis melalui surat yang ditujukan kepada Kepala Dinas Penanaman Modal dan PTSP Kota Baubau, Jala Raya Palagimata No. Kota Baubau 2. Pengaduan, saran dan masukan secara langsung via: <ol style="list-style-type: none"> - Telepon : 085756062092/081341527767 - Fax : - - SMS/WA : 085756062092 - Email : baubaudpmptsp@gmail.com - Facebook : @dpmptsp kota baubau - Instagram : @dpmptspkotabaubau - Website : dpmptsp.baubaukota.go.id 3. Waktu penyelesaian aduan 3 (tiga) hari 4. Tindak lanjut penanganan pengaduan, saran dan masukan adalah : <ol style="list-style-type: none"> a. Verifikasi aduan; b. Mediasi; c. Koordinasi dan cek lokasi d. Sanksi.
7	Dasar Hukum	<ol style="list-style-type: none"> 1. Undang-Undang Nomor 12 Tahun 1992 tentang Sistem Budidaya Tanaman 2. Undang-Undang Nomor 18 Tahun 2009 tentang Peternakan dan Kesehatan Hewan

NO	KOMPONEN	URAIAN
1	2	3
		<ol style="list-style-type: none"> 3. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik; 4. Undang-Undang Nomor 13 Tahun 2010 tentang Hortikultura 5. Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah 6. Undang-Undang 39 Tahun 2014 tentang Perkebunan 7. Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 24 Tahun 2018 tentang Pelayanan Perizinan Berusaha Terintegrasi Secara Elektronik 8. Peraturan Menteri Pertanian Nomor 98 Tahun 2013 Tentang Pedoman Perizinan Usaha Perkebunan 9. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 15 Tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan 10. Peraturan Menteri Pertanian Republik Indonesia Nomor 21/Permentan/Kb.410/6/2017 Tentang Perubahan Kedua Atas Peraturan Menteri Pertanian Nomor 98/Permentan/Ot.140/9/2013 Tentang Pedoman Perizinan Usaha Perkebunan 11. Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 138 Tahun 2017 tentang Penyelenggaraan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Daerah 12. Peraturan Menteri Pertanian Republik Indonesia Nomor 27 Tahun 2019 Tentang Perubahan atas Peraturan Menteri Pertanian Nomor 05 Tahun 2019 tentang Tata Cara Perizinan Berusaha Sektor Pertanian 13. Peraturan Menteri Pertanian Nomor 45 Tahun 2019 tentang Pelayanan Perizinan Berusaha Terintegrasi Secara Elektronik di Bidang Pertanian 14. Peraturan Menteri Pertanian Nomor 14 Tahun 2020 tentang Pendaftaran dan Perizinan Usaha Peternakan 15. Peraturan Walikota Baubau Nomor 6 Tahun 2018 tentang Pendelegasian Kewenangan Pelayanan Perizinan dan Non Perizinan dalam Rangka Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kepada Kepala Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Baubau
8	Sarana dan Prasarana atau Fasilitas	<ol style="list-style-type: none"> 1. Sarana <ol style="list-style-type: none"> a. Kendaraan Bermotor Roda 2 dan Roda 4 b. Meja dan Kursi c. Komputer dan kelengkapan d. Aplikasi Pelayanan e. Alat Tulis Kantor f. Formulir g. CCTV h. TV i. AC j. Loket Informasi k. Nomor Antrian Non Elektronik l. Buku Registrasi m. Buku peraturan perundang-undangan 2. Prasarana atau Fasilitas <ol style="list-style-type: none"> a. Loket Pelayanan b. Ruang Konsultasi dan Pengaduan c. Ruang Pendampingan dan Layanan Prioritas d. Toilet e. Ruang Menyusui f. Fasilitas Disabilitas g. Mushollah h. Ruang Tunggu

NO	KOMPONEN	URAIAN
<i>1</i>	<i>2</i>	<i>3</i>
		<ul style="list-style-type: none"> i. Ruang Bermain Anak j. Lahan Parkir k. Ruang Tim Teknis l. Jaringan Wifi
9	Prosedur, Sistem dan Mekanisme	<ul style="list-style-type: none"> 1. Memahami tugas dan fungsi pelayanan yang baik: <ul style="list-style-type: none"> a. Bimbingan Teknis PTSP; b. Bimbingan Teknis Excellent Service bagi front Office 2. Memiliki skill pengoperasian sistem berbasis informasi teknologi (IT); 3. Memiliki kemampuan menganalisa maksud dan tujuan pelayanan melalui aplikasi dan peraturan perundang-undangan;
10	Jumlah Pelaksana	<p>Pelaksana Pelayanan terdiri dari :</p> <ul style="list-style-type: none"> 1. Petugas Informasi 2. Petugas Loker Pendaftaran/Verifikasi Berkas; 3. Petugas Teknis; 4. Petugas Pencetak dan Penerbitan izin; 5. Petugas Pencatatan izin; 6. Pejabat Penandatanganan Izin; 7. Petugas Loker Penyerahan Izin.
11	Jaminan Pelayanan	Setiap pemohon mendapatkan pelayanan berdasarkan prosedur tetap yang diberikan oleh petugas berkompoten sesuai waktu penyelesaian izin dengan perilaku pelayanan ramah, cepat, tepat dan santun.
12	Pengawasan Internal	<p>Dilakukan oleh :</p> <ul style="list-style-type: none"> 1. Kepala Dinas Penanaman Modal dan PTSP Kota Baubau 2. Kepala Dinas Pertanian Kota Baubau 3. Kepala Bidang Pelayanan Perizinan dan Non Perizinan Usaha 4. Kepala Bidang Pengaduan dan Pelaporan Layanan 5. Kepala Bidang Pengendalian Pelaksanaan Penanaman Modal
13	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	<ul style="list-style-type: none"> 1. Keamanan produk di jamin keasliannya dengan adanya tanda tangan pejabat berwenang dan tanda barcode; 2. Keselamatan dan kenyamanan dalam pelayanan sangat diutamakan dan bebas dari pungutan liar.
14	Evaluasi Kineja Pelaksana	<ul style="list-style-type: none"> 1. IKM (Indeks Kepuasan Masyarakat); 2. Evaluasi Sistem Akuntabilitas Kinerja Pemerintah; 3. Sistem Informasi Perizinan; 4. Rapat Evaluasi yang dilaksanakan secara berkala; 5. Kotak saran dan kotak pengaduan.

**STANDAR PELAYANAN
SEKTOR PERTANIAN**

NO	KOMPONEN	URAIAN
1	2	3
1	Produk Pelayanan	PENDAFTARAN USAHA PETERNAKAN
2	Persyaratan Pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Surat Permohonan Bermaterai 2. Nomor Induk Berusaha (NIB) 3. Izin Usaha dari OSS (Online Single Submission) 4. Notifikasi Perizinan dan Fasilitas dari OSS (Online Single Submission) 5. Fotokopi Akta Pendirian/Perubahan Perusahaan (*jika berbadan hukum) 6. Persetujuan Pemenuhan Komitmen SPPL/UKL-UPL/AMDAL 7. Persetujuan Pemenuhan Komitmen Izin Lokasi 8. Fotokopi Kartu Tanda Penduduk (KTP) 9. Fotokopi NPWP 10. Pas Photo 4x6 11. Map Snelhektekter Plastik
3	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	<ol style="list-style-type: none"> 1. Pemohon mengajukan permohonan persetujuan pemenuhan komitmen izin melalui sistem SiCantik Cloud atau langsung ke Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Baubau; 2. Pemohon menyetorkan berkas permohonan persetujuan pemenuhan komitmen izin ke petugas Front Office untuk pemeriksaan berkas permohonan, apabila lengkap dan memenuhi persyaratan, pemohon menerima tanda terima berkas sebagai bukti pendaftaran izin; 3. Pemrosesan persetujuan pemenuhan komitmen izin oleh petugas dan Tim Teknis untuk diberikan rekomendasi/pertimbangan teknis; 4. Penerbitan/penolakan izin melalui sistem SiCantik Cloud; 5. Pengambilan/penyerahan surat izin/surat penolakan melalui petugas Front Office.
4	Jangka Waktu Pelayanan	<p>5 (Lima) Hari (Jam Pelayanan)</p> <p>Senin s.d Kamis : 08:00 s.d 16:00 Wita</p> <p>Jum'at : 08:00 s.d 17:00 Wita</p>
5	Biaya/Tarif	Tidak ada biaya (gratis)
6	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Pengaduan dapat dilakukan secara tertulis melalui surat yang ditujukan kepada Kepala Dinas Penanaman Modal dan PTSP Kota Baubau, Jala Raya Palagimata No. Kota Baubau 2. Pengaduan, saran dan masukan secara langsung via: <ul style="list-style-type: none"> - Telepon : 085756062092/081341527767 - Fax : - - SMS/WA : 085756062092 - Email : baubaudpmptsp@gmail.com - Facebook : @dpmptsp kota baubau - Instagram : @dpmptspkotabaubau - Website : dpmptsp.baubaukota.go.id 3. Waktu penyelesaian aduan 3 (tiga) hari 4. Tindak lanjut penanganan pengaduan, saran dan masukan adalah : <ol style="list-style-type: none"> a. Verifikasi aduan; b. Mediasi; c. Koordinasi dan cek lokasi d. Sanksi.
7	Dasar Hukum	<ol style="list-style-type: none"> 1. Undang-Undang Nomor 12 Tahun 1992 tentang Sistem Budidaya Tanaman 2. Undang-Undang Nomor 18 Tahun 2009 tentang Peternakan dan Kesehatan Hewan

NO	KOMPONEN	URAIAN
1	2	3
		<ol style="list-style-type: none"> 3. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik; 4. Undang-Undang Nomor 13 Tahun 2010 tentang Hortikultura 5. Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah 6. Undang-Undang 39 Tahun 2014 tentang Perkebunan 7. Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 24 Tahun 2018 tentang Pelayanan Perizinan Berusaha Terintegrasi Secara Elektronik 8. Peraturan Menteri Pertanian Nomor 98 Tahun 2013 Tentang Pedoman Perizinan Usaha Perkebunan 9. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 15 Tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan 10. Peraturan Menteri Pertanian Republik Indonesia Nomor 21/Permentan/Kb.410/6/2017 Tentang Perubahan Kedua Atas Peraturan Menteri Pertanian Nomor 98/Permentan/Ot.140/9/2013 Tentang Pedoman Perizinan Usaha Perkebunan 11. Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 138 Tahun 2017 tentang Penyelenggaraan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Daerah 12. Peraturan Menteri Pertanian Republik Indonesia Nomor 27 Tahun 2019 Tentang Perubahan atas Peraturan Menteri Pertanian Nomor 05 Tahun 2019 tentang Tata Cara Perizinan Berusaha Sektor Pertanian 13. Peraturan Menteri Pertanian Nomor 45 Tahun 2019 tentang Pelayanan Perizinan Berusaha Terintegrasi Secara Elektronik di Bidang Pertanian 14. Peraturan Menteri Pertanian Nomor 14 Tahun 2020 tentang Pendaftaran dan Perizinan Usaha Peternakan 15. Peraturan Walikota Baubau Nomor 6 Tahun 2018 tentang Pendelegasian Kewenangan Pelayanan Perizinan dan Non Perizinan dalam Rangka Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kepada Kepala Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Baubau
8	Sarana dan Prasarana atau Fasilitas	<ol style="list-style-type: none"> 1. Sarana <ol style="list-style-type: none"> a. Kendaraan Bermotor Roda 2 dan Roda 4 b. Meja dan Kursi c. Komputer dan kelengkapan d. Aplikasi Pelayanan e. Alat Tulis Kantor f. Formulir g. CCTV h. TV i. AC j. Loket Informasi k. Nomor Antrian Non Elektronik l. Buku Registrasi m. Buku peraturan perundang-undangan 2. Prasarana atau Fasilitas <ol style="list-style-type: none"> a. Loket Pelayanan b. Ruang Konsultasi dan Pengaduan c. Ruang Pendampingan dan Layanan Prioritas d. Toilet e. Ruang Menyusui f. Fasilitas Disabilitas g. Mushollah h. Ruang Tunggu

NO	KOMPONEN	URAIAN
<i>1</i>	<i>2</i>	<i>3</i>
		<ul style="list-style-type: none"> i. Ruang Bermain Anak j. Lahan Parkir k. Ruang Tim Teknis l. Jaringan Wifi
9	Prosedur, Sistem dan Mekanisme	<ol style="list-style-type: none"> 1. Memahami tugas dan fungsi pelayanan yang baik: <ul style="list-style-type: none"> a. Bimbingan Teknis PTSP; b. Bimbingan Teknis Excellent Service bagi front Office 2. Memiliki skill pengoperasian sistem berbasis informasi teknologi (IT); 3. Memiliki kemampuan menganalisa maksud dan tujuan pelayanan melalui aplikasi dan peraturan perundang-undangan;
10	Jumlah Pelaksana	<p>Pelaksana Pelayanan terdiri dari :</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Petugas Informasi 2. Petugas Loker Pendaftaran/Verifikasi Berkas; 3. Petugas Teknis; 4. Petugas Pencetak dan Penerbitan izin; 5. Petugas Pencatatan izin; 6. Pejabat Penandatanganan Izin; 7. Petugas Loker Penyerahan Izin.
11	Jaminan Pelayanan	Setiap pemohon mendapatkan pelayanan berdasarkan prosedur tetap yang diberikan oleh petugas berkompeten sesuai waktu penyelesaian izin dengan perilaku pelayanan ramah, cepat, tepat dan santun.
12	Pengawasan Internal	<p>Dilakukan oleh :</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Kepala Dinas Penanaman Modal dan PTSP Kota Baubau 2. Kepala Dinas Pertanian Kota Baubau 3. Kepala Bidang Pelayanan Perizinan dan Non Perizinan Usaha 4. Kepala Bidang Pengaduan dan Pelaporan Layanan 5. Kepala Bidang Pengendalian Pelaksanaan Penanaman Modal
13	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Keamanan produk di jamin keasliannya dengan adanya tanda tangan pejabat berwenang dan tanda barcode; 2. Keselamatan dan kenyamanan dalam pelayanan sangat diutamakan dan bebas dari pungutan liar.
14	Evaluasi Kineja Pelaksana	<ol style="list-style-type: none"> 1. IKM (Indeks Kepuasan Masyarakat); 2. Evaluasi Sistem Akuntabilitas Kinerja Pemerintah; 3. Sistem Informasi Perizinan; 4. Rapat Evaluasi yang dilaksanakan secara berkala; 5. Kotak saran dan kotak pengaduan.

**STANDAR PELAYANAN
SEKTOR PERTANIAN**

NO	KOMPONEN	URAIAN
1	2	3
1	Produk Pelayanan	PENDAFTARAN USAHA PERKEBUNAN
2	Persyaratan Pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Surat Permohonan Bermaterai 2. Nomor Induk Berusaha (NIB) 3. Izin Usaha dari OSS (Online Single Submission) 4. Notifikasi Perizinan dan Fasilitas dari OSS (Online Single Submission) 5. Fotokopi Akta Pendirian/Perubahan Perusahaan (*jika berbadan hukum) 6. Persetujuan Pemenuhan Komitmen SPPL/UKL-UPL/AMDAL 7. Persetujuan Pemenuhan Komitmen Izin Lokasi 8. Fotokopi Kartu Tanda Penduduk (KTP) 9. Fotokopi NPWP 10. Pas Photo 4x6 11. Map Snelhektekter Plastik
3	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	<ol style="list-style-type: none"> 1. Pemohon mengajukan permohonan persetujuan pemenuhan komitmen izin melalui sistem SiCantik Cloud atau langsung ke Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Baubau; 2. Pemohon menyetorkan berkas permohonan persetujuan pemenuhan komitmen izin ke petugas Front Office untuk pemeriksaan berkas permohonan, apabila lengkap dan memenuhi persyaratan, pemohon menerima tanda terima berkas sebagai bukti pendaftaran izin; 3. Pemrosesan persetujuan pemenuhan komitmen izin oleh petugas dan Tim Teknis untuk diberikan rekomendasi/pertimbangan teknis; 4. Penerbitan/penolakan izin melalui sistem SiCantik Cloud; 5. Pengambilan/penyerahan surat izin/surat penolakan melalui petugas Front Office.
4	Jangka Waktu Pelayanan	<p>5 (Lima) Hari (Jam Pelayanan)</p> <p>Senin s.d Kamis : 08:00 s.d 16:00 Wita</p> <p>Jum'at : 08:00 s.d 17:00 Wita</p>
5	Biaya/Tarif	Tidak ada biaya (gratis)
6	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Pengaduan dapat dilakukan secara tertulis melalui surat yang ditujukan kepada Kepala Dinas Penanaman Modal dan PTSP Kota Baubau, Jala Raya Palagimata No. Kota Baubau 2. Pengaduan, saran dan masukan secara langsung via: <ol style="list-style-type: none"> - Telepon : 085756062092/081341527767 - Fax : - - SMS/WA : 085756062092 - Email : baubaudpmptsp@gmail.com - Facebook : @dpmptsp kota baubau - Instagram : @dpmptspkotabaubau - Website : dpmptsp.baubaukota.go.id 3. Waktu penyelesaian aduan 3 (tiga) hari 4. Tindak lanjut penanganan pengaduan, saran dan masukan adalah : <ol style="list-style-type: none"> a. Verifikasi aduan; b. Mediasi; c. Koordinasi dan cek lokasi d. Sanksi.
7	Dasar Hukum	<ol style="list-style-type: none"> 1. Undang-Undang Nomor 12 Tahun 1992 tentang Sistem Budidaya Tanaman 2. Undang-Undang Nomor 18 Tahun 2009 tentang Peternakan dan Kesehatan Hewan

NO	KOMPONEN	URAIAN
1	2	3
		<ol style="list-style-type: none"> 3. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik; 4. Undang-Undang Nomor 13 Tahun 2010 tentang Hortikultura 5. Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah 6. Undang-Undang 39 Tahun 2014 tentang Perkebunan 7. Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 24 Tahun 2018 tentang Pelayanan Perizinan Berusaha Terintegrasi Secara Elektronik 8. Peraturan Menteri Pertanian Nomor 98 Tahun 2013 Tentang Pedoman Perizinan Usaha Perkebunan 9. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 15 Tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan 10. Peraturan Menteri Pertanian Republik Indonesia Nomor 21/Permentan/Kb.410/6/2017 Tentang Perubahan Kedua Atas Peraturan Menteri Pertanian Nomor 98/Permentan/Ot.140/9/2013 Tentang Pedoman Perizinan Usaha Perkebunan 11. Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 138 Tahun 2017 tentang Penyelenggaraan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Daerah 12. Peraturan Menteri Pertanian Republik Indonesia Nomor 27 Tahun 2019 Tentang Perubahan atas Peraturan Menteri Pertanian Nomor 05 Tahun 2019 tentang Tata Cara Perizinan Berusaha Sektor Pertanian 13. Peraturan Menteri Pertanian Nomor 45 Tahun 2019 tentang Pelayanan Perizinan Berusaha Terintegrasi Secara Elektronik di Bidang Pertanian 14. Peraturan Menteri Pertanian Nomor 14 Tahun 2020 tentang Pendaftaran dan Perizinan Usaha Peternakan 15. Peraturan Walikota Baubau Nomor 6 Tahun 2018 tentang Pendelegasian Kewenangan Pelayanan Perizinan dan Non Perizinan dalam Rangka Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kepada Kepala Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Baubau
8	Sarana dan Prasarana atau Fasilitas	<ol style="list-style-type: none"> 1. Sarana <ol style="list-style-type: none"> a. Kendaraan Bermotor Roda 2 dan Roda 4 b. Meja dan Kursi c. Komputer dan kelengkapan d. Aplikasi Pelayanan e. Alat Tulis Kantor f. Formulir g. CCTV h. TV i. AC j. Loket Informasi k. Nomor Antrian Non Elektronik l. Buku Registrasi m. Buku peraturan perundang-undangan 2. Prasarana atau Fasilitas <ol style="list-style-type: none"> a. Loket Pelayanan b. Ruang Konsultasi dan Pengaduan c. Ruang Pendampingan dan Layanan Prioritas d. Toilet e. Ruang Menyusui f. Fasilitas Disabilitas g. Mushollah h. Ruang Tunggu

NO	KOMPONEN	URAIAN
<i>1</i>	<i>2</i>	<i>3</i>
		<ul style="list-style-type: none"> i. Ruang Bermain Anak j. Lahan Parkir k. Ruang Tim Teknis l. Jaringan Wifi
9	Prosedur, Sistem dan Mekanisme	<ol style="list-style-type: none"> 1. Memahami tugas dan fungsi pelayanan yang baik: <ul style="list-style-type: none"> a. Bimbingan Teknis PTSP; b. Bimbingan Teknis Excellent Service bagi front Office 2. Memiliki skill pengoperasian sistem berbasis informasi teknologi (IT); 3. Memiliki kemampuan menganalisa maksud dan tujuan pelayanan melalui aplikasi dan peraturan perundang-undangan;
10	Jumlah Pelaksana	<p>Pelaksana Pelayanan terdiri dari :</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Petugas Informasi 2. Petugas Loker Pendaftaran/Verifikasi Berkas; 3. Petugas Teknis; 4. Petugas Pencetak dan Penerbitan izin; 5. Petugas Pencatatan izin; 6. Pejabat Penandatanganan Izin; 7. Petugas Loker Penyerahan Izin.
11	Jaminan Pelayanan	Setiap pemohon mendapatkan pelayanan berdasarkan prosedur tetap yang diberikan oleh petugas berkompeten sesuai waktu penyelesaian izin dengan perilaku pelayanan ramah, cepat, tepat dan santun.
12	Pengawasan Internal	<p>Dilakukan oleh :</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Kepala Dinas Penanaman Modal dan PTSP Kota Baubau 2. Kepala Dinas Pertanian Kota Baubau 3. Kepala Bidang Pelayanan Perizinan dan Non Perizinan Usaha 4. Kepala Bidang Pengaduan dan Pelaporan Layanan 5. Kepala Bidang Pengendalian Pelaksanaan Penanaman Modal
13	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Keamanan produk di jamin keasliannya dengan adanya tanda tangan pejabat berwenang dan tanda barcode; 2. Keselamatan dan kenyamanan dalam pelayanan sangat diutamakan dan bebas dari pungutan liar.
14	Evaluasi Kineja Pelaksana	<ol style="list-style-type: none"> 1. IKM (Indeks Kepuasan Masyarakat); 2. Evaluasi Sistem Akuntabilitas Kinerja Pemerintah; 3. Sistem Informasi Perizinan; 4. Rapat Evaluasi yang dilaksanakan secara berkala; 5. Kotak saran dan kotak pengaduan.

**STANDAR PELAYANAN
SEKTOR PERTANIAN**

NO	KOMPONEN	URAIAN
1	2	3
1	Produk Pelayanan	PENDAFTARAN USAHA HOLTIKULTURA
2	Persyaratan Pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Surat Permohonan Bermaterai 2. Nomor Induk Berusaha (NIB) 3. Izin Usaha dari OSS (Online Single Submission) 4. Notifikasi Perizinan dan Fasilitas dari OSS (Online Single Submission) 5. Fotokopi Akta Pendirian/Perubahan Perusahaan (*jika berbadan hukum) 6. Persetujuan Pemenuhan Komitmen SPPL/UKL-UPL/AMDAL 7. Persetujuan Pemenuhan Komitmen Izin Lokasi 8. Fotokopi Kartu Tanda Penduduk (KTP) 9. Fotokopi NPWP 10. Pas Photo 4x6 11. Map Snelhektekter Plastik
3	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	<ol style="list-style-type: none"> 1. Pemohon mengajukan permohonan persetujuan pemenuhan komitmen izin melalui sistem SiCantik Cloud atau langsung ke Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Baubau; 2. Pemohon menyetorkan berkas permohonan persetujuan pemenuhan komitmen izin ke petugas Front Office untuk pemeriksaan berkas permohonan, apabila lengkap dan memenuhi persyaratan, pemohon menerima tanda terima berkas sebagai bukti pendaftaran izin; 3. Pemrosesan persetujuan pemenuhan komitmen izin oleh petugas dan Tim Teknis untuk diberikan rekomendasi/pertimbangan teknis; 4. Penerbitan/penolakan izin melalui sistem SiCantik Cloud; 5. Pengambilan/penyerahan surat izin/surat penolakan melalui petugas Front Office.
4	Jangka Waktu Pelayanan	<p>5 (Lima) Hari (Jam Pelayanan)</p> <p>Senin s.d Kamis : 08:00 s.d 16:00 Wita</p> <p>Jum'at : 08:00 s.d 17:00 Wita</p>
5	Biaya/Tarif	Tidak ada biaya (gratis)
6	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Pengaduan dapat dilakukan secara tertulis melalui surat yang ditujukan kepada Kepala Dinas Penanaman Modal dan PTSP Kota Baubau, Jala Raya Palagimata No. Kota Baubau 2. Pengaduan, saran dan masukan secara langsung via: <ul style="list-style-type: none"> - Telepon : 085756062092/081341527767 - Fax : - - SMS/WA : 085756062092 - Email : baubaudpmptsp@gmail.com - Facebook : @dpmptsp kota baubau - Instagram : @dpmptspkotabaubau - Website : dpmptsp.baubaukota.go.id 3. Waktu penyelesaian aduan 3 (tiga) hari 4. Tindak lanjut penanganan pengaduan, saran dan masukan adalah : <ol style="list-style-type: none"> a. Verifikasi aduan; b. Mediasi; c. Koordinasi dan cek lokasi d. Sanksi.
7	Dasar Hukum	<ol style="list-style-type: none"> 1. Undang-Undang Nomor 12 Tahun 1992 tentang Sistem Budidaya Tanaman 2. Undang-Undang Nomor 18 Tahun 2009 tentang Peternakan dan Kesehatan Hewan

NO	KOMPONEN	URAIAN
1	2	3
		<ol style="list-style-type: none"> 3. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik; 4. Undang-Undang Nomor 13 Tahun 2010 tentang Hortikultura 5. Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah 6. Undang-Undang 39 Tahun 2014 tentang Perkebunan 7. Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 24 Tahun 2018 tentang Pelayanan Perizinan Berusaha Terintegrasi Secara Elektronik 8. Peraturan Menteri Pertanian Nomor 98 Tahun 2013 Tentang Pedoman Perizinan Usaha Perkebunan 9. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 15 Tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan 10. Peraturan Menteri Pertanian Republik Indonesia Nomor 21/Permentan/Kb.410/6/2017 Tentang Perubahan Kedua Atas Peraturan Menteri Pertanian Nomor 98/Permentan/Ot.140/9/2013 Tentang Pedoman Perizinan Usaha Perkebunan 11. Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 138 Tahun 2017 tentang Penyelenggaraan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Daerah 12. Peraturan Menteri Pertanian Republik Indonesia Nomor 27 Tahun 2019 Tentang Perubahan atas Peraturan Menteri Pertanian Nomor 05 Tahun 2019 tentang Tata Cara Perizinan Berusaha Sektor Pertanian 13. Peraturan Menteri Pertanian Nomor 45 Tahun 2019 tentang Pelayanan Perizinan Berusaha Terintegrasi Secara Elektronik di Bidang Pertanian 14. Peraturan Menteri Pertanian Nomor 14 Tahun 2020 tentang Pendaftaran dan Perizinan Usaha Peternakan 15. Peraturan Walikota Baubau Nomor 6 Tahun 2018 tentang Pendelegasian Kewenangan Pelayanan Perizinan dan Non Perizinan dalam Rangka Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kepada Kepala Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Baubau
8	Sarana dan Prasarana atau Fasilitas	<ol style="list-style-type: none"> 1. Sarana <ol style="list-style-type: none"> a. Kendaraan Bermotor Roda 2 dan Roda 4 b. Meja dan Kursi c. Komputer dan kelengkapan d. Aplikasi Pelayanan e. Alat Tulis Kantor f. Formulir g. CCTV h. TV i. AC j. Loket Informasi k. Nomor Antrian Non Elektronik l. Buku Registrasi m. Buku peraturan perundang-undangan 2. Prasarana atau Fasilitas <ol style="list-style-type: none"> a. Loket Pelayanan b. Ruang Konsultasi dan Pengaduan c. Ruang Pendampingan dan Layanan Prioritas d. Toilet e. Ruang Menyusui f. Fasilitas Disabilitas g. Mushollah h. Ruang Tunggu

NO	KOMPONEN	URAIAN
1	2	3
		<ul style="list-style-type: none"> i. Ruang Bermain Anak j. Lahan Parkir k. Ruang Tim Teknis l. Jaringan Wifi
9	Prosedur, Sistem dan Mekanisme	<ol style="list-style-type: none"> 1. Memahami tugas dan fungsi pelayanan yang baik: <ul style="list-style-type: none"> a. Bimbingan Teknis PTSP; b. Bimbingan Teknis Excellent Service bagi front Office 2. Memiliki skill pengoperasian sistem berbasis informasi teknologi (IT); 3. Memiliki kemampuan menganalisa maksud dan tujuan pelayanan melalui aplikasi dan peraturan perundang-undangan;
10	Jumlah Pelaksana	<p>Pelaksana Pelayanan terdiri dari :</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Petugas Informasi 2. Petugas Loker Pendaftaran/Verifikasi Berkas; 3. Petugas Teknis; 4. Petugas Pencetak dan Penerbitan izin; 5. Petugas Pencatatan izin; 6. Pejabat Penandatanganan Izin; 7. Petugas Loker Penyerahan Izin.
11	Jaminan Pelayanan	Setiap pemohon mendapatkan pelayanan berdasarkan prosedur tetap yang diberikan oleh petugas berkompeten sesuai waktu penyelesaian izin dengan perilaku pelayanan ramah, cepat, tepat dan santun.
12	Pengawasan Internal	<p>Dilakukan oleh :</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Kepala Dinas Penanaman Modal dan PTSP Kota Baubau 2. Kepala Dinas Pertanian Kota Baubau 3. Kepala Bidang Pelayanan Perizinan dan Non Perizinan Usaha 4. Kepala Bidang Pengaduan dan Pelaporan Layanan 5. Kepala Bidang Pengendalian Pelaksanaan Penanaman Modal
13	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Keamanan produk di jamin keasliannya dengan adanya tanda tangan pejabat berwenang dan tanda barcode; 2. Keselamatan dan kenyamanan dalam pelayanan sangat diutamakan dan bebas dari pungutan liar.
14	Evaluasi Kinerja Pelaksana	<ol style="list-style-type: none"> 1. IKM (Indeks Kepuasan Masyarakat); 2. Evaluasi Sistem Akuntabilitas Kinerja Pemerintah; 3. Sistem Informasi Perizinan; 4. Rapat Evaluasi yang dilaksanakan secara berkala; 5. Kotak saran dan kotak pengaduan.

**STANDAR PELAYANAN
SEKTOR PERTANIAN**

NO	KOMPONEN	URAIAN
1	2	3
1	Produk Pelayanan	IZIN USAHA TANAMAN PANGAN
2	Persyaratan Pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Surat Permohonan Bermaterai 2. Nomor Induk Berusaha (NIB) 3. Izin Usaha dari OSS (Online Single Submission) 4. Notifikasi Perizinan dan Fasilitas dari OSS (Online Single Submission) 5. Fotokopi Akta Pendirian/Perubahan Perusahaan (*jika berbadan hukum) 6. Persetujuan Pemenuhan Komitmen SPPL/UKL-UPL/AMDAL 7. Persetujuan Pemenuhan Komitmen Izin Lokasi 8. Surat Keterangan Rencana Kota (SKRK) Oleh Dinas PU dan Penataan Ruang 9. Pertimbangan teknis ketersediaan lahan dari dinas yang membidangi kehutanan, apabila areal yang diminta berasal dari kawasan hutan 10. Jaminan pasokan bahan baku dengan menggunakan format dalam Lampiran IV dan Lampiran XII Permentan 98/2013 11. Rencana kerja pembangunan kebun dan unit pengolahan hasil perkebunan termasuk rencana fasilitasi pembangunan kebun untuk masyarakat sekitar 12. Pernyataan Kesanggupan : <ol style="list-style-type: none"> a. memiliki sumber daya manusia, sarana, prasarana dan sistem untuk melakukan pengendalian organisme pengganggu tanaman (OPT) b. memiliki sumber daya manusia, sarana, prasarana dan sistem untuk melakukan pembukaan lahan tanpa bakar serta pengendalian kebakaran c. memfasilitasi pembangunan kebun untuk masyarakat sekitar yang dilengkapi dengan rencana kerja dan rencana pembiayaan d. melaksanakan kemitraan dengan Pekebun, karyawan dan Masyarakat Sekitar perkebunan;dengan menggunakan format Pernyataan dalam Lampiran X Permentan 98/2013 13. Surat Pernyataan dari Pemohon bahwa status Perusahaan Perkebunan sebagai usaha mandiri atau bagian dari Kelompok (Group) Perusahaan Perkebunan belum menguasai lahan melebihi batas paling luas (100.000 hektar untuk perkebunan kelapa sawit, dengan menggunakan format Pernyataan dalam Lampiran XI Permentan 98/2013 14. Fotokopi Kartu Tanda Penduduk (KTP) 15. Fotokopi NPWP 16. Pas Photo 4x6 17. Map Snelhekte Plastik
3	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	<ol style="list-style-type: none"> 1. Pemohon mengajukan permohonan persetujuan pemenuhan komitmen izin melalui sistem SiCantik Cloud atau langsung ke Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Baubau; 2. Pemohon menyetorkan berkas permohonan persetujuan pemenuhan komitmen izin ke petugas Front Office untuk pemeriksaan berkas permohonan, apabila lengkap dan memenuhi persyaratan, pemohon menerima tanda terima berkas sebagai bukti pendaftaran izin; 3. Pemrosesan persetujuan pemenuhan komitmen izin oleh petugas dan Tim Teknis untuk diberikan rekomendasi/ pertimbangan teknis;

NO	KOMPONEN	URAIAN
1	2	3
		4. Penerbitan/penolakan izin melalui sistem SiCantik Cloud; 5. Pengambilan/penyerahan surat izin/surat penolakan melalui petugas Front Office.
4	Jangka Waktu Pelayanan	5 (Lima) Hari (Jam Pelayanan) Senin s.d Kamis : 08:00 s.d 16:00 Wita Jum'at : 08:00 s.d 17:00 Wita
5	Biaya/Tarif	Tidak ada biaya (gratis)
6	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	1. Pengaduan dapat dilakukan secara tertulis melalui surat yang ditujukan kepada Kepala Dinas Penanaman Modal dan PTSP Kota Baubau, Jala Raya Palagimata No. Kota Baubau 2. Pengaduan, saran dan masukan secara langsung via: - Telepon : 085756062092/081341527767 - Fax : - - SMS/WA : 085756062092 - Email : baubaudpmptsp@gmail.com - Facebook : @dpmptsp kota baubau - Instagram : @dpmptspkotabaubau - Website : dpmptsp.baubaukota.go.id 3. Waktu penyelesaian aduan 3 (tiga) hari 4. Tindak lanjut penanganan pengaduan, saran dan masukan adalah : a. Verifikasi aduan; b. Mediasi; c. Koordinasi dan cek lokasi d. Sanksi.
7	Dasar Hukum	1. Undang-Undang Nomor 12 Tahun 1992 tentang Sistem Budidaya Tanaman 2. Undang-Undang Nomor 18 Tahun 2009 tentang Peternakan dan Kesehatan Hewan 3. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik; 4. Undang-Undang Nomor 13 Tahun 2010 tentang Hortikultura 5. Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah 6. Undang-Undang 39 Tahun 2014 tentang Perkebunan 7. Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 24 Tahun 2018 tentang Pelayanan Perizinan Berusaha Terintegrasi Secara Elektronik 8. Peraturan Menteri Pertanian Nomor 98 Tahun 2013 Tentang Pedoman Perizinan Usaha Perkebunan 9. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 15 Tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan 10. Peraturan Menteri Pertanian Republik Indonesia Nomor 21/Permentan/Kb.410/6/2017 Tentang Perubahan Kedua Atas Peraturan Menteri Pertanian Nomor 98/Permentan/Ot.140/9/2013 Tentang Pedoman Perizinan Usaha Perkebunan 11. Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 138 Tahun 2017 tentang Penyelenggaraan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Daerah 12. Peraturan Menteri Pertanian Republik Indonesia Nomor 27 Tahun 2019 Tentang Perubahan atas Peraturan Menteri Pertanian Nomor 05 Tahun 2019 tentang Tata Cara Perizinan Berusaha Sektor Pertanian 13. Peraturan Menteri Pertanian Nomor 45 Tahun 2019 tentang Pelayanan Perizinan Berusaha Terintegrasi Secara Elektronik di Bidang Pertanian

NO	KOMPONEN	URAIAN
1	2	3
		14. Peraturan Menteri Pertanian Nomor 14 Tahun 2020 tentang Pendaftaran dan Perizinan Usaha Peternakan 15. Peraturan Walikota Baubau Nomor 6 Tahun 2018 tentang Pendelegasian Kewenangan Pelayanan Perizinan dan Non Perizinan dalam Rangka Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kepada Kepala Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Baubau
8	Sarana dan Prasarana atau Fasilitas	1. Sarana <ol style="list-style-type: none"> a. Kendaraan Bermotor Roda 2 dan Roda 4 b. Meja dan Kursi c. Komputer dan kelengkapan d. Aplikasi Pelayanan e. Alat Tulis Kantor f. Formulir g. CCTV h. TV i. AC j. Loker Informasi k. Nomor Antrian Non Elektronik l. Buku Registrasi m. Buku peraturan perundang-undangan 2. Prasarana atau Fasilitas <ol style="list-style-type: none"> a. Loker Pelayanan b. Ruang Konsultasi dan Pengaduan c. Ruang Pendampingan dan Layanan Prioritas d. Toilet e. Ruang Menyusui f. Fasilitas Disabilitas g. Mushollah h. Ruang Tunggu i. Ruang Bermain Anak j. Lahan Parkir k. Ruang Tim Teknis l. Jaringan Wifi
9	Prosedur, Sistem dan Mekanisme	1. Memahami tugas dan fungsi pelayanan yang baik: <ol style="list-style-type: none"> a. Bimbingan Teknis PTSP; b. Bimbingan Teknis Excellent Service bagi front Office 2. Memiliki skill pengoperasian sistem berbasis informasi teknologi (IT); 3. Memiliki kemampuan menganalisa maksud dan tujuan pelayanan melalui aplikasi dan peraturan perundang-undangan;
10	Jumlah Pelaksana	Pelaksana Pelayanan terdiri dari : <ol style="list-style-type: none"> 1. Petugas Informasi 2. Petugas Loker Pendaftaran/Verifikasi Berkas; 3. Petugas Teknis; 4. Petugas Pencetak dan Penerbitan izin; 5. Petugas Pencatatan izin; 6. Pejabat Penandatanganan Izin; 7. Petugas Loker Penyerahan Izin.
11	Jaminan Pelayanan	Setiap pemohon mendapatkan pelayanan berdasarkan prosedur tetap yang diberikan oleh petugas berkompeten sesuai waktu penyelesaian izin dengan perilaku pelayanan ramah, cepat, tepat dan santun.
12	Pengawasan Internal	Dilakukan oleh : <ol style="list-style-type: none"> 1. Kepala Dinas Penanaman Modal dan PTSP Kota Baubau 2. Kepala Dinas Pertanian Kota Baubau 3. Kepala Bidang Pelayanan Perizinan dan Non Perizinan Usaha 4. Kepala Bidang Pengaduan dan Pelaporan Layanan

NO	KOMPONEN	URAIAN
<i>1</i>	<i>2</i>	<i>3</i>
		5. Kepala Bidang Pengendalian Pelaksanaan Penanaman Modal
13	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Keamanan produk di jamin keasliannya dengan adanya tanda tangan pejabat berwenang dan tanda barcode; 2. Keselamatan dan kenyamanan dalam pelayanan sangat diutamakan dan bebas dari pungutan liar.
14	Evaluasi Kineja Pelaksana	<ol style="list-style-type: none"> 1. IKM (Indeks Kepuasan Masyarakat); 2. Evaluasi Sistem Akuntabilitas Kinerja Pemerintah; 3. Sistem Informasi Perizinan; 4. Rapat Evaluasi yang dilaksanakan secara berkala; 5. Kotak saran dan kotak pengaduan.

**STANDAR PELAYANAN
SEKTOR PERTANIAN**

NO	KOMPONEN	URAIAN
1	2	3
1	Produk Pelayanan	IZIN USAHA RUMAH POTONG HEWAN
2	Persyaratan Pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Surat Permohonan Bermaterai 2. Nomor Induk Berusaha (NIB) 3. Izin Usaha dari OSS (Online Single Submission) 4. Notifikasi Perizinan dan Fasilitas dari OSS (Online Single Submission) 5. Fotokopi Akta Pendirian/Perubahan Perusahaan (*jika berbadan hukum) 6. Fotokopi Izin Mendirikan Bangunan 7. Persetujuan Pemenuhan Komitmen SPPL/UKL-UPL/AMDAL 8. Persetujuan Pemenuhan Komitmen Izin Lokasi 9. Surat Keterangan Rencana Kota (SKRKR) Oleh Dinas PU dan Penataan Ruang 10. Surat Pernyataan mempunyai tenaga kerja paling sedikit : <ol style="list-style-type: none"> a. Dokter Hewan sebagai pelaksana dan penanggung jawab teknis pengawasan kesehatan masyarakat veteriner b. Pemeriksa Daging c. Juru sembelih halal bagi komoditas yang dipersyaratkan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan 11. Daftar Sarana dan Prasarana 12. Denah Lokasi dan Bangunan 13. Fotokopi NPWP 14. Pas Photo 4x6 15. Map Snelhekteer Plastik
3	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	<ol style="list-style-type: none"> 1. Pemohon mengajukan permohonan persetujuan pemenuhan komitmen izin melalui sistem SiCantik Cloud atau langsung ke Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Baubau; 2. Pemohon menyetorkan berkas permohonan persetujuan pemenuhan komitmen izin ke petugas Front Office untuk pemeriksaan berkas permohonan, apabila lengkap dan memenuhi persyaratan, pemohon menerima tanda terima berkas sebagai bukti pendaftaran izin; 3. Pemrosesan persetujuan pemenuhan komitmen izin oleh petugas dan Tim Teknis untuk diberikan rekomendasi/ pertimbangan teknis; 4. Penerbitan/penolakan izin melalui sistem SiCantik Cloud; 5. Pengambilan/penyerahan surat izin/surat penolakan melalui petugas Front Office.
4	Jangka Waktu Pelayanan	<p>5 (Lima) Hari (Jam Pelayanan)</p> <p>Senin s.d Kamis : 08:00 s.d 16:00 Wita</p> <p>Jum'at : 08:00 s.d 17:00 Wita</p>
5	Biaya/Tarif	Tidak ada biaya (gratis)
6	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Pengaduan dapat dilakukan secara tertulis melalui surat yang ditujukan kepada Kepala Dinas Penanaman Modal dan PTSP Kota Baubau, Jala Raya Palagimata No. Kota Baubau 2. Pengaduan, saran dan masukan secara langsung via: <ol style="list-style-type: none"> - Telepon : 085756062092/081341527767 - Fax : - - SMS/WA : 085756062092 - Email : baubaudpmptsp@gmail.com - Facebook : @dpmptsp kota baubau - Instagram : @dpmptspkotabaubau - Website : dpmptsp.baubaukota.go.id 3. Waktu penyelesaian aduan 3 (tiga) hari

NO	KOMPONEN	URAIAN
1	2	3
		4. Tindak lanjut penanganan pengaduan, saran dan masukan adalah : <ol style="list-style-type: none"> a. Verifikasi aduan; b. Mediasi; c. Koordinasi dan cek lokasi d. Sanksi.
7	Dasar Hukum	<ol style="list-style-type: none"> 1. Undang-Undang Nomor 18 Tahun 2009 tentang Peternakan dan Kesehatan Hewan 2. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik; 3. Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah 4. Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 24 Tahun 2018 tentang Pelayanan Perizinan Berusaha Terintegrasi Secara Elektronik 5. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 15 Tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan 6. Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 138 Tahun 2017 tentang Penyelenggaraan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Daerah 7. Peraturan Menteri Pertanian Republik Indonesia Nomor 27 Tahun 2019 Tentang Perubahan atas Peraturan Menteri Pertanian Nomor 05 Tahun 2019 tentang Tata Cara Perizinan Berusaha Sektor Pertanian 8. Peraturan Menteri Pertanian Nomor 45 Tahun 2019 tentang Pelayanan Perizinan Berusaha Terintegrasi Secara Elektronik di Bidang Pertanian 9. Peraturan Walikota Baubau Nomor 6 Tahun 2018 tentang Pendelegasian Kewenangan Pelayanan Perizinan dan Non Perizinan dalam Rangka Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kepada Kepala Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Baubau
8	Sarana dan Prasarana atau Fasilitas	<ol style="list-style-type: none"> 1. Sarana <ol style="list-style-type: none"> a. Kendaraan Bermotor Roda 2 dan Roda 4 b. Meja dan Kursi c. Komputer dan kelengkapan d. Aplikasi Pelayanan e. Alat Tulis Kantor f. Formulir g. CCTV h. TV i. AC j. Locket Informasi k. Nomor Antrian Non Elektronik l. Buku peraturan perundang-undangan 2. Prasarana atau Fasilitas <ol style="list-style-type: none"> a. Locket Pelayanan b. Ruang Konsultasi dan Pengaduan c. Ruang Pendampingan dan Layanan Prioritas d. Toilet e. Ruang Menyusui f. Fasilitas Disabilitas g. Mushollah h. Ruang Tunggu i. Ruang Bermain Anak j. Lahan Parkir k. Ruang Tim Teknis l. Jaringan Wifi

NO	KOMPONEN	URAIAN
<i>1</i>	<i>2</i>	<i>3</i>
9	Prosedur, Sistem dan Mekanisme	<ol style="list-style-type: none"> 1. Memahami tugas dan fungsi pelayanan yang baik: <ol style="list-style-type: none"> a. Bimbingan Teknis PTSP; b. Bimbingan Teknis Excellent Service bagi front Office 2. Memiliki skill pengoperasian sistem berbasis informasi teknologi (IT); 3. Memiliki kemampuan menganalisa maksud dan tujuan pelayanan melalui aplikasi dan peraturan perundang-undangan;
10	Jumlah Pelaksana	<p>Pelaksana Pelayanan terdiri dari :</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Petugas Informasi 2. Petugas Loker Pendaftaran/Verifikasi Berkas; 3. Petugas Teknis; 4. Petugas Pencetak dan Penerbitan izin; 5. Petugas Pencatatan izin; 6. Pejabat Penandatanganan Izin; 7. Petugas Loker Penyerahan Izin.
11	Jaminan Pelayanan	Setiap pemohon mendapatkan pelayanan berdasarkan prosedur tetap yang diberikan oleh petugas berkompeten sesuai waktu penyelesaian izin dengan perilaku pelayanan ramah, cepat, tepat dan santun.
12	Pengawasan Internal	<p>Dilakukan oleh :</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Kepala Dinas Penanaman Modal dan PTSP Kota Baubau 2. Kepala Dinas Pertanian Kota Baubau 3. Kepala Bidang Pelayanan Perizinan dan Non Perizinan Usaha 4. Kepala Bidang Pengaduan dan Pelaporan Layanan 5. Kepala Bidang Pengendalian Pelaksanaan Penanaman Modal
13	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Keamanan produk di jamin keasliannya dengan adanya tanda tangan pejabat berwenang dan tanda barcode; 2. Keselamatan dan kenyamanan dalam pelayanan sangat diutamakan dan bebas dari pungutan liar.
14	Evaluasi Kineja Pelaksana	<ol style="list-style-type: none"> 1. IKM (Indeks Kepuasan Masyarakat); 2. Evaluasi Sistem Akuntabilitas Kinerja Pemerintah; 3. Sistem Informasi Perizinan; 4. Rapat Evaluasi yang dilaksanakan secara berkala; 5. Kotak saran dan kotak pengaduan.

**STANDAR PELAYANAN
SEKTOR PERTANIAN**

NO	KOMPONEN	URAIAN
1	2	3
1	Produk Pelayanan	IZIN USAHA PETERNAKAN
2	Persyaratan Pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Surat Permohonan Bermaterai 2. Nomor Induk Berusaha (NIB) 3. Izin Usaha dari OSS (Online Single Submission) 4. Notifikasi Perizinan dan Fasilitas dari OSS (Online Single Submission) 5. Fotokopi Akta Pendirian/Perubahan Perusahaan (*jika berbadan hukum) 6. Persetujuan Pemenuhan Komitmen SPPL/UKL-UPL/AMDAL 7. Persetujuan Pemenuhan Komitmen Izin Lokasi 8. Surat Keterangan Rencana Kota (SKRK) Oleh Dinas PU dan Penataan Ruang 9. Dokumen Rencana kerja pembangunan unit usaha budi daya peternakan 10. Surat Pernyataan menerapkan pedoman pembibitan yang baik (good breeding practices) dan/atau pedoman budidaya yang baik (good farming practices) 11. Surat Pernyataan akan melakukan kemitraan 12. Fotokopi NPWP 13. Pas Photo 4x6 14. Map Snelhektekter Plastik
3	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	<ol style="list-style-type: none"> 1. Pemohon mengajukan permohonan persetujuan pemenuhan komitmen izin melalui sistem SiCantik Cloud atau langsung ke Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Baubau; 2. Pemohon menyetorkan berkas permohonan persetujuan pemenuhan komitmen izin ke petugas Front Office untuk pemeriksaan berkas permohonan, apabila lengkap dan memenuhi persyaratan, pemohon menerima tanda terima berkas sebagai bukti pendaftaran izin; 3. Pemrosesan persetujuan pemenuhan komitmen izin oleh petugas dan Tim Teknis untuk diberikan rekomendasi/ pertimbangan teknis; 4. Penerbitan/penolakan izin melalui sistem SiCantik Cloud; 5. Pengambilan/penyerahan surat izin/surat penolakan melalui petugas Front Office.
4	Jangka Waktu Pelayanan	<p>5 (Lima) Hari (Jam Pelayanan)</p> <p>Senin s.d Kamis : 08:00 s.d 16:00 Wita</p> <p>Jum'at : 08:00 s.d 17:00 Wita</p>
5	Biaya/Tarif	Tidak ada biaya (gratis)
6	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Pengaduan dapat dilakukan secara tertulis melalui surat yang ditujukan kepada Kepala Dinas Penanaman Modal dan PTSP Kota Baubau, Jala Raya Palagimata No. Kota Baubau 2. Pengaduan, saran dan masukan secara langsung via: <ul style="list-style-type: none"> - Telepon : 085756062092/081341527767 - Fax : - - SMS/WA : 085756062092 - Email : baubaudpmptsp@gmail.com - Facebook : @dpmptsp kota baubau - Instagram : @dpmptspkotabaubau - Website : dpmptsp.baubaukota.go.id 3. Waktu penyelesaian aduan 3 (tiga) hari 4. Tindak lanjut penanganan pengaduan, saran dan masukan adalah : <ol style="list-style-type: none"> a. Verifikasi aduan; b. Mediasi;

NO	KOMPONEN	URAIAN
1	2	3
		<ul style="list-style-type: none"> c. Koordinasi dan cek lokasi d. Sanksi.
7	Dasar Hukum	<ol style="list-style-type: none"> 1. Undang-Undang Nomor 12 Tahun 1992 tentang Sistem Budidaya Tanaman 2. Undang-Undang Nomor 18 Tahun 2009 tentang Peternakan dan Kesehatan Hewan 3. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik; 4. Undang-Undang Nomor 13 Tahun 2010 tentang Hortikultura 5. Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah 6. Undang-Undang 39 Tahun 2014 tentang Perkebunan 7. Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 24 Tahun 2018 tentang Pelayanan Perizinan Berusaha Terintegrasi Secara Elektronik 8. Peraturan Menteri Pertanian Nomor 98 Tahun 2013 Tentang Pedoman Perizinan Usaha Perkebunan 9. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 15 Tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan 10. Peraturan Menteri Pertanian Republik Indonesia Nomor 21/Permentan/Kb.410/6/2017 Tentang Perubahan Kedua Atas Peraturan Menteri Pertanian Nomor 98/Permentan/Ot.140/9/2013 Tentang Pedoman Perizinan Usaha Perkebunan 11. Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 138 Tahun 2017 tentang Penyelenggaraan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Daerah 12. Peraturan Menteri Pertanian Republik Indonesia Nomor 27 Tahun 2019 Tentang Perubahan atas Peraturan Menteri Pertanian Nomor 05 Tahun 2019 tentang Tata Cara Perizinan Berusaha Sektor Pertanian 13. Peraturan Menteri Pertanian Nomor 45 Tahun 2019 tentang Pelayanan Perizinan Berusaha Terintegrasi Secara Elektronik di Bidang Pertanian 14. Peraturan Menteri Pertanian Nomor 14 Tahun 2020 tentang Pendaftaran dan Perizinan Usaha Peternakan 15. Peraturan Walikota Baubau Nomor 6 Tahun 2018 tentang Pendelegasian Kewenangan Pelayanan Perizinan dan Non Perizinan dalam Rangka Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kepada Kepala Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Baubau
8	Sarana dan Prasarana atau Fasilitas	<ol style="list-style-type: none"> 1. Sarana <ul style="list-style-type: none"> a. Kendaraan Bermotor Roda 2 dan Roda 4 b. Meja dan Kursi c. Komputer dan kelengkapan d. Aplikasi Pelayanan e. Alat Tulis Kantor f. Formulir g. CCTV h. TV i. AC j. Loker Informasi k. Nomor Antrian Non Elektronik l. Buku Registrasi m. Buku peraturan perundang-undangan 2. Prasarana atau Fasilitas <ul style="list-style-type: none"> a. Loker Pelayanan b. Ruang Konsultasi dan Pengaduan

NO	KOMPONEN	URAIAN
1	2	3
		<ul style="list-style-type: none"> c. Ruang Pendampingan dan Layanan Prioritas d. Toilet e. Ruang Menyusui f. Fasilitas Disabilitas g. Mushollah h. Ruang Tunggu i. Ruang Bermain Anak j. Lahan Parkir k. Ruang Tim Teknis l. Jaringan Wifi
9	Prosedur, Sistem dan Mekanisme	<ul style="list-style-type: none"> 1. Memahami tugas dan fungsi pelayanan yang baik: <ul style="list-style-type: none"> a. Bimbingan Teknis PTSP; b. Bimbingan Teknis Excellent Service bagi front Office 2. Memiliki skill pengoperasian sistem berbasis informasi teknologi (IT); 3. Memiliki kemampuan menganalisa maksud dan tujuan pelayanan melalui aplikasi dan peraturan perundang-undangan;
10	Jumlah Pelaksana	<p>Pelaksana Pelayanan terdiri dari :</p> <ul style="list-style-type: none"> 1. Petugas Informasi 2. Petugas Loker Pendaftaran/Verifikasi Berkas; 3. Petugas Teknis; 4. Petugas Pencetak dan Penerbitan izin; 5. Petugas Pencatatan izin; 6. Pejabat Penandatanganan Izin; 7. Petugas Loker Penyerahan Izin.
11	Jaminan Pelayanan	Setiap pemohon mendapatkan pelayanan berdasarkan prosedur tetap yang diberikan oleh petugas berkompeten sesuai waktu penyelesaian izin dengan perilaku pelayanan ramah, cepat, tepat dan santun.
12	Pengawasan Internal	<p>Dilakukan oleh :</p> <ul style="list-style-type: none"> 1. Kepala Dinas Penanaman Modal dan PTSP Kota Baubau 2. Kepala Dinas Pertanian Kota Baubau 3. Kepala Bidang Pelayanan Perizinan dan Non Perizinan Usaha 4. Kepala Bidang Pengaduan dan Pelaporan Layanan 5. Kepala Bidang Pengendalian Pelaksanaan Penanaman Modal
13	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	<ul style="list-style-type: none"> 1. Keamanan produk di jamin keasliannya dengan adanya tanda tangan pejabat berwenang dan tanda barcode; 2. Keselamatan dan kenyamanan dalam pelayanan sangat diutamakan dan bebas dari pungutan liar.
14	Evaluasi Kineja Pelaksana	<ul style="list-style-type: none"> 1. IKM (Indeks Kepuasan Masyarakat); 2. Evaluasi Sistem Akuntabilitas Kinerja Pemerintah; 3. Sistem Informasi Perizinan; 4. Rapat Evaluasi yang dilaksanakan secara berkala; 5. Kotak saran dan kotak pengaduan.

**STANDAR PELAYANAN
SEKTOR PERTANIAN**

NO	KOMPONEN	URAIAN
1	2	3
1	Produk Pelayanan	IZIN USAHA PERKEBUNAN
2	Persyaratan Pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Surat Permohonan Bermaterai 2. Nomor Induk Berusaha (NIB) 3. Izin Usaha dari OSS (Online Single Submission) 4. Notifikasi Perizinan dan Fasilitas dari OSS (Online Single Submission) 5. Fotokopi Akta Pendirian/Perubahan Perusahaan (*jika berbadan hukum) 6. Persetujuan Pemenuhan Komitmen SPPL/UKL-UPL/AMDAL 7. Persetujuan Pemenuhan Komitmen Izin Lokasi 8. Surat Keterangan Rencana Kota (SKRK) Oleh Dinas PU dan Penataan Ruang 9. Pertimbangan teknis ketersediaan lahan dari dinas yang membidangi kehutanan, apabila areal yang diminta berasal dari kawasan hutan 10. Jaminan pasokan bahan baku dengan menggunakan format dalam Lampiran IV dan Lampiran XII Permentan 98/2013 11. Rencana kerja pembangunan kebun dan unit pengolahan hasil perkebunan termasuk rencana fasilitasi pembangunan kebun untuk masyarakat sekitar 12. Pernyataan Kesanggupan : <ol style="list-style-type: none"> a. memiliki sumber daya manusia, sarana, prasarana dan sistem untuk melakukan pengendalian organisme pengganggu tanaman (OPT) b. memiliki sumber daya manusia, sarana, prasarana dan sistem untuk melakukan pembukaan lahan tanpa bakar serta pengendalian kebakaran c. memfasilitasi pembangunan kebun untuk masyarakat sekitar yang dilengkapi dengan rencana kerja dan rencana pembiayaan d. melaksanakan kemitraan dengan Pekebun, karyawan dan Masyarakat Sekitar perkebunan;dengan menggunakan format Pernyataan dalam Lampiran X Permentan 98/2013 13. Surat Pernyataan dari Pemohon bahwa status Perusahaan Perkebunan sebagai usaha mandiri atau bagian dari Kelompok (Group) Perusahaan Perkebunan belum menguasai lahan melebihi batas paling luas (100.000 hektar untuk perkebunan kelapa sawit, dengan menggunakan format Pernyataan dalam Lampiran XI Permentan 98/2013 14. Fotokopi Kartu Tanda Penduduk (KTP) 15. Fotokopi NPWP 16. Pas Photo 4x6 17. Map Snelhekte Plastik
3	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	<ol style="list-style-type: none"> 1. Pemohon mengajukan permohonan persetujuan pemenuhan komitmen izin melalui sistem SiCantik Cloud atau langsung ke Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Baubau; 2. Pemohon menyetorkan berkas permohonan persetujuan pemenuhan komitmen izin ke petugas Front Office untuk pemeriksaan berkas permohonan, apabila lengkap dan memenuhi persyaratan, pemohon menerima tanda terima berkas sebagai bukti pendaftaran izin; 3. Pemrosesan persetujuan pemenuhan komitmen izin oleh petugas dan Tim Teknis untuk diberikan rekomendasi/ pertimbangan teknis;

NO	KOMPONEN	URAIAN
1	2	3
		4. Penerbitan/penolakan izin melalui sistem SiCantik Cloud; 5. Pengambilan/penyerahan surat izin/surat penolakan melalui petugas Front Office.
4	Jangka Waktu Pelayanan	5 (Lima) Hari (Jam Pelayanan) Senin s.d Kamis : 08:00 s.d 16:00 Wita Jum'at : 08:00 s.d 17:00 Wita
5	Biaya/Tarif	Tidak ada biaya (gratis)
6	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	1. Pengaduan dapat dilakukan secara tertulis melalui surat yang ditujukan kepada Kepala Dinas Penanaman Modal dan PTSP Kota Baubau, Jala Raya Palagimata No. Kota Baubau 2. Pengaduan, saran dan masukan secara langsung via: - Telepon : 085756062092/081341527767 - Fax : - - SMS/WA : 085756062092 - Email : baubaudpmptsp@gmail.com - Facebook : @dpmptsp kota baubau - Instagram : @dpmptspkotabaubau - Website : dpmptsp.baubaukota.go.id 3. Waktu penyelesaian aduan 3 (tiga) hari 4. Tindak lanjut penanganan pengaduan, saran dan masukan adalah : a. Verifikasi aduan; b. Mediasi; c. Koordinasi dan cek lokasi d. Sanksi.
7	Dasar Hukum	1. Undang-Undang Nomor 12 Tahun 1992 tentang Sistem Budidaya Tanaman 2. Undang-Undang Nomor 18 Tahun 2009 tentang Peternakan dan Kesehatan Hewan 3. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik; 4. Undang-Undang Nomor 13 Tahun 2010 tentang Hortikultura 5. Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah 6. Undang-Undang 39 Tahun 2014 tentang Perkebunan 7. Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 24 Tahun 2018 tentang Pelayanan Perizinan Berusaha Terintegrasi Secara Elektronik 8. Peraturan Menteri Pertanian Nomor 98 Tahun 2013 Tentang Pedoman Perizinan Usaha Perkebunan 9. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 15 Tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan 10. Peraturan Menteri Pertanian Republik Indonesia Nomor 21/Permentan/Kb.410/6/2017 Tentang Perubahan Kedua Atas Peraturan Menteri Pertanian Nomor 98/Permentan/Ot.140/9/2013 Tentang Pedoman Perizinan Usaha Perkebunan 11. Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 138 Tahun 2017 tentang Penyelenggaraan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Daerah 12. Peraturan Menteri Pertanian Republik Indonesia Nomor 27 Tahun 2019 Tentang Perubahan atas Peraturan Menteri Pertanian Nomor 05 Tahun 2019 tentang Tata Cara Perizinan Berusaha Sektor Pertanian 13. Peraturan Menteri Pertanian Nomor 45 Tahun 2019 tentang Pelayanan Perizinan Berusaha Terintegrasi Secara Elektronik di Bidang Pertanian

NO	KOMPONEN	URAIAN
1	2	3
		14. Peraturan Menteri Pertanian Nomor 14 Tahun 2020 tentang Pendaftaran dan Perizinan Usaha Peternakan 15. Peraturan Walikota Baubau Nomor 6 Tahun 2018 tentang Pendelegasian Kewenangan Pelayanan Perizinan dan Non Perizinan dalam Rangka Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kepada Kepala Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Baubau
8	Sarana dan Prasarana atau Fasilitas	1. Sarana <ol style="list-style-type: none"> a. Kendaraan Bermotor Roda 2 dan Roda 4 b. Meja dan Kursi c. Komputer dan kelengkapan d. Aplikasi Pelayanan e. Alat Tulis Kantor f. Formulir g. CCTV h. TV i. AC j. Loker Informasi k. Nomor Antrian Non Elektronik l. Buku Registrasi m. Buku peraturan perundang-undangan 2. Prasarana atau Fasilitas <ol style="list-style-type: none"> a. Loker Pelayanan b. Ruang Konsultasi dan Pengaduan c. Ruang Pendampingan dan Layanan Prioritas d. Toilet e. Ruang Menyusui f. Fasilitas Disabilitas g. Mushollah h. Ruang Tunggu i. Ruang Bermain Anak j. Lahan Parkir k. Ruang Tim Teknis l. Jaringan Wifi
9	Prosedur, Sistem dan Mekanisme	1. Memahami tugas dan fungsi pelayanan yang baik: <ol style="list-style-type: none"> a. Bimbingan Teknis PTSP; b. Bimbingan Teknis Excellent Service bagi front Office 2. Memiliki skill pengoperasian sistem berbasis informasi teknologi (IT); 3. Memiliki kemampuan menganalisa maksud dan tujuan pelayanan melalui aplikasi dan peraturan perundang-undangan;
10	Jumlah Pelaksana	Pelaksana Pelayanan terdiri dari : <ol style="list-style-type: none"> 1. Petugas Informasi 2. Petugas Loker Pendaftaran/Verifikasi Berkas; 3. Petugas Teknis; 4. Petugas Pencetak dan Penerbitan izin; 5. Petugas Pencatatan izin; 6. Pejabat Penandatanganan Izin; 7. Petugas Loker Penyerahan Izin.
11	Jaminan Pelayanan	Setiap pemohon mendapatkan pelayanan berdasarkan prosedur tetap yang diberikan oleh petugas berkompeten sesuai waktu penyelesaian izin dengan perilaku pelayanan ramah, cepat, tepat dan santun.
12	Pengawasan Internal	Dilakukan oleh : <ol style="list-style-type: none"> 1. Kepala Dinas Penanaman Modal dan PTSP Kota Baubau 2. Kepala Dinas Pertanian Kota Baubau 3. Kepala Bidang Pelayanan Perizinan dan Non Perizinan Usaha 4. Kepala Bidang Pengaduan dan Pelaporan Layanan

NO	KOMPONEN	URAIAN
<i>1</i>	<i>2</i>	<i>3</i>
		5. Kepala Bidang Pengendalian Pelaksanaan Penanaman Modal
13	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Keamanan produk di jamin keasliannya dengan adanya tanda tangan pejabat berwenang dan tanda barcode; 2. Keselamatan dan kenyamanan dalam pelayanan sangat diutamakan dan bebas dari pungutan liar.
14	Evaluasi Kineja Pelaksana	<ol style="list-style-type: none"> 1. IKM (Indeks Kepuasan Masyarakat); 2. Evaluasi Sistem Akuntabilitas Kinerja Pemerintah; 3. Sistem Informasi Perizinan; 4. Rapat Evaluasi yang dilaksanakan secara berkala; 5. Kotak saran dan kotak pengaduan.

**STANDAR PELAYANAN
SEKTOR PERTANIAN**

NO	KOMPONEN	URAIAN
1	2	3
1	Produk Pelayanan	IZIN USAHA HOLTIKULTURA
2	Persyaratan Pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Surat Permohonan Bermaterai 2. Nomor Induk Berusaha (NIB) 3. Izin Usaha dari OSS (Online Single Submission) 4. Notifikasi Perizinan dan Fasilitas dari OSS (Online Single Submission) 5. Fotokopi Akta Pendirian/Perubahan Perusahaan (*jika berbadan hukum) 6. Persetujuan Pemenuhan Komitmen SPPL/UKL-UPL/AMDAL 7. Persetujuan Pemenuhan Komitmen Izin Lokasi 8. Surat Keterangan Rencana Kota (SKRK) Oleh Dinas PU dan Penataan Ruang 9. Pertimbangan teknis ketersediaan lahan dari dinas yang membidangi kehutanan, apabila areal yang diminta berasal dari kawasan hutan 10. Jaminan pasokan bahan baku dengan menggunakan format dalam Lampiran IV dan Lampiran XII Permentan 98/2013 11. Rencana kerja pembangunan kebun dan unit pengolahan hasil perkebunan termasuk rencana fasilitasi pembangunan kebun untuk masyarakat sekitar 12. Pernyataan Kesanggupan : <ol style="list-style-type: none"> a. memiliki sumber daya manusia, sarana, prasarana dan sistem untuk melakukan pengendalian organisme pengganggu tanaman (OPT) b. memiliki sumber daya manusia, sarana, prasarana dan sistem untuk melakukan pembukaan lahan tanpa bakar serta pengendalian kebakaran c. memfasilitasi pembangunan kebun untuk masyarakat sekitar yang dilengkapi dengan rencana kerja dan rencana pembiayaan d. melaksanakan kemitraan dengan Pekebun, karyawan dan Masyarakat Sekitar perkebunan;dengan menggunakan format Pernyataan dalam Lampiran X Permentan 98/2013 13. Surat Pernyataan dari Pemohon bahwa status Perusahaan Perkebunan sebagai usaha mandiri atau bagian dari Kelompok (Group) Perusahaan Perkebunan belum menguasai lahan melebihi batas paling luas (100.000 hektar untuk perkebunan kelapa sawit, dengan menggunakan format Pernyataan dalam Lampiran XI Permentan 98/2013 14. Fotokopi Kartu Tanda Penduduk (KTP) 15. Fotokopi NPWP 16. Pas Photo 4x6 17. Map Snelhekte Plastik
3	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	<ol style="list-style-type: none"> 1. Pemohon mengajukan permohonan persetujuan pemenuhan komitmen izin melalui sistem SiCantik Cloud atau langsung ke Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Baubau; 2. Pemohon menyetorkan berkas permohonan persetujuan pemenuhan komitmen izin ke petugas Front Office untuk pemeriksaan berkas permohonan, apabila lengkap dan memenuhi persyaratan, pemohon menerima tanda terima berkas sebagai bukti pendaftaran izin; 3. Pemrosesan persetujuan pemenuhan komitmen izin oleh petugas dan Tim Teknis untuk diberikan rekomendasi/ pertimbangan teknis;

NO	KOMPONEN	URAIAN
1	2	3
		4. Penerbitan/penolakan izin melalui sistem SiCantik Cloud; 5. Pengambilan/penyerahan surat izin/surat penolakan melalui petugas Front Office.
4	Jangka Waktu Pelayanan	5 (Lima) Hari (Jam Pelayanan) Senin s.d Kamis : 08:00 s.d 16:00 Wita Jum'at : 08:00 s.d 17:00 Wita
5	Biaya/Tarif	Tidak ada biaya (gratis)
6	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	<ol style="list-style-type: none"> Pengaduan dapat dilakukan secara tertulis melalui surat yang ditujukan kepada Kepala Dinas Penanaman Modal dan PTSP Kota Baubau, Jala Raya Palagimata No. Kota Baubau Pengaduan, saran dan masukan secara langsung via: <ul style="list-style-type: none"> Telepon : 085756062092/081341527767 Fax : - SMS/WA : 085756062092 Email : baubaudpmptsp@gmail.com Facebook : @dpmptsp kota baubau Instagram : @dpmptspkotabaubau Website : dpmptsp.baubaukota.go.id Waktu penyelesaian aduan 3 (tiga) hari Tindak lanjut penanganan pengaduan, saran dan masukan adalah : <ol style="list-style-type: none"> Verifikasi aduan; Mediasi; Koordinasi dan cek lokasi Sanksi.
7	Dasar Hukum	<ol style="list-style-type: none"> Undang-Undang Nomor 12 Tahun 1992 tentang Sistem Budidaya Tanaman Undang-Undang Nomor 18 Tahun 2009 tentang Peternakan dan Kesehatan Hewan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik; Undang-Undang Nomor 13 Tahun 2010 tentang Hortikultura Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah Undang-Undang 39 Tahun 2014 tentang Perkebunan Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 24 Tahun 2018 tentang Pelayanan Perizinan Berusaha Terintegrasi Secara Elektronik Peraturan Menteri Pertanian Nomor 98 Tahun 2013 Tentang Pedoman Perizinan Usaha Perkebunan Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 15 Tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan Peraturan Menteri Pertanian Republik Indonesia Nomor 21/Permentan/Kb.410/6/2017 Tentang Perubahan Kedua Atas Peraturan Menteri Pertanian Nomor 98/Permentan/Ot.140/9/2013 Tentang Pedoman Perizinan Usaha Perkebunan Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 138 Tahun 2017 tentang Penyelenggaraan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Daerah Peraturan Menteri Pertanian Republik Indonesia Nomor 27 Tahun 2019 Tentang Perubahan atas Peraturan Menteri Pertanian Nomor 05 Tahun 2019 tentang Tata Cara Perizinan Berusaha Sektor Pertanian Peraturan Menteri Pertanian Nomor 45 Tahun 2019 tentang Pelayanan Perizinan Berusaha Terintegrasi Secara Elektronik di Bidang Pertanian

NO	KOMPONEN	URAIAN
1	2	3
		14. Peraturan Menteri Pertanian Nomor 14 Tahun 2020 tentang Pendaftaran dan Perizinan Usaha Peternakan 15. Peraturan Walikota Baubau Nomor 6 Tahun 2018 tentang Pendelegasian Kewenangan Pelayanan Perizinan dan Non Perizinan dalam Rangka Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kepada Kepala Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Baubau
8	Sarana dan Prasarana atau Fasilitas	1. Sarana <ol style="list-style-type: none"> a. Kendaraan Bermotor Roda 2 dan Roda 4 b. Meja dan Kursi c. Komputer dan kelengkapan d. Aplikasi Pelayanan e. Alat Tulis Kantor f. Formulir g. CCTV h. TV i. AC j. Loker Informasi k. Nomor Antrian Non Elektronik l. Buku Registrasi m. Buku peraturan perundang-undangan 2. Prasarana atau Fasilitas <ol style="list-style-type: none"> a. Loker Pelayanan b. Ruang Konsultasi dan Pengaduan c. Ruang Pendampingan dan Layanan Prioritas d. Toilet e. Ruang Menyusui f. Fasilitas Disabilitas g. Mushollah h. Ruang Tunggu i. Ruang Bermain Anak j. Lahan Parkir k. Ruang Tim Teknis l. Jaringan Wifi
9	Prosedur, Sistem dan Mekanisme	1. Memahami tugas dan fungsi pelayanan yang baik: <ol style="list-style-type: none"> a. Bimbingan Teknis PTSP; b. Bimbingan Teknis Excellent Service bagi front Office 2. Memiliki skill pengoperasian sistem berbasis informasi teknologi (IT); 3. Memiliki kemampuan menganalisa maksud dan tujuan pelayanan melalui aplikasi dan peraturan perundang-undangan;
10	Jumlah Pelaksana	Pelaksana Pelayanan terdiri dari : <ol style="list-style-type: none"> 1. Petugas Informasi 2. Petugas Loker Pendaftaran/Verifikasi Berkas; 3. Petugas Teknis; 4. Petugas Pencetak dan Penerbitan izin; 5. Petugas Pencatatan izin; 6. Pejabat Penandatanganan Izin; 7. Petugas Loker Penyerahan Izin.
11	Jaminan Pelayanan	Setiap pemohon mendapatkan pelayanan berdasarkan prosedur tetap yang diberikan oleh petugas berkompeten sesuai waktu penyelesaian izin dengan perilaku pelayanan ramah, cepat, tepat dan santun.
12	Pengawasan Internal	Dilakukan oleh : <ol style="list-style-type: none"> 1. Kepala Dinas Penanaman Modal dan PTSP Kota Baubau 2. Kepala Dinas Pertanian Kota Baubau 3. Kepala Bidang Pelayanan Perizinan dan Non Perizinan Usaha 4. Kepala Bidang Pengaduan dan Pelaporan Layanan

NO	KOMPONEN	URAIAN
<i>1</i>	<i>2</i>	<i>3</i>
		5. Kepala Bidang Pengendalian Pelaksanaan Penanaman Modal
13	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Keamanan produk di jamin keasliannya dengan adanya tanda tangan pejabat berwenang dan tanda barcode; 2. Keselamatan dan kenyamanan dalam pelayanan sangat diutamakan dan bebas dari pungutan liar.
14	Evaluasi Kineja Pelaksana	<ol style="list-style-type: none"> 1. IKM (Indeks Kepuasan Masyarakat); 2. Evaluasi Sistem Akuntabilitas Kinerja Pemerintah; 3. Sistem Informasi Perizinan; 4. Rapat Evaluasi yang dilaksanakan secara berkala; 5. Kotak saran dan kotak pengaduan.

**STANDAR PELAYANAN
SEKTOR PERDAGANGAN**

NO	KOMPONEN	URAIAN
1	2	3
1	Produk Pelayanan	IZIN TEMPAT USAHA MINUMAN BERALKOHOL
2	Persyaratan Pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Surat Permohonan Bermaterai 2. Nomor Induk Berusaha (NIB) 3. Izin Usaha dari OSS (Online Single Submission) 4. Izin Komersil/Operasional dari OSS (Online Single Submission) 5. Notifikasi Perizinan dan Fasilitas dari OSS (Online Single Submission) 6. Surat Penunjukan Penjualan Langsung atau Surat Penunjukan Sub Distributor 7. Fotokopi SIUP-MB/SKP-A/SKPL-A dari Sistem Informasi Perizinan Terpadu (SIPT) Kementerian Perdagangan 8. Fotokopi Akta Pendirian/Perubahan Perusahaan (*jika berbadan hukum) 9. Surat Pernyataan dari Tetangga Diketahui Lurah (Pemohon Baru) 10. Fotokopi Tanda Daftar Gudang (TDG) Sub Distributor 11. Fotokopi Kartu Tanda Penduduk (KTP) Pemilik 12. Surat Keterangan Rencana Kota (SKRK) Oleh Dinas PU dan Penataan Ruang 13. Fotokopi Surat Pernyataan Kesanggupan Pengelolaan dan Pemantauan Lingkungan Hidup 14. Fotokopi Surat Izin Sebelumnya (apabila ada) 15. Fotokopi Dokumen Kepemilikan Tanah (Pemohon Baru) 16. Fotokopi Izin Mendirikan Bangunan/Surat Perjanjian Sewa Menyewa Bangunan (Pemohon Baru) 17. Surat kuasa dari pemilik atas pengurusan izin (jika dikuasakan) 18. Pas Photo 4x6 19. Map Snelhektek Plastik
3	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	<ol style="list-style-type: none"> 1. Pemohon mengajukan permohonan persetujuan pemenuhan komitmen izin melalui sistem SiCantik Cloud atau langsung ke Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Baubau; 2. Pemohon menyetorkan berkas permohonan persetujuan pemenuhan komitmen izin ke petugas Front Office untuk pemeriksaan berkas permohonan, apabila lengkap dan memenuhi persyaratan, pemohon menerima tanda terima berkas sebagai bukti pendaftaran izin; 3. Pemrosesan persetujuan pemenuhan komitmen izin oleh petugas dan Tim Teknis untuk diberikan rekomendasi/pertimbangan teknis; 4. Pembayaran retribusi yang ditetapkan sesuai Peraturan Daerah pada Bank Sultra Cabang Baubau; 5. Penerbitan/penolakan izin melalui sistem SiCantik Cloud; 6. Pengambilan/penyerahan surat izin/surat penolakan melalui petugas Front Office.
4	Jangka Waktu Pelayanan	<p>5 (Lima) Hari (Jam Pelayanan)</p> <p>Senin s.d Kamis : 08:00 s.d 16:00 Wita</p> <p>Jum'at : 08:00 s.d 17:00 Wita</p>
5	Biaya/Tarif	Ada biaya/retribusi sesuai Peraturan Daerah
6	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Pengaduan dapat dilakukan secara tertulis melalui surat yang ditujukan kepada Kepala Dinas Penanaman Modal dan PTSP Kota Baubau, Jala Raya Palagimata No. Kota Baubau 2. Pengaduan, saran dan masukan secara langsung via:

NO	KOMPONEN	URAIAN
1	2	3
		<ul style="list-style-type: none"> - Telepon : 085756062092/081341527767 - Fax : - - SMS/WA : 085756062092 - Email : baubaudpmptsp@gmail.com - Facebook : @dpmptsp kota baubau - Instagram : @dpmptspkotabaubau - Website : dpmptsp.baubaukota.go.id <p>3. Waktu penyelesaian aduan 3 (tiga) hari</p> <p>4. Tindak lanjut penanganan pengaduan, saran dan masukan adalah :</p> <ul style="list-style-type: none"> a. Verifikasi aduan; b. Mediasi; c. Koordinasi dan cek lokasi d. Sanksi.
7	Dasar Hukum	<ol style="list-style-type: none"> 1. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik; 2. Undang-Undang Nomor 7 Tahun 2014 tentang Perdagangan 3. Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah; 4. Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 24 Tahun 2018 tentang Pelayanan Perizinan Berusaha Terintegrasi Secara Elektronik 5. Peraturan Presiden Nomor 74 Tahun 2013 tentang Pengendalian dan Pengawasan Minuman Beralkohol 6. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 15 Tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan 7. Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 138 Tahun 2017 tentang Penyelenggaraan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Daerah 8. Peraturan Menteri Perdagangan Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2019 tentang Perubahan Keenam atas Peraturan Menteri Perdagangan Nomor 20/M-DAG/PER/4/2014 tentang Pengendalian dan Pengawasan terhadap Pengadaan, Peredaran dan Penjualan Minuman Beralkohol 9. Peraturan Menteri Perdagangan Republik Indonesia Nomor 64 Tahun 2020 tentang Perubahan Atas Peraturan Menteri Perdagangan Nomor 08 Tahun 2020 tentang Pelayanan Perizinan Berusaha Terintegrasi secara Elektronik di Bidang Perdagangan 10. Peraturan Daerah Kota Baubau Nomor 5 Tahun 2012 tentang Pengawasan, Pengendalian dan Penjualan Minuman Beralkohol 11. Peraturan Daerah Kota Baubau Nomor 33 Tahun 2012 tentang Retribusi Izin Tempat Penjualan Minuman Beralkohol 12. Peraturan Walikota Baubau Nomor 6 Tahun 2018 tentang Pendelegasian Kewenangan Pelayanan Perizinan dan Non Perizinan dalam Rangka Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kepada Kepala Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Baubau
8	Sarana dan Prasarana atau Fasilitas	<ol style="list-style-type: none"> 1. Sarana <ul style="list-style-type: none"> a. Kendaraan Bermotor Roda 2 dan Roda 4 b. Meja dan Kursi c. Komputer dan kelengkapan d. Aplikasi Pelayanan e. Alat Tulis Kantor f. Formulir g. CCTV

NO	KOMPONEN	URAIAN
1	2	3
		<ul style="list-style-type: none"> h. TV i. AC j. Loker Informasi k. Nomor Antrian Non Elektronik l. Buku Registrasi m. Buku peraturan perundang-undangan 2. Prasarana atau Fasilitas <ul style="list-style-type: none"> a. Loker Pelayanan b. Ruang Konsultasi dan Pengaduan c. Ruang Pendampingan dan Layanan Prioritas d. Toilet e. Ruang Menyusui f. Fasilitas Disabilitas g. Mushollah h. Ruang Tunggu i. Ruang Bermain Anak j. Lahan Parkir k. Ruang Tim Teknis l. Jaringan Wifi
9	Prosedur, Sistem dan Mekanisme	1. Memahami tugas dan fungsi pelayanan yang baik: <ul style="list-style-type: none"> a. Bimbingan Teknis PTSP; b. Bimbingan Teknis Excellent Service bagi front Office 2. Memiliki skill pengoperasian sistem berbasis informasi teknologi (IT); 3. Memiliki kemampuan menganalisa maksud dan tujuan pelayanan melalui aplikasi dan peraturan perundang-undangan;
10	Jumlah Pelaksana	Pelaksana Pelayanan terdiri dari : <ul style="list-style-type: none"> 1. Petugas Informasi 2. Petugas Loker Pendaftaran/Verifikasi Berkas; 3. Petugas Teknis; 4. Petugas Pencetak dan Penerbitan izin; 5. Petugas Pencatatan izin; 6. Pejabat Penandatanganan Izin; 7. Petugas Loker Penyerahan Izin.
11	Jaminan Pelayanan	Setiap pemohon mendapatkan pelayanan berdasarkan prosedur tetap yang diberikan oleh petugas berkompeten sesuai waktu penyelesaian izin dengan perilaku pelayanan ramah, cepat, tepat dan santun.
12	Pengawasan Internal	Dilakukan oleh : <ul style="list-style-type: none"> 1. Kepala Dinas Penanaman Modal dan PTSP Kota Baubau 2. Kepala Dinas Perdagangan dan Perindustrian Kota Baubau 3. Kepala Bidang Pelayanan Perizinan dan Non Perizinan Usaha 4. Kepala Bidang Pengaduan dan Pelaporan Layanan 5. Kepala Bidang Pengendalian Pelaksanaan Penanaman Modal
13	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	1. Keamanan produk di jamin keasliannya dengan adanya tanda tangan pejabat berwenang dan tanda barcode; 2. Keselamatan dan kenyamanan dalam pelayanan sangat diutamakan dan bebas dari pungutan liar.
14	Evaluasi Kineja Pelaksana	1. IKM (Indeks Kepuasan Masyarakat); 2. Evaluasi Sistem Akuntabilitas Kinerja Pemerintah; 3. Sistem Informasi Perizinan; 4. Rapat Evaluasi yang dilaksanakan secara berkala; 5. Kotak saran dan kotak pengaduan.

**STANDAR PELAYANAN
SEKTOR PERDAGANGAN**

NO	KOMPONEN	URAIAN
1	2	3
1	Produk Pelayanan	IZIN USAHA PERDAGANGAN
2	Persyaratan Pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Surat Permohonan Bermaterai 2. Nomor Induk Berusaha (NIB) 3. Izin Usaha dari OSS (Online Single Submission) 4. Notifikasi Perizinan dan Fasilitas dari OSS (Online Single Submission) 5. Fotokopi Akta Pendirian/Perubahan Perusahaan (*jika berbadan hukum) 6. Fotokopi Peta Lokasi dan Denah Bangunan 7. Fotokopi Kartu Tanda Penduduk (KTP) 8. Fotokopi NPWP 9. Pas Photo 4x6 10. Map Snelhektekter Plastik <p>Persyaratan sesuai bidang usaha</p> <p>A. Untuk Toko Swalayan</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. yang berdiri sendiri <ol style="list-style-type: none"> a. memiliki hasil analisis kondisi social ekonomi masyarakat (kecuali untuk minimarket) b. memiliki rencana kemitraan dengan usaha mikro dan usaha kecil c. memiliki surat izin lokasi dari instansi yang berwenang bagi daerah yang belum memiliki rencana detail tata ruang wilayah 2. Untuk bidang usaha toko swalayan yang terintegrasi dengan pusat perbelanjaan atau bangunan / kawasan lain <ol style="list-style-type: none"> a. memiliki hasil analisis kondisi social ekonomi masyarakat (kecuali untuk minimarket) b. memiliki rencana kemitraan dengan usaha mikro dan usaha kecil c. melampirkan izin usaha pusat perbelanjaan atau izin bangunan/kawasan lainnya tempat berdirinya took swalayan <p>B. Untuk Toko Pusat Perbelanjaan</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. memiliki hasil analisis kondisi ekonomi masyarakat 2. memiliki rencana kemitraan dengan usaha mikro dan usaha kecil 3. memiliki surat izin lokasi dari instansi yang berwenang bagi daerah yang belum memiliki rencana detail tata ruang wilayah
3	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	<ol style="list-style-type: none"> 1. Pemohon mengajukan permohonan persetujuan pemenuhan komitmen izin melalui sistem SiCantik Cloud atau langsung ke Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Baubau; 2. Pemohon menyetorkan berkas permohonan persetujuan pemenuhan komitmen izin ke petugas Front Office untuk pemeriksaan berkas permohonan, apabila lengkap dan memenuhi persyaratan, pemohon menerima tanda terima berkas sebagai bukti pendaftaran izin; 3. Pemrosesan persetujuan pemenuhan komitmen izin oleh petugas dan Tim Teknis untuk diberikan rekomendasi/ pertimbangan teknis; 4. Penerbitan/penolakan izin melalui sistem SiCantik Cloud; 5. Pengambilan/penyerahan surat izin/surat penolakan melalui petugas Front Office.

NO	KOMPONEN	URAIAN
1	2	3
4	Jangka Waktu Pelayanan	5 (Lima) Hari (Jam Pelayanan) Senin s.d Kamis : 08:00 s.d 16:00 Wita Jum'at : 08:00 s.d 17:00 Wita
5	Biaya/Tarif	Tidak ada biaya (gratis)
6	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Pengaduan dapat dilakukan secara tertulis melalui surat yang ditujukan kepada Kepala Dinas Penanaman Modal dan PTSP Kota Baubau, Jala Raya Palagimata No. Kota Baubau 2. Pengaduan, saran dan masukan secara langsung via: <ul style="list-style-type: none"> - Telepon : 085756062092/081341527767 - Fax : - - SMS/WA : 085756062092 - Email : baubaudpmptsp@gmail.com - Facebook : @dpmptsp kota baubau - Instagram : @dpmptspkotabaubau - Website : dpmptsp.baubaukota.go.id 3. Waktu penyelesaian aduan 3 (tiga) hari 4. Tindak lanjut penanganan pengaduan, saran dan masukan adalah : <ol style="list-style-type: none"> a. Verifikasi aduan; b. Mediasi; c. Koordinasi dan cek lokasi d. Sanksi.
7	Dasar Hukum	<ol style="list-style-type: none"> 1. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik; 2. Undang-Undang Nomor 7 Tahun 2014 tentang Perdagangan 3. Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah; 4. Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 24 Tahun 2018 tentang Pelayanan Perizinan Berusaha Terintegrasi Secara Elektronik 5. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 15 Tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan 6. Peraturan Menteri Perdagangan Republik Indonesia Nomor 56/M-DAG/PER/9/2014 tentang Perubahan atas Peraturan Menteri Perdagangan Nomor 70/M-DAG/PER/12/2013 tentang Pedoman Penataan dan Pembinaan Pasar Tradisional, Pusat Perbelanjaan dan Toko Modern 7. Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 138 Tahun 2017 tentang Penyelenggaraan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Daerah 8. Peraturan Menteri Perdagangan Republik Indonesia Nomor 64 Tahun 2020 tentang Perubahan Atas Peraturan Menteri Perdagangan Nomor 08 Tahun 2020 tentang Pelayanan Perizinan Berusaha Terintegrasi secara Elektronik di Bidang Perdagangan 9. Peraturan Daerah Kota Bau-Bau Nomor 9 Tahun 2013 tentang Surat Izin Usaha Perdagangan 10. Peraturan Walikota Baubau Nomor 6 Tahun 2018 tentang Pendelegasian Kewenangan Pelayanan Perizinan dan Non Perizinan dalam Rangka Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kepada Kepala Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Baubau
8	Sarana dan Prasarana atau Fasilitas	<ol style="list-style-type: none"> 1. Sarana <ol style="list-style-type: none"> a. Kendaraan Bermotor Roda 2 dan Roda 4 b. Meja dan Kursi c. Komputer dan kelengkapan d. Aplikasi Pelayanan e. Alat Tulis Kantor

NO	KOMPONEN	URAIAN
1	2	3
		<ul style="list-style-type: none"> f. Formulir g. CCTV h. TV i. AC j. Loker Informasi k. Nomor Antrian Non Elektronik l. Buku Registrasi m. Buku peraturan perundang-undangan 2. Prasarana atau Fasilitas <ul style="list-style-type: none"> a. Loker Pelayanan b. Ruang Konsultasi dan Pengaduan c. Ruang Pendampingan dan Layanan Prioritas d. Toilet e. Ruang Menyusui f. Fasilitas Disabilitas g. Mushollah h. Ruang Tunggu i. Ruang Bermain Anak j. Lahan Parkir k. Ruang Tim Teknis l. Jaringan Wifi
9	Prosedur, Sistem dan Mekanisme	<ul style="list-style-type: none"> 1. Memahami tugas dan fungsi pelayanan yang baik: <ul style="list-style-type: none"> a. Bimbingan Teknis PTSP; b. Bimbingan Teknis Excellent Service bagi front Office 2. Memiliki skill pengoperasian sistem berbasis informasi teknologi (IT); 3. Memiliki kemampuan menganalisa maksud dan tujuan pelayanan melalui aplikasi dan peraturan perundang-undangan;
10	Jumlah Pelaksana	Pelaksana Pelayanan terdiri dari : <ul style="list-style-type: none"> 1. Petugas Informasi 2. Petugas Loker Pendaftaran/Verifikasi Berkas; 3. Petugas Teknis; 4. Petugas Pencetak dan Penerbitan izin; 5. Petugas Pencatatan izin; 6. Pejabat Penandatanganan Izin; 7. Petugas Loker Penyerahan Izin.
11	Jaminan Pelayanan	Setiap pemohon mendapatkan pelayanan berdasarkan prosedur tetap yang diberikan oleh petugas berkompeten sesuai waktu penyelesaian izin dengan perilaku pelayanan ramah, cepat, tepat dan santun.
12	Pengawasan Internal	Dilakukan oleh : <ul style="list-style-type: none"> 1. Kepala Dinas Penanaman Modal dan PTSP Kota Baubau 2. Kepala Dinas Perdagangan dan Perindustrian Kota Baubau 3. Kepala Bidang Pelayanan Perizinan dan Non Perizinan Usaha 4. Kepala Bidang Pengaduan dan Pelaporan Layanan 5. Kepala Bidang Pengendalian Pelaksanaan Penanaman Modal
13	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	<ul style="list-style-type: none"> 1. Keamanan produk di jamin keasliannya dengan adanya tanda tangan pejabat berwenang dan tanda barcode; 2. Keselamatan dan kenyamanan dalam pelayanan sangat diutamakan dan bebas dari pungutan liar.
14	Evaluasi Kineja Pelaksana	<ul style="list-style-type: none"> 1. IKM (Indeks Kepuasan Masyarakat); 2. Evaluasi Sistem Akuntabilitas Kinerja Pemerintah; 3. Sistem Informasi Perizinan; 4. Rapat Evaluasi yang dilaksanakan secara berkala; 5. Kotak saran dan kotak pengaduan.

**STANDAR PELAYANAN
SEKTOR PERDAGANGAN**

NO	KOMPONEN	URAIAN
1	2	3
1	Produk Pelayanan	SURAT TANDA PENDAFTARAN WARALABA (STPW)
2	Persyaratan Pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Surat Permohonan Bermaterai 2. Nomor Induk Berusaha (NIB) 3. Izin Usaha dari OSS (Online Single Submission) 4. Izin Operasional/Komersil dari OSS (Online Single Submission) 5. Notifikasi Perizinan dan Fasilitas dari OSS (Online Single Submission) 6. Fotokopi Akta Pendirian/Perubahan Perusahaan (*jika berbadan hukum) 7. Fotokopi Perspektus Penawaran Waralaba dari Pemberi Waralaba 8. Fotokopi Surat Perjanjian Waralaba 9. Fotokopi STWP Pemberi Waralaba 10. Fotokopi tanda bukti pendaftaran HKI 11. Fotokopi Kartu Tanda Penduduk (KTP) 12. Pas Photo 4x6 13. Map Snelhektekter Plastik
3	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	<ol style="list-style-type: none"> 1. Pemohon mengajukan permohonan persetujuan pemenuhan komitmen izin melalui sistem SiCantik Cloud atau langsung ke Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Baubau; 2. Pemohon menyetorkan berkas permohonan persetujuan pemenuhan komitmen izin ke petugas Front Office untuk pemeriksaan berkas permohonan, apabila lengkap dan memenuhi persyaratan, pemohon menerima tanda terima berkas sebagai bukti pendaftaran izin; 3. Pemrosesan persetujuan pemenuhan komitmen izin oleh petugas dan Tim Teknis untuk diberikan rekomendasi/pertimbangan teknis; 4. Penerbitan/penolakan izin melalui sistem SiCantik Cloud; 5. Pengambilan/penyerahan surat izin/surat penolakan melalui petugas Front Office.
4	Jangka Waktu Pelayanan	<p>5 (Lima) Hari (Jam Pelayanan)</p> <p>Senin s.d Kamis : 08:00 s.d 16:00 Wita</p> <p>Jum'at : 08:00 s.d 17:00 Wita</p>
5	Biaya/Tarif	Tidak ada biaya (gratis)
6	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Pengaduan dapat dilakukan secara tertulis melalui surat yang ditujukan kepada Kepala Dinas Penanaman Modal dan PTSP Kota Baubau, Jala Raya Palagimata No. Kota Baubau 2. Pengaduan, saran dan masukan secara langsung via: <ol style="list-style-type: none"> - Telepon : 085756062092/081341527767 - Fax : - - SMS/WA : 085756062092 - Email : baubaudpmptsp@gmail.com - Facebook : @dpmptsp kota baubau - Instagram : @dpmptspkotabaubau - Website : dpmptsp.baubaukota.go.id 3. Waktu penyelesaian aduan 3 (tiga) hari 4. Tindak lanjut penanganan pengaduan, saran dan masukan adalah : <ol style="list-style-type: none"> a. Verifikasi aduan; b. Mediasi; c. Koordinasi dan cek lokasi d. Sanksi.

NO	KOMPONEN	URAIAN
1	2	3
7	Dasar Hukum	<ol style="list-style-type: none"> 1. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik; 2. Undang-Undang Nomor 7 Tahun 2014 tentang Perdagangan 3. Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah; 4. Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 24 Tahun 2018 tentang Pelayanan Perizinan Berusaha Terintegrasi Secara Elektronik 5. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 15 Tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan 6. Peraturan Menteri Perdagangan Republik Indonesia Nomor 56/M-DAG/PER/9/2014 tentang Perubahan atas Peraturan Menteri Perdagangan Nomor 70/M-DAG/PER/12/2013 tentang Pedoman Penataan dan Pembinaan Pasar Tradisional, Pusat Perbelanjaan dan Toko Modern 7. Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 138 Tahun 2017 tentang Penyelenggaraan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Daerah 8. Peraturan Menteri Perdagangan Republik Indonesia Nomor 71 Tahun 2019 tentang Penyelenggaraan Waralaba 9. Peraturan Menteri Perdagangan Republik Indonesia Nomor 64 Tahun 2020 tentang Perubahan Atas Peraturan Menteri Perdagangan Nomor 08 Tahun 2020 tentang Pelayanan Perizinan Berusaha Terintegrasi secara Elektronik di Bidang Perdagangan 10. Peraturan Walikota Baubau Nomor 6 Tahun 2018 tentang Pendelegasian Kewenangan Pelayanan Perizinan dan Non Perizinan dalam Rangka Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kepada Kepala Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Baubau
8	Sarana dan Prasarana atau Fasilitas	<ol style="list-style-type: none"> 1. Sarana <ol style="list-style-type: none"> a. Kendaraan Bermotor Roda 2 dan Roda 4 b. Meja dan Kursi c. Komputer dan kelengkapan d. Aplikasi Pelayanan e. Alat Tulis Kantor f. Formulir g. CCTV h. TV i. AC j. Loker Informasi k. Nomor Antrian Non Elektronik l. Buku Registrasi m. Buku peraturan perundang-undangan 2. Prasarana atau Fasilitas <ol style="list-style-type: none"> a. Loker Pelayanan b. Ruang Konsultasi dan Pengaduan c. Ruang Pendampingan dan Layanan Prioritas d. Toilet e. Ruang Menyusui f. Fasilitas Disabilitas g. Mushollah h. Ruang Tunggu i. Ruang Bermain Anak j. Lahan Parkir k. Ruang Tim Teknis l. Jaringan Wifi

NO	KOMPONEN	URAIAN
<i>1</i>	<i>2</i>	<i>3</i>
9	Prosedur, Sistem dan Mekanisme	<ol style="list-style-type: none"> 1. Memahami tugas dan fungsi pelayanan yang baik: <ol style="list-style-type: none"> a. Bimbingan Teknis PTSP; b. Bimbingan Teknis Excellent Service bagi front Office 2. Memiliki skill pengoperasian sistem berbasis informasi teknologi (IT); 3. Memiliki kemampuan menganalisa maksud dan tujuan pelayanan melalui aplikasi dan peraturan perundang-undangan;
10	Jumlah Pelaksana	<p>Pelaksana Pelayanan terdiri dari :</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Petugas Informasi 2. Petugas Loker Pendaftaran/Verifikasi Berkas; 3. Petugas Teknis; 4. Petugas Pencetak dan Penerbitan izin; 5. Petugas Pencatatan izin; 6. Pejabat Penandatanganan Izin; 7. Petugas Loker Penyerahan Izin.
11	Jaminan Pelayanan	Setiap pemohon mendapatkan pelayanan berdasarkan prosedur tetap yang diberikan oleh petugas berkompeten sesuai waktu penyelesaian izin dengan perilaku pelayanan ramah, cepat, tepat dan santun.
12	Pengawasan Internal	<p>Dilakukan oleh :</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Kepala Dinas Penanaman Modal dan PTSP Kota Baubau 2. Kepala Dinas Perdagangan dan Perindustrian Kota Baubau 3. Kepala Bidang Pelayanan Perizinan dan Non Perizinan Usaha 4. Kepala Bidang Pengaduan dan Pelaporan Layanan 5. Kepala Bidang Pengendalian Pelaksanaan Penanaman Modal
13	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Keamanan produk di jamin keasliannya dengan adanya tanda tangan pejabat berwenang dan tanda barcode; 2. Keselamatan dan kenyamanan dalam pelayanan sangat diutamakan dan bebas dari pungutan liar.
14	Evaluasi Kineja Pelaksana	<ol style="list-style-type: none"> 1. IKM (Indeks Kepuasan Masyarakat); 2. Evaluasi Sistem Akuntabilitas Kinerja Pemerintah; 3. Sistem Informasi Perizinan; 4. Rapat Evaluasi yang dilaksanakan secara berkala; 5. Kotak saran dan kotak pengaduan.

**STANDAR PELAYANAN
SEKTOR PERDAGANGAN**

NO	KOMPONEN	URAIAN
1	2	3
1	Produk Pelayanan	TANDA DAFTAR GUDANG
2	Persyaratan Pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Surat Permohonan Bermaterai 2. Nomor Induk Berusaha (NIB) 3. Izin Komersil/Operasional dari OSS (Online Single Submission) 4. Notifikasi Perizinan dan Fasilitas dari OSS (Online Single Submission) 5. Daftar Isian Permohonan 6. Fotokopi Surat Perjanjian Pemakaian atau Penguasaan Gudang dengan Pemilik Gudang 7. Fotokopi Izin Mendirikan Bangunan (IMB) yang menyatakan sebagai Gudang 8. Fotokopi Surat Penunjukan Sebagai Distributor/Sub Distributor beserta Produk 9. Fotokopi Kartu Tanda Penduduk (KTP) 10. Fotokopi NPWP 11. Surat Kuasa dari Pemilik Atas Pengurusan Izin (jika dikuasakan) 12. Pas Photo 4x6 13. Map Snelhekteer Plastik
3	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	<ol style="list-style-type: none"> 1. Pemohon mengajukan permohonan persetujuan pemenuhan komitmen izin melalui sistem SiCantik Cloud atau langsung ke Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Baubau; 2. Pemohon menyetorkan berkas permohonan persetujuan pemenuhan komitmen izin ke petugas Front Office untuk pemeriksaan berkas permohonan, apabila lengkap dan memenuhi persyaratan, pemohon menerima tanda terima berkas sebagai bukti pendaftaran izin; 3. Pemrosesan persetujuan pemenuhan komitmen izin oleh petugas dan Tim Teknis untuk diberikan rekomendasi/pertimbangan teknis; 4. Penerbitan/penolakan izin melalui sistem SiCantik Cloud; 5. Pengambilan/penyerahan surat izin/surat penolakan melalui petugas Front Office.
4	Jangka Waktu Pelayanan	<p>5 (Lima) Hari (Jam Pelayanan)</p> <p>Senin s.d Kamis : 08:00 s.d 16:00 Wita</p> <p>Jum'at : 08:00 s.d 17:00 Wita</p>
5	Biaya/Tarif	Tidak ada biaya (gratis)
6	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Pengaduan dapat dilakukan secara tertulis melalui surat yang ditujukan kepada Kepala Dinas Penanaman Modal dan PTSP Kota Baubau, Jala Raya Palagimata No. Kota Baubau 2. Pengaduan, saran dan masukan secara langsung via: <ol style="list-style-type: none"> - Telepon : 085756062092/081341527767 - SMS/WA : 085756062092 - Email : baubaudpmpmsp@gmail.com - Facebook : @dpmptsp kota baubau - Instagram : @dpmptspkotabaubau - Website : dpmptsp.baubaukota.go.id 3. Waktu penyelesaian aduan 3 (tiga) hari 4. Tindak lanjut penanganan pengaduan, saran dan masukan adalah : <ol style="list-style-type: none"> a. Verifikasi aduan; b. Mediasi; c. Koordinasi dan cek lokasi d. Sanksi.

NO	KOMPONEN	URAIAN
1	2	3
7	Dasar Hukum	<ol style="list-style-type: none"> 1. Undang-Undang Nomor 9 Tahun 2006 tentang Sistem Resi Gudang sebagaimana telah diubah dengan Undang-Undang Nomor 9 Tahun 2011 tentang Perubahan atas Undang-Undang Nomor 9 Tahun 2006 tentang Sistem Resi Gudang 2. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik; 3. Undang-Undang Nomor 7 Tahun 2014 tentang Perdagangan 4. Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah; 5. Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 24 Tahun 2018 tentang Pelayanan Perizinan Berusaha Terintegrasi Secara Elektronik 6. Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 33 Tahun 2019 tentang Pengenaan Sanksi Administratif kepada Pemilik Gudang yang Tidak Melakukan Pendaftaran Gudang 7. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 15 Tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan 8. Peraturan Menteri Perdagangan Nomor 16/M-DAG/PER/3/2016 tentang Perubahan atas Peraturan Menteri Perdagangan Nomor 90/M-DAG/PER/12/2014 tentang Penataan dan Pembinaan Gudang 9. Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 138 Tahun 2017 tentang Penyelenggaraan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Daerah 10. Peraturan Menteri Perdagangan Republik Indonesia Nomor 64 Tahun 2020 tentang Perubahan Atas Peraturan Menteri Perdagangan Nomor 08 Tahun 2020 tentang Pelayanan Perizinan Berusaha Terintegrasi secara Elektronik di Bidang Perdagangan 11. Peraturan Daerah Kota Baubau Nomor 12 Tahun 2011 tentang Penyelenggaraan Pergudangan 12. Peraturan Walikota Baubau Nomor 6 Tahun 2018 tentang Pendelegasian Kewenangan Pelayanan Perizinan dan Non Perizinan dalam Rangka Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kepada Kepala Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Baubau
8	Sarana dan Prasarana atau Fasilitas	<ol style="list-style-type: none"> 1. Sarana <ol style="list-style-type: none"> a. Kendaraan Bermotor Roda 2 dan Roda 4 b. Meja dan Kursi c. Komputer dan kelengkapan d. Aplikasi Pelayanan e. Alat Tulis Kantor f. Formulir g. CCTV h. TV i. AC j. Loker Informasi k. Nomor Antrian Non Elektronik l. Buku Registrasi m. Buku peraturan perundang-undangan 2. Prasarana atau Fasilitas <ol style="list-style-type: none"> a. Loker Pelayanan b. Ruang Konsultasi dan Pengaduan c. Ruang Pendampingan dan Layanan Prioritas d. Toilet e. Ruang Menyusui f. Fasilitas Disabilitas g. Mushollah

NO	KOMPONEN	URAIAN
1	2	3
		<ul style="list-style-type: none"> h. Ruang Tunggu i. Ruang Bermain Anak j. Lahan Parkir k. Ruang Tim Teknis l. Jaringan Wifi
9	Prosedur, Sistem dan Mekanisme	<ol style="list-style-type: none"> 1. Memahami tugas dan fungsi pelayanan yang baik: <ul style="list-style-type: none"> a. Bimbingan Teknis PTSP; b. Bimbingan Teknis Excellent Service bagi front Office 2. Memiliki skill pengoperasian sistem berbasis informasi teknologi (IT); 3. Memiliki kemampuan menganalisa maksud dan tujuan pelayanan melalui aplikasi dan peraturan perundang-undangan;
10	Jumlah Pelaksana	<p>Pelaksana Pelayanan terdiri dari :</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Petugas Informasi 2. Petugas Loker Pendaftaran/Verifikasi Berkas; 3. Petugas Teknis; 4. Petugas Pencetak dan Penerbitan izin; 5. Petugas Pencatatan izin; 6. Pejabat Penandatanganan Izin; 7. Petugas Loker Penyerahan Izin.
11	Jaminan Pelayanan	Setiap pemohon mendapatkan pelayanan berdasarkan prosedur tetap yang diberikan oleh petugas berkompeten sesuai waktu penyelesaian izin dengan perilaku pelayanan ramah, cepat, tepat dan santun.
12	Pengawasan Internal	<p>Dilakukan oleh :</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Kepala Dinas Penanaman Modal dan PTSP Kota Baubau 2. Kepala Dinas Perdagangan dan Perindustrian Kota Baubau 3. Kepala Bidang Pelayanan Perizinan dan Non Perizinan Usaha 4. Kepala Bidang Pengaduan dan Pelaporan Layanan 5. Kepala Bidang Pengendalian Pelaksanaan Penanaman Modal
13	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Keamanan produk di jamin keasliannya dengan adanya tanda tangan pejabat berwenang dan tanda barcode; 2. Keselamatan dan kenyamanan dalam pelayanan sangat diutamakan dan bebas dari pungutan liar.
14	Evaluasi Kineja Pelaksana	<ol style="list-style-type: none"> 1. IKM (Indeks Kepuasan Masyarakat); 2. Evaluasi Sistem Akuntabilitas Kinerja Pemerintah; 3. Sistem Informasi Perizinan; 4. Rapat Evaluasi yang dilaksanakan secara berkala; 5. Kotak saran dan kotak pengaduan.

**STANDAR PELAYANAN
SEKTOR INDUSTRI**

NO	KOMPONEN	URAIAN
1	2	3
1	Produk Pelayanan	IZIN USAHA INDUSTRI
2	Persyaratan Pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Surat Permohonan Bermaterai 2. Nomor Induk Berusaha (NIB) 3. Izin Usaha dari OSS (Online Single Submission) 4. Notifikasi Perizinan dan Fasilitas dari OSS (Online Single Submission) 5. Fotokopi Akta Pendirian/Perubahan Perusahaan (*jika berbadan hukum) 6. Persetujuan Pemenuhan Komitmen SPPL/UKL-UPL/AMDAL 7. Persetujuan Pemenuhan Komitmen Izin Lokasi 8. Fotokopi Peta Lokasi dan Denah Bangunan 9. Daftar Sarana dan Prasarana yang digunakan dalam proses produksi 10. Fotokopi Kartu Tanda Penduduk (KTP) 11. Fotokopi NPWP 12. Pas Photo 4x6 13. Map Snelhektekter Plastik
3	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	<ol style="list-style-type: none"> 1. Pemohon mengajukan permohonan persetujuan pemenuhan komitmen izin melalui sistem SiCantik Cloud atau langsung ke Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Baubau; 2. Pemohon menyetorkan berkas permohonan persetujuan pemenuhan komitmen izin ke petugas Front Office untuk pemeriksaan berkas permohonan, apabila lengkap dan memenuhi persyaratan, pemohon menerima tanda terima berkas sebagai bukti pendaftaran izin; 3. Pemrosesan persetujuan pemenuhan komitmen izin oleh petugas dan Tim Teknis untuk diberikan rekomendasi/ pertimbangan teknis; 4. Penerbitan/penolakan izin melalui sistem SiCantik Cloud; 5. Pengambilan/penyerahan surat izin/surat penolakan melalui petugas Front Office.
4	Jangka Waktu Pelayanan	<p>5 (Lima) Hari (Jam Pelayanan)</p> <p>Senin s.d Kamis : 08:00 s.d 16:00 Wita</p> <p>Jum'at : 08:00 s.d 17:00 Wita</p>
5	Biaya/Tarif	Tidak ada biaya (gratis)
6	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Pengaduan dapat dilakukan secara tertulis melalui surat yang ditujukan kepada Kepala Dinas Penanaman Modal dan PTSP Kota Baubau, Jala Raya Palagimata No. Kota Baubau 2. Pengaduan, saran dan masukan secara langsung via: <ol style="list-style-type: none"> - Telepon : 085756062092/081341527767 - Fax : - - SMS/WA : 085756062092 - Email : baubaudpmptsp@gmail.com - Facebook : @dpmptsp kota baubau - Instagram : @dpmptspkotabaubau - Website : dpmptsp.baubaukota.go.id 3. Waktu penyelesaian aduan 3 (tiga) hari 4. Tindak lanjut penanganan pengaduan, saran dan masukan adalah : <ol style="list-style-type: none"> a. Verifikasi aduan; b. Mediasi; c. Koordinasi dan cek lokasi d. Sanksi.
7	Dasar Hukum	<ol style="list-style-type: none"> 1. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik;

NO	KOMPONEN	URAIAN
1	2	3
		<ol style="list-style-type: none"> 2. Undang-Undang Nomor 3 Tahun 2014 tentang Perindustrian 3. Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah 4. Peraturan Pemerintah Nomor 107 Tahun 2015 tentang Izin Usaha Industri 5. Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 142 Tahun 2015 tentang Kawasan Industri 6. Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 24 Tahun 2018 tentang Pelayanan Perizinan Berusaha Terintegrasi Secara Elektronik 7. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 15 Tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan 8. Peraturan Menteri Perindustrian Nomor 81/M-IND/PER/10/2014 tentang Perubahan Peraturan Menteri Perindustrian Nomor 41/M-IND/PER/6/2008 tentang Ketentuan dan Tata Cara Pemberian Izin Usaha Industri, Izin Perluasan dan Tanda Daftar Industri 9. Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 138 Tahun 2017 tentang Penyelenggaraan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Daerah 10. Peraturan Menteri Perindustrian Nomor 33 Tahun 2018 tentang Perubahan atas Peraturan Menteri Perindustrian Nomor 67/M-IND/PER/8/2016 tentang Pedoman Penerbitan Pertimbangan Teknis, Rekomendasi, Surat Keterangan dan Tanda Pendaftaran dengan Sistem Elektronik di Kementerian Perindustrian 11. Peraturan Menteri Perindustrian Nomor 30 Tahun 2019 tentang Perubahan atas Peraturan Menteri Perindustrian Nomor 15 Tahun 2019 tentang Penerbitan Izin Usaha Industri dan Izin Perluasan dalam Kerangka Pelayanan Perizinan Berusaha Terintegrasi Secara Elektronik 12. Peraturan Walikota Baubau Nomor 6 Tahun 2018 tentang Pendelegasian Kewenangan Pelayanan Perizinan dan Non Perizinan dalam Rangka Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kepada Kepala Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Baubau
8	Sarana dan Prasarana atau Fasilitas	<ol style="list-style-type: none"> 1. Sarana <ol style="list-style-type: none"> a. Kendaraan Bermotor Roda 2 dan Roda 4 b. Meja dan Kursi c. Komputer dan kelengkapan d. Aplikasi Pelayanan e. Alat Tulis Kantor f. Formulir g. CCTV h. TV i. AC j. Loker Informasi k. Nomor Antrian Non Elektronik l. Buku Registrasi m. Buku peraturan perundang-undangan 2. Prasarana atau Fasilitas <ol style="list-style-type: none"> a. Loker Pelayanan b. Ruang Konsultasi dan Pengaduan c. Ruang Pendampingan dan Layanan Prioritas d. Toilet e. Ruang Menyusui f. Fasilitas Disabilitas

NO	KOMPONEN	URAIAN
1	2	3
		<ul style="list-style-type: none"> g. Mushollah h. Ruang Tunggu i. Ruang Bermain Anak j. Lahan Parkir k. Ruang Tim Teknis l. Jaringan Wifi
9	Prosedur, Sistem dan Mekanisme	<ul style="list-style-type: none"> 1. Memahami tugas dan fungsi pelayanan yang baik: <ul style="list-style-type: none"> a. Bimbingan Teknis PTSP; b. Bimbingan Teknis Excellent Service bagi front Office 2. Memiliki skill pengoperasian sistem berbasis informasi teknologi (IT); 3. Memiliki kemampuan menganalisa maksud dan tujuan pelayanan melalui aplikasi dan peraturan perundang-undangan;
10	Jumlah Pelaksana	<p>Pelaksana Pelayanan terdiri dari :</p> <ul style="list-style-type: none"> 1. Petugas Informasi 2. Petugas Loker Pendaftaran/Verifikasi Berkas; 3. Petugas Teknis; 4. Petugas Pencetak dan Penerbitan izin; 5. Petugas Pencatatan izin; 6. Pejabat Penandatanganan Izin; 7. Petugas Loker Penyerahan Izin.
11	Jaminan Pelayanan	Setiap pemohon mendapatkan pelayanan berdasarkan prosedur tetap yang diberikan oleh petugas berkompoten sesuai waktu penyelesaian izin dengan perilaku pelayanan ramah, cepat, tepat dan santun.
12	Pengawasan Internal	<p>Dilakukan oleh :</p> <ul style="list-style-type: none"> 1. Kepala Dinas Penanaman Modal dan PTSP Kota Baubau 2. Kepala Dinas Perdagangan dan Perindustrian Kota Baubau 3. Kepala Bidang Pelayanan Perizinan dan Non Perizinan Usaha 4. Kepala Bidang Pengaduan dan Pelaporan Layanan 5. Kepala Bidang Pengendalian Pelaksanaan Penanaman Modal
13	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	<ul style="list-style-type: none"> 1. Keamanan produk di jamin keasliannya dengan adanya tanda tangan pejabat berwenang dan tanda barcode; 2. Keselamatan dan kenyamanan dalam pelayanan sangat diutamakan dan bebas dari pungutan liar.
14	Evaluasi Kineja Pelaksana	<ul style="list-style-type: none"> 1. IKM (Indeks Kepuasan Masyarakat); 2. Evaluasi Sistem Akuntabilitas Kinerja Pemerintah; 3. Sistem Informasi Perizinan; 4. Rapat Evaluasi yang dilaksanakan secara berkala; 5. Kotak saran dan kotak pengaduan.

**STANDAR PELAYANAN
SEKTOR PERINDUSTRIAN**

NO	KOMPONEN	URAIAN
1	2	3
1	Produk Pelayanan	IZIN USAHA KAWASAN INDUSTRI
2	Persyaratan Pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Surat Permohonan Bermaterai 2. Nomor Induk Berusaha (NIB) 3. Izin Usaha dari OSS (Online Single Submission) 4. Notifikasi Perizinan dan Fasilitas dari OSS (Online Single Submission) 5. Fotokopi Akta Pendirian/Perubahan Perusahaan (*jika berbadan hukum) 6. Laporan data Kawasan Industri mengenai kemajuan pembangunan Kawasan Industri triwulan terakhir 7. Persetujuan Pemenuhan Komitmen SPPL/UKL-UPL/AMDAL 8. Persetujuan Pemenuhan Komitmen Izin Lokasi 9. Tata tertib Kawasan Industri 10. Susunan pengurus/pengelola Kawasan Industri 11. Fotokopi Kartu Tanda Penduduk (KTP) 12. Fotokopi NPWP 13. Pas Photo 4x6 14. Map Snelhekteer Plastik
3	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	<ol style="list-style-type: none"> 1. Pemohon mengajukan permohonan persetujuan pemenuhan komitmen izin melalui sistem SiCantik Cloud atau langsung ke Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Baubau; 2. Pemohon menyetorkan berkas permohonan persetujuan pemenuhan komitmen izin ke petugas Front Office untuk pemeriksaan berkas permohonan, apabila lengkap dan memenuhi persyaratan, pemohon menerima tanda terima berkas sebagai bukti pendaftaran izin; 3. Pemrosesan persetujuan pemenuhan komitmen izin oleh petugas dan Tim Teknis untuk diberikan rekomendasi/pertimbangan teknis; 4. Penerbitan/penolakan izin melalui sistem SiCantik Cloud; 5. Pengambilan/penyerahan surat izin/surat penolakan melalui petugas Front Office.
4	Jangka Waktu Pelayanan	<p>5 (Lima) Hari (Jam Pelayanan)</p> <p>Senin s.d Kamis : 08:00 s.d 16:00 Wita</p> <p>Jum'at : 08:00 s.d 17:00 Wita</p>
5	Biaya/Tarif	Tidak ada biaya (gratis)
6	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Pengaduan dapat dilakukan secara tertulis melalui surat yang ditujukan kepada Kepala Dinas Penanaman Modal dan PTSP Kota Baubau, Jala Raya Palagimata No. Kota Baubau 2. Pengaduan, saran dan masukan secara langsung via: <ol style="list-style-type: none"> - Telepon : 085756062092/081341527767 - Fax : - - SMS/WA : 085756062092 - Email : baubaudpmptsp@gmail.com - Facebook : @dpmptsp kota baubau - Instagram : @dpmptspkotabaubau - Website : dpmptsp.baubaukota.go.id 3. Waktu penyelesaian aduan 3 (tiga) hari 4. Tindak lanjut penanganan pengaduan, saran dan masukan adalah : <ol style="list-style-type: none"> a. Verifikasi aduan; b. Mediasi; c. Koordinasi dan cek lokasi d. Sanksi.

NO	KOMPONEN	URAIAN
1	2	3
7	Dasar Hukum	<ol style="list-style-type: none"> 1. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik; 2. Undang-Undang Nomor 3 Tahun 2014 tentang Perindustrian 3. Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah 4. Peraturan Pemerintah Nomor 107 Tahun 2015 tentang Izin Usaha Industri 5. Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 142 Tahun 2015 tentang Kawasan Industri 6. Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 24 Tahun 2018 tentang Pelayanan Perizinan Berusaha Terintegrasi Secara Elektronik 7. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 15 Tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan 8. Peraturan Menteri Perindustrian Nomor 81/M-IND/PER/10/2014 tentang Perubahan Peraturan Menteri Perindustrian Nomor 41/M-IND/PER/6/2008 tentang Ketentuan dan Tata Cara Pemberian Izin Usaha Industri, Izin Perluasan dan Tanda Daftar Industri 9. Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 138 Tahun 2017 tentang Penyelenggaraan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Daerah 10. Peraturan Menteri Perindustrian Nomor 33 Tahun 2018 tentang Perubahan atas Peraturan Menteri Perindustrian Nomor 67/M-IND/PER/8/2016 tentang Pedoman Penerbitan Pertimbangan Teknis, Rekomendasi, Surat Keterangan dan Tanda Pendaftaran dengan Sistem Elektronik di Kementerian Perindustrian 11. Peraturan Menteri Perindustrian Nomor 30 Tahun 2019 tentang Perubahan atas Peraturan Menteri Perindustrian Nomor 15 Tahun 2019 tentang Penerbitan Izin Usaha Industri dan Izin Perluasan dalam Kerangka Pelayanan Perizinan Berusaha Terintegrasi Secara Elektronik 12. Peraturan Walikota Baubau Nomor 6 Tahun 2018 tentang Pendelegasian Kewenangan Pelayanan Perizinan dan Non Perizinan dalam Rangka Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kepada Kepala Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Baubau
8	Sarana dan Prasarana atau Fasilitas	<ol style="list-style-type: none"> 1. Sarana <ol style="list-style-type: none"> a. Kendaraan Bermotor Roda 2 dan Roda 4 b. Meja dan Kursi c. Komputer dan kelengkapan d. Aplikasi Pelayanan e. Alat Tulis Kantor f. Formulir g. CCTV h. TV i. AC j. Locket Informasi k. Nomor Antrian Non Elektronik l. Buku Registrasi m. Buku peraturan perundang-undangan 2. Prasarana atau Fasilitas <ol style="list-style-type: none"> a. Locket Pelayanan b. Ruang Konsultasi dan Pengaduan c. Ruang Pendampingan dan Layanan Prioritas d. Toilet e. Ruang Menyusui

NO	KOMPONEN	URAIAN
<i>1</i>	<i>2</i>	<i>3</i>
		<ul style="list-style-type: none"> f. Fasilitas Disabilitas g. Mushollah h. Ruang Tunggu i. Ruang Bermain Anak j. Lahan Parkir k. Ruang Tim Teknis l. Jaringan Wifi
9	Prosedur, Sistem dan Mekanisme	<ul style="list-style-type: none"> 1. Memahami tugas dan fungsi pelayanan yang baik: <ul style="list-style-type: none"> a. Bimbingan Teknis PTSP; b. Bimbingan Teknis Excellent Service bagi front Office 2. Memiliki skill pengoperasian sistem berbasis informasi teknologi (IT); 3. Memiliki kemampuan menganalisa maksud dan tujuan pelayanan melalui aplikasi dan peraturan perundang-undangan;
10	Jumlah Pelaksana	<p>Pelaksana Pelayanan terdiri dari :</p> <ul style="list-style-type: none"> 1. Petugas Informasi 2. Petugas Loker Pendaftaran/Verifikasi Berkas; 3. Petugas Teknis; 4. Petugas Pencetak dan Penerbitan izin; 5. Petugas Pencatatan izin; 6. Pejabat Penandatanganan Izin; 7. Petugas Loker Penyerahan Izin.
11	Jaminan Pelayanan	Setiap pemohon mendapatkan pelayanan berdasarkan prosedur tetap yang diberikan oleh petugas berkompeten sesuai waktu penyelesaian izin dengan perilaku pelayanan ramah, cepat, tepat dan santun.
12	Pengawasan Internal	<p>Dilakukan oleh :</p> <ul style="list-style-type: none"> 1. Kepala Dinas Penanaman Modal dan PTSP Kota Baubau 2. Kepala Dinas Perdagangan dan Perindustrian Kota Baubau 3. Kepala Bidang Pelayanan Perizinan dan Non Perizinan Usaha 4. Kepala Bidang Pengaduan dan Pelaporan Layanan 5. Kepala Bidang Pengendalian Pelaksanaan Penanaman Modal
13	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	<ul style="list-style-type: none"> 1. Keamanan produk di jamin keasliannya dengan adanya tanda tangan pejabat berwenang dan tanda barcode; 2. Keselamatan dan kenyamanan dalam pelayanan sangat diutamakan dan bebas dari pungutan liar.
14	Evaluasi Kinerja Pelaksana	<ul style="list-style-type: none"> 1. IKM (Indeks Kepuasan Masyarakat); 2. Evaluasi Sistem Akuntabilitas Kinerja Pemerintah; 3. Sistem Informasi Perizinan; 4. Rapat Evaluasi yang dilaksanakan secara berkala; 5. Kotak saran dan kotak pengaduan.

**STANDAR PELAYANAN
SEKTOR INDUSTRI**

NO	KOMPONEN	URAIAN
1	2	3
1	Produk Pelayanan	IZIN PERLUASAN
2	Persyaratan Pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Surat Permohonan Bermaterai 2. Nomor Induk Berusaha (NIB) 3. Izin Usaha dari OSS (Online Single Submission) 4. Notifikasi Perizinan dan Fasilitas dari OSS (Online Single Submission) 5. Fotokopi Akta Pendirian/Perubahan Perusahaan (*jika berbadan hukum) 6. Persetujuan Pemenuhan Komitmen SPPL/UKL-UPL/AMDAL 7. Persetujuan Pemenuhan Komitmen Izin Lokasi 8. Dokumen Rencana Perluasan 9. Fotokopi Peta Lokasi dan Denah Bangunan 10. Daftar Sarana dan Prasarana yang digunakan dalam proses produksi 11. Fotokopi Kartu Tanda Penduduk (KTP) 12. Fotokopi NPWP 13. Pas Photo 4x6 14. Map Snelhektekter Plastik
3	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	<ol style="list-style-type: none"> 1. Pemohon mengajukan permohonan persetujuan pemenuhan komitmen izin melalui sistem SiCantik Cloud atau langsung ke Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Baubau; 2. Pemohon menyetorkan berkas permohonan persetujuan pemenuhan komitmen izin ke petugas Front Office untuk pemeriksaan berkas permohonan, apabila lengkap dan memenuhi persyaratan, pemohon menerima tanda terima berkas sebagai bukti pendaftaran izin; 3. Pemrosesan persetujuan pemenuhan komitmen izin oleh petugas dan Tim Teknis untuk diberikan rekomendasi/pertimbangan teknis; 4. Penerbitan/penolakan izin melalui sistem SiCantik Cloud; 5. Pengambilan/penyerahan surat izin/surat penolakan melalui petugas Front Office.
4	Jangka Waktu Pelayanan	<p>5 (Lima) Hari (Jam Pelayanan)</p> <p>Senin s.d Kamis : 08:00 s.d 16:00 Wita</p> <p>Jum'at : 08:00 s.d 17:00 Wita</p>
5	Biaya/Tarif	Tidak ada biaya (gratis)
6	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Pengaduan dapat dilakukan secara tertulis melalui surat yang ditujukan kepada Kepala Dinas Penanaman Modal dan PTSP Kota Baubau, Jala Raya Palagimata No. Kota Baubau 2. Pengaduan, saran dan masukan secara langsung via: <ol style="list-style-type: none"> - Telepon : 085756062092/081341527767 - Fax : - - SMS/WA : 085756062092 - Email : baubaudpmptsp@gmail.com - Facebook : @dpmptsp kota baubau - Instagram : @dpmptspkotabaubau - Website : dpmptsp.baubaukota.go.id 3. Waktu penyelesaian aduan 3 (tiga) hari 4. Tindak lanjut penanganan pengaduan, saran dan masukan adalah : <ol style="list-style-type: none"> a. Verifikasi aduan; b. Mediasi; c. Koordinasi dan cek lokasi d. Sanksi.

NO	KOMPONEN	URAIAN
1	2	3
7	Dasar Hukum	<ol style="list-style-type: none"> 1. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik; 2. Undang-Undang Nomor 3 Tahun 2014 tentang Perindustrian 3. Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah 4. Peraturan Pemerintah Nomor 107 Tahun 2015 tentang Izin Usaha Industri 5. Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 142 Tahun 2015 tentang Kawasan Industri 6. Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 24 Tahun 2018 tentang Pelayanan Perizinan Berusaha Terintegrasi Secara Elektronik 7. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 15 Tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan 8. Peraturan Menteri Perindustrian Nomor 81/M-IND/PER/10/2014 tentang Perubahan Peraturan Menteri Perindustrian Nomor 41/M-IND/PER/6/2008 tentang Ketentuan dan Tata Cara Pemberian Izin Usaha Industri, Izin Perluasan dan Tanda Daftar Industri 9. Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 138 Tahun 2017 tentang Penyelenggaraan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Daerah 10. Peraturan Menteri Perindustrian Nomor 33 Tahun 2018 tentang Perubahan atas Peraturan Menteri Perindustrian Nomor 67/M-IND/PER/8/2016 tentang Pedoman Penerbitan Pertimbangan Teknis, Rekomendasi, Surat Keterangan dan Tanda Pendaftaran dengan Sistem Elektronik di Kementerian Perindustrian 11. Peraturan Menteri Perindustrian Nomor 30 Tahun 2019 tentang Perubahan atas Peraturan Menteri Perindustrian Nomor 15 Tahun 2019 tentang Penerbitan Izin Usaha Industri dan Izin Perluasan dalam Kerangka Pelayanan Perizinan Berusaha Terintegrasi Secara Elektronik 12. Peraturan Walikota Baubau Nomor 6 Tahun 2018 tentang Pendelegasian Kewenangan Pelayanan Perizinan dan Non Perizinan dalam Rangka Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kepada Kepala Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Baubau
8	Sarana dan Prasarana atau Fasilitas	<ol style="list-style-type: none"> 1. Sarana <ol style="list-style-type: none"> a. Kendaraan Bermotor Roda 2 dan Roda 4 b. Meja dan Kursi c. Komputer dan kelengkapan d. Aplikasi Pelayanan e. Alat Tulis Kantor f. Formulir g. CCTV h. TV i. AC j. Loker Informasi k. Nomor Antrian Non Elektronik l. Buku Registrasi m. Buku peraturan perundang-undangan 2. Prasarana atau Fasilitas <ol style="list-style-type: none"> a. Loker Pelayanan b. Ruang Konsultasi dan Pengaduan c. Ruang Pendampingan dan Layanan Prioritas d. Toilet

NO	KOMPONEN	URAIAN
1	2	3
		<ul style="list-style-type: none"> e. Ruang Menyusui f. Fasilitas Disabilitas g. Mushollah h. Ruang Tunggu i. Ruang Bermain Anak j. Lahan Parkir k. Ruang Tim Teknis l. Jaringan Wifi
9	Prosedur, Sistem dan Mekanisme	<ul style="list-style-type: none"> 1. Memahami tugas dan fungsi pelayanan yang baik: <ul style="list-style-type: none"> a. Bimbingan Teknis PTSP; b. Bimbingan Teknis Excellent Service bagi front Office 2. Memiliki skill pengoperasian sistem berbasis informasi teknologi (IT); 3. Memiliki kemampuan menganalisa maksud dan tujuan pelayanan melalui aplikasi dan peraturan perundang-undangan;
10	Jumlah Pelaksana	<p>Pelaksana Pelayanan terdiri dari :</p> <ul style="list-style-type: none"> 1. Petugas Informasi 2. Petugas Loker Pendaftaran/Verifikasi Berkas; 3. Petugas Teknis; 4. Petugas Pencetak dan Penerbitan izin; 5. Petugas Pencatatan izin; 6. Pejabat Penandatanganan Izin; 7. Petugas Loker Penyerahan Izin.
11	Jaminan Pelayanan	Setiap pemohon mendapatkan pelayanan berdasarkan prosedur tetap yang diberikan oleh petugas berkompeten sesuai waktu penyelesaian izin dengan perilaku pelayanan ramah, cepat, tepat dan santun.
12	Pengawasan Internal	<p>Dilakukan oleh :</p> <ul style="list-style-type: none"> 1. Kepala Dinas Penanaman Modal dan PTSP Kota Baubau 2. Kepala Dinas Perdagangan dan Perindustrian Kota Baubau 3. Kepala Bidang Pelayanan Perizinan dan Non Perizinan Usaha 4. Kepala Bidang Pengaduan dan Pelaporan Layanan 5. Kepala Bidang Pengendalian Pelaksanaan Penanaman Modal
13	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	<ul style="list-style-type: none"> 1. Keamanan produk di jamin keasliannya dengan adanya tanda tangan pejabat berwenang dan tanda barcode; 2. Keselamatan dan kenyamanan dalam pelayanan sangat diutamakan dan bebas dari pungutan liar.
14	Evaluasi Kineja Pelaksana	<ul style="list-style-type: none"> 1. IKM (Indeks Kepuasan Masyarakat); 2. Evaluasi Sistem Akuntabilitas Kinerja Pemerintah; 3. Sistem Informasi Perizinan; 4. Rapat Evaluasi yang dilaksanakan secara berkala; 5. Kotak saran dan kotak pengaduan.

**STANDAR PELAYANAN
SEKTOR INDUSTRI**

NO	KOMPONEN	URAIAN
1	2	3
1	Produk Pelayanan	IZIN USAHA DEPO AIR MINUM ISI ULANG
2	Persyaratan Pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Surat Permohonan Bermaterai 2. Nomor Induk Berusaha (NIB) 3. Izin Usaha dari OSS (Online Single Submission) 4. Notifikasi Perizinan dan Fasilitas dari OSS (Online Single Submission) 5. Fotokopi Akta Pendirian/Perubahan Perusahaan (*jika berbadan hukum) 6. Persetujuan Pemenuhan Komitmen SPPL/UKL-UPL/AMDAL 7. Persetujuan Pemenuhan Komitmen Izin Lokasi 8. Fotokopi Peta Lokasi dan Denah Bangunan 9. Daftar Sarana dan Prasarana yang digunakan dalam proses produksi 10. Fotokopi Sertifikat Laik Higiene Pangan 11. Fotokopi Kartu Tanda Penduduk (KTP) 12. Fotokopi NPWP 13. Pas Photo 4x6 14. Map Snelhekte Plastik
3	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	<ol style="list-style-type: none"> 1. Pemohon mengajukan permohonan persetujuan pemenuhan komitmen izin melalui sistem SiCantik Cloud atau langsung ke Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Baubau; 2. Pemohon menyetorkan berkas permohonan persetujuan pemenuhan komitmen izin ke petugas Front Office untuk pemeriksaan berkas permohonan, apabila lengkap dan memenuhi persyaratan, pemohon menerima tanda terima berkas sebagai bukti pendaftaran izin; 3. Pemrosesan persetujuan pemenuhan komitmen izin oleh petugas dan Tim Teknis untuk diberikan rekomendasi/pertimbangan teknis; 4. Penerbitan/penolakan izin melalui sistem SiCantik Cloud; 5. Pengambilan/penyerahan surat izin/surat penolakan melalui petugas Front Office.
4	Jangka Waktu Pelayanan	<p>5 (Lima) Hari (Jam Pelayanan)</p> <p>Senin s.d Kamis : 08:00 s.d 16:00 Wita</p> <p>Jum'at : 08:00 s.d 17:00 Wita</p>
5	Biaya/Tarif	Tidak ada biaya (gratis)
6	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Pengaduan dapat dilakukan secara tertulis melalui surat yang ditujukan kepada Kepala Dinas Penanaman Modal dan PTSP Kota Baubau, Jala Raya Palagimata No. Kota Baubau 2. Pengaduan, saran dan masukan secara langsung via: <ol style="list-style-type: none"> - Telepon : 085756062092/081341527767 - Fax : - - SMS/WA : 085756062092 - Email : baubaudpmptsp@gmail.com - Facebook : @dpmptsp kota baubau - Instagram : @dpmptspkotabaubau - Website : dpmptsp.baubaukota.go.id 3. Waktu penyelesaian aduan 3 (tiga) hari 4. Tindak lanjut penanganan pengaduan, saran dan masukan adalah : <ol style="list-style-type: none"> a. Verifikasi aduan; b. Mediasi; c. Koordinasi dan cek lokasi d. Sanksi.

NO	KOMPONEN	URAIAN
1	2	3
7	Dasar Hukum	<ol style="list-style-type: none"> 1. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik; 2. Undang-Undang Nomor 3 Tahun 2014 tentang Perindustrian 3. Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah 4. Peraturan Pemerintah Nomor 107 Tahun 2015 tentang Izin Usaha Industri 5. Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 142 Tahun 2015 tentang Kawasan Industri 6. Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 24 Tahun 2018 tentang Pelayanan Perizinan Berusaha Terintegrasi Secara Elektronik 7. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 15 Tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan 8. Peraturan Menteri Perindustrian Nomor 81/M-IND/PER/10/2014 tentang Perubahan Peraturan Menteri Perindustrian Nomor 41/M-IND/PER/6/2008 tentang Ketentuan dan Tata Cara Pemberian Izin Usaha Industri, Izin Perluasan dan Tanda Daftar Industri 9. Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 138 Tahun 2017 tentang Penyelenggaraan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Daerah 10. Peraturan Menteri Perindustrian Nomor 33 Tahun 2018 tentang Perubahan atas Peraturan Menteri Perindustrian Nomor 67/M-IND/PER/8/2016 tentang Pedoman Penerbitan Pertimbangan Teknis, Rekomendasi, Surat Keterangan dan Tanda Pendaftaran dengan Sistem Elektronik di Kementerian Perindustrian 11. Peraturan Menteri Perindustrian Nomor 30 Tahun 2019 tentang Perubahan atas Peraturan Menteri Perindustrian Nomor 15 Tahun 2019 tentang Penerbitan Izin Usaha Industri dan Izin Perluasan dalam Kerangka Pelayanan Perizinan Berusaha Terintegrasi Secara Elektronik 12. Peraturan Walikota Baubau Nomor 6 Tahun 2018 tentang Pendelegasian Kewenangan Pelayanan Perizinan dan Non Perizinan dalam Rangka Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kepada Kepala Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Baubau
8	Sarana dan Prasarana atau Fasilitas	<ol style="list-style-type: none"> 1. Sarana <ol style="list-style-type: none"> a. Kendaraan Bermotor Roda 2 dan Roda 4 b. Meja dan Kursi c. Komputer dan kelengkapan d. Aplikasi Pelayanan e. Alat Tulis Kantor f. Formulir g. CCTV h. TV i. AC j. Loker Informasi k. Nomor Antrian Non Elektronik l. Buku Registrasi m. Buku peraturan perundang-undangan 2. Prasarana atau Fasilitas <ol style="list-style-type: none"> a. Loker Pelayanan b. Ruang Konsultasi dan Pengaduan c. Ruang Pendampingan dan Layanan Prioritas d. Toilet

NO	KOMPONEN	URAIAN
1	2	3
		<ul style="list-style-type: none"> e. Ruang Menyusui f. Fasilitas Disabilitas g. Mushollah h. Ruang Tunggu i. Ruang Bermain Anak j. Lahan Parkir k. Ruang Tim Teknis l. Jaringan Wifi
9	Prosedur, Sistem dan Mekanisme	<ol style="list-style-type: none"> 1. Memahami tugas dan fungsi pelayanan yang baik: <ul style="list-style-type: none"> a. Bimbingan Teknis PTSP; b. Bimbingan Teknis Excellent Service bagi front Office 2. Memiliki skill pengoperasian sistem berbasis informasi teknologi (IT); 3. Memiliki kemampuan menganalisa maksud dan tujuan pelayanan melalui aplikasi dan peraturan perundang-undangan;
10	Jumlah Pelaksana	<p>Pelaksana Pelayanan terdiri dari :</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Petugas Informasi 2. Petugas Loker Pendaftaran/Verifikasi Berkas; 3. Petugas Teknis; 4. Petugas Pencetak dan Penerbitan izin; 5. Petugas Pencatatan izin; 6. Pejabat Penandatanganan Izin; 7. Petugas Loker Penyerahan Izin.
11	Jaminan Pelayanan	Setiap pemohon mendapatkan pelayanan berdasarkan prosedur tetap yang diberikan oleh petugas berkompeten sesuai waktu penyelesaian izin dengan perilaku pelayanan ramah, cepat, tepat dan santun.
12	Pengawasan Internal	<p>Dilakukan oleh :</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Kepala Dinas Penanaman Modal dan PTSP Kota Baubau 2. Kepala Dinas Perdagangan dan Perindustrian Kota Baubau 3. Kepala Bidang Pelayanan Perizinan dan Non Perizinan Usaha 4. Kepala Bidang Pengaduan dan Pelaporan Layanan 5. Kepala Bidang Pengendalian Pelaksanaan Penanaman Modal
13	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Keamanan produk di jamin keasliannya dengan adanya tanda tangan pejabat berwenang dan tanda barcode; 2. Keselamatan dan kenyamanan dalam pelayanan sangat diutamakan dan bebas dari pungutan liar.
14	Evaluasi Kineja Pelaksana	<ol style="list-style-type: none"> 1. IKM (Indeks Kepuasan Masyarakat); 2. Evaluasi Sistem Akuntabilitas Kinerja Pemerintah; 3. Sistem Informasi Perizinan; 4. Rapat Evaluasi yang dilaksanakan secara berkala; 5. Kotak saran dan kotak pengaduan.

**STANDAR PELAYANAN
SEKTOR PARIWISATA**

NO	KOMPONEN	URAIAN
1	2	3
1	Produk Pelayanan	IZIN USAHA PUSAT KEBUGARAN
2	Persyaratan Pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Surat Permohonan Bermaterai 2. Nomor Induk Berusaha (NIB) 3. Izin Usaha dari OSS (Online Single Submission) 4. Notifikasi Perizinan dan Fasilitas dari OSS (Online Single Submission) 5. Fotokopi Akta Pendirian/Perubahan Perusahaan (*jika berbadan hukum) 6. Fotokopi Peta Lokasi dan Denah Bangunan 7. Fotokopi Kartu Tanda Penduduk (KTP) 8. Fotokopi Izin Mendirikan Bangunan/Surat Perjanjian Sewa Menyewa Bangunan 9. Izin Lingkungan yang telah memenuhi komitmen dan berlaku efektif dari OSS (Online Single Submission) 10. Surat Pernyataan dari Tetangga Diketahui Lurah 11. Profil Usaha yang terdiri : <ol style="list-style-type: none"> a. Struktur Organisasi b. Uraian Tugas dan Fungsi masing-masing c. Daftar Riwayat Hidup Pimpinan Usaha d. Daftar Nama Pegawai Tetap dan Tidak Tetap yang disetujui oleh Dinas Tenaga Kerja dilengkapi dengan Fotokopi Kartu Tanda Penduduk (KTP) e. Denah Bangunan f. Foto Sarana dan Prasarana 12. Fotokopi NPWP 13. Fotokopi Surat Izin Praktik Sebelumnya (apabila ada); 14. Pas Photo 4x6 15. Map Snelhekte Plastik
3	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	<ol style="list-style-type: none"> 1. Pemohon mengajukan permohonan persetujuan pemenuhan komitmen izin melalui sistem SiCantik Cloud atau langsung ke Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Baubau; 2. Pemohon menyetorkan berkas permohonan persetujuan pemenuhan komitmen izin ke petugas Front Office untuk pemeriksaan berkas permohonan, apabila lengkap dan memenuhi persyaratan, pemohon menerima tanda terima berkas sebagai bukti pendaftaran izin; 3. Pemrosesan persetujuan pemenuhan komitmen izin oleh petugas dan Tim Teknis untuk diberikan rekomendasi/pertimbangan teknis; 4. Penerbitan/penolakan izin melalui sistem SiCantik Cloud; 5. Pengambilan/penyerahan surat izin/surat penolakan melalui petugas Front Office.
4	Jangka Waktu Pelayanan	<p>5 (Lima) Hari (Jam Pelayanan)</p> <p>Senin s.d Kamis : 08:00 s.d 16:00 Wita</p> <p>Jum'at : 08:00 s.d 17:00 Wita</p>
5	Biaya/Tarif	Tidak ada biaya (gratis)
6	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Pengaduan dapat dilakukan secara tertulis melalui surat yang ditujukan kepada Kepala Dinas Penanaman Modal dan PTSP Kota Baubau, Jala Raya Palagimata No. Kota Baubau 2. Pengaduan, saran dan masukan secara langsung via: <ul style="list-style-type: none"> - Telepon : 085756062092/081341527767 - Fax : - - SMS/WA : 085756062092 - Email : baubaudpmptsp@gmail.com - Facebook : @dpmptsp kota baubau

NO	KOMPONEN	URAIAN
1	2	3
		<ul style="list-style-type: none"> - Instagram : @dpmptspkotabaubau - Website : dpmptsp.baubaukota.go.id 3. Waktu penyelesaian aduan 3 (tiga) hari 4. Tindak lanjut penanganan pengaduan, saran dan masukan adalah : <ul style="list-style-type: none"> a. Verifikasi aduan; b. Mediasi; c. Koordinasi dan cek lokasi d. Sanksi.
7	Dasar Hukum	<ol style="list-style-type: none"> 1. Undang-Undang Nomor 10 Tahun 2009 tentang Kepariwisataaan 2. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik; 3. Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah; 4. Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 24 Tahun 2018 tentang Pelayanan Perizinan Berusaha Terintegrasi Secara Elektronik 5. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 15 Tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan 6. Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 138 Tahun 2017 tentang Penyelenggaraan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Daerah 7. Peraturan Menteri Pariwisata Republik Indonesia Nomor 10 Tahun 2018 Tentang Pelayanan Perizinan Berusaha Terintegrasi Secara Elektronik Sektor Pariwisata 8. Peraturan Menteri Pariwisata Nomor 11 Tahun 2019 tentang Standar Usaha Pariwisata 9. Peraturan Menteri Pariwisata dan Ekonomi Kreatif/Kepala Badan Pariwisata dan Ekonomi Kreatif Nomor 6 Tahun 2020 tentang Penyelenggaraan Sertifikasi Usaha Pariwisata 10. Peraturan Walikota Baubau Nomor 6 Tahun 2018 tentang Pendelegasian Kewenangan Pelayanan Perizinan dan Non Perizinan dalam Rangka Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kepada Kepala Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Baubau
8	Sarana dan Prasarana atau Fasilitas	<ol style="list-style-type: none"> 1. Sarana <ul style="list-style-type: none"> a. Kendaraan Bermotor Roda 2 dan Roda 4 b. Meja dan Kursi c. Komputer dan kelengkapan d. Aplikasi Pelayanan e. Alat Tulis Kantor f. Formulir g. CCTV h. TV i. AC j. Loker Informasi k. Nomor Antrian Non Elektronik l. Buku Registrasi m. Buku peraturan perundang-undangan 2. Prasarana atau Fasilitas <ul style="list-style-type: none"> a. Loker Pelayanan b. Ruang Konsultasi dan Pengaduan c. Ruang Pendampingan dan Layanan Prioritas d. Toilet e. Ruang Menyusui f. Fasilitas Disabilitas g. Mushollah

NO	KOMPONEN	URAIAN
1	2	3
		<ul style="list-style-type: none"> h. Ruang Tunggu i. Ruang Bermain Anak j. Lahan Parkir k. Ruang Tim Teknis l. Jaringan Wifi
9	Prosedur, Sistem dan Mekanisme	<ul style="list-style-type: none"> 1. Memahami tugas dan fungsi pelayanan yang baik: <ul style="list-style-type: none"> a. Bimbingan Teknis PTSP; b. Bimbingan Teknis Excellent Service bagi front Office 2. Memiliki skill pengoperasian sistem berbasis informasi teknologi (IT); 3. Memiliki kemampuan menganalisa maksud dan tujuan pelayanan melalui aplikasi dan peraturan perundang-undangan;
10	Jumlah Pelaksana	<p>Pelaksana Pelayanan terdiri dari :</p> <ul style="list-style-type: none"> 1. Petugas Informasi 2. Petugas Loker Pendaftaran/Verifikasi Berkas; 3. Petugas Teknis; 4. Petugas Pencetak dan Penerbitan izin; 5. Petugas Pencatatan izin; 6. Pejabat Penandatanganan Izin; 7. Petugas Loker Penyerahan Izin.
11	Jaminan Pelayanan	Setiap pemohon mendapatkan pelayanan berdasarkan prosedur tetap yang diberikan oleh petugas berkompeten sesuai waktu penyelesaian izin dengan perilaku pelayanan ramah, cepat, tepat dan santun.
12	Pengawasan Internal	<p>Dilakukan oleh :</p> <ul style="list-style-type: none"> 1. Kepala Dinas Penanaman Modal dan PTSP Kota Baubau 2. Kepala Dinas Pariwisata Kota Baubau 3. Kepala Bidang Pelayanan Perizinan dan Non Perizinan Usaha 4. Kepala Bidang Pengaduan dan Pelaporan Layanan 5. Kepala Bidang Pengendalian Pelaksanaan Penanaman Modal
13	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	<ul style="list-style-type: none"> 1. Keamanan produk di jamin keasliannya dengan adanya tanda tangan pejabat berwenang dan tanda barcode; 2. Keselamatan dan kenyamanan dalam pelayanan sangat diutamakan dan bebas dari pungutan liar.
14	Evaluasi Kineja Pelaksana	<ul style="list-style-type: none"> 1. IKM (Indeks Kepuasan Masyarakat); 2. Evaluasi Sistem Akuntabilitas Kinerja Pemerintah; 3. Sistem Informasi Perizinan; 4. Rapat Evaluasi yang dilaksanakan secara berkala; 5. Kotak saran dan kotak pengaduan.

**STANDAR PELAYANAN
SEKTOR PARIWISATA**

NO	KOMPONEN	URAIAN
1	2	3
1	Produk Pelayanan	TANDA DAFTAR USAHA PARIWISATA
2	Persyaratan Pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Surat Permohonan Bermaterai 2. Nomor Induk Berusaha (NIB) 3. Izin Usaha dari OSS (Online Single Submission) 4. Notifikasi Perizinan dan Fasilitas dari OSS (Online Single Submission) 5. Fotokopi Akta Pendirian/Perubahan Perusahaan (*jika berbadan hukum) 6. Fotokopi Peta Lokasi dan Denah Bangunan 7. Fotokopi Kartu Tanda Penduduk (KTP) 8. Fotokopi Izin Mendirikan Bangunan/Surat Perjanjian Sewa Menyewa Bangunan 9. Izin Lingkungan yang telah memenuhi komitmen dan berlaku efektif dari OSS (Online Single Submission) 10. Surat Pernyataan dari Tetangga Diketahui Lurah 11. Profil Usaha yang terdiri : <ol style="list-style-type: none"> a. Struktur Organisasi b. Uraian Tugas dan Fungsi masing-masing c. Daftar Riwayat Hidup Pimpinan Usaha d. Daftar Nama Pegawai Tetap dan Tidak Tetap yang disetujui oleh Dinas Tenaga Kerja dilengkapi dengan Fotokopi Kartu Tanda Penduduk (KTP) e. Denah Bangunan f. Foto Sarana dan Prasarana 12. Fotokopi NPWP 13. Fotokopi Surat Izin Praktik Sebelumnya (apabila ada); 14. Pas Photo 4x6 15. Map Snelhektek Plastik
3	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	<ol style="list-style-type: none"> 1. Pemohon mengajukan permohonan persetujuan pemenuhan komitmen izin melalui sistem SiCantik Cloud atau langsung ke Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Baubau; 2. Pemohon menyetorkan berkas permohonan persetujuan pemenuhan komitmen izin ke petugas Front Office untuk pemeriksaan berkas permohonan, apabila lengkap dan memenuhi persyaratan, pemohon menerima tanda terima berkas sebagai bukti pendaftaran izin; 3. Pemrosesan persetujuan pemenuhan komitmen izin oleh petugas dan Tim Teknis untuk diberikan rekomendasi/ pertimbangan teknis; 4. Penerbitan/penolakan izin melalui sistem SiCantik Cloud; 5. Pengambilan/penyerahan surat izin/surat penolakan melalui petugas Front Office.
4	Jangka Waktu Pelayanan	<p>5 (Lima) Hari (Jam Pelayanan)</p> <p>Senin s.d Kamis : 08:00 s.d 16:00 Wita</p> <p>Jum'at : 08:00 s.d 17:00 Wita</p>
5	Biaya/Tarif	Tidak ada biaya (gratis)
6	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Pengaduan dapat dilakukan secara tertulis melalui surat yang ditujukan kepada Kepala Dinas Penanaman Modal dan PTSP Kota Baubau, Jala Raya Palagimata No. Kota Baubau 2. Pengaduan, saran dan masukan secara langsung via: <ul style="list-style-type: none"> - Telepon : 085756062092/081341527767 - Fax : - - SMS/WA : 085756062092 - Email : baubaudpmptsp@gmail.com - Facebook : @dpmptsp kota baubau

NO	KOMPONEN	URAIAN
1	2	3
		<ul style="list-style-type: none"> - Instagram : @dpmptspkotabaubau - Website : dpmptsp.baubaukota.go.id 3. Waktu penyelesaian aduan 3 (tiga) hari 4. Tindak lanjut penanganan pengaduan, saran dan masukan adalah : <ul style="list-style-type: none"> a. Verifikasi aduan; b. Mediasi; c. Koordinasi dan cek lokasi d. Sanksi.
7	Dasar Hukum	<ol style="list-style-type: none"> 1. Undang-Undang Nomor 10 Tahun 2009 tentang Kepariwisataaan 2. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik; 3. Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah; 4. Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 24 Tahun 2018 tentang Pelayanan Perizinan Berusaha Terintegrasi Secara Elektronik 5. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 15 Tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan 6. Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 138 Tahun 2017 tentang Penyelenggaraan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Daerah 7. Peraturan Menteri Pariwisata Republik Indonesia Nomor 10 Tahun 2018 Tentang Pelayanan Perizinan Berusaha Terintegrasi Secara Elektronik Sektor Pariwisata 8. Peraturan Menteri Pariwisata Nomor 11 Tahun 2019 tentang Standar Usaha Pariwisata 9. Peraturan Menteri Pariwisata Nomor 12 Tahun 2019 tentang Perubahan Kedua atas Peraturan Menteri Pariwisata dan Ekonomi Kreatif Nomor PM.53/HM.001/MPEK/2013 tentang Standar Usaha Hotel 10. Peraturan Menteri Pariwisata dan Ekonomi Kreatif/Kepala Badan Pariwisata dan Ekonomi Kreatif Nomor 6 Tahun 2020 tentang Penyelenggaraan Sertifikasi Usaha Pariwisata 11. Peraturan Walikota Baubau Nomor 6 Tahun 2018 tentang Pendelegasian Kewenangan Pelayanan Perizinan dan Non Perizinan dalam Rangka Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kepada Kepala Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Baubau
8	Sarana dan Prasarana atau Fasilitas	<ol style="list-style-type: none"> 1. Sarana <ul style="list-style-type: none"> a. Kendaraan Bermotor Roda 2 dan Roda 4 b. Meja dan Kursi c. Komputer dan kelengkapan d. Aplikasi Pelayanan e. Alat Tulis Kantor f. Formulir g. CCTV h. TV i. AC j. Loker Informasi k. Nomor Antrian Non Elektronik l. Buku Registrasi m. Buku peraturan perundang-undangan 2. Prasarana atau Fasilitas <ul style="list-style-type: none"> a. Loker Pelayanan b. Ruang Konsultasi dan Pengaduan c. Ruang Pendampingan dan Layanan Prioritas

NO	KOMPONEN	URAIAN
1	2	3
		<ul style="list-style-type: none"> d. Toilet e. Ruang Menyusui f. Fasilitas Disabilitas g. Mushollah h. Ruang Tunggu i. Ruang Bermain Anak j. Lahan Parkir k. Ruang Tim Teknis l. Jaringan Wifi
9	Prosedur, Sistem dan Mekanisme	<ul style="list-style-type: none"> 1. Memahami tugas dan fungsi pelayanan yang baik: <ul style="list-style-type: none"> a. Bimbingan Teknis PTSP; b. Bimbingan Teknis Excellent Service bagi front Office 2. Memiliki skill pengoperasian sistem berbasis informasi teknologi (IT); 3. Memiliki kemampuan menganalisa maksud dan tujuan pelayanan melalui aplikasi dan peraturan perundang-undangan;
10	Jumlah Pelaksana	<p>Pelaksana Pelayanan terdiri dari :</p> <ul style="list-style-type: none"> 1. Petugas Informasi 2. Petugas Loker Pendaftaran/Verifikasi Berkas; 3. Petugas Teknis; 4. Petugas Pencetak dan Penerbitan izin; 5. Petugas Pencatatan izin; 6. Pejabat Penandatanganan Izin; 7. Petugas Loker Penyerahan Izin.
11	Jaminan Pelayanan	Setiap pemohon mendapatkan pelayanan berdasarkan prosedur tetap yang diberikan oleh petugas berkompeten sesuai waktu penyelesaian izin dengan perilaku pelayanan ramah, cepat, tepat dan santun.
12	Pengawasan Internal	<p>Dilakukan oleh :</p> <ul style="list-style-type: none"> 1. Kepala Dinas Penanaman Modal dan PTSP Kota Baubau 2. Kepala Dinas Pariwisata Kota Baubau 3. Kepala Bidang Pelayanan Perizinan dan Non Perizinan Usaha 4. Kepala Bidang Pengaduan dan Pelaporan Layanan 5. Kepala Bidang Pengendalian Pelaksanaan Penanaman Modal
13	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	<ul style="list-style-type: none"> 1. Keamanan produk di jamin keasliannya dengan adanya tanda tangan pejabat berwenang dan tanda barcode; 2. Keselamatan dan kenyamanan dalam pelayanan sangat diutamakan dan bebas dari pungutan liar.
14	Evaluasi Kineja Pelaksana	<ul style="list-style-type: none"> 1. IKM (Indeks Kepuasan Masyarakat); 2. Evaluasi Sistem Akuntabilitas Kinerja Pemerintah; 3. Sistem Informasi Perizinan; 4. Rapat Evaluasi yang dilaksanakan secara berkala; 5. Kotak saran dan kotak pengaduan.

STANDAR PELAYANAN
PEMANFAATAN PEMAKAIAN KEKAYAAN DAERAH DAN FASILITAS UMUM

NO	KOMPONEN	URAIAN
1	2	3
1	Produk Pelayanan	IZIN PEMAKAIAN KEKAYAAN DAERAH
2	Persyaratan Pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Surat Permohonan Bermeterai 2. Surat Kuasa dari Pemilik Atas Pengurusan Izin (jika dikuasakan) 3. Fotokopi Kartu Tanda Penduduk (KTP) 4. Fotokopi Proposal Kegiatan 5. Map Snelhektek Plastik
3	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	<ol style="list-style-type: none"> 1. Pemohon mengajukan permohonan izin melalui sistem SiCantik Cloud atau langsung ke Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Baubau; 2. Pemohon menyetorkan berkas permohonan izin ke petugas Front Office untuk pemeriksaan berkas permohonan, apabila lengkap dan memenuhi persyaratan, pemohon menerima tanda terima berkas sebagai bukti pendaftaran izin; 3. Pemrosesan izin oleh petugas; 4. Pembayaran retribusi yang ditetapkan sesuai Peraturan Daerah pada Bank Sultra Cabang Baubau; 5. Penerbitan/penolakan izin melalui sistem SiCantik Cloud; 6. Pengambilan/penyerahan surat izin/surat penolakan melalui petugas Front Office.
4	Jangka Waktu Pelayanan	<p>5 (Lima) Hari (Jam Pelayanan)</p> <p>Senin s.d Kamis : 08:00 s.d 16:00 Wita</p> <p>Jum'at : 08:00 s.d 17:00 Wita</p>
5	Biaya/Tarif	Ada biaya/retribusi sesuai Peraturan Daerah
6	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Pengaduan dapat dilakukan secara tertulis melalui surat yang ditujukan kepada Kepala Dinas Penanaman Modal dan PTSP Kota Baubau, Jala Raya Palagimata No. Kota Baubau 2. Pengaduan, saran dan masukan secara langsung via: <ul style="list-style-type: none"> - Telepon : 085756062092/081341527767 - Fax : - - SMS/WA : 085756062092 - Email : baubaudpmptsp@gmail.com - Facebook : @dpmptsp kota baubau - Instagram : @dpmptspkotabaubau - Website : dpmptsp.baubaukota.go.id 3. Waktu penyelesaian aduan 3 (tiga) hari 4. Tindak lanjut penanganan pengaduan, saran dan masukan adalah : <ol style="list-style-type: none"> a. Verifikasi aduan; b. Mediasi; c. Koordinasi dan cek lokasi d. Sanksi.
7	Dasar Hukum	<ol style="list-style-type: none"> 1. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik; 2. Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah; 3. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 15 Tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan; 4. Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 138 Tahun 2017 tentang Penyelenggaraan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Daerah 5. Peraturan Daerah Kota Baubau Nomor 20 tahun 2003 tentang ketertiban umum 6. Peraturan Kota Baubau Nomor 30 tahun 2012 tentang Retribusi pemakaian Daerah

NO	KOMPONEN	URAIAN
1	2	3
		7. Peraturan Walikota Baubau Nomor 6 Tahun 2018 tentang Pendelegasian Kewenangan Pelayanan Perizinan dan Non Perizinan dalam Rangka Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kepada Kepala Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Baubau
8	Sarana dan Prasarana atau Fasilitas	<ol style="list-style-type: none"> 1. Sarana <ol style="list-style-type: none"> a. Kendaraan Bermotor Roda 2 dan Roda 4 b. Meja dan Kursi c. Komputer dan kelengkapan d. Aplikasi Pelayanan e. Alat Tulis Kantor f. Formulir g. CCTV h. TV i. AC j. Loker Informasi k. Nomor Antrian Non Elektronik l. Buku Registrasi m. Buku peraturan perundang-undangan 2. Prasarana atau Fasilitas <ol style="list-style-type: none"> a. Loker Pelayanan b. Ruang Konsultasi dan Pengaduan c. Ruang Pendampingan dan Layanan Prioritas d. Toilet e. Ruang Menyusui f. Fasilitas Disabilitas g. Mushollah h. Ruang Tunggu i. Ruang Bermain Anak j. Lahan Parkir k. Ruang Tim Teknis l. Jaringan Wifi
9	Prosedur, Sistem dan Mekanisme	<ol style="list-style-type: none"> 1. Memahami tugas dan fungsi pelayanan yang baik: <ol style="list-style-type: none"> a. Bimbingan Teknis PTSP; b. Bimbingan Teknis Excellent Service bagi front Office 2. Memiliki skill pengoperasian sistem berbasis informasi teknologi (IT); 3. Memiliki kemampuan menganalisa maksud dan tujuan pelayanan melalui aplikasi dan peraturan perundang-undangan;
10	Jumlah Pelaksana	<p>Pelaksana Pelayanan terdiri dari :</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Petugas Informasi 2. Petugas Loker Pendaftaran/Verifikasi Berkas; 3. Petugas Teknis; 4. Petugas Pencetak dan Penerbitan izin; 5. Petugas Pencatatan izin; 6. Pejabat Penandatanganan Izin; 7. Petugas Loker Penyerahan Izin.
11	Jaminan Pelayanan	Setiap pemohon mendapatkan pelayanan berdasarkan prosedur tetap yang diberikan oleh petugas berkompoten sesuai waktu penyelesaian izin dengan perilaku pelayanan ramah, cepat, tepat dan santun.
12	Pengawasan Internal	<p>Dilakukan oleh :</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Kepala Dinas Penanaman Modal dan PTSP Kota Baubau 2. Kepala Bidang Pelayanan Perizinan dan Non Perizinan Tertentu 3. Kepala Bidang Pengaduan dan Pelaporan Layanan 4. Kepala Bidang Pengendalian Pelaksanaan Penanaman Modal

NO	KOMPONEN	URAIAN
<i>1</i>	<i>2</i>	<i>3</i>
13	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Keamanan produk di jamin keasliannya dengan adanya tanda tangan pejabat berwenang dan tanda barcode; 2. Keselamatan dan kenyamanan dalam pelayanan sangat diutamakan dan bebas dari pungutan liar.
14	Evaluasi Kineja Pelaksana	<ol style="list-style-type: none"> 1. IKM (Indeks Kepuasan Masyarakat); 2. Evaluasi Sistem Akuntabilitas Kinerja Pemerintah; 3. Sistem Informasi Perizinan; 4. Rapat Evaluasi yang dilaksanakan secara berkala; 5. Kotak saran dan kotak pengaduan.

STANDAR PELAYANAN
SEKTOR KOMUNIKASI DAN INFORMATIKA

NO	KOMPONEN	URAIAN
1	2	3
1	Produk Pelayanan	IZIN PENYELENGGARAAN REKLAME
2	Persyaratan Pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Surat Permohonan Bermeterai 2. Surat Kuasa dari Pemilik Atas Pengurusan Izin (jika dikuasakan); 3. Fotokopi Kartu Tanda Penduduk (KTP) 4. Sketsa Titik Lokasi Penyelenggaraan Reklame dan Titik Koordinatnya 5. Foto Reklame yang Akan di Pasang 6. Fotokopi Tanda Bukti Jaminan Biaya Bongkar dari Dinas Penanaman Modal dan PTSP 7. Fotokopi Bukti Pembayaran Pajak Reklame 8. Fotokopi Surat Izin Penyelenggaraan Reklame bagi yang telah berakhir masa berlakunya 9. Map Snelhekte Plastik
3	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	<ol style="list-style-type: none"> 1. Pemohon mengajukan permohonan izin melalui sistem SiCantik Cloud atau langsung ke Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Baubau; 2. Pemohon menyetorkan berkas permohonan izin ke petugas Front Office untuk pemeriksaan berkas permohonan, apabila lengkap dan memenuhi persyaratan, pemohon menerima tanda terima berkas sebagai bukti pendaftaran izin; 3. Pemrosesan izin oleh petugas; 4. Penerbitan/penolakan izin melalui sistem SiCantik Cloud; 5. Pengambilan/penyerahan surat izin/surat penolakan melalui petugas Front Office.
4	Jangka Waktu Pelayanan	<p>5 (Lima) Hari (Jam Pelayanan)</p> <p>Senin s.d Kamis : 08:00 s.d 16:00 Wita</p> <p>Jum'at : 08:00 s.d 17:00 Wita</p>
5	Biaya/Tarif	Tidak ada biaya (Gratis)
6	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Pengaduan dapat dilakukan secara tertulis melalui surat yang ditujukan kepada Kepala Dinas Penanaman Modal dan PTSP Kota Baubau, Jala Raya Palagimata No. Kota Baubau 2. Pengaduan, saran dan masukan secara langsung via: <ul style="list-style-type: none"> - Telepon : 085756062092/081341527767 - Fax : - - SMS/WA : 085756062092 - Email : baubaudpmptsp@gmail.com - Facebook : @dpmptsp kota baubau - Instagram : @dpmptspkotabaubau - Website : dpmptsp.baubaukota.go.id 3. Waktu penyelesaian aduan 3 (tiga) hari 4. Tindak lanjut penanganan pengaduan, saran dan masukan adalah : <ol style="list-style-type: none"> a. Verifikasi aduan; b. Mediasi; c. Koordinasi dan cek lokasi d. Sanksi.
7	Dasar Hukum	<ol style="list-style-type: none"> 1. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik; 2. Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah; 3. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 15 Tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan;

NO	KOMPONEN	URAIAN
1	2	3
		<ul style="list-style-type: none"> 4. Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 138 Tahun 2017 tentang Penyelenggaraan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Daerah 5. Peraturan Daerah Kota Baubau Nomor 20 tahun 2003 tentang ketertiban umum 6. Peraturan Daerah Kota Baubau Nomor 12 Tahun 2011 tentang Izin Penyelenggaraan Reklame 7. Peraturan Kota Baubau Nomor 15 Tahun 2012 tentang Pajak Reklame 8. Peraturan Kota Baubau Nomor 30 tahun 2012 tentang Retribusi pemakaian Daerah 9. Peraturan Walikota Baubau Nomor 6 Tahun 2018 tentang Pendelegasian Kewenangan Pelayanan Perizinan dan Non Perizinan dalam Rangka Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kepada Kepala Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Baubau
8	Sarana dan Prasarana atau Fasilitas	<ul style="list-style-type: none"> 1. Sarana <ul style="list-style-type: none"> a. Kendaraan Bermotor Roda 2 dan Roda 4 b. Meja dan Kursi c. Komputer dan kelengkapan d. Aplikasi Pelayanan e. Alat Tulis Kantor f. Formulir g. CCTV h. TV i. AC j. Loker Informasi k. Nomor Antrian Non Elektronik l. Buku Registrasi m. Buku peraturan perundang-undangan 2. Prasarana atau Fasilitas <ul style="list-style-type: none"> a. Loker Pelayanan b. Ruang Konsultasi dan Pengaduan c. Ruang Pendampingan dan Layanan Prioritas d. Toilet e. Ruang Menyusui f. Fasilitas Disabilitas g. Mushollah h. Ruang Tunggu i. Ruang Bermain Anak j. Lahan Parkir k. Ruang Tim Teknis l. Jaringan Wifi
9	Prosedur, Sistem dan Mekanisme	<ul style="list-style-type: none"> 1. Memahami tugas dan fungsi pelayanan yang baik: <ul style="list-style-type: none"> a. Bimbingan Teknis PTSP; b. Bimbingan Teknis Excellent Service bagi front Office 2. Memiliki skill pengoperasian sistem berbasis informasi teknologi (IT); 3. Memiliki kemampuan menganalisa maksud dan tujuan pelayanan melalui aplikasi dan peraturan perundang-undangan;
10	Jumlah Pelaksana	<p>Pelaksana Pelayanan terdiri dari :</p> <ul style="list-style-type: none"> 1. Petugas Informasi 2. Petugas Loker Pendaftaran/Verifikasi Berkas; 3. Petugas Teknis; 4. Petugas Pencetak dan Penerbitan izin; 5. Petugas Pencatatan izin; 6. Pejabat Penandatanganan Izin; 7. Petugas Loker Penyerahan Izin.

NO	KOMPONEN	URAIAN
<i>1</i>	<i>2</i>	<i>3</i>
11	Jaminan Pelayanan	Setiap pemohon mendapatkan pelayanan berdasarkan prosedur tetap yang diberikan oleh petugas berkompeten sesuai waktu penyelesaian izin dengan perilaku pelayanan ramah, cepat, tepat dan santun.
12	Pengawasan Internal	Dilakukan oleh : 1. Kepala Dinas Penanaman Modal dan PTSP Kota Baubau 2. Kepala Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Baubau 3. Kepala Bidang Pelayanan Perizinan dan Non Perizinan Tertentu 4. Kepala Bidang Pengaduan dan Pelaporan Layanan 5. Kepala Bidang Pengendalian Pelaksanaan Penanaman Modal
13	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	1. Keamanan produk di jamin keasliannya dengan adanya tanda tangan pejabat berwenang dan tanda barcode; 2. Keselamatan dan kenyamanan dalam pelayanan sangat diutamakan dan bebas dari pungutan liar.
14	Evaluasi Kinerja Pelaksana	1. IKM (Indeks Kepuasan Masyarakat); 2. Evaluasi Sistem Akuntabilitas Kinerja Pemerintah; 3. Sistem Informasi Perizinan; 4. Rapat Evaluasi yang dilaksanakan secara berkala; 5. Kotak saran dan kotak pengaduan.

**STANDAR PELAYANAN
PENANAMAN MODAL DAN PRA IZIN**

NO	KOMPONEN	URAIAN
1	2	3
1	Produk Pelayanan	PEMBUKAAN KANTOR CABANG
2	Persyaratan Pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Surat Permohonan Bermaterai 2. Nomor Induk Berusaha (NIB) 3. Fotokopi Akta Pendirian/Perubahan Perusahaan (*jika berbadan hukum) 4. Fotocopy Nomor Pokok Wajib Pajak (NPWP) Perusahaan 5. Fotokopi Surat Keputusan Pengangkatan Kepala Kantor Cabang 6. Fotokopi Kartu Tanda Penduduk (KTP) Kepala Kantor Cabang 7. Fotokopi Nomor Pokok Wajib Pajak (NPWP) Kepala Kantor Cabang 8. Fotokopi Izin Mendirikan Bangunan/Surat Perjanjian Sewa Menyewa Bangunan 9. Surat kuasa dari pemilik atas pengurusan izin (jika dikuasakan) 10. Pas Photo 4x6 11. Map Snelhektek Plastik
3	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	<ol style="list-style-type: none"> 1. Pemohon mengajukan permohonan izin melalui sistem SiCantik Cloud atau langsung ke Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Baubau; 2. Pemohon menyetorkan berkas permohonan izin ke petugas Front Office untuk pemeriksaan berkas permohonan, apabila lengkap dan memenuhi persyaratan, pemohon menerima tanda terima berkas sebagai bukti pendaftaran izin; 3. Pemrosesan izin oleh petugas; 4. Penerbitan/penolakan izin melalui sistem SiCantik Cloud; 5. Pengambilan/penyerahan surat izin/surat penolakan melalui petugas Front Office.
4	Jangka Waktu Pelayanan	<p>5 (Lima) Hari (Jam Pelayanan)</p> <p>Senin s.d Kamis : 08:00 s.d 16:00 Wita</p> <p>Jum'at : 08:00 s.d 17:00 Wita</p>
5	Biaya/Tarif	Tidak ada biaya (Gratis)
6	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Pengaduan dapat dilakukan secara tertulis melalui surat yang ditujukan kepada Kepala Dinas Penanaman Modal dan PTSP Kota Baubau, Jala Raya Palagimata No. Kota Baubau 2. Pengaduan, saran dan masukan secara langsung via: <ul style="list-style-type: none"> - Telepon : 085756062092/081341527767 - Fax : - - SMS/WA : 085756062092 - Email : baubaudpmptsp@gmail.com - Facebook : @dpmptsp kota baubau - Instagram : @dpmptspkotabaubau - Website : dpmptsp.baubaukota.go.id 3. Waktu penyelesaian aduan 3 (tiga) hari 4. Tindak lanjut penanganan pengaduan, saran dan masukan adalah : <ol style="list-style-type: none"> a. Verifikasi aduan; b. Mediasi; c. Koordinasi dan cek lokasi d. Sanksi.
7	Dasar Hukum	<ol style="list-style-type: none"> 1. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2007 tentang Penanaman Modal 2. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik; 3. Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah;

NO	KOMPONEN	URAIAN
1	2	3
		<ol style="list-style-type: none"> 4. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 15 Tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan 5. Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 138 Tahun 2017 tentang Penyelenggaraan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Daerah 6. Peraturan Kepala Badan Koordinasi Penanaman Modal Republik Indonesia Nomor 6 Tahun 2018 tentang Pedoman dan Tata Cara Perizinan dan Fasilitas Penanaman Modal 7. Peraturan Walikota Baubau Nomor 6 Tahun 2018 tentang Pendelegasian Kewenangan Pelayanan Perizinan dan Non Perizinan dalam Rangka Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kepada Kepala Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Baubau
8	Sarana dan Prasarana atau Fasilitas	<ol style="list-style-type: none"> 1. Sarana <ol style="list-style-type: none"> a. Kendaraan Bermotor Roda 2 dan Roda 4 b. Meja dan Kursi c. Komputer dan kelengkapan d. Aplikasi Pelayanan e. Alat Tulis Kantor f. Formulir g. CCTV h. TV i. AC j. Loker Informasi k. Nomor Antrian Non Elektronik l. Buku Registrasi m. Buku peraturan perundang-undangan 2. Prasarana atau Fasilitas <ol style="list-style-type: none"> a. Loker Pelayanan b. Ruang Konsultasi dan Pengaduan c. Ruang Pendampingan dan Layanan Prioritas d. Toilet e. Ruang Menyusui f. Fasilitas Disabilitas g. Mushollah h. Ruang Tunggu i. Ruang Bermain Anak j. Lahan Parkir k. Ruang Tim Teknis l. Jaringan Wifi
9	Prosedur, Sistem dan Mekanisme	<ol style="list-style-type: none"> 1. Memahami tugas dan fungsi pelayanan yang baik: <ol style="list-style-type: none"> a. Bimbingan Teknis PTSP; b. Bimbingan Teknis Excellent Service bagi front Office 2. Memiliki skill pengoperasian sistem berbasis informasi teknologi (IT); 3. Memiliki kemampuan menganalisa maksud dan tujuan pelayanan melalui aplikasi dan peraturan perundang-undangan;
10	Jumlah Pelaksana	<p>Pelaksana Pelayanan terdiri dari :</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Petugas Informasi 2. Petugas Loker Pendaftaran/Verifikasi Berkas; 3. Petugas Teknis; 4. Petugas Pencetak dan Penerbitan izin; 5. Petugas Pencatatan izin; 6. Pejabat Penandatanganan Izin; 7. Petugas Loker Penyerahan Izin.

NO	KOMPONEN	URAIAN
<i>1</i>	<i>2</i>	<i>3</i>
11	Jaminan Pelayanan	Setiap pemohon mendapatkan pelayanan berdasarkan prosedur tetap yang diberikan oleh petugas berkompeten sesuai waktu penyelesaian izin dengan perilaku pelayanan ramah, cepat, tepat dan santun.
12	Pengawasan Internal	Dilakukan oleh : 1. Kepala Dinas Penanaman Modal dan PTSP Kota Baubau 2. Kepala Bidang Pelayanan Perizinan dan Non Perizinan Usaha 3. Kepala Bidang Pengaduan dan Pelaporan Layanan 4. Kepala Bidang Pengendalian Pelaksanaan Penanaman Modal
13	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	1. Keamanan produk di jamin keasliannya dengan adanya tanda tangan pejabat berwenang dan tanda barcode; 2. Keselamatan dan kenyamanan dalam pelayanan sangat diutamakan dan bebas dari pungutan liar.
14	Evaluasi Kinerja Pelaksana	1. IKM (Indeks Kepuasan Masyarakat); 2. Evaluasi Sistem Akuntabilitas Kinerja Pemerintah; 3. Sistem Informasi Perizinan; 4. Rapat Evaluasi yang dilaksanakan secara berkala; 5. Kotak saran dan kotak pengaduan.

**STANDAR PELAYANAN
PENANAMAN MODAL DAN PRA IZIN**

NO	KOMPONEN	URAIAN
1	2	3
1	Produk Pelayanan	PERSETUJUAN PRINSIP
2	Persyaratan Pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Surat Permohonan Bermeterai 2. Fotokopi Kartu Tanda Penduduk (KTP) 3. Surat Keterangan Rencana Kota (SKRCK) Oleh Dinas PU dan Penataan Ruang 4. Fotokopi Akta Pendirian/Perubahan Perusahaan (*jika berbadan hukum); 5. Fotokopi Dokumen Kepemilikan Tanah; 6. Surat Kuasa dari Pemilik atas Pengurusan Izin (Jika Dikuasakan) 7. Map Snelhekteer Plastik
3	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	<ol style="list-style-type: none"> 1. Pemohon mengajukan permohonan izin melalui sistem SiCantik Cloud atau langsung ke Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Baubau; 2. Pemohon menyetorkan berkas permohonan izin ke petugas Front Office untuk pemeriksaan berkas permohonan, apabila lengkap dan memenuhi persyaratan, pemohon menerima tanda terima berkas sebagai bukti pendaftaran izin; 3. Pemrosesan izin oleh petugas; 4. Penerbitan/penolakan izin melalui sistem SiCantik Cloud; 5. Pengambilan/penyerahan surat izin/surat penolakan melalui petugas Front Office.
4	Jangka Waktu Pelayanan	<p>5 (Lima) Hari (Jam Pelayanan)</p> <p>Senin s.d Kamis : 08:00 s.d 16:00 Wita</p> <p>Jum'at : 08:00 s.d 17:00 Wita</p>
5	Biaya/Tarif	Tidak ada biaya (Gratis)
6	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Pengaduan dapat dilakukan secara tertulis melalui surat yang ditujukan kepada Kepala Dinas Penanaman Modal dan PTSP Kota Baubau, Jala Raya Palagimata No. Kota Baubau 2. Pengaduan, saran dan masukan secara langsung via: <ul style="list-style-type: none"> - Telepon : 085756062092/081341527767 - Fax : - - SMS/WA : 085756062092 - Email : baubaudpmptsp@gmail.com - Facebook : @dpmptsp kota baubau - Instagram : @dpmptspkotabaubau - Website : dpmptsp.baubaukota.go.id 3. Waktu penyelesaian aduan 3 (tiga) hari 4. Tindak lanjut penanganan pengaduan, saran dan masukan adalah : <ol style="list-style-type: none"> a. Verifikasi aduan; b. Mediasi; c. Koordinasi dan cek lokasi d. Sanksi.
7	Dasar Hukum	<ol style="list-style-type: none"> 1. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik; 2. Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah; 3. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 15 Tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan; 4. Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 138 Tahun 2017 tentang Penyelenggaraan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Daerah 5. Peraturan Walikota Baubau Nomor 6 Tahun 2018 tentang Pendelegasian Kewenangan Pelayanan Perizinan dan Non

NO	KOMPONEN	URAIAN
1	2	3
		Perizinan dalam Rangka Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kepada Kepala Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Baubau.
8	Sarana dan Prasarana atau Fasilitas	<ol style="list-style-type: none"> 1. Sarana <ol style="list-style-type: none"> a. Kendaraan Bermotor Roda 2 dan Roda 4 b. Meja dan Kursi c. Komputer dan kelengkapan d. Aplikasi Pelayanan e. Alat Tulis Kantor f. Formulir g. CCTV h. TV i. AC j. Loker Informasi k. Nomor Antrian Non Elektronik l. Buku Registrasi m. Buku peraturan perundang-undangan 2. Prasarana atau Fasilitas <ol style="list-style-type: none"> a. Loker Pelayanan b. Ruang Konsultasi dan Pengaduan c. Ruang Pendampingan dan Layanan Prioritas d. Toilet e. Ruang Menyusui f. Fasilitas Disabilitas g. Mushollah h. Ruang Tunggu i. Ruang Bermain Anak j. Lahan Parkir k. Ruang Tim Teknis l. Jaringan Wifi
9	Prosedur, Sistem dan Mekanisme	<ol style="list-style-type: none"> 1. Memahami tugas dan fungsi pelayanan yang baik: <ol style="list-style-type: none"> a. Bimbingan Teknis PTSP; b. Bimbingan Teknis Excellent Service bagi front Office 2. Memiliki skill pengoperasian sistem berbasis informasi teknologi (IT); 3. Memiliki kemampuan menganalisa maksud dan tujuan pelayanan melalui aplikasi dan peraturan perundang-undangan;
10	Jumlah Pelaksana	<p>Pelaksana Pelayanan terdiri dari :</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Petugas Informasi 2. Petugas Loker Pendaftaran/Verifikasi Berkas; 3. Petugas Teknis; 4. Petugas Pencetak dan Penerbitan izin; 5. Petugas Pencatatan izin; 6. Pejabat Penandatanganan Izin; 7. Petugas Loker Penyerahan Izin.
11	Jaminan Pelayanan	Setiap pemohon mendapatkan pelayanan berdasarkan prosedur tetap yang diberikan oleh petugas berkompeten sesuai waktu penyelesaian izin dengan perilaku pelayanan ramah, cepat, tepat dan santun.
12	Pengawasan Internal	<p>Dilakukan oleh :</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Kepala Dinas Penanaman Modal dan PTSP Kota Baubau 2. Kepala Bidang Pelayanan Perizinan dan Non Perizinan Tertentu 3. Kepala Bidang Pengaduan dan Pelaporan Layanan 4. Kepala Bidang Pengendalian Pelaksanaan Penanaman Modal
13	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Keamanan produk di jamin keasliannya dengan adanya tanda tangan pejabat berwenang dan tanda barcode;

NO	KOMPONEN	URAIAN
<i>1</i>	<i>2</i>	<i>3</i>
		2. Keselamatan dan kenyamanan dalam pelayanan sangat diutamakan dan bebas dari pungutan liar.
14	Evaluasi Kinerja Pelaksana	<ol style="list-style-type: none"> 1. IKM (Indeks Kepuasan Masyarakat); 2. Evaluasi Sistem Akuntabilitas Kinerja Pemerintah; 3. Sistem Informasi Perizinan; 4. Rapat Evaluasi yang dilaksanakan secara berkala; 5. Kotak saran dan kotak pengaduan.

WALIKOTA BAUBAU,

A.S. TAMRIN

**STANDAR PELAYANAN
PENGADUAN**

NO	KOMPONEN	URAIAN
1	2	3
1	Produk Pelayanan	PENANGANAN PENGADUAN
2	Persyaratan Pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Pelanggan telah menerima pelayanan yang diselenggarakan oleh DPMPTSP Kota Baubau sesuai standar pelayanan yang telah ditetapkan. 2. Pelanggan menyampaikan aduan melalui sarana yang tersedia dengan memberikan identitas yang jelas 3. Pelanggan merasakan kerugian secara langsung atas hal yang diadukannya 4. Aduan disampaikan dengan itikad baik untuk mencari penyelesaiannya.
3	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	<ol style="list-style-type: none"> 1. Mengisi/ menyampaikan aduan melalui sarana yang tersedia 2. Pencacatan aduan pada form aduan pelanggan 3. Pencatatan aduan pada Buku Register Aduan 4. Menganalisa pengaduan/keluhan yang masuk 5. Tindak lanjut atas aduan yang masuk 6. Penyampaian/ pemberitahuan hasil tindak lanjut kepada pemohon aduan 7. Dokumentasi hasil tindak lanjut sebagai laporan.
4	Jangka Waktu Penyelesaian	<p>Maksimal 3 (Tiga) hari setelah aduan harus sudah ditindak lanjuti (Jam Pelayanan)</p> <p>Senin s.d Kamis : 08:00 s.d 16:00 Wita</p> <p>Jum'at : 08:00 s.d 17:00 Wita</p>
5	Biaya/Tarif	Tidak ada biaya (Gratis)
6.	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Pengaduan dapat dilakukan secara tertulis melalui surat yang ditujukan kepada Kepala Dinas Penanaman Modal dan PTSP Kota Baubau, Jala Raya Palagimata No. Kota Baubau 2. Pengaduan, saran dan masukan secara langsung via: <ul style="list-style-type: none"> - Telepon : 085756062092/081341527767 - Fax : - - SMS/WA : 085756062092 - Email : baubaudpmptsp@gmail.com - Facebook : @dpmptsp kota baubau - Instagram : @dpmptspkotabaubau - Website : dpmptsp.baubaukota.go.id 4. Tindak lanjut penanganan pengaduan, saran dan masukan adalah : <ol style="list-style-type: none"> a. Verifikasi aduan; b. Mediasi; c. Koordinasi dan cek lokasi d. Sanksi.
7	Dasar Hukum	<ol style="list-style-type: none"> 1. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik; 2. Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah; 3. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Nomor 24 Tahun 2014 Tentang Pedoman Penyelenggaraan Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik secara Nasional 4. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 15 Tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan;

NO	KOMPONEN	URAIAN
1	2	3
		5. Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 138 Tahun 2017 tentang Penyelenggaraan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Daerah 6. Peraturan Walikota Baubau Nomor 6 Tahun 2018 tentang Pendelegasian Kewenangan Pelayanan Perizinan dan Non Perizinan dalam Rangka Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kepada Kepala Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Baubau.
8	Sarana dan Prasarana atau Fasilitas	1. Sarana <ol style="list-style-type: none"> a. Kendaraan Bermotor Roda 2 dan Roda 4 b. Meja dan Kursi c. Komputer dan kelengkapan d. Aplikasi Pelayanan e. Alat Tulis Kantor f. Formulir Catatan aduan pelanggan. g. Alamat website dan sosial media untuk pengaduan h. Nomor telepon/WA pengaduan i. Kotak aduan j. CCTV k. TV l. AC m. Buku peraturan perundang-undangan 2. Prasarana atau Fasilitas <ol style="list-style-type: none"> a. Loker Pelayanan b. Ruang Konsultasi dan Pengaduan c. Toilet d. Ruang Menyusui e. Fasilitas Disabilitas f. Mushollah g. Ruang Tunggu h. Ruang Bermain Anak i. Lahan Parkir j. Jaringan Wifi
9	Prosedur, Sistem dan Mekanisme	1. Memahami tugas dan fungsi pelayanan yang baik: <ol style="list-style-type: none"> a. Bimbingan Teknis PTSP; b. Bimbingan Teknis Excellent Service bagi front Office 2. Memiliki skill pengoperasian sistem berbasis informasi teknologi (IT); 3. Memiliki kemampuan menganalisa maksud dan tujuan pelayanan melalui aplikasi dan peraturan perundang-undangan;
10	Jumlah Pelaksana	Pelaksana Pelayanan terdiri dari : <ol style="list-style-type: none"> 1. Petugas Informasi Meja informasi dan Aduan 2. Bidang Pengaduan dan Pelaporan Layanan
11	Jaminan Pelayanan	Setiap pemohon mendapatkan pelayanan berdasarkan prosedur tetap yang diberikan oleh petugas berkompoten sesuai waktu penyelesaian izin dengan perilaku pelayanan ramah, cepat, tepat dan santun.
12	Pengawasan Internal	Dilakukan oleh : <ol style="list-style-type: none"> 1. Kepala Dinas Penanaman Modal dan PTSP Kota Baubau 2. Kepala Bidang Pelayanan Perizinan dan Non Perizinan Tertentu 3. Kepala Bidang Pengaduan dan Pelaporan Layanan 4. Kepala Bidang Pengendalian Pelaksanaan Penanaman Modal
13	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	Keselamatan dan kenyamanan dalam pelayanan sangat diutamakan dan bebas dari pungutan liar.

NO	KOMPONEN	URAIAN
1	2	3
14	Evaluasi Kinerja Pelaksana	1. IKM (Indeks Kepuasan Masyarakat); 2. Evaluasi Sistem Akuntabilitas Kinerja Pemerintah; 3. Sistem Informasi Perizinan; 4. Rapat Evaluasi yang dilaksanakan secara berkala; 5. Kotak saran dan kotak pengaduan.

WALIKOTA BAUBAU,



A.S. TAMRIN